



Comunicación

233

MODELO GENÉRICO DE CONSULTA TRAMITACIÓN

Montaña Merchán Arribas

Subdirectora Adjunta de Proyectos Tecnológicos
Ministerio de Administraciones Públicas

Palabras clave

Tramitación telemática, Administración Electrónica, consulta.

Resumen de su Comunicación

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 30/92 define el procedimiento administrativo y pone las bases, para que las relaciones de la los ciudadanos con la Administración utilizando las tecnologías medios telemáticos, fueran jurídicamente válidas.

Aunque el MAP ha definido un modelo de tramitación, éste no ha tenido la extensión ni la asunción esperada por parte de los Ministerios. Mientras el Registro telemático está implantado en casi todo los Ministerios, la consulta del trámite administrativo es un servicio residual, sólo ofertado en unos pocos procedimientos. La comunicación describe un modelo genérico de consulta de tramitación para la Administración General del Estado, plausible para una plataforma de interoperabilidad

MODELO GENÉRICO DE CONSULTA TRAMITACIÓN

1. Introducción

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 30/92 puso las bases, para que las relaciones de los ciudadanos con la Administración utilizando las tecnologías telemáticas, fueran jurídicamente válidas. A partir de la extensión de Internet se ha ido incrementando el uso de las nuevas tecnologías en estas relaciones, dando lugar al desarrollo de la Administración electrónica y más concretamente de la oferta de servicio on-line.

Efectivamente, la e-administración y la promoción de la Sociedad de la Información (SI) se han convertido en una prioridad política. Así desde la Unión Europea se han impulsado distintas iniciativas encaminadas al uso de las TIC para gestionar los servicios de las administraciones : e-Europe.

La Administración Española ha realizado grandes esfuerzos, tanto en la normativa para garantizar el uso de la tecnología con plena seguridad jurídica, como en la mejora y la oferta de servicios on-line. Si bien, lo que ha sucedido, al igual que en otros países, es que se ha entendido la "Administración electrónica", únicamente en el sentido de llevar los procesos a Internet, más que en realizar estrategia global, de manera que hay áreas parcialmente cubiertas pero existen otras desatendidas.

El Ministerio de Administraciones Públicas ha realizado inversiones en la normalización y especificación de servicios comunes para cubrir el ámbito de la tramitación telemática, aunque la asignatura pendiente sigue siendo la utilización de éstas soluciones comunes por todos los Departamentos.

Prueba del esfuerzo que se ha realizado es que al amparo del RD 209/2003 la casi totalidad de los Ministerios y organismo de la Administración General del Estado tienen registro telemático en el que se admite la presentación de solicitudes para los procedimientos publicados. Si bien, ni todos los registros presentan el mismo interfaz al ciudadano, ni funcionan igual, ni se basan en la misma filosofía, especificaciones o aplicativo. Lo que a veces supone un impedimento para crear la interconexión o la innovación.

Utilizar servicios y modelos normalizados debe ser un objetivo no sólo para ofrecer al ciudadano una imagen homogénea, de una administración responsable sino también porque la Administración está obligada frente al ciudadano, a rentabilizar sus inversiones.

Esta comunicación se centra en la definición de un modelo genérico de Consulta de Tramitación o del coloquialmente llamado ¿cómo va lo mío?

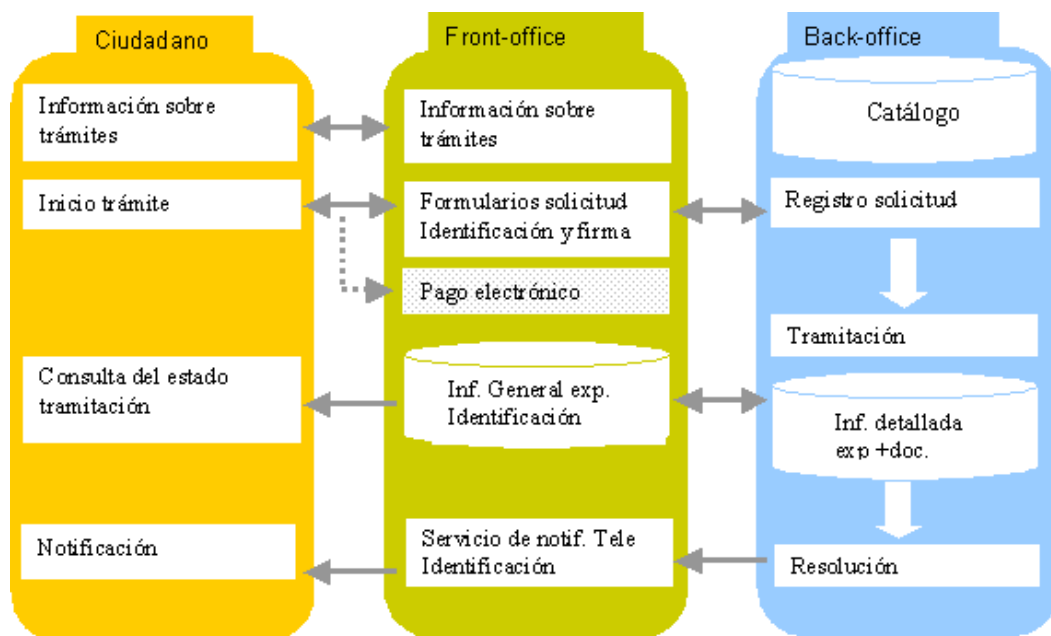
2. Modelo de tramitación

Un modelo genérico de tramitación electrónica se refiere al marco general que defina las interacciones que pueden darse a través de internet en el curso de un expediente correspondiente a un determinado procedimiento administrativo. El modelo debe ser válido para que se pueda realizar por medios telemáticos, pero asegurando que dicha práctica goza de la misma eficacia como acto administrativo que la tramitación convencional realizada por otros medios. Además el modelo de tramitación electrónica debe integrarse en la gestión del trámite como el modelo presencial, no como un sistema distinto de tramitación.

De forma genérica una tramitación electrónica debe incluir:

- Información sobre el trámite y el formulario de solicitud
- Un registro telemático de Entrada, en e que los ciudadanos presentan solicitudes que desencadenan el inicio de una tramitación.
- Un gestión del trámite.
- Una comunicar formal mediante la “notificación” que es la resolución del trámite.

El diagrama presenta debe contemplar las siguientes relaciones de interacciones:



La Información sobre trámites: ofrece al ciudadano la información sobre servicios que ésta presta y la manera de acceder a esos servicios y forma de solicitar el servicio (el formulario, documentación a aportar, plazos, norma que regula el procedimiento, etc..). Este nivel de consulta es anónimo, aunque puede ser personalizada.

Los instrumentos utilizados para dar esta información son:

- La Guía de los Procedimientos Administrativos que facilita información sobre los procedimientos que gestionan la administración, canales habilitados para su acceso y el registro para efectuar solicitudes. En definitiva toda aquella información que sea útil al ciudadano para iniciar el trámite.
- Asistente del Trámite administrativo el ciudadano no tiene porque conocer ni el órgano competente, ni el nombre exacto del trámite que le ocupa, por lo que el asistente constituye un instrumento de consulta capaz de orientarle y encaminarle rápidamente al trámite que necesita mediante un sistema de decisión, en base a la información que el propio usuario facilite. El asistente asegura una respuesta mucho más ajustada en caso de incertidumbre.
- Un centro de consulta siempre debe darse la alternativa de contactar directamente con un funcionario.

Inicio trámite el ciudadano presenta la solicitud, mediante el formulario oportuno, para su tramitación por el órgano administrativo competente. Esta solicitud queda registrada en el registro de entrada telemático.

Consulta tramitación. El ciudadano tiene derecho a conocer el estado de las tramitaciones que ha iniciado, esto es, a obtener información actualizada sobre la situación de esa tramitación.

Notificación. el órgano competente comunica telemáticamente al interesado una resolución del trámite. También puede comunicar por esta vía el requerimiento de subsanaciones para incorporar al expediente.

3. El modelo de consulta

La consulta de tramitación no afecta a la tramitación, es un servicio complementario que se ofrece a los ciudadanos, que éstos pueden o no aprovechar, pero que no provoca ninguna acción ni por parte de ellos ni por parte del organismo tramitador. Por tanto, la consulta no tiene ningún valor como notificación ni inhibe de ésta, únicamente se considera a efectos informativos.

El modelo contempla dos partes:

La consulta telemática simple: es un servicio que permite al ciudadano en un Ministerio u organismos competente, acceder a la información actualizada y autorizada de un expediente que es titular, previa su identificación.

-Este servicio lo proporciona cada uno de los Ministerios y organismos que realiza el trámite, de forma homogénea en base a unas especificaciones, unos datos y unos interfaces normalizados.

-En cada uno de ellos se implementa un WS de acceso a los servicios de consulta simple para ser utilizado por el servicio de consulta integral. Este WS se publica en el UDDI de la Administración General, y siguiendo las especificaciones de directorio.

La consulta telemática integral: es un servicio que permite al ciudadano, tras identificarse, conocer, en un único acceso, todo los trámites abiertos con la Administración y acceder a la información actualizada cada uno de ellos de los que es titular.

3.1. Características

La Consulta de Tramitación presenta una serie de características que se resume en los siguientes puntos:

Autoservicio:

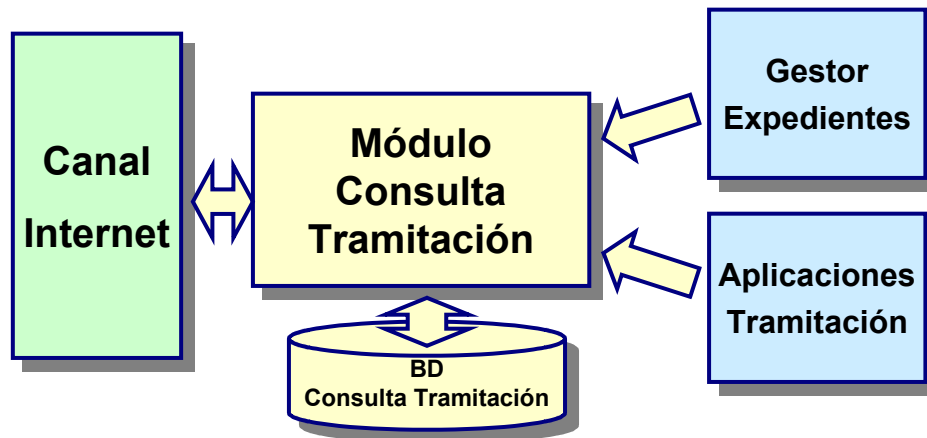
Identificada: La identificación se realiza mediante Certificado Digital o DNI electrónico.

Normalizada: en el sentido que será igual para consultar el estado de un expediente para cualquier procedimiento que se tramite por parte del organismo.

Interfaz de Web Service: Un método definido para extraer la información del módulo de consulta.

Soportada por la gestión back-office: no es recomendable implantar un Consulta de Tramitación si no se dispone de una tramitación informatizada en el back-office que proporcione la información y cambio de estados de forma automática, si bien no será estrictamente necesario.

Autorizada: La “vista” de la información por parte de los ciudadanos no tiene que coincidir con la vista interna de dicha información [que requiere más datos y detalles]. Por tanto existe una base de datos, independiente de la de tramitación, con una imagen actualizada de la información autorizada que se pueda proporcionar al ciudadano. De esta manera se evitan problemas de sobrecarga entre ambos sistemas y se reduce los riesgos de intrusismo en las bases de datos de tramitación.



4. Ventajas del modelo normalizado

Los ciudadanos o empresa que tenga, bien de oficio bien a solicitud, un trámite con la Administración Pública, tiene derecho a conocer el estado de las tramitaciones que ha iniciado.

Un modelo normalizado tiene la ventaja de presentar un interfaz homogéneo para todos los procedimientos de la Administración, facilitando al ciudadano por un lado el aprendizaje de uso del servicio, y por otro la comprensión de la información que se facilita.

Asimismo ofrece idénticos beneficios para las oficinas de “Atención al ciudadano” integrales o singulares y que utilizan el mismo modelo para contestar las preguntas de los interesados.

Por su parte los Ministerios y organismos, distribuyen para cada trámite o procedimiento el mismo tipo de información, pudiendo reutilizar las librerías y código desarrolladas en el proyecto, con el consiguiente ahorro de recursos y tiempo. Los Ministerios y organismos ofrecen, dispongan o no de registro telemático, el mismo modelo de información del trámite a los ciudadanos.

4.1. Niveles de información

La información que se presenta en la Consulta de Tramitación está estructura en cuatro niveles que se describen a continuación:

Nivel 1: Relación de expedientes del interesado. es una lista con la relación de expedientes que el interesado tiene derecho a consultar.

Nivel 2: Detalle del expediente. Incluye, de una parte, la información autorizada del expediente con los datos más relevantes; por otra parte incluye también el estado actual de la tramitación.

Nivel 3: Historia del Expediente. Relación de las actuaciones realizadas con un expediente concreto.

Nivel 4: Documentos del expediente (opcional). Documentos electrónicos del expediente disponibles para consulta por el interesado, es decir aquellos que se hayan establecido como consultables en el curso de la tramitación.

Información de nivel 1 que se presentará de cada uno de los expedientes:

Nº de Expediente:	Número asignado internamente al expediente para su tramitación.
Asunto:	Asunto o nombre del procedimiento administrativo del que se trata.
Fecha de iniciación:	Fecha en que se ha iniciado el expediente.
Fecha Registro:	Fecha en que se registró la instancia que dio lugar a este expediente Cuando las tramitaciones se refieran a procedimientos originados a instancia de parte, se visualiza la fecha de registro de entrada de la instancia que dio lugar al expediente.

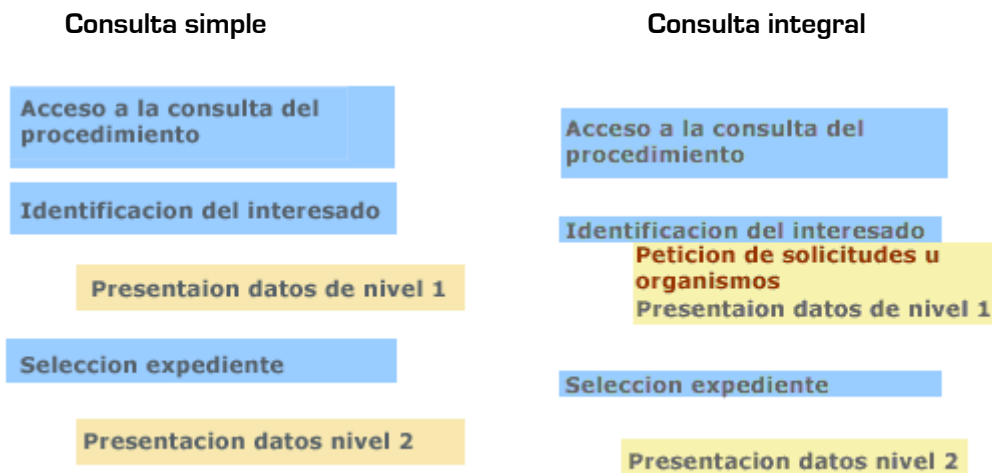
Información de nivel 2 que se presentará de cada uno de los expedientes:

Nº de Expediente:	Número asignado internamente al expediente para su tramitación.
Asunto	Asunto o procedimiento administrativo del que se trata.
Fecha de iniciación:	Fecha en que se ha iniciado el expediente.
NIF/CIF Titular:	Nombre y NIF de la persona física / jurídica
Datos de contacto:	Dirección postal del titular o DEU
Unidad Tramitadora:	Unidad encargada de la tramitación
Contacto unidad tramitadora	Domicilio, teléfono o e-mail de contacto de la unidad tramitadora
Estado	Situación actual del expediente dada por un texto que indique dicha situación, una fecha correspondiente al momento en que el expediente pasó a este estado.
Observaciones:	Comentario adicional (subsanciones, etc)

Información de nivel 3 que se presentará de cada uno de los expedientes:

Número de Expediente:	Número asignado internamente al expediente para su tramitación.
Nombre del asunto o procedimiento:	Asunto o procedimiento administrativo del que se trata.
Fecha anotación	Fecha de la anotación
Descripción	Texto de la anotación relativo a la actuación realizada o al cambio de estado del expediente
Documentos	Nombre del documento o documentos que puedan existir referidos a esta actuación o nuevo estado

4.2. Operación



- **Acceso a Consulta de Tramitación.** Desde los portales de los Ministerios u organismos se accede a la consulta del estado de los trámites de los que sea competente. Lo primero que se realizará será la identificación del interesado.

- **Identificación / Autenticación.** La identificación se hace mediante Certificado Digital o e-DNI.

- **Presentación de la relación de expedientes abiertos.** A partir de la identificación del interesado, se determina los expedientes disponibles y para los que el ciudadano tenga derechos de consulta y se mostrará una relación con todos ellos.

- **Presentación de información de 2º nivel.** Al seleccionar un expediente de la lista, se visualiza la información de nivel 2.

Ejemplo de la información nivel 2 de consulta de un expediente:

Consulta detallada del expediente

Nº expediente	2005/001111	Fecha inicio	05/04/2005
Asunto	Ayudas ARTE/PYME		
Apellidos, nombre	Juan Español	NIF	12345678Z
DEU			
Dirección Postal		Localidad	
Provincia	ALAVA	CP	
Unidad	S G de PYMES	Contacto	91 273 2020
Estado	Resuelto. Ayuda concedida		
Observaciones			
Historial		Volver	

La consulta de estos datos no supone ninguna notificación administrativa

- **Presentación de historia del expediente.** Para algunos procedimientos la consulta del historial puede estar disponible, en este caso el organismo presentará en orden cronológico las actuaciones o cambios de estado que el sistema de tramitación haya ido anotando. Esta información puede extraerse del sistema de gestión de tramitación.

5. Aspectos técnicos

El proyecto debe basarse en un sistema distribuido de servicios web. Las características de la arquitectura son las siguientes:

XML eXtensible Markup Language. Este es un lenguaje de marcado al estilo de HTML que pretende dar las pautas generales para la estructuración de información.

SOAP (Simple Object Access Protocol). Es un protocolo que permite a las aplicaciones invocar métodos de objetos remotos, así como recibir las respuestas de los mismos.

WSDL (Web Service Description Language). Es un lenguaje de descripción basado en XML que contiene información acerca de la interfaz, semántica y administración de una llamada a un servicio Web.

UDDI (Universal, Description, Discovery, and Integration). Es un protocolo para describir los componentes disponibles de servicios Web. Este estándar permite a las empresas registrarse en un tipo de directorio sección amarilla de Internet que les ayuda anunciar sus servicios, de tal forma que las compañías se puedan encontrarse unas a otras y realizar transacciones en la Web.

De forma general, en el desarrollo del proyecto se hará uso de software de código libre (bajo licencias tipo GPL o similares de código abierto) para las aplicaciones que constituyan el núcleo central del sistema. El desarrollo del sistema hace en un lenguaje orientado a objeto y multiplataforma: Java J2EE . Se utiliza para el desarrollo una plataforma de interoperabilidad con reglas de descripción y construcción de web service.

6. Conclusiones

La colaboración entre Ministerios es importante para rentabilizar las inversiones y ofrecer a los ciudadanos servicios complejos y contribuye por otra parte a completar el modelo de tramitación telemática y al proceso de modernización de procedimientos para prestar mejores servicios a los ciudadanos.

Se da cumplimiento al derecho del ciudadano a conocer el estado de sus trámites recogido en así en el artículo 37 de la Ley 30/92 .

Finalmente, desde el punto de vista de la e-Administración, el proyecto del Consulta telemática Integral debe ser un modelo para la interoperabilidad de diversas unidades administrativas cooperando y para prestar al ciudadano futuros servicios complejos compuestos por servicios simples.

7. Bibliografía

- PISTA VU II. Trámite administrativo. Consulta Telemática.
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- RD 209/2003 de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos