

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Proyecto w@ndA
WORKFLOW EN LA
ADMINISTRACIÓN
ANDALUZA

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA
IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
ELECTRÓNICOS EN LOS ORGANISMOS DE LA
ADMINISTRACIÓN LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

**Dirección General de
Administración Electrónica y
Calidad de los Servicios**



DOCUMENTO:	Proyecto w@ndA: WORKFLOW EN LA ADMINISTRACIÓN ANDALUZA Elaboración de la Guía Metodológica de Implantación de Procedimientos Electrónicos en los organismos de la administración de la Junta de Andalucía.
VERSIÓN:	01.11
FECHA:	02 de Marzo de 2006



CONTENIDO

1	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ANDALUCÍA	6
1.1	Introducción	6
1.2	Iniciativas a nivel Autonómico	7
1.2.1	Plan Director de organización para la calidad de los servicios (PLADOCS)	8
1.3	El modelo Andaluz de Administración Electrónica	10
1.3.1	Elementos habilitantes	11
1.3.2	El Proyecto w@ndA	13
1.3.3	Los Procedimientos Electrónicos	17
2	INTRODUCCIÓN A LA GUÍA.....	18
2.1	Propósito del documento	18
2.2	Alcance del documento.....	18
2.3	Objetivo del documento	18
3	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	19
3.1	Conceptos previos de gestión administrativa.....	19
3.2	Escenario de aplicación de la guía de implantación.....	21
3.3	Objetivos de la guía	22
3.4	Orientación de la guía.....	23
4	METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS	25
4.1	Descripción General	26
4.2	MetaFase Previa: Reflexión sobre Administración Electrónica	28
4.2.1	Estudio de la situación de partida.....	30
4.2.2	Analizar entorno de la Administración Electrónica	33
4.2.3	Análisis previo procedimientos	35
4.2.4	Mapa SSII	38
4.2.5	Diseñar nuestra e-Administración	41
4.3	MetaFase I: Organización de proyecto	44
4.3.1	Determinar tipología de proyecto	45





4.3.2	Determinar la estructura organizativa.....	47
4.3.3	Determinar el plan de proyecto	49
4.4	MetaFase II: Adecuación de Procedimientos.....	51
4.4.1	Desglose Fases/ Tareas	53
4.4.2	Gestión Documental y Archivo	56
4.4.3	Análisis Modelo Organizativo	59
4.4.4	Modelar Información Ciudadanía	62
4.4.5	Modelo de Gestión	65
4.4.6	Evaluación componentes electrónicos	68
4.4.7	Diseño detallado Administración Electrónica.....	71
4.4.8	Aspectos Normativos de la Administración Electrónica.....	74
4.5	MetaFase III: Desarrollo/ Implementación de la solución.....	76
4.5.1	Requisitos componentes electrónicos.....	78
4.5.2	Requisitos otros SSII.....	81
4.5.3	Configuración componentes electrónicos.....	83
4.5.4	Desarrollo de la Solución	84
5	ANEXOS.....	87
5.1	Anexos.....	87
	“GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS EN LOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....	87
5.2	Referencias.....	87
	“PROYECTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA”	87
5.3	Glosario de Términos.....	88
5.4	Pautas a seguir en una puesta a producción de una aplicación W@ndable. Febrero 2006	97
5.4.1	Arquitectura Física Recomendada	97
5.4.2	Infraestructura Básica de Sistemas.....	98
5.4.3	Alta en los Elementos Habilitantes	99
5.4.4	Infraestructura específica @Firma	99
5.4.5	Instalación/ Configuración Trew@.....	102
5.4.6	Instalación/ Configuración W@rdA.....	103





5.4.7	Instalación/ Configuración Port@firmas	104
5.4.8	Conexión con Base de Datos. Recomendaciones	104
5.4.9	Páginas de Error	105
5.4.10	Pruebas de Integración	105



1 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ANDALUCÍA

1.1 Introducción

Las Administraciones Públicas del siglo XXI se enfrentan a un cambio en el esquema de relación con la ciudadanía: de un esquema de “Administración-Administrado” se está evolucionando a uno de “Ofertante-Demandante de servicios”. Este esquema está caracterizado por un incremento en la exigencia de calidad de los servicios prestados y de incorporación de otros nuevos servicios, en muchas ocasiones derivados de la irrupción de las nuevas tecnologías; todo ello sin olvidar la eficacia y eficiencia en costes. Este fenómeno, específico de las Administraciones Públicas, se enmarca en una evolución más amplia en la Sociedad que, tras pasar de la era Industrial a la era de la información, a lo largo del siglo XX, se encuentra en plena transición desde dicha era de la Información a la Sociedad del Conocimiento.





En este escenario, las tecnologías de la información actúan como catalizador del proceso, constituyendo un elemento imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones. El progreso y la garantía de supervivencia de las mismas están asociados a la correcta incorporación de los avances que se producen. La tecnología es el componente fundamental para el cambio y la innovación de procesos y servicios. De esta forma las aportaciones de las tecnologías de información y comunicaciones se pueden observar en diferentes ámbitos dentro de las administraciones públicas.

El desarrollo de iniciativas para la consecución de los objetivos previamente identificados se engloba bajo el epígrafe de [e-Government o Administración Electrónica](#), ámbito de actuación preferente en las actuaciones que las administraciones públicas abordan para la consecución de la Sociedad del Conocimiento.

Es en esta situación donde se debe introducir un punto de inflexión importante que, partiendo de la adaptación al nuevo escenario de relaciones administración-ciudadanía, sirva para conformar la Administración Andaluza del siglo XXI, caracterizada por:

- Nuevas formas de relaciones entre la administración y la ciudadanía.
- Adaptación de las funciones de los empleados y empleadas, evolucionando hacia labores de asesoramiento y de mayor valor añadido.
- Incorporación de nuevos servicios acordes con las nuevas necesidades y requerimientos.
- Elevado nivel de calidad de los servicios prestados.
- Una gestión eficaz de los costes de los servicios.
- Y, en última instancia, LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

1.2 Iniciativas a nivel Autonómico

En el ámbito de la Junta de Andalucía el avance hacia la Administración Electrónica ha tenido su reflejo en la acción de gobierno mediante dos instrumentos claves:

- Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía (**i@andalus**)
- Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (**PLADOCS**)

Ambos responden a la misma filosofía y pretenden servir de motores para la más rápida introducción del tejido social y económico andaluz, por una parte, y de la Administración de la Comunidad Autónoma, por otra, en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Estas iniciativas tienen como precedentes el Plan de Acción e-Europe 2002, aprobado por el Consejo Europeo en Feira, y en el más cercano en el tiempo Plan de Acción e-Europe 2005 adoptado por el Consejo Europeo celebrado en Sevilla en junio de 2002. El esquema seguido para implementar los servicios públicos



electrónicos en la Administración de la Junta de Andalucía ha sido el recogido en estos planes de la Unión Europea.

1.2.1 Plan Director de organización para la calidad de los servicios (PLADOCS)

Para cumplir este mandato del Consejo de Gobierno, se elaboró un texto inicial que se sometió a la consulta de las distintas Consejerías. Este Plan Director, tras las distintas aportaciones recibidas y con una vigencia de 2002-2005, se configura en torno a cinco estrategias de carácter preferente, de las que a continuación se esbozan sus líneas maestras:



1. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

- Programa de normalización, racionalización y simplificación de procedimientos administrativos.
- Programa de información a la ciudadanía.
- Programa de apoyo a la ventanilla única empresarial.

2. ESTRATEGIA DE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL.

- Programa de infraestructura de clave pública en la Junta de Andalucía.
- Programa de creación del centro de respaldo y hospedaje.
- Programa de continuación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRhUS)
- Programa de sistema integrado de gestión de expedientes.
- Programa de registro unificado de Entrada/Salida de la Junta de Andalucía.



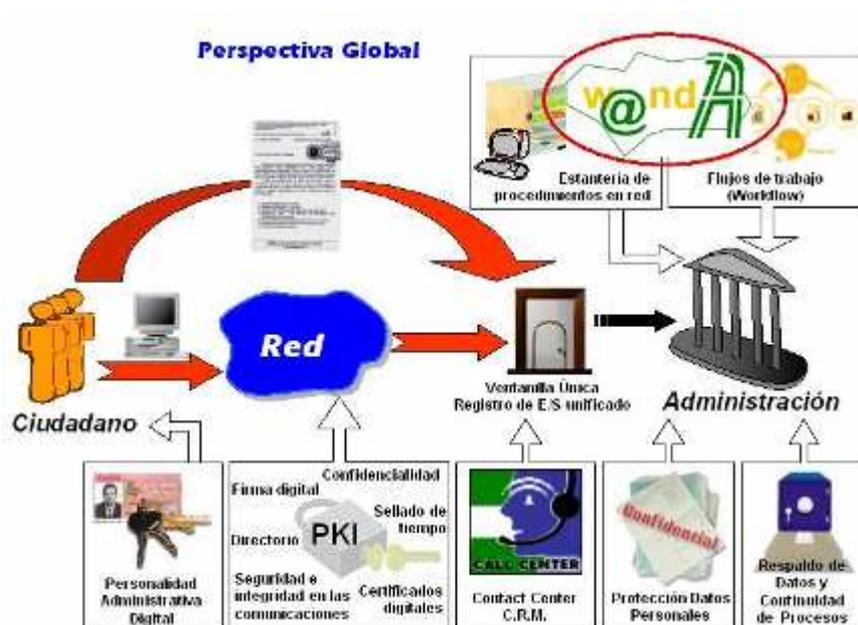
- f. Programa de protección de datos de carácter personal en la Junta de Andalucía.
- g. Programa de la Web del Empleado Público.
- 3. ESTRATEGIA DE ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
 - a. Programa de reorganización de la Administración Pública.
 - b. Programa de actuación normativa.
- 4. ESTRATEGIA DE REVISIÓN DE LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL.
 - a. Programa de definición y estructuración de puestos de trabajo.
 - b. Programa de valoración de puestos de trabajo.
 - c. Programa de actuación para la implantación de la evaluación del rendimiento.
- 5. ESTRATEGIA DEL PLAN DE CALIDAD.
 - a. Programa de creación de estructuras para la calidad.
 - b. Programa de divulgación.
 - c. Programa de formación.
 - d. Programa de creación de los Premios de Calidad.
 - e. Programa de creación de cartas de servicio.



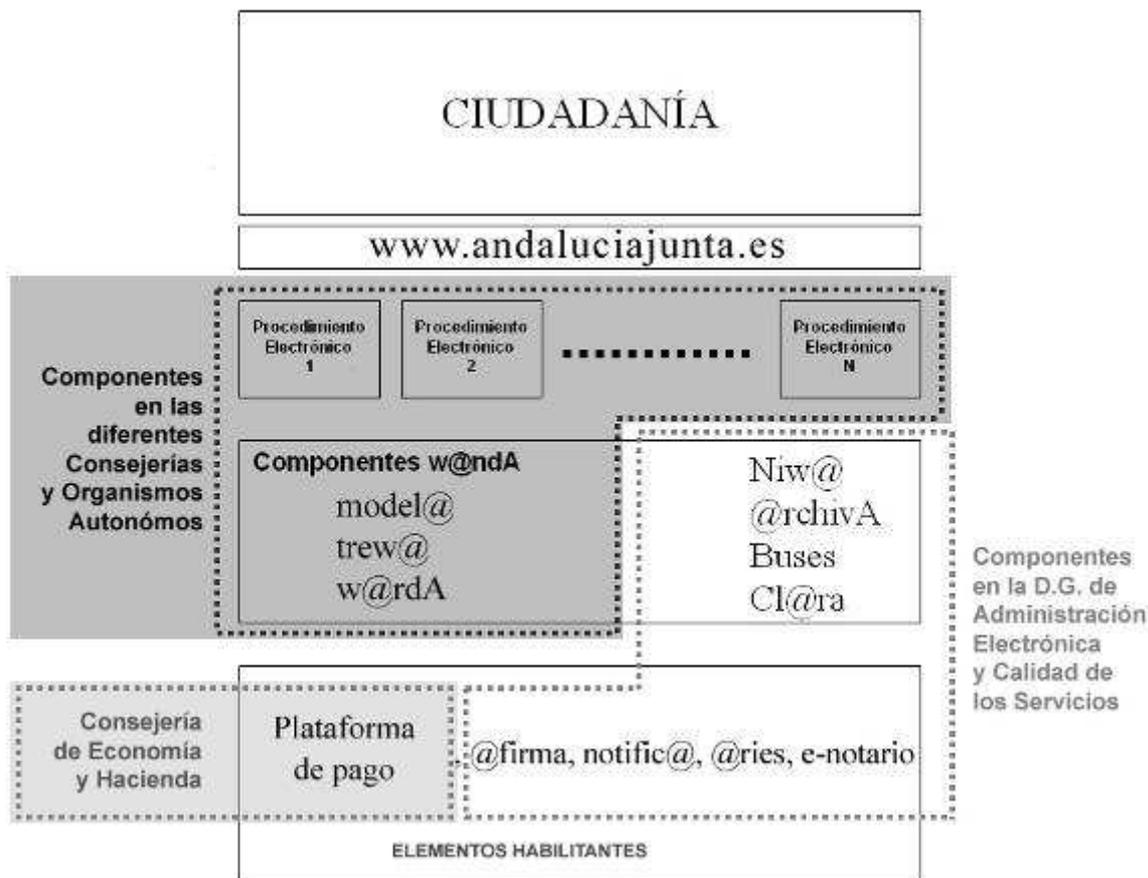
1.3 El modelo Andaluz de Administración Electrónica

En este contexto, la Junta de Andalucía adopta un modelo de Administración Electrónica distribuido en varias capas que se caracteriza por la constitución de una serie de elementos o infraestructuras comunes de Administración Electrónica sobre las que se construyen los procedimientos telemáticos.

En la siguiente figura se presenta una visión global de Administración Electrónica tal como se entiende desde la Junta de Andalucía.



Si proyectamos esta visión global en las diferentes estructuras de la Administración de la Junta de Andalucía, obtenemos el siguiente modelo de componentes:



1.3.1 Elementos habilitantes

Denominamos Elementos Habilitantes de la Administración Electrónica a aquellas plataformas tecnológicas comunes a todos los procedimientos telemáticos que revisten de legalidad la relación electrónica entre la ciudadanía y la administración y que son desarrollados y gestionados por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios (@firma, Notific@, @ries, y e-Notario) y la Dirección General de Sistemas de Información Económico-Financiera (Plataforma de Pago)

Estos elementos habilitantes son:

- **@FIRMA**; es la plataforma corporativa de la Junta de Andalucía para autenticación y firma electrónica. Gracias a @firma, las aplicaciones de la Junta de Andalucía pueden incorporar procesos de autenticación y firmado digital mediante el uso de certificados digitales, independientemente del entorno de desarrollo en que hayan sido programadas.

@firma es de libre uso y sin coste adicional para cualquier Consejería, Organismo de la Junta de Andalucía o Administración pública de lo solicite.



Las Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía pueden optar por una de las siguientes modalidades de uso de la plataforma:

- Servicio de autenticación y firma corporativo. Instalado sobre un cluster de servidores administrado por el Servicio de Coordinación de Administración Electrónica de la Consejería de Justicia y Administración Pública.
- Servicio de autenticación y firma propio. Instalado y administrado sobre hardware de la Consejería u Organismo que lo solicite.

Desde Febrero de 2003, @firma soporta en productivo la autenticación y firma en aplicaciones de administración electrónica de la Junta de Andalucía. Hoy en día, @firma se encuentra en su versión 4.0. y ha incorporado un gran número de requisitos técnicos y funcionales solicitados por las distintas Consejerías, presentando una gran madurez y consistencia como plataforma.

** Componente en la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.*

- **@RIES**; Registro telemático unificado. El Proyecto ARIES establece un Registro de Entrada y Salida unificado para toda la Junta de Andalucía con las siguientes características principales:
 - Interconexión informática entre los registro de Entrada/Salida de todos los organismos: Comunicación entre el registro por el que entra el documento y el registro o registros del órgano resolutor.
 - Implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local. (PISTA)
 - Interconexión y transmisión de asientos registrales y, en su caso, de documentos completos entre los distintos Registros.
 - Acceso desde cualquier punto remoto a las bases de datos públicas y a otras informaciones de interés para la ciudadanía que proceda de cualquiera de las Administraciones Públicas.
 - Posibilidad de realización de trámites administrativos desde el hogar (con los mecanismos de seguridad y certificación adecuados): VENTANILLA UNICA VIRTUAL.

** Componente en la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.*

- **NOTIFIC@**; prestador de servicios de notificación. Es un sistema para realizar el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario, conforme al Real Decreto 209/2003 de 21 de Febrero por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas:
 - Nuevo instrumento de comunicación Ciudadanía-Administración.
 - Consentimiento expreso del interesado.





- Solo para los procedimientos expresamente señalados por el interesado.
- Acreditación de fechas y horas de recepción del aviso de notificación y el acceso del interesado al contenido.

** Componente en la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.*

- **e-NOTARIO**; la plataforma de notario electrónico. Un Notario Electrónico es un sistema hardware y software que actúa como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre la Ciudadanía y Organismos Oficiales y entre los propios Organismos Oficiales. Esta plataforma ofrece tanto Acuses de Recibo como Fechado Digital con sellos de tiempo, suponiendo una garantía fehaciente de que una transacción ha sido realizada en una hora determinada y no manipulable.

Este servicio se ofrece de manera gratuita a cualquier Consejería u Organismo que se adhieran al Convenio suscrito entre la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda y la Junta de Andalucía.

** Componente en la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.*

- **Plataforma de Pago**; La Plataforma de Pago sirve para realizar el pago y presentación telemática de todos los tributos e ingresos que gestiona la Junta de Andalucía.

** Componente en la Dirección General de Sistemas de Información Económico – Financiera.*

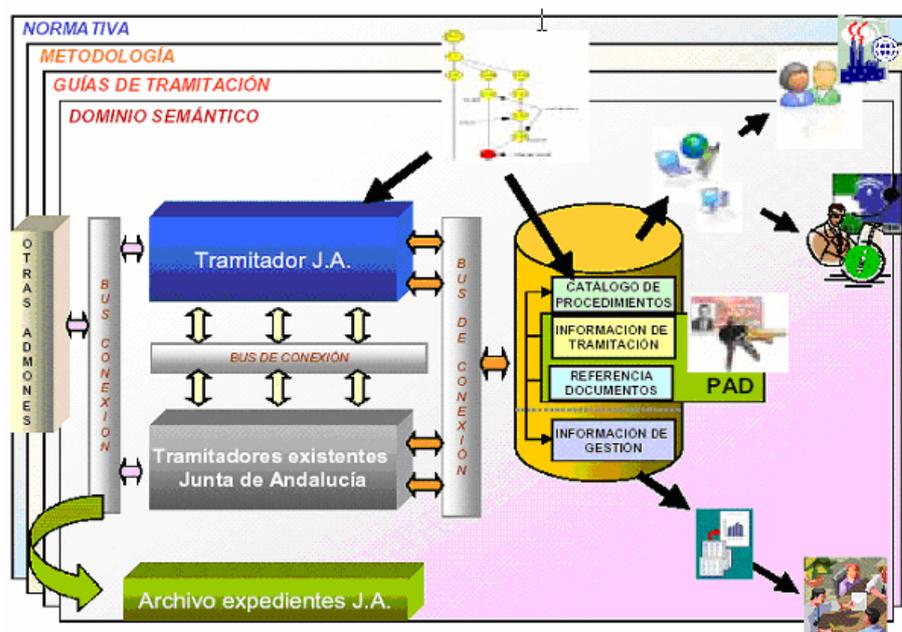
1.3.2 El Proyecto w@ndA

El Proyecto w@ndA es una iniciativa de la Junta de Andalucía, para dar cobertura a los requerimientos derivados de la necesidad de implantar un modelo de Administración Electrónica corporativo, que potencie la accesibilidad de la ciudadanía a unos servicios públicos de calidad.

Se desarrolla sobre dos pilares fundamentales. Por una parte se trata de identificar, racionalizar, simplificar, automatizar y poner a disposición de la ciudadanía aquellos procedimientos administrativos que sean susceptibles de ser tramitados por medios telemáticos (fundamentalmente Internet). Por otra parte, se trata de construir e implantar las infraestructuras tecnológicas necesarias que sirvan de base a toda la tramitación de expedientes de forma automatizada.

Estas infraestructuras o componentes tecnológicos tienen unos objetivos particulares, unos requisitos, una ubicación y una determinada arquitectura. El modelo teórico que constituye el marco de referencia de los [componentes w@ndA](#) puede representarse gráficamente de la siguiente forma:





En un terreno más práctico, los componentes que aporta w@ndA para la construcción de la Administración Electrónica son los siguientes:

- **Dominio Semántico.** El objetivo del mismo, es exponer los principales conceptos y terminologías empleados en el estudio y construcción de aplicaciones de workflow para facilitar la coordinación de todos los participantes en su construcción y utilización. En este caso, establece un lenguaje común y un modelo conceptual para la definición de procedimientos en la Administración Andaluza.
- **Guía de Tramitación de Familias/ GTF.** Estas Guías contendrán un esquema simplificado de los procedimientos administrativos, incluyendo su tramitación, documentación de entrada y de salida e información básica para la tramitación en información a proporcionar a la ciudadanía. Además, permitirán normalizar elementos comunes de los procedimientos y servirán de base para las Guías de Tramitación de Procedimientos.

Es por ello, que cobra gran importancia la definición de las familias de procedimientos, entendiendo por tales la “agrupación no arbitraria de procedimientos bajo el criterio de similitud en el esquema básico de tramitación, documentación de entrada y salida e información”.

- **Guía de Tramitación de Procedimientos/ GTP.** Cada uno de los procedimientos administrativos presenta características diferentes a los demás. La Guía de Tramitación de Procedimientos articula la información específica de los procedimientos. Desarrolladas a partir de las Guías de Tramitación de Familias, contendrán la siguiente información sobre el procedimiento en cuestión:

- Esquema de Familia
 - Esquema de tramitación del procedimiento. Situación actual y Esquema rediseñado
 - Relación de mejoras detectadas
 - Ficha resumen del procedimiento
 - Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento
 - Información básica a la ciudadanía
 - Información para la dirección
 - Modelos de documentos
- **MODEL@.** Es una herramienta que permite al usuario crear gráficamente, gestionar y mantener, fuera de línea, diagramas de definición de procedimientos, pudiendo incorporar y generar definiciones de procedimiento que sigan el estándar w@ndA. Se puede considerar Model@ como aplicación de carácter esencialmente gráfico, pero no debe olvidarse que también incluye las funcionalidades de edición alfanumérica necesarias para la gestión y mantenimiento de los atributos que definen los procedimientos.

** Componente en las diferentes Consejerías y Organismos Autónomos.*

- **TREW@.** Motor de tramitación, es la herramienta base sobre la que se apoya la operativa de la Administración Electrónica. Definida en base a los estándares de la WfMC, permite la gestión homogénea de los procedimientos y alimenta el Niw@. El motor de tramitación es un componente o grupo de componentes software que formando parte del Tramitador, son los encargados de proporcionar toda la funcionalidad necesaria para el procesamiento de expedientes, gestionar las fases de los mismos y dar soporte a la realización de las tareas de cada fase.

** Componente en las diferentes Consejerías y Organismos Autónomos.*

- **W@RDA.** Herramienta de Gestión Documental muy cercana al motor de tramitación. Su funcionalidad en la plataforma w@ndA se concreta en ser el almacén de los documentos que participan en la tramitación, tanto los generados por el motor de tramitación durante la ejecución de los trámites como los documentos generados externamente y que se anexan a los trámites de los procedimientos, bien por el personal de la administración, bien por la ciudadanía en su relación con la administración. W@rda es únicamente proveedor de servicios y es perfectamente utilizable fuera de w@ndA.

La herramienta utilizada es "Inves Doc Corporate Server", al que le han incorporado algunas funcionalidades nuevas y además han desarrollado Interfaces con Trew@ y Archiv@

** Componente en las diferentes Consejerías y Organismos Autónomos.*

- **@RCHIVA.** El sistema @rchivA, desarrollado para la Junta de Andalucía, configura un sistema de información único para los archivos adscritos a la Administración de la Junta de Andalucía en su Sistema Andaluz de Archivos, así como a los archivos judiciales. De esta forma se presenta la

herramienta básica para la gestión de la documentación archivada, no sólo en papel sino también en formato digital, como parte fundamental del modelo de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. Este sistema contempla la gestión informatizada de todo tipo de archivos, desde el módulo de Oficina, pasando por los Archivos Centrales, hasta los Históricos Provinciales o el Archivo General de Andalucía. Constituye la herramienta de control de la documentación custodiada en dichos archivos, comprendiendo fundamentalmente la gestión de ingresos, descripción documental y los servicios y salidas de documentación.

@rchivA está integrado dentro del proyecto w@ndA, de racionalización y automatización de procedimientos, que tiene como objetivo la tramitación integral de forma telemática de todos los procedimientos de la Junta de Andalucía. En este esquema de tramitación automatizada la última fase del ciclo de vida de los expedientes es el archivo de los mismos, que será gestionado mediante @rchivA.

** Componente en la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.*

- **NIW@.** El Nodo de Información w@ndA (Niw@) se configura como el almacén central donde se recoge toda la información de tramitación de la Junta de Andalucía. Consiste fundamentalmente en una base de datos centralizada y estructurada en tres niveles. Esta base de datos se alimentará principalmente de los motores de tramitación y de la herramienta de definición de procedimientos, generadores fundamentales de la información requerida; la información almacenada será reportada, principalmente, a las herramientas de presentación y fidelización y a los propios motores de tramitación.

La información recogida en el Niw@ se clasifica en los siguientes apartados, que configurarán otros tantos bloques dentro del propio Niw@:

- CPR; Procedimientos/ Familias y Normativas
- ITA; Información Tramitación (Interesados/ Expedientes)
- RDP; Módulos, Documentos presentados; asociados a Ciudadanía, Empresas, Expedientes.
- Información de Gestión.
- Modulo Fidelización Ciudadanía.

** Componente en la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.*

- **BUS de Conexión.** Estos componentes son de tipo instrumental y sirven para comunicar los elementos modulares del sistema de forma normalizada y segura.

En este sentido, no se debe olvidar que Trew@ y W@rda son los componentes electrónicos instalables en las Consejerías y Organismos Autónomos, ya que el resto están a disposición de todos/as en



la Consejería de Justicia y Administración. Los requisitos mínimos para la instalación de Trew@ y W@rda están indicados en el [Anexo "Requisitos mínimos de instalación"](#).

1.3.3 Los Procedimientos Electrónicos

Sobre las plataformas expuestas anteriormente las diferentes Consejerías y Organismos Autónomos son los competentes para la puesta a disposición de la ciudadanía de procedimientos telemáticos en sus entornos de producción con el impulso y la colaboración de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

El presente documento se enmarca dentro de esta tarea de promover, impulsar y facilitar la puesta en marcha de procedimientos telemáticos, y para ello propone unas directrices a seguir en el desarrollo de los proyectos de implantación de los mismos, facilitando la coordinación entre ellos y garantizando su integración una vez finalizados.

Su objetivo principal es, por tanto, aportar calidad y eficiencia al conjunto de los proyectos, contribuyendo a la racionalización, normalización y simplificación de las actividades a realizar en los mismos y hacer más eficiente su implementación. En definitiva se trata de casar las necesidades de cada procedimiento en particular con la batería de herramientas que ponemos a disposición de los gestores para obtener un mapa de actuación que detalle qué componentes hay que utilizar, dónde y cómo utilizarlos y los requisitos necesarios para su utilización.



2 INTRODUCCIÓN A LA GUÍA

2.1 Propósito del documento

La presente guía propone un marco metodológico de utilización de las diferentes plataformas y componentes ofrecidos por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios y la Dirección General de Sistemas de Información Económico-Financiera, para la puesta a disposición de la ciudadanía de procedimientos electrónicos, conforme al Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención a la ciudadanía y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

2.2 Alcance del documento

Esta guía esta dirigida a todas aquellas personas responsables de las diferentes áreas de desarrollo de las Consejerías y Organismos Autónomos que vayan a implantar procedimientos electrónicos en el ámbito de sus competencias utilizando las plataformas y componentes puestos a su disposición.

El escenario de utilización de la guía está determinado por la situación en la que cada Consejería u Organismo Autónomo se encuentre respecto a la [Administración Electrónica](#). Será posible utilizar la guía para una utilización parcial de las plataformas y componentes de Administración Electrónica e incluso con [procedimientos no normalizados](#).

2.3 Objetivo del documento

El principal objetivo de la guía es: “Proporcionar una herramienta o mecanismo de ayuda para la implantación de procedimientos electrónicos o de la Administración Electrónica en cualquier Consejería u Organismo Autónomo de la Junta de Andalucía”.

La guía tiene como objetivos adicionales:

- Servir de referencia en la normalización de procedimientos según la [Guía de Tramitación de Familias \(GTF\)](#) que corresponda
- Establecer los requerimientos con los que deben utilizarse las plataformas y componentes de Administración Electrónica en la implantación de procedimientos electrónicos
- Determinar la normativa funcional de utilización de cada una de las plataformas y componentes de Administración Electrónica de manera que, se garanticen las normas establecidas en cada uno de ellos y la tramitación ajustada al modelo definido en la Guía de Tramitación de Familias.
- Servir de apoyo (guía) para la organización de los proyectos de implantación.



3 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1 Conceptos previos de gestión administrativa

El entorno de trabajo sobre el que se desarrolla la implantación de procedimientos electrónicos es la gestión administrativa. Este concepto, tal como se entiende dentro del proyecto de Administración Electrónica se define como suma de:

- **Acciones de tramitación:** actos formales relacionados con la apertura, instrucción o cierre de un expediente.
- **Gestión de la información sectorial:** validación, cálculo,... sobre un conjunto de datos estructurados asociados al expediente que sirven para fundamentar las acciones de tramitación.

Ambas realidades conforman el escenario sobre el que el funcionario público lleva a cabo la relación entre la Administración Pública de la Junta de Andalucía y Ciudadanía. El principio de transparencia en la gestión y equidad exige formalizar todas estas actuaciones en un [expediente](#) administrativo de acuerdo a unas pautas de comportamiento recogidas en el [procedimiento](#) administrativo.

Entendemos, por tanto, que un expediente administrativo es la instanciación de un procedimiento administrativo para un(os) interesado(s) concreto(s) en un momento concreto. Este se compone necesariamente de las acciones de tramitación y la información sectorial que se requiera. En términos generales no es posible gestionar un expediente sin ambos componentes:

- Las acciones de tramitación aportan garantía de cumplimiento del procedimiento administrativo
- Mientras que la información sectorial asociada al expediente (aportada por la *lógica de negocio*) facilita al responsable público información para la gestión y toma de decisiones.

Sistema de gestión administrativa

Todo lo dicho anteriormente nos lleva a concluir que es necesario dotarse de un elemento que combine ambas realidades y, con ello, facilite la relación Administración Pública de la Junta de Andalucía - Ciudadanía; este elemento no es otra cosa que un sistema de gestión administrativa.

Un sistema de información de gestión administrativa debe permitir dotar al funcionario de una herramienta de trabajo que integre los componentes de un expediente administrativo de forma que sea posible resolver los expedientes de forma eficiente y siguiendo los patrones de comportamiento que definan el procedimiento subyacente.

Este sistema de información, debe dotarse de facilidades para la distribución de tareas entre unidades administrativas diversas y con diversas relaciones, para posibilitar una visión integrada de la tramitación y

gestión administrativa y para garantizar el cumplimiento de plazos legales o de eficiencia interna entre otras cosas.

Sin embargo, la mera existencia del sistema no garantiza una relación eficiente en un entorno de Administración Electrónica, es por ello por lo que un sistema de información de gestión administrativa necesita relacionarse con los siguientes sistemas de información:

- Registro telemático; se trata de una aplicación centralizada que permite dar cobertura a las funcionalidades del libro de registro de entrada y salida de documentos electrónicos por medios telemáticos. El registro telemático forma parte de la aplicación de registro de entrada-salida.
- Gestor documental; engloba a todas aquellas herramientas de software creadas para la gestión de grandes cantidades de información almacenadas en forma de documentos, sin una gran organización entre sus diferentes contenidos como la que pudiera aportar una base de datos. La combinación de este tipo de bibliotecas de documentos con índices almacenados en una base de datos permite el acceso rápido mediante diversos métodos a la información contenida en los documentos, que generalmente se encuentran comprimidos y que, además de texto, pueden contener actualmente cualquier otro tipo de documentos multimedia (imágenes, vídeos...) .
- Archivo electrónico de expedientes; sistema de información, para la ordenación, custodia, consulta, descripción y, en su caso, la transferencia y la eliminación de la documentación administrativa.
- Firma electrónica; es un conjunto de datos asociados a un documento electrónico que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del documento.
- Sistema de información de gestión económica; Conjunto de aplicaciones o soluciones que cubren, bajo un mismo paraguas, las necesidades de los usuarios en el entorno de un área de trabajo, en este caso, el área económico-financiera.
- Plataforma de Pago; esta aplicación facilita las operaciones de pagos de cualquier tipo de ingresos (tasas, sanciones, tributos, ...) a través de medios telemáticos de pago.
- Notificación telemática; Es un sistema para realizar el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario.
- LDAP; (*Lightweight Directory Access Protocol*) en sí es un servicio de directorio ordenado y distribuido para buscar diversa información en un entorno de red. LDAP puede considerarse una base de datos (aunque su sistema de almacenamiento puede ser otro diferente) al que pueden realizarse consultas. Habitualmente, almacena la información de login (usuario y password) y es utilizado para autenticarse aunque es posible almacenar otra información (datos de contacto del usuario, ubicación de diversos recursos de la red, permisos, certificados...) En conclusión, LDAP es un protocolo de acceso unificado a un conjunto de información sobre una red.
- Aplicaciones de ofimática; Procesadores de texto, Hojas de cálculo...

En este contexto, es preciso disponer de una guía metodológica, que partiendo del concepto de *gestión administrativa (tramitación+información de gestión sectorial)* sea capaz de casar todos los componentes electrónicos.

Por todo lo dicho anteriormente esta guía debe tomar como referencia:

- A. Los **procedimientos administrativos** que regulan la tramitación de los expedientes
- B. La **información para la gestión sectorial** asociada a la tramitación de cada procedimiento
- C. Los **sistemas de información horizontales** (contabilidad presupuestaria, LDAP, ...)
- D. Los **componentes de administración electrónica**:
 - Elementos habilitantes (registro telemático, firma electrónica, notificación telemática, plataforma de pago...)
 - @firma
 - @ries
 - Notific@
 - e-Notario
 - Plataforma de Pago
 - Plataforma w@ndA (tramitador, gestor documental y archivo electrónico):
 - Dominio Semántico
 - Guía de Tramitación de Familias/ GTF
 - Guía de Tramitación de Procedimientos/ GTP
 - Model@
 - Trew@
 - W@rda
 - @rchivA
 - Niw@

3.2 Escenario de aplicación de la guía de implantación

Todos los conceptos son básicamente comunes a cualquier relación administración-ciudadanía, sin embargo la posición desde la que conviene enfocarla puede ser sustancialmente diferente.

Cada Consejería, Organismo Autónomo, Dirección General o incluso Servicio están condicionadas por:



- Una estrategia de relación con el ciudadano particular
- Un público objetivo con condiciones específicas
- Requerimientos legales, operativos o simplemente económicos
- Sistemas de información próximos que exigen un comportamiento específico
- ...

Todo ello aconseja concretar el escenario sobre el que la gestión administrativa de la propia Consejería u Organismo Autónomo en un entorno de Administración Electrónica, debe implementarse. Esta tarea exige una reflexión previa y la determinación de los objetivos a alcanzar, los requerimientos a asumir y los condicionantes sobre los que debe construirse la solución.

Es por ello por lo que la guía de implantación debe tomar en consideración estos conceptos.

3.3 Objetivos de la guía

Esta guía de implantación de procedimientos, basada en los componentes electrónicos anteriores debe servir para alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Normalizar la forma de trabajo sobre los componentes de la Administración Electrónica entre todas las Consejerías/ Organismos Autónomos.
- Alcanzar una mayor eficiencia en la implantación de nuevos procedimientos en el marco de la Administración Electrónica.
- Permitir una reutilización de conocimiento de todos los componentes electrónicos utilizados
- Aportar capacidad de mejora de la solución de Administración Electrónica
- Realizar un control de calidad de las implantaciones
- Difundir las oportunidades de la plataforma

Estos objetivos generales han de aportar importantes objetivos particulares a los distintos miembros de la administración:

- A los responsables de planificación de sistemas de información departamentales, les aportará el esquema de trabajo para adecuar la solución de Administración Electrónica a la realidad en la que trabajan.
- A los responsables de desarrollar las soluciones, la posibilidad de mejorar la eficacia en la implantación de nuevos procedimientos electrónicos sobre nuevos sistemas de información departamentales.

- A los responsables de las infraestructuras de Administración Electrónica (horizontal), una visión global de cómo se usa la plataforma y la posibilidad de dirigir su evolución hacia las necesidades de las Consejerías/ Organismos Autónomos.

3.4 Orientación de la guía

Todo lo anterior nos lleva a orientar la guía en una secuencia concreta de etapas:

- I. El punto de partida debe ser necesariamente la reflexión interna sobre la estrategia de Administración Electrónica, los condicionantes de partida y los objetivos a cubrir de cada Consejería u Organismo Autónomo. Las conclusiones de esta fase de trabajo habrán de dar respuesta a muchas de las decisiones a tomar dentro de la implantación.
- II. A continuación se proyectan los pasos a seguir para llevar a cabo el proyecto de implantación de la Administración Electrónica sobre la situación concreta de cada Consejería u Organismo Autónomo y la anterior reflexión estratégica.
- III. Una vez superada esta etapa, la base sobre la que debe apoyarse la guía son los procedimientos administrativos; bien sea la Guía de Tramitación de Familias o bien la Guía de Tramitación de Procedimientos si esta disponible.
- IV. La última etapa se orienta a diseñar los sistemas de información que conformarán la solución y la configuración de los mismos. Este planteamiento debe abarcar tanto a los sistemas de información de la Administración Electrónica como a los requerimientos de información que imponen las necesidades sectoriales particulares (lógica de negocio propia). Además, la guía de implantación proporciona la forma en la que los distintos componentes de Administración Electrónica han de configurarse y una serie de buenas prácticas de uso asociadas a la realidad concreta.

Esta guía se articula en los siguientes elementos:

- El primer nivel es la metafase, que responde a una agrupación de fases con un resultado concreto.
- Cada una de las fases se divide en tareas que recogen:
 - Objetivos
 - Actividades a realizar
 - Participantes
 - Documentos a utilizar
 - Técnicas, herramientas y medios de trabajo
- Cuando sea preciso la metodología aportará plantillas de uso que facilitarán el uso de la misma. Las plantillas no pretenden ser exhaustivas y en todo caso servirán de



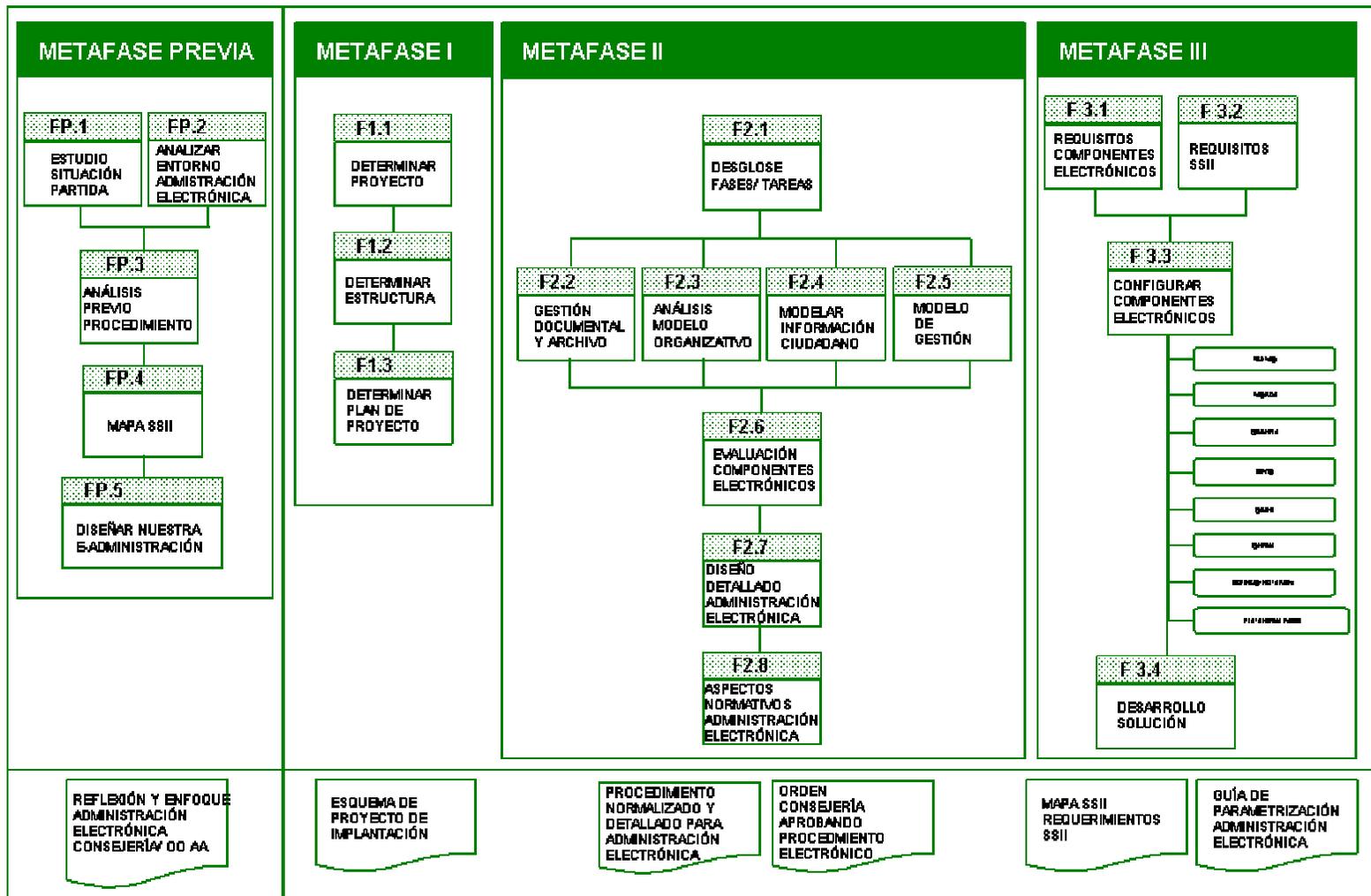


complemento y/o ayuda para el desarrollo de las actividades y tareas mencionadas en la Guía.

- Además la Guía dispone de un [Glosario de Términos](#) para facilitar la comprensión de la terminología utilizada en la propia Guía, así como, la procedente del Proyecto W@nda.



4 METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS





4.1 Descripción General

La metodología para implantar procedimientos electrónicos esta compuesta por tres metafases, a realizar partiendo de una necesaria metafase previa. Esta metafase previa, realizada una única vez por la Consejería/ Organismo Autónomo, sirve para orientar los diferentes proyectos de implantación de procedimientos electrónicos a desarrollar.

METAFASE PREVIA: REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Esta metafase está enfocada a servir de orientación general para todas las implantaciones de soluciones de Administración Electrónica dentro de un ámbito de decisión concreto.

Este ámbito de decisión debe ser lo suficientemente amplio para configurar un marco estable de relación Administración - Ciudadanía para todos los procedimientos. Es por ello por lo que debe comprender el nivel orgánico de Consejería u Organismo Autónomo.

Esta metafase tiene un nivel estratégico a nivel de Consejería u Organismo Autónomo, por ello una vez realizada será válida mientras no se produzcan cambios relevantes dentro del ámbito. Es decir, se realiza una única vez y establece la estrategia a seguir en la implantación de procedimientos electrónicos en la Consejería u Organismo Autónomo.

La reflexión ha de servir para centrar el escenario de tramitación electrónica de los procedimientos y sistemas de información de la Consejería u Organismo Autónomo.

METAFASE I: ORGANIZACIÓN DE PROYECTO

Esta metafase viene a continuación de la estrategia sobre Administración Electrónica tomada por cada Consejería u Organismo Autónomo resultante de la metafase previa y permite a los responsables de planificación y desarrollo de los sistemas de información orientar de forma adecuada los trabajos a realizar en la implantación de una solución concreta para la Consejería u Organismo Autónomo.

Esta metafase va a permitir a los responsables tomar la decisión sobre los recursos humanos sobre los que se va desarrollar la solución. Una vez superada la metafase caben alternativas que combinen:

- El desarrollo de la solución completa con recursos propios
- La contratación externa de apoyo total o parcial para la implantación de la solución.

En este último caso la metafase facilita la información precisa para elaborar un **pliego de prescripciones técnicas**.





METAFASE II: ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Esta metafase es una de las dos nucleares de la implantación de procedimientos electrónicos. En este punto se dispone de un plan de proyecto (con recursos propios o ajenos) y un alcance determinado.

El enfoque de la metafase se centra en los procedimientos a implementar. El punto de partida es la Guía de Tramitación y la orientación de las actividades se dirige a particularizar los trámites definidos en componentes de la Administración Electrónica.

El enfoque de la Guía de Tramitación se centra en la tramitación tal como esta regulada. En este punto es necesario descender a un nivel más operativo. De forma coloquial ***“La guía nos dice lo que hay que hacer y es necesario determinar cómo hacerlo”***.

Las primeras actividades se dirigen a desglosar en detalle el procedimiento, posteriormente se abren actividades en paralelo de análisis de aspectos relevantes de la tramitación y gestión (mapa documental, modelo organizativo e información para la ciudadanía y el gestor). Esta labor debe permitir asociar componentes de administración electrónica con tareas elementales.

Finalmente se analizarán los aspectos normativos que permitan dar validez jurídica al nuevo procedimiento diseñado.

METAFASE III: DESARROLLO/ IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

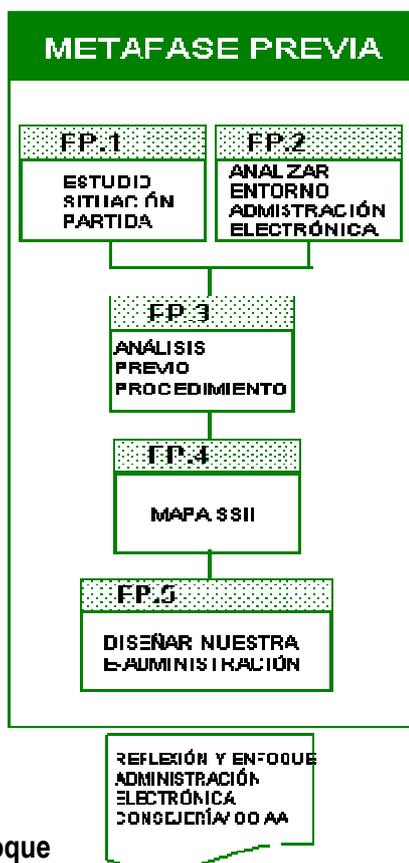
Esta metafase se centra en los sistemas de información que componen la solución. Únicamente después de contar con el [procedimiento detallado normalizado](#) para la administración electrónica será posible determinar la descripción detallada de funcionalidades de los diferentes sistemas de información.

La solución a implementar se basa en dos tipos de componentes diferentes:

- Los componentes de la administración electrónica (elementos habilitantes y plataforma w@ndA)
- El resto de sistemas de información: los [horizontales corporativos](#) y [los verticales](#)



4.2 MetaFase Previa: Reflexión sobre Administración Electrónica



Enfoque

La apuesta por la Administración Electrónica y en este caso la adopción de componentes del Proyecto w@ndA y/o Elementos Habilitantes de la misma, no implica un cambio radical en las formas de hacer de la Consejería u Organismo Autónomo de la noche a la mañana. Cada Consejería/ Organismo Autónomo, conociendo su realidad y teniendo un conocimiento básico de lo que ofrecen W@nda y los elementos habilitantes de la Administración Electrónica, debe diseñar qué escenario de “Administración Electrónica” quiere para ella y que pasos espera dar en ese sentido.

Resultados

Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo”(Entregable MetaFase Previa:

- “Consejería/ Organismo Autónomo, Situación actual Procedimientos y Servicios”
- “Estrategia de Administración Electrónica”
- “Esquema Administración Electrónica”
- “Plan de proyectos de implantación”

Ámbito

El ámbito sobre el que se desarrolla esta metafase es la orientación estratégica de la Consejería/ Organismo Autónomo para la solución de Administración Electrónica de la que se pretende dotar.

El proyecto de Administración Electrónica, es un ambicioso proyecto para toda la administración andaluza, que cada Consejería/ Organismo Autónomo debe hacer suyo y definir el ámbito interno en el que lo va a desarrollar.

Objetivos

Esta metafase persigue desarrollar un proceso de análisis de la situación actual en cuanto a la administración de procedimientos y dibujar hacia donde se quiere llegar para implantar la Administración Electrónica en la Consejería u Organismo Autónomo.

Esta metafase aportará homogeneidad y consistencia entre las distintas soluciones que se implanten en la Consejería u Organismo Autónomo.



Cada una de las Fases de esta MetaFase, abordará aspectos diferentes del Entregable e irán aportando información para completar el Entregable de la MetaFase.



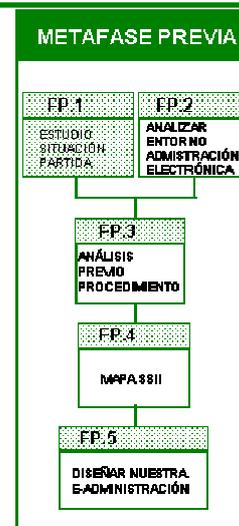
4.2.1 Estudio de la situación de partida

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.1. ESTUDIO SITUACIÓN PARTIDA



Presentación FASE

La Consejería / Organismo Autónomo debe determinar cual es su punto de partida real en este caminar hacia la Administración Electrónica y así poder enfocar su desarrollo claro hacia la misma evitando perderse en la indefinición. Para determinar este punto de partida responderá a las siguientes cuestiones:

- Servicios Ofrecidos
- Procedimientos Aplicados
- Público Objetivo
- Organización actual

Con ello y los conceptos sobre la Administración Electrónica manejados, la Consejería/ Organismo Autónomo analizará:

- Paso a la “Administración Electrónica” de la Consejería/ Organismo Autónomo
- Estructura Organizativa para la Administración Electrónica
- Uso potencial de componentes W@nda
- Uso potencial de Elementos Habilitantes de la Administración Electrónica
- Condicionantes Legales/ Competenciales
- Condicionantes Operativos
- Condicionantes de los SSII existentes

La situación actual de la administración y la Administración Electrónica deseada en cada Consejería/ Organismo Autónomo, marcaran los objetivos y directrices principales de nuestro proceso de cambio.



METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.1. ESTUDIO SITUACIÓN PARTIDA

Objetivos

☞ La presente fase, realizada en paralelo con la fase FP.2., pretende que cada Consejería u Organismo Autónomo prepare un esquema de sus objetivos, servicios ofrecidos, procedimientos aplicados, público objetivo, etc... En resumen, hacer una composición de lugar, de lo que hace, de lo que ofrece, como lo hace y como le gustaría hacerlo.

Tareas a realizar

1. Determinar el Catálogo de Procedimientos aplicados
2. Determinar el Público Objetivo de los mismos
3. Determinar los Objetivos/ Estrategia de la Consejería/ Organismo Autónomos
4. Determinar la Carta de Servicios ofrecidos
5. Analizar los condicionantes: Legales / Competenciales / Operativos / Temporales ...

Participantes

- Dirección Consejería/ Organismo Autónomo
- Gestores departamentos

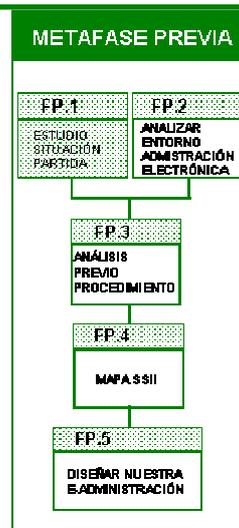
Documentos a utilizar

ENTRADA

- Normativa Consejería/ Organismo Autónomo sobre la materia
- Normativa de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía
- Carta de servicios de la Consejería u OOAA
- ["Esquema Reflexión MetaFase Previa" \(Esquema 1\)](#) Este esquema presenta un listado de temas, aspectos e información a tener en cuenta durante el desarrollo de esta MetaFase. Siendo todo ello incorporable al Entregable de la MetaFase.

SALIDA

- "Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo" (Entregable MetaFase Previa)





- Consejería/ Organismo Autónomo, Situación actual Procedimientos y Servicios
- Estrategia Administración Electrónica

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo



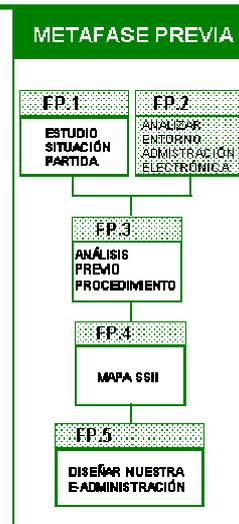
4.2.2 Analizar entorno de la Administración Electrónica

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.2. ANALIZAR ENTORNO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Presentación FASE

Esta fase, junto con la fase FP.1., se dirige a dar un enfoque adecuado a las posibilidades de la Administración Electrónica en un entorno concreto.

Cada uno de los componentes de la Administración Electrónica presenta una serie de requerimientos, condicionantes y relaciones con otros componentes que van a dar el enfoque a seguir. Esta fase debe contar con información sobre los objetivos estratégicos de la Consejería u Organismo Autónomo.

Las actividades que comprenden esta fase deben compaginarse entre los responsables directivos y responsables informáticos del ámbito de decisión.

Objetivos

- ☞ La Consejería u Organismo Autónomo debe conocer las posibilidades que ofrece la Administración Electrónica, los requerimientos que tiene, sus implicaciones, los niveles de incorporación posibles, etc... En esta fase, se presentaran a las Consejerías y Organismos Autónomos los componentes de la Administración Electrónica, para así comenzar a vislumbrar su potencial aplicación.



METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.2. ANALIZAR ENTORNO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tareas a realizar

1. [Presentación componentes de la Administración Electrónica.](#)
 - Componentes W@nda
 - Elementos Habilitantes
2. Analizar uso potencial e implicaciones de los mismos.

Participantes

- Dirección Consejería/ Organismo Autónomo
- Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- Responsables de las Áreas de Desarrollo
- Responsables de los componentes de Administración Electrónica

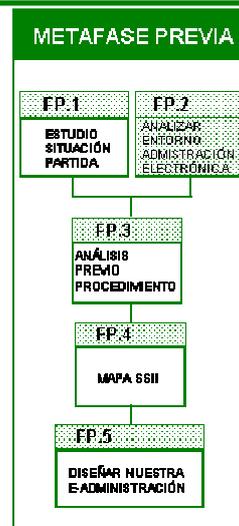
Documentos a utilizar

ENTRADA

- [Presentaciones básicas componentes](#)

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Presentación



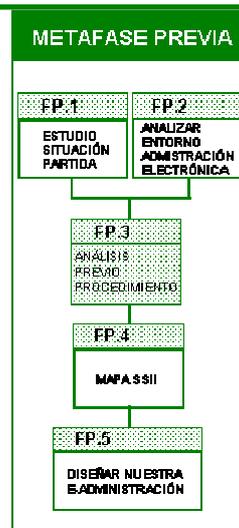
4.2.3 Análisis previo procedimientos

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.3. ANÁLISIS PREVIO PROCEDIMIENTOS



Presentación FASE

Esta fase se centra en un estudio de los procedimientos a implementar sobre el marco de Administración Electrónica.

Los procedimientos a implementar tendrán un grado de definición variable, según la disponibilidad o no de la Guía de Tramitación de Procedimientos (GTP). La situación óptima, es comenzar esta fase con la GTP, pero en ocasiones el punto de partida deberá ser la Guía de Tramitación de Familias (GTF) ya que los procedimientos en cuestión, todavía no estarán desarrollados e incorporados en la GTP. La clave de la fase es hacer un primer contraste PROCEDIMIENTO – ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Este contraste debe servir para conocer:

- Procedimientos operativos en la Consejería/ Organismo Autónomo.
- Grado de mecanización de los mismos.
- Procedimientos para los que existe Guía de Tramitación de Procedimientos desarrollada.

En algunos casos esta fase va a poner de manifiesto una labor necesaria de diseño detallado del procedimiento, caso de no existir la guía de tramitación, que implica mayor trabajo en la MetaFase II “Adecuación de Procedimientos”.

Este análisis del procedimiento debe limitarse al nivel que permita una planificación del proyecto a desarrollar.

Objetivos

- ☞ Disponer de un Inventario de procedimientos operativos en la Consejería/ Organismo Autónomo priorizados de cara a su conversión en Procedimientos Electrónicos.

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.3. ANÁLISIS PREVIO PROCEDIMIENTOS

Tareas a realizar

1. Identificar Información básica sobre cada Procedimiento
2. Identificar el alcance de cada procedimiento y los usuarios implicados
3. Verificar existencia de GTF/ GTP para cada procedimiento en cuestión
4. Identificar Servicios ofrecidos
5. Identificar ventajas esperadas y barreras potenciales

Ejemplos;

Barrera potencial; No disponer de Guía de Tramitación de Procedimientos; Tener procedimientos con importante relación con el Interesado, pero este no sea un potencial usuario de estas herramientas, por ejemplo, Colectivo 3ª Edad.

Ventajas esperadas; Homogeneizar formas de trabajo en los Departamentos; Dotar de herramientas de trabajo a quien no las tiene, Obtener información para la gestión.

6. Priorizar Procedimientos convertibles.

Participantes

- Dirección Consejería/ Organismo Autónomo
- Gestores departamentos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- [Dominio Semántico](#)
- [Guía de Tramitación de Familias](#)
- Guía de Tramitación de Procedimientos
- ["Ficha resumen del procedimiento"](#). Apartado IV. Guía de Tramitación de Procedimientos (en el caso de que los procedimientos a implantar estén incluidos en dicha guía en el momento de acometer la presente fase)





- ["Esquema Reflexión MetaFase Previa" \(Esquema 1\)](#) Este esquema presenta un listado de temas, aspectos e información a tener en cuenta durante el desarrollo de esta MetaFase. Siendo todo ello incorporable al Entregable de la MetaFase.

SALIDA

- "Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo" (Entregable MetaFase Previa)
 - Consejería/ Organismo Autónomo, Situación actual Procedimientos y Servicios
 - Estrategia Administración Electrónica

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del equipo de Trabajo



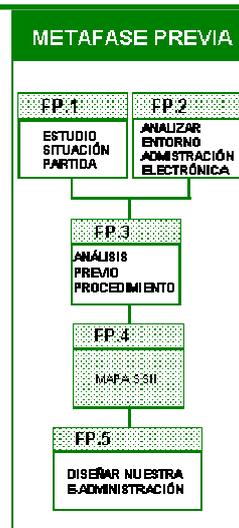
4.2.4 Mapa SSII

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.4. MAPA SSII



Presentación FASE

Esta fase se centra en la definición de un marco estable de Sistemas de Información sobre los que la Consejería u Organismo Autónomo va implementar la solución de Administración Electrónica.

En este momento es fundamental conocer los elementos informáticos sobre los que van a implementarse las soluciones.

Objetivos

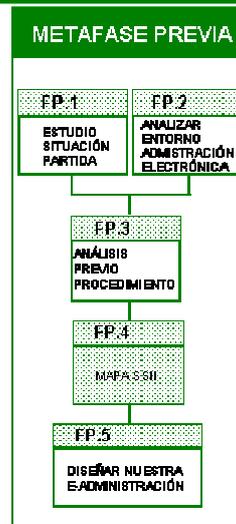
- Realizado el análisis previo del procedimiento y teniendo los objetivos y directrices de la Administración Electrónica deseada; en esta fase describiremos un mapa de los sistemas de información que soportaran la Administración Electrónica propuesta.

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.4. MAPA SSII



Tareas a realizar

- Completar y desarrollar ["Esquema Reflexión MetaFase Previa" \(Esquema 1\)](#)
 - Identificar SSII departamentales existentes
 - Identificar SSII Horizontales existentes
 - Seleccionar componentes W@nda
 - Seleccionar elementos habilitantes
- Describir relaciones entre Sistemas de Información

Participantes

- Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- Responsables Áreas de Desarrollo
- Gestores departamentos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- ["Esquema Reflexión MetaFase Previa" \(Esquema 1\)](#) Este esquema presenta un listado de temas, aspectos e información a tener en cuenta durante el desarrollo de esta MetaFase. Siendo todo ello incorporable al Entregable de la MetaFase.
- [Información Funcional sobre componentes W@nda](#)
- [Información Funcional sobre elementos habilitantes Administración Electrónica](#)

SALIDA

- "Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo" (Entregable MetaFase Previa)
 - Consejería/ Organismo Autónomo, Situación actual Procedimientos y Servicios
 - Estrategia Administración Electrónica
 - Esquema Administración Electrónica



Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo



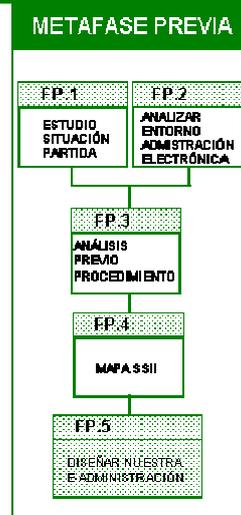
4.2.5 Diseñar nuestra e-Administración

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.5. DISEÑAR NUESTRA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Presentación FASE

Teniendo en cuenta las fases anteriores, la Consejería u Organismo Autónomo seleccionará por una parte; las Familias/ Procedimientos a mecanizar y por otra parte; seleccionará de entre las plataformas para la “Administración Electrónica” disponibles en la Junta de Andalucía, tanto del entorno W@nda, de los elementos habilitantes, como del entorno de SSII existentes en la Consejería/ Organismo Autónomo (verticales), los componentes para personalizar “su Administración Electrónica”.

El diseño de esta solución debe complementarse con los sistemas de información horizontales con los que la Consejería u Organismo Autónomo debe relacionarse.

Objetivos

☞ Teniendo en cuenta las fases anteriores, el objetivo de la presente es redactar un esquema general de la Administración Electrónica deseada. Comprendiendo:

- Componentes de Administración Electrónica seleccionados
- Sistemas de información verticales (de Consejería/ Organismo Autónomo) con los que se debe contar
- Sistemas de información horizontales que conforman la solución

☞ Desde el punto de vista organizativo, también obtendremos:

- “Plan de proyectos” para implantar la Administración Electrónica en la Consejería u Organismo Autónomo.

METAFASE PREVIA:

PREVIA. REFLEXIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

FASE:

FP.5. DISEÑAR NUESTRA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tareas a realizar

a) Definir el Modelo de Administración Electrónica deseado:

1. Definir componentes electrónicos seleccionados
2. Definir la profundización en el modelo
3. Definir grado de digitalización
4. Determinar estrategia información publicable a la Ciudadanía

b) Confirmar objetivos y alcance del proyecto de implantación

Participantes

- Dirección Consejería/ Organismo Autónomo
- Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- Responsables Áreas de Desarrollo
- Gestores departamentos

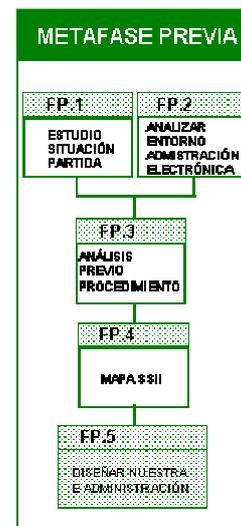
Documentos a utilizar

ENTRADA

- ["Esquema Reflexión MetaFase Previa" \(Esquema 1\)](#) Este esquema presenta un listado de temas, aspectos e información a tener en cuenta durante el desarrollo de esta MetaFase. Siendo todo ello incorporable al Entregable de la MetaFase.

SALIDA

- "Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo" (Entregable MetaFase Previa)
 - Consejería/ Organismo Autónomo, Situación actual Procedimientos y Servicios
 - Estrategia Administración Electrónica
 - Esquema Administración Electrónica
 - Plan de proyectos de implantación





Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo
- Tormenta de Ideas



4.3 MetaFase I: Organización de proyecto



Ámbito

Esta metafase se desarrolla en el ámbito de la planificación de un proyecto de implantación de procedimientos electrónicos.

Objetivos

Esta metafase persigue facilitar la preparación del proyecto concreto con el que la Consejería/ Organismo Autónomo desarrollará su solución, ya sea con recursos propios o externalizando el proyecto.

Enfoque

En base a la solución definida en la fase anterior es necesario determinar el tipo de proyecto, los esfuerzos a realizar y un cronograma del proyecto. Con esta información la Consejería u Organismo Autónomo habrá de ser capaz de lanzar el correspondiente proyecto o proyectos.

Sin la metafase anterior realizada esta puede resultar imprecisa e incompleta, lo que dificultará la implantación de la solución.

Resultados

Análisis de requisitos básicos

Pliego de bases técnicas del proyecto de implantación

Pliego de cláusulas administrativas

Proyecto: Plan de Implantación de Procedimientos Electrónicos

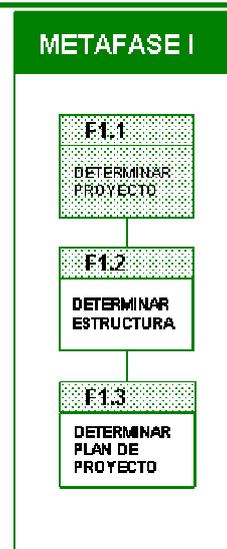
4.3.1 Determinar tipología de proyecto

METAFASE 1:

1. ORGANIZACIÓN PROYECTO

FASE:

F1.1. DETERMINAR PROYECTO



Presentación FASE

Esta fase se centra en el análisis de requisitos básicos que van a servir para desarrollar la solución de Administración Electrónica. La esencia de la fase debe permitir describir un **pliego de bases técnicas** para la contratación externa o bien un **análisis de requisitos básicos** para el desarrollo interno de la solución.

Son los responsables de planificación de la Consejería u Organismo Autónomo los que han de concretar las necesidades que se plantean sobre el escenario de Administración Electrónica.

Lo fundamental de la fase es determinar el alcance de la solución a implementar y el enfoque de la misma.

La metafase anterior aportará una homogeneidad en el enfoque de la solución.

Objetivos

- ☞ Diseñar el proyecto de implantación de uno o varios procedimientos electrónicos, ya sea para desarrollarlo con medios propios o externalizándolo.

METAFASE 1:

1. ORGANIZACIÓN PROYECTO

FASE:

F1.1. DETERMINAR PROYECTO

Tareas a realizar

1. Identificar el ámbito y alcance del proyecto de implantación
2. Establecer objetivos del proyecto de implantación
3. Identificar contenido del proyecto de implantación
4. Identificar y analizar los factores críticos de éxito y los riesgos de implantación

Participantes

- Responsables Áreas de Desarrollo
- Gestores departamentos

Documentos a utilizar

ENTRADA

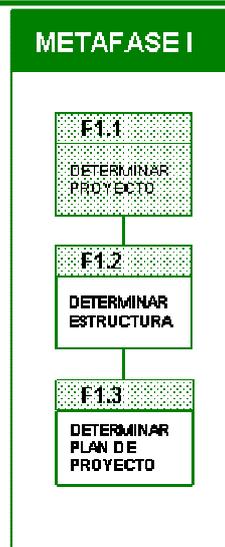
- “Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo” (Entregable MetaFase Previa)
 - Plan de proyectos de implantación
- [“Libro de Metodologías del Proyecto W@nda”](#). Oficina Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

SALIDA

- “Pliego de bases técnicas del proyecto de implantación” (Caso de externalizar) o “ Análisis de requisitos básicos” (Caso de realizarlo con recursos propios)

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Técnicas de gestión de proyectos



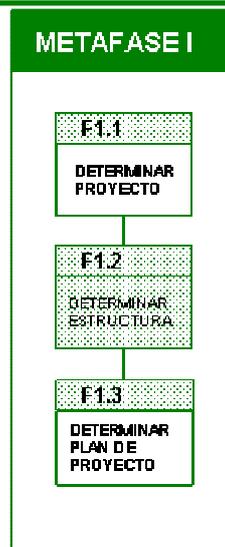
4.3.2 Determinar la estructura organizativa

METAFASE 1:

1. ORGANIZACIÓN PROYECTO

FASE:

F1.2. DETERMINAR ESTRUCTURA



Presentación FASE

Esta fase se centra en la planificación de recursos del proyecto.

Con independencia de la externalización o no del proyecto, es fundamental identificar los líderes internos del proyecto y los recursos críticos que han de contrastar el cumplimiento de los objetivos, el enfoque de la solución y las relaciones del equipo de proyecto con los usuarios internos y los responsables de Administración Electrónica a nivel horizontal.

Objetivos

☞ Establecer la estructura organizativa que soportará el proyecto de implantación.

La estructura organizativa debe tener dos visiones:

- Si se externaliza, se nombrarán los responsables internos de la Consejería u Organismo Autónomo que se responsabilizan del proyecto.
- Si se utilizan recursos internos, se establecerá la estructura organizativa del proyecto.

METAFASE 1:

1. ORGANIZACIÓN PROYECTO

FASE:

F1.2. DETERMINAR ESTRUCTURA

Tareas a realizar

1. Estimar el esfuerzo de implantación y condicionantes a asumir
2. Estudiar la disponibilidad de medios internos
3. Fijar los medios técnicos necesarios para la realización del proyecto
4. Preparar externalización (contratación externa en su caso)

Participantes

- Responsables Áreas de Desarrollo
- Gestores departamentos
- Responsable de contratación

Documentos a utilizar

ENTRADA

- “Pliego de bases técnicas del proyecto de implantación”. Fase F1.1; “Determinar Proyecto”

SALIDA

- Condiciones especiales para “Pliego de cláusulas administrativas”

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Técnicas de gestión de proyectos
- Técnicas de estimación de esfuerzos



4.3.3 Determinar el plan de proyecto

METAFASE 1:

1. ORGANIZACIÓN PROYECTO

FASE:

F1.3. DETERMINAR PLAN DE PROYECTO

METAFASE I



Presentación FASE

Esta fase se centra en determinar dos aspectos:

- Planificación de actividades del proyecto de implantación.
- Establecer los mecanismos de control de seguimiento del proyecto.

En el primero de los aspectos habrá que coordinar las actividades del proyecto con la implantación de las diferentes soluciones de la Administración Electrónica. En este aspecto habrá que considerar con detalle la gestión de versiones de los diferentes componentes y las nuevas funcionalidades que aportan.

En el segundo habrá que asegurarse de facilitar la coordinación de los componentes de desarrollo y los de la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía.

Objetivos

- ☞ Concretar el proyecto de implantación y su estructura en un Plan de trabajo.

METAFASE 1:

1. ORGANIZACIÓN PROYECTO

FASE:

F1.3. DETERMINAR PLAN DE PROYECTO

METAFASE I



Tareas a realizar

1. Elaborar planificación del desarrollo del proyecto, hitos, fases...
2. Identificar el alcance y contenido de fases y procesos paralelos
3. Definir procedimiento de control de avance y cumplimiento de objetivos del proyecto
4. Presentar y aprobar el plan general del proyecto de implantación
 - Informar al cliente del enfoque de la implantación
 - Aportar al gestor responsable una orientación de plazos y esfuerzos de implantación
 - Trasladar al usuario final la solución planteada para el procedimiento

Participantes

- Responsables Áreas de Desarrollo
- Gestores departamentos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- “Pliego de bases técnicas del proyecto de implantación”. Fase F1.1; “Determinar Proyecto”
- “Pliego de cláusulas administrativas”. Fase F1.2; “Determinar Estructura”
- [“Libro de Metodologías del Proyecto W@nda”](#). Oficina Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

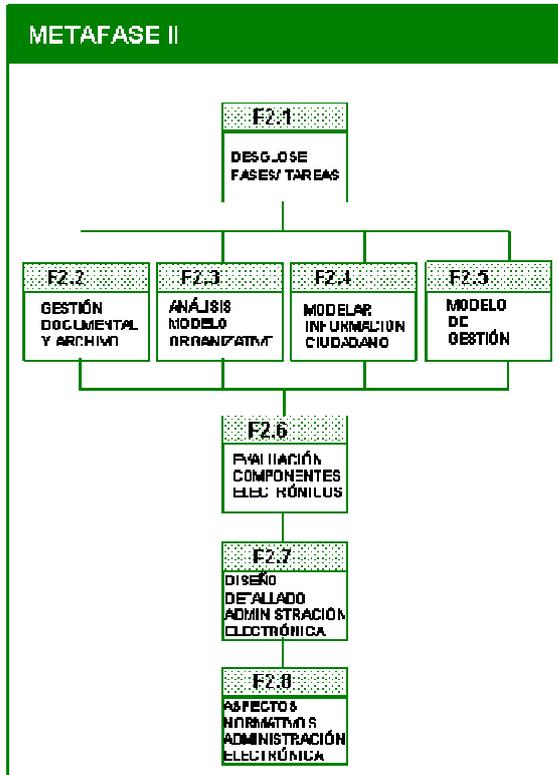
SALIDA

- “Plan de Proyecto de Implantación de Procedimientos Electrónicos” según “Libro de Metodologías del proyecto w@nda

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Técnicas de gestión de proyectos
- Herramientas de planificación de actividades

4.4 MetaFase II: Adecuación de Procedimientos



PROCEDIMIENTO NORMALIZADO Y DETALLADO PARA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

ORDEN CONSEJERÍA APROBANDO PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO

Ámbito

Esta metafase se centra en la regulación existente sobre la tramitación administrativa en la que se sustenta la relación ciudadanía-administración. Se trata por tanto del marco normativo del que se dota la administración para la toma de decisiones y relación con la ciudadanía.

Objetivos

Esta metafase tiene el objetivo principal de trasladar el procedimiento existente, a un procedimiento dentro del entorno de la Administración Electrónica y dotarlo de validez legal dentro del nuevo entorno.

Enfoque

Es necesario tomar como elemento de partida el procedimiento normalizado (Guía de Tramitación de Procedimientos o en su defecto la Guía de Tramitación de Familias) o en el peor de los casos, analizar y normalizar el procedimiento (Método de Análisis de procedimientos en W@nda). Sobre esta base, interesa desglosar en unidades de tratamiento más básicas los trámites administrativos identificados. Estas unidades de tratamiento han de corresponderse con los elementos sobre los que descansa el motor de tramitación:

- Tareas en la que descompone la fase
- Transiciones
- Eventos

Este desglose ha de contrastarse después con elementos como:

- Documentos soporte de la tramitación
- El modelo organizativo sobre el que articular la metodología
- El modelo de información a la Ciudadanía





- El modelo de información para la mejora en la gestión de la tramitación

Sobre este desglose han de identificarse los elementos de la solución w@ndA que han de cubrir esta tramitación, así como, los elementos habilitantes de la Administración Electrónica que facilitarán dicha tramitación. Una vez ajustada la tramitación se procederá a un diseño detallado de la tramitación orientado a un procedimiento electrónico.

De una manera más concreta; partiendo de la información sobre el procedimiento obtenida de la Guía de Tramitación de Procedimientos, en cada una de las fases de esta Metafase se detallará el procedimiento con información de todos los aspectos del mismo, creando así el entregable “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica”

Finalmente, cada Consejería debe dotar de validez legal al Procedimiento Electrónico diseñado en esta MetaFase. Para ello analizará el entorno normativo, las implicaciones legales del procedimiento diseñado y publicará debidamente el nuevo procedimiento.

Resultados

- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable MetaFase II)
 - Procedimiento perfectamente detallado
 - Mapa documental
 - Organización que lo soporta
 - Modelos de información: Ciudadanía y Dirección
 - Componentes incorporados
- “Orden de la Consejería aprobando el procedimiento electrónico diseñado” (Entregable MetaFase II)



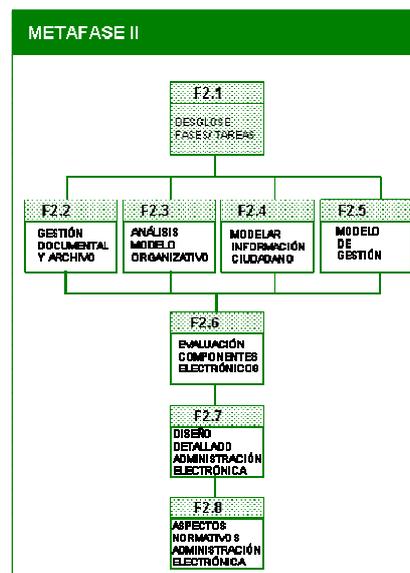
4.4.1 Desglose Fases/ Tareas

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDMIENTOS

FASE:

F2.1. DESGLOSE FASES/ TAREAS



Presentación FASE

En la Metafase Previa se ha realizado un primer análisis de los procedimientos a mecanizar. Sobre esa base es necesario concretar los trámites incluidos en el alcance en tareas más concretas.

Estas tareas deben encajar con los elementos que conforman el componente básico de w@nda: el motor de tramitación. Esto obliga a relacionar estas tareas con los elementos básicos del motor de tramitación:

- Tareas
- Transiciones
- Condiciones
- Acciones
- Avisos
- Eventos

Nota: Estos conceptos están definidos en el Dominio Semántico.

Objetivos

☞ Desglosar a nivel tarea el procedimiento en cuestión, partiendo de las Guías de Tramitación de Procedimientos o Familias o detallando el mismo siguiendo el Método de análisis de procedimientos en W@nda.

METAFASE 2:

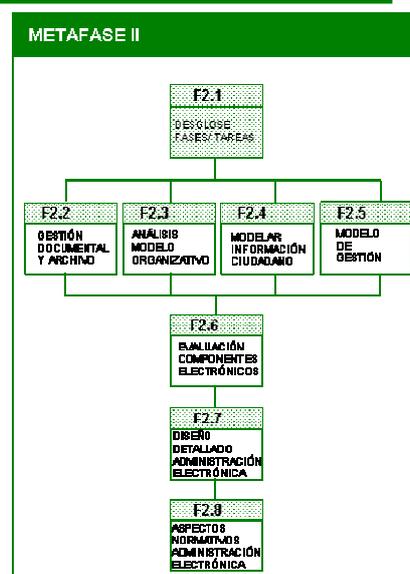
2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.1. DESGLOSE FASES/ TAREAS

Tareas a realizar

1. Conocer la casuística completa de la tramitación
 - Identificar circuitos de tramitación
 - Identificar todas las variantes de tramitación existentes
 - Identificar tratamientos no declarados, excepcionales
 - Identificación de cuellos de botella
 - Confirmar existencia de tramitación paralela, secuencial...
 - Realizar un estudio de la estacionalidad de los expedientes
 - Determinar carga de trabajo por procedimiento
 - Conocer existencia de tramitación económica
 - Detectar los procesos de notificación, firma, registro, archivo...
2. Establecer alcance mecanización procedimiento (Inicio/ Fin)
3. Completar y desarrollar "Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento" Apartado V. GTP
4. Trasladar la definición del procedimiento al motor de tramitación: metafases, fases, tareas, etc.
5. Feedback cambios, mejoras, aspectos a comentar



Participantes

- Gestores departamentos
- Áreas de desarrollo
- Consultor de procesos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- [Dominio Semántico](#)
- [Guía Tramitación Familias](#)
- "Esquema de tramitación del procedimiento". Apartado II. GTP
- "Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento". Apartado V. GTP
- [Método de Análisis de procedimientos en W@nda](#)



- “Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo” (Entregable MetaFase Previa)
 - Consejería/ Organismo Autónomo, Situación actual Procedimientos y Servicios
- [“Detalles procedimiento” \(Ficha 1\)](#); Transiciones, Tareas y Plazos (Modelo de Referencia Trew@)
- [“Manual de Usuario de Model@”](#) (en caso de utilizar Model@)
- [“Modelo de Referencia Trew@”](#) (en caso de utilizar Trew@)

SALIDA

- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2). Documento resultado de completar y desarrollar el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP) con la información complementaria relativa a Transiciones, Tareas, etc. generada en esta fase mediante la ficha “Detalles procedimiento” (Ficha 1)
- En caso de no existir el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP), se debe realizar ese análisis utilizando el Método de Análisis de procedimientos en W@nda, completando la información seguidamente.

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Flujograma
- Herramienta de modelado de procedimientos; **Model@** u otra



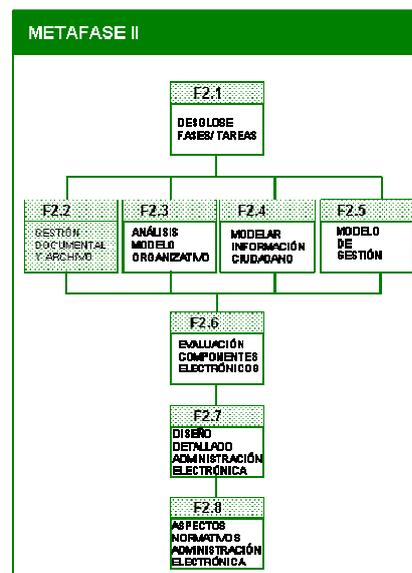
4.4.2 Gestión Documental y Archivo

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.2 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



Presentación FASE

Esta fase realiza un análisis del procedimiento desde la perspectiva de los documentos que forman parte de su tramitación. Asociadas a las diferentes FASES, TAREAS, TRANSICIONES habrá un conjunto de documentos de entrada/salida que deben gestionarse.

La fase debe contemplar los documentos en todo su ciclo: creación, firma, difusión, consulta y archivo.

Objetivos

- ☞ Conocimiento completo del mapa de gestión documental asociado al procedimiento. Analizando desde todos los puntos de vista las implicaciones de la documentación manejada en la tramitación del procedimiento; contemplando las posibilidades de automatizar la generación de documentos, eliminar documentos innecesarios, digitalizar documentos, etc...

METAFASE 2:

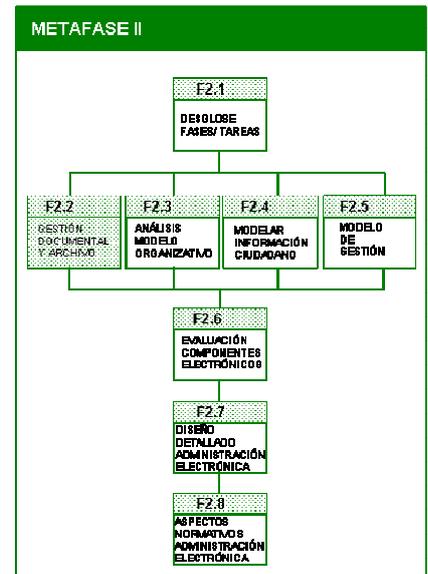
2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.2 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Tareas a realizar

1. Identificar peso de la gestión documental en la tramitación y completar el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP) y los “Modelos Documentos” (Apartado VIII. GTP)
2. Identificar y clasificar documentos intervinientes por procedimiento
3. Identificar usuarios de los documentos
4. Identificar y clasificar origen/ destino de los documentos. Identificar formato.
5. Docs. Presentados; catalogar documentos, medio de presentación y sus posibles usos (consulta y reutilización)
6. Docs. Generados; catalogar documentos, medio de generación y sus posibles usos (consulta y remisión)
7. En general analizar para todos los documentos intervinientes en el procedimiento:
 - Conexión con la tramitación de Documentos Presentados /Generados
 - Clasificar orígenes Material/ Información a conservar
 - Tipos de Material/ Información a conservar
 - Clasificar destinos Material/ Información a conservar
 - Determinar tipo de gestión de archivo (centralizado/ descentralizado)
 - Clasificar orígenes Material/ Información a archivar
 - Tipos de Material/ Información a archivar
 - Clasificar destinos Material/ Información archivar
 - Clasificar elementos archivables
 - Determinar elemento firmado; fichero o Web (Gestor/ Usuario)
 - Determinar documento que entra/ sale vía registro.
 - Determinar documento/ información notificada
 - Determinar documentos generados con otros SSII



Participantes

- Gestores departamentos
- Responsable de archivo y documentación de la Consejería u OOAA.
- Áreas de desarrollo

- Consultor de procesos

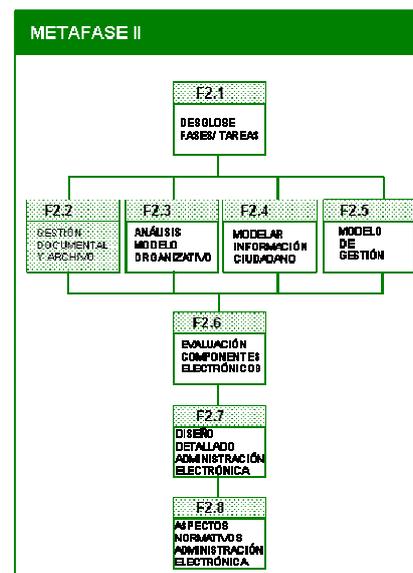
Documentos a utilizar

ENTRADA

- “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” Apartado V. GTP
- Documentación utilizada en la tramitación de dicho procedimiento. “Modelos de documentos” Apartado VIII GTP
- “Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2)

SALIDA

- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2). Incorporando ahora la información/ documentación sobre la gestión de la documentación, fruto de completar y desarrollar en esta fase el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP) y los “Modelos de Documentos” (Apartado VIII. GTP).



Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo
- Flujograma

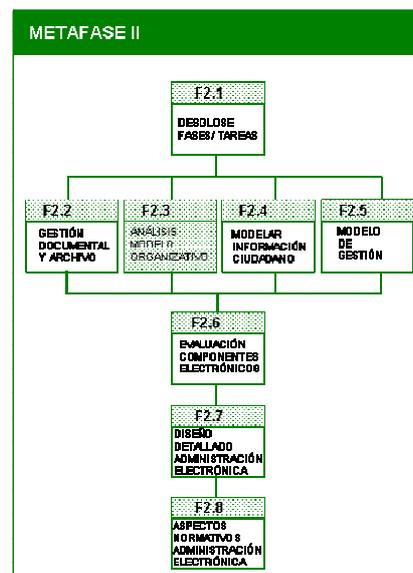
4.4.3 Análisis Modelo Organizativo

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.3. ANÁLISIS MODELO ORGANIZATIVO



Presentación FASE

Esta fase se centra en el análisis de la distribución de tareas entre los usuarios de tramitación internos y externos. La guía de tramitación de procedimientos no llega a identificar los diferentes roles de participación en tramitación de los procedimientos.

Sobre la base del desglose detallado de tareas, y tomando como información relevante la estructura organizativa de la unidad orgánica correspondiente, es necesario asociar tareas a roles de participación en la tramitación.

Objetivos

- ☞ Identificación de los roles de participación en la tramitación
- ☞ Asociación de tareas a roles de participación

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.3. ANÁLISIS MODELO ORGANIZATIVO

Tareas a realizar

1. Identificar el alcance del procedimiento y los usuarios implicados
2. Identificar participantes en cada tarea y papel que desempeñan, completando el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP)
3. Analizar estructura organizativa
4. Analizar condicionantes operativos
5. Definir y asignar perfiles de tramitación
 - Por Fase
 - Por Tarea
 - Por Transición
 - Para Firma (Gestor/ Usuario)

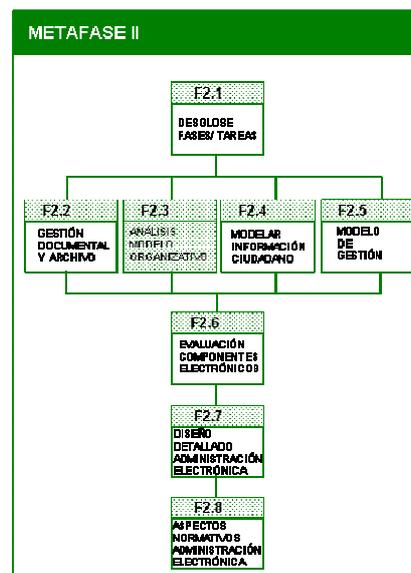
Participantes

- Gestores departamentos
- Áreas de desarrollo
- Consultor de procesos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- Estructura orgánica de la Consejería u Organismo Autónomo
- “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” Apartado V. GTP
- “Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2)
- [“Detalles procedimiento” \(Ficha 1\)](#); Transiciones, Tareas y plazos (Modelo de Referencia Trew@)



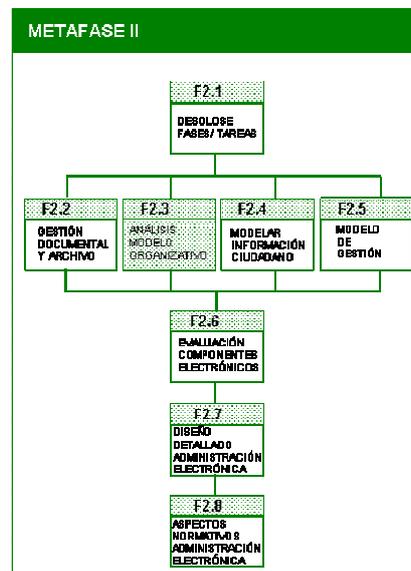
- [Manual de Usuario Model@](#)
- [Modelo de Referencia Trew@](#)

SALIDA

- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2). Incorporando ahora la información complementaria relativa a perfiles de usuario, tarea, transición, etc. generada mediante la ficha “Detalles procedimiento” (Ficha 1) y fruto de completar y desarrollar el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP)

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reuniones del Equipo de Trabajo
- Herramienta de modelado de procedimientos, **Model@**



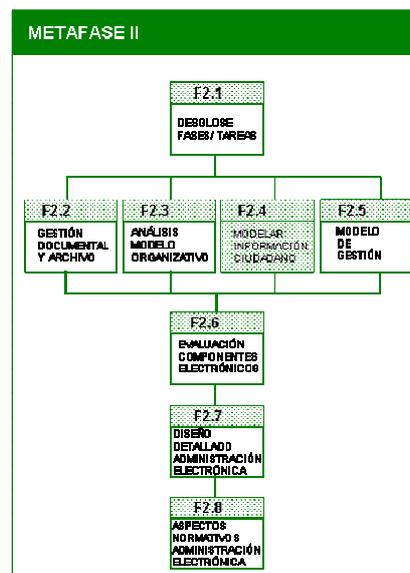
4.4.4 Modelar Información Ciudadanía

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.4. MODELAR INFORMACIÓN CIUDADANÍA



Presentación FASE

“Nuevas formas de relación entre la Administración y la Ciudadanía” es una de las principales características y objetivos de la Administración Andaluza del siglo XXI. En este sentido, uno de los componentes fundamentales de la Administración Electrónica es la información a la ciudadanía de los asuntos de tramitación que le afectan. Esta fase se centra en identificar el público al que se debe dirigir esta información y en identificar, con mayor detalle que en la guía de tramitación de procedimientos, la información relevante para la ciudadanía.

Objetivos

☞ Definir la política de información asociada al procedimiento:

- Público objetivo
- Información relevante
- Frecuencia de alimentación

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.4. MODELAR INFORMACIÓN CIUDADANÍA

Tareas a realizar

1. Determinar estrategia información publicable a la ciudadanía
2. Determinar la información presentable por procedimiento, completando "Información básica a la ciudadanía" (Apartado VI. GTP)
3. Determinar la frecuencia y forma de la presentación de información a través de notificaciones a la ciudadanía.
4. Identificar y clasificar posibles consultas solicitadas por la ciudadanía.(Información a obtener mediante el canal de acceso a crear)
5. Inventariar las consultas e informes requeridos.(Información a obtener mediante el canal de acceso a crear)
6. Identificar requerimientos organizativos

Participantes

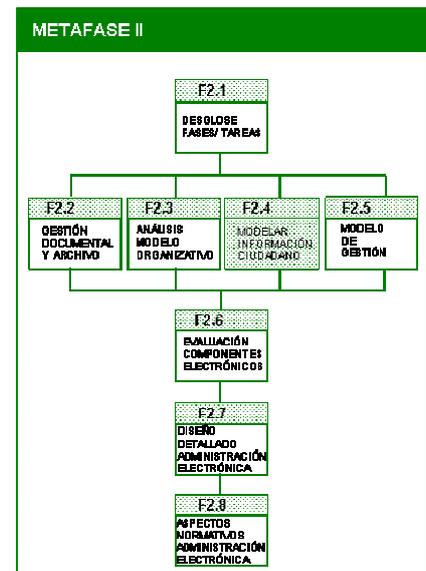
- Gestores departamentos
- Áreas de desarrollo
- Consultor de procesos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- "Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo" (Entregable MetaFase Previa)
 - Estrategia de Administración Electrónica
- "Información básica a la ciudadanía". Apartado VI. GTP
- "Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica" (Entregable Metafase 2)

SALIDA





- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2). Incorporando ahora todo lo relativo a la información presentable a la ciudadanía, fruto de completar y desarrollar en esta fase la “Información básica a la ciudadanía” (Apartado VI. GTP)

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo



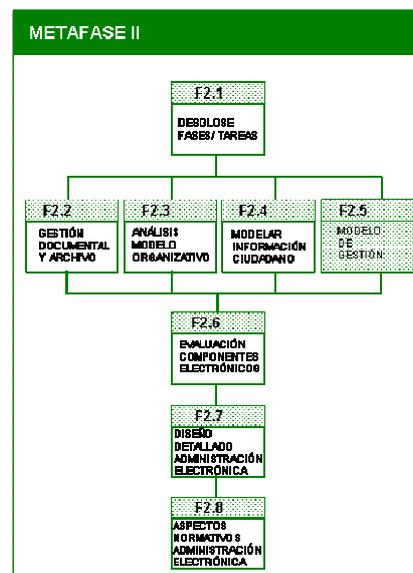
4.4.5 Modelo de Gestión

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.5. MODELO DE GESTIÓN



Presentación FASE

Esta fase se centra en identificar un modelo de información que ayude a la dirección a mejorar la tramitación interna de los procedimientos.

Todos los procedimientos están sujetos a plazos legales que deben cumplir; este debe ser el primer requisito a considerar a la hora de definir un modelo de información para mejora de la gestión interna. Adicionalmente, hay aspectos internos (cargas de trabajo, distribución geográfica, estacionalidad, ...) que pueden determinar *cuellos de botella* en la tramitación. Este modelo de información debe permitir identificar los hitos de tramitación y otras magnitudes que faciliten la toma de decisiones en este ámbito.

En este punto de la metodología incorporamos la información de gestión sectorial de cada tramitación, es decir, la lógica de negocio del sistema de información que implementará la tramitación electrónica de ese procedimiento, en esa Consejería/ Organismo Autónomo.

Objetivos

- ☞ Identificación de variables críticas para la mejora de la gestión interna

METAFASE 2:

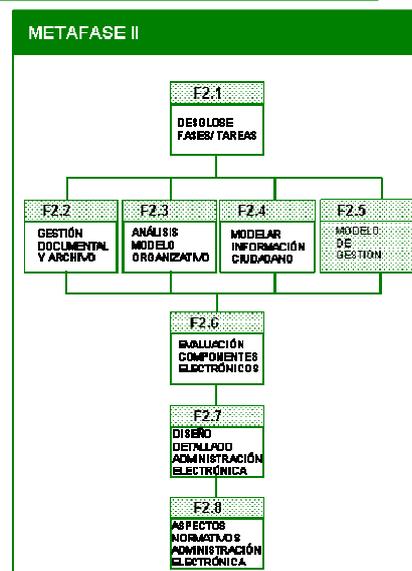
2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.5. MODELO DE GESTIÓN

Tareas a realizar

1. Identificación de áreas de gestión de interés
2. Identificación de indicadores de medición de los [Hitos de Tramitación](#)
3. Identificación de variables
4. Inventariar informes y consultas requeridas
5. Identificación de requerimientos organizativos
6. Completar el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” (Apartado V. GTP) y comprobar su alineamiento con el [modelo de gestión](#)
7. Identificar interfaces de validación y actualización de información



Participantes

- Gestores departamentos
- Áreas de desarrollo
- Consultor de procesos

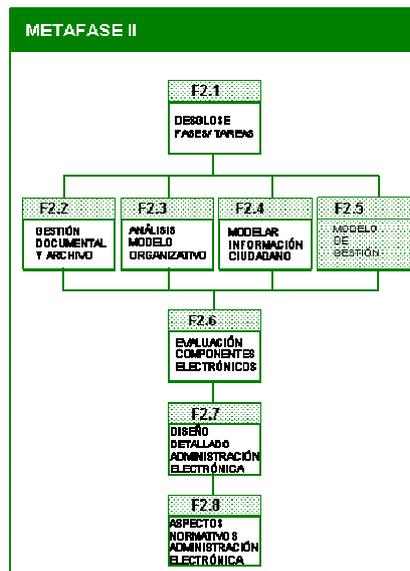
Documentos a utilizar

ENTRADA

- “Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo” (Entregable MetaFase Previa)
 - Estrategia de Administración Electrónica
- “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” Apartado V. GTP
- “Información para la dirección”. Apartado VII. GTP
- “Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2)
- [“Detalles procedimiento” \(Ficha 1\)](#); Transiciones, Tareas y Plazos (Modelo de Referencia Trew@)

SALIDA

- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2). Incorporando ahora por una parte; la información para la dirección, fruto de completar y desarrollar en esta fase la “Información para la dirección” (Apartado VII. GTP); y por otra; información complementaria relativa a plazos de expedientes, tareas, etc...generada mediante la ficha “Detalles procedimiento” (Ficha 1) y fruto de completar y desarrollar el “Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento” Apartado V. GTP)



Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo

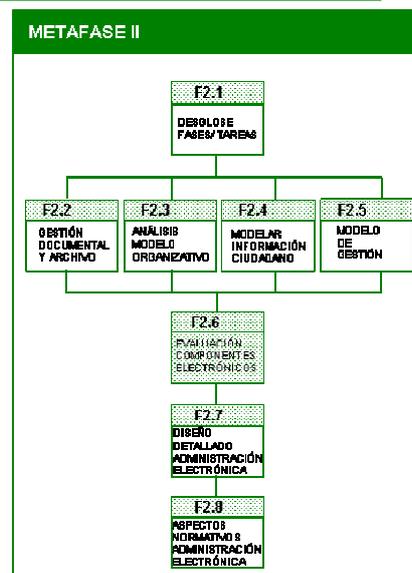
4.4.6 Evaluación componentes electrónicos

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.6. EVALUACIÓN COMPONENTES ELECTRÓNICOS



Presentación FASE

Esta fase permite concretar el papel que cada componente de la Administración Electrónica tiene en el flujo de trabajo que se va implantar.

Todas las TAREAS y TRANSICIONES que vayan a hacer uso de un componente de la Administración Electrónica deben disponer de los requerimientos que el componente demanda. Estos requerimientos en ocasiones serán informaciones de contexto de expediente-procedimiento, en otras el uso de otros componentes con anterioridad.

Objetivos

- ☞ Determinar los Elementos habilitantes y componentes w@ndA necesarios para la puesta en marcha de la solución definida. Dejando para la Metafase 3 todo lo relacionado con los requerimientos técnicos.

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.6. EVALUACIÓN COMPONENTES ELECTRÓNICOS

Tareas a realizar

1. Identificar/ Concretar los componentes seleccionados para el procedimiento en cuestión
2. Identificar componentes con uso potencial
3. Analizar grado de incorporación de cada componente
4. Identificar y clasificar los usos y funcionalidades concretas de cada componente por procedimiento. [Ver Apartado "Funcionalidades" en la ficha de cada componente seleccionado.](#)
5. Cuantificar uso y frecuencia de uso de cada componente
6. Analizar relación usos componente/ módulos reutilizables
7. Con todo lo anterior, identificar requerimientos operativos y funcionales de cada componente

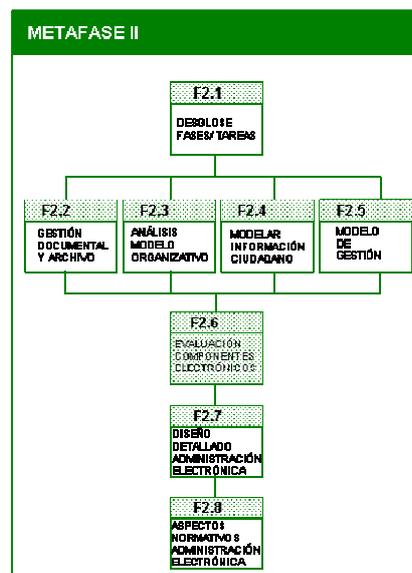
Participantes

- Gestores departamentos
- Áreas de desarrollo
- Consultor de procesos
- Oficina Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

Documentos a utilizar

ENTRADA

- "Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo" (Entregable MetaFase Previa)
 - Esquema Administración Electrónica
- "Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica" (Entregable Metafase 2)
- ["Fichas componentes w@nda y elementos habilitantes administración electrónica"](#) (Fichas componentes)





SALIDA

- Realizar un listado detallado de los componentes y funcionalidades de los mismos, seleccionados para el procedimiento electrónico en cuestión. [“Requerimientos administración electrónica” \(Ficha 2\)](#) Esta información/ ficha se completará en la MetaFase III

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reuniones del Equipo de Trabajo
- Flujograma



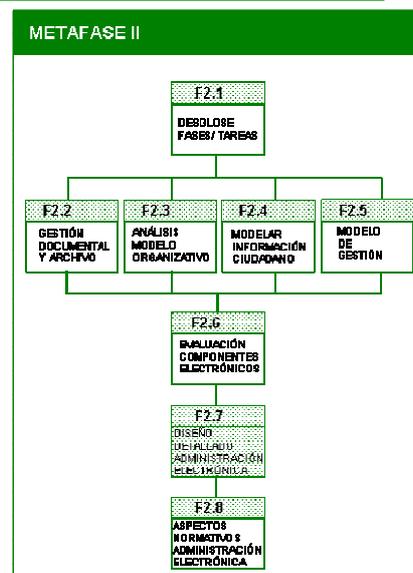
4.4.7 Diseño detallado Administración Electrónica

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.7. DISEÑO DETALLADO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Presentación FASE

Una vez identificadas todas las tareas de tramitación y la información necesaria, es conveniente comprobar que se pueden cumplir los requerimientos de tramitación con los elementos habilitantes y componentes w@ndA asociados a cada trámite.

La razón de ser de la fase es la posibilidad de pérdida de coherencia o existencia de mejoras en la tramitación detallada una vez que han sido especificados los componentes de la Administración Electrónica.

Objetivos

- ☞ Contraste del flujo de trabajo una vez especificados los componentes de la administración utilizados.

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.7. DISEÑO DETALLADO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tareas a realizar

1. Realizar un contraste general del modelo. [Ver apartado "Requisitos" en la ficha de cada componente seleccionado](#)
2. Validar alcance de procedimientos a mecanizar
3. Contraste con el usuario del alcance, funcionalidades y operativa del procedimiento una vez analizado, normalizado y definido, incorporando los componentes de la Administración Electrónica en su flujo.

Participantes

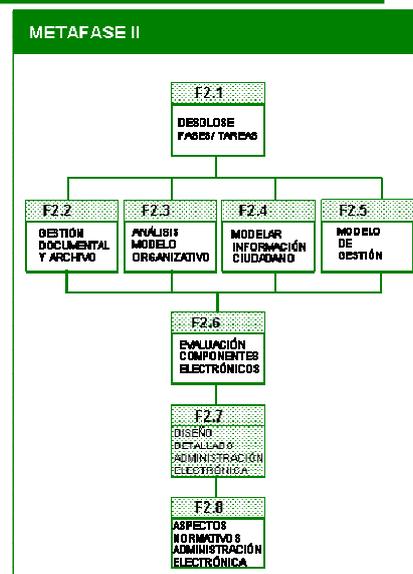
- Gestores departamentos
- Áreas de desarrollo
- Consultor de procesos
- Oficina Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

Documentos a utilizar

ENTRADA

- Listado detallado de los componentes y funcionalidades de los mismos, seleccionados para el procedimiento electrónico en cuestión. ["Requerimientos administración electrónica" \(Ficha 2\)](#)
- "Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica" (Entregable Metafase 2)
- ["Fichas componentes w@nda y elementos habilitantes administración electrónica"](#) (Fichas componentes)
- [Manual de Usuario Model@](#)
- [Modelo de Referencia Trew@](#)

SALIDA





- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2). Incorporando ahora ; la información sobre los componentes de Administración Electrónica seleccionados para implantar el procedimiento electrónico concreto.

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo
- Flujograma



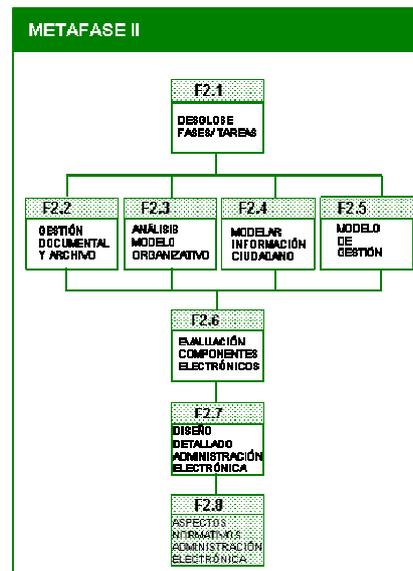
4.4.8 Aspectos Normativos de la Administración Electrónica

METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.8. ASPECTOS NORMATIVOS ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Presentación FASE

Terminado el proceso de análisis de los diversos aspectos del procedimiento e incorporados sobre el mismo los componentes de la Administración Electrónica seleccionados, el resultado es un Nuevo Procedimiento. Este nuevo procedimiento electrónico nace para sustituir o adaptar el procedimiento existente a la nueva realidad, por tanto, debe tener la misma validez jurídica del procedimiento actual. Para ello debe completar el proceso habitual de validación y publicación de procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía como cualquier otro procedimiento administrativo.

Esta fase consiste en analizar todos los aspectos normativos relacionados con el nuevo procedimiento, su aprobación y publicación.

Objetivos

- ☞ Preparar la Orden de la Consejería que aprueba el Procedimiento Electrónico diseñado.



METAFASE 2:

2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FASE:

F2.8. ASPECTOS NORMATIVOS ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tareas a realizar

1. Analizar el entorno legislativo que afecta al nuevo procedimiento
2. Solicitar el Informe preceptivo de la Oficina de Administración Electrónica
3. Proceso de publicación de la Orden de la Consejería aprobando el Procedimiento electrónico.

Participantes

- Gestores departamentos
- Consultor de procesos
- Oficina Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

Documentos a utilizar

ENTRADA

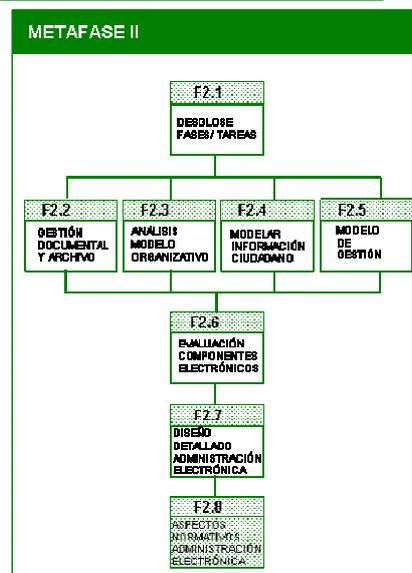
- Procedimiento detallado y normalizado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Metafase 2)
- Borrador de Orden de la Consejería (Guía de Tramitación de Procedimientos – GTP)
- Informe de la Oficina de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

SALIDA

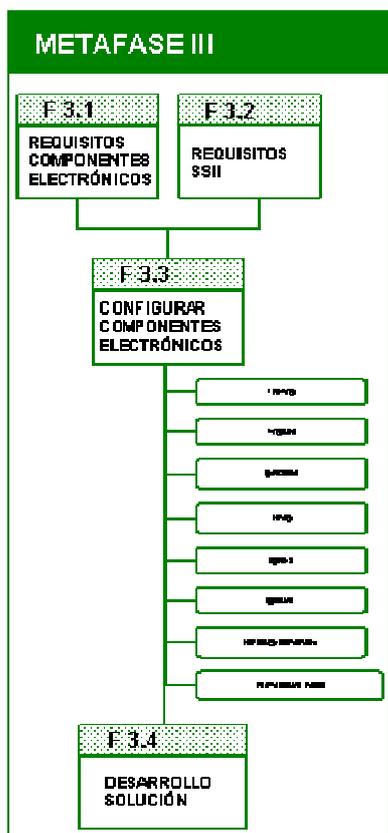
- “Orden de la Consejería aprobando el Procedimiento diseñado para la Administración Electrónica” (Entregable MetaFase 2)

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo



4.5 MetaFase III: Desarrollo/ Implementación de la solución



MAPA SSII
REQUERIMIENTOS
SSII

GUÍA DE
PARAMETRIZACIÓN
ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

Ámbito

Esta MetaFase se desarrolla sobre los Sistemas de Información; tanto los componentes del proyecto W@nda, los elementos habilitantes genéricos, como los otros SSII necesarios para desarrollar la solución.

Objetivos

Definir los requisitos informáticos para la puesta en marcha del procedimiento electrónico según lo diseñado, teniendo en cuenta las necesidades de los componentes w@ndA, de los elementos habilitantes y los sistemas de información necesarios o ya existentes en cada caso. Esta etapa personaliza los componentes para el uso requerido en la solución concreta.

Enfoque

La MetaFase anterior habrá proporcionado un diseño detallado de la tramitación, esta MetaFase ha de cubrir la segunda parte de la *gestión administrativa*: la gestión de la información sectorial o de lógica de negocio propia de cada Consejería/ Organismo Autónomo. Esta MetaFase hace por tanto más hincapié sobre los sistemas de información.

Para dar coherencia a la solución es necesario plantear un mapa de sistemas de información sobre los que se soportará la *gestión administrativa*. Este mapa de sistemas de información será la suma de:

- Un escritorio para la gestión administrativa (el de *trew@* o uno propio)
- Un motor de tramitación (*trew@* u otro)
- Un gestor documental (*w@rda*)
- Los elementos habilitantes de la Administración Electrónica que se precisen
- Los sistemas de información horizontales con los que habrá de relacionarse la gestión administrativa (principalmente los de gestión económica)



- Y los sistemas de información que soporten la información sectorial

Corresponde a esta metafase identificar:

- Los requerimientos de relación con otros sistemas de información horizontales
- Los requerimientos del sistema de información sectorial: modelo de datos conceptual y requisitos que deben cubrir los tratamientos específicos.

Resultados

- Mapa de sistemas de información
- Requisitos para los sistemas de información
- Guía de parametrización Administración Electrónica
- Buenas prácticas de cada componente



4.5.1 Requisitos componentes electrónicos

METAFASE 3:

3. DESARROLLO/ IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

FASE:

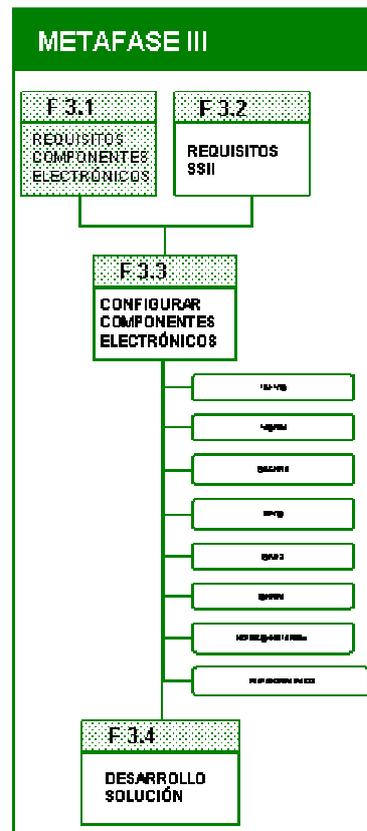
F3.1. REQUISITOS COMPONENTES ELECTRÓNICOS

Presentación FASE

Esta fase identifica y detalla todos los requerimientos que cada componente de Administración Electrónica impone en el diseño de solución planteada.

Objetivos

- ☞ Conseguir máxima integración de los componentes de la Administración Electrónica con la solución diseñada.
- ☞ Diseñar la arquitectura de Sistemas de Información que componen la solución.





- [“Requerimientos Administración Electrónica” \(Ficha 2\)](#) En esta Fase se termina de completar la información/ ficha iniciada en la Fase F2.6.

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo



4.5.2 Requisitos otros SSII

METAFASE 3:

3. DESARROLLO/ IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

FASE:

F3.2. REQUISITOS OTROS SSII

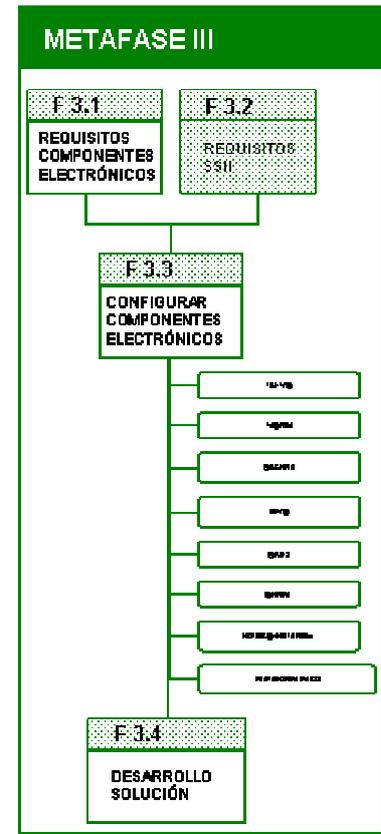
Presentación FASE

Esta fase permite conseguir los requerimientos funcionales de primer nivel de los sistemas de información ajenos a la administración electrónica. Se concretan en:

- Modelo conceptual de datos
- Análisis de requisitos funcionales

Objetivos

- ☞ Identificación de requerimientos funcionales
- ☞ Diseñar la arquitectura de los otros Sistemas de Información.



4.5.3 Configuración componentes electrónicos

METAFASE 3:

3. DESARROLLO/ IMPLMETACIÓN DE LA SOLUCIÓN

FASE:

F 3.3. CONFIGURACIÓN COMPONENTES ELECTRÓNICOS

Presentación ACTIVIDAD

Esta fase deja los componentes de la Administración Electrónica listos para su uso concreto en el proyecto definido.

Objetivos

- ☞ Realizar todas las tareas previas necesarias para el correcto funcionamiento de cada componente.

Tareas a realizar

- Realizar tareas del tipo “dar de alta” o “Carga de datos” y buenas prácticas desarrolladas en las Fichas de Componente. Ver [“Fichas de componentes w@nda y elementos habilitantes administración electrónica” \(Fichas componentes\)](#)

Participantes

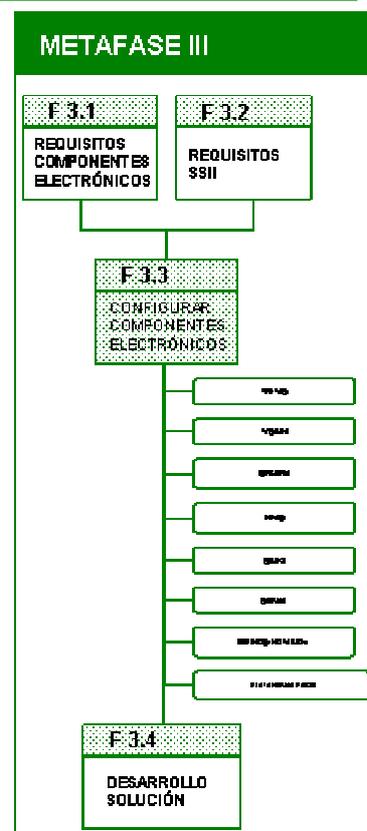
- Áreas de desarrollo
- Gestores departamentos

Documentos a utilizar

ENTRADA

- [“Fichas componentes w@nda y elementos habilitantes administración electrónica”](#) (Fichas componentes)
- “Procedimiento normalizado y detallado para Administración Electrónica, con representación gráfica” (Entregable Etapa 2).
- [Anexo 4; “Pautas a seguir en una puesta a producción de una aplicación W@ndable. Febreo 2006”](#)

SALIDA





- Tareas de parametrización

4.5.4 Desarrollo de la Solución

METAFASE 3:

3. DESARROLLO/ IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

FASE:

F3.4. DESARROLLO SOLUCIÓN

Presentación FASE

Esta fase consolida e integra todos los sistemas de información que componen la solución.

Objetivos

- ☞ Conseguir una integración de todos los sistemas de información





METAFASE 3:

3. DESARROLLO/ IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

FASE:

F3.4. DESARROLLO SOLUCIÓN

Tareas a realizar

1. Diseñar la solución integrada
2. Desarrollo de la solución
3. Implementación de la misma
4. Contraste operativo sobre la solución propuesta

Participantes

- Áreas de desarrollo
- Oficina Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- Responsable componente administración electrónica
- Responsable SSII Departamentales/ Horizontales

Documentos a utilizar

ENTRADA

- [“Requerimientos Administración Electrónica” \(Ficha 2\)](#) Fase F3.1
- [“Requerimientos otro SSII” \(Ficha 3\)](#) Fase F3.2
- “Reflexión y Enfoque del Proyecto de Administración Electrónica en la Consejería/ Organismo Autónomo” (Entregable MetaFase Previa)
 - Esquema Administración Electrónica
- [Anexo 4; “Pautas a seguir en una puesta a producción de una aplicación W@ndable. Febrero 2006”](#)
- Manuales Técnicos sobre SSII
- [Manuales Técnicos sobre cada componente](#)
- Documento Proyecto W@nda: [“Modelo de datos común”](#)
- Documento Proyecto W@nda: [“Primitivas cada componente”](#)
- Documento Proyecto W@nda: [“Casos de uso”](#)

SALIDA





- “Desarrollo/ Implementación de la Solución” (Entregable Etapa 3)

Técnicas, Herramientas y Medios de Trabajo

- Reunión del Equipo de Trabajo



5 ANEXOS

5.1 Anexos

“GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS EN LOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Esquema 1: [“Esquema Reflexión MetaFase Previa”](#)

Ficha 1: [“Detalles procedimiento; Transiciones, Tareas y Plazos”](#)

Ficha 2: [“Requerimientos Administración Electrónica”](#)

Ficha 3: [“Requerimientos otros SSI”](#)

Fichas componentes: [“Fichas componentes w@nda y elementos habilitantes de la administración electrónica”](#)

Instalación componentes: [“Requisitos mínimos de instalación”](#)

5.2 Referencias

“PROYECTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA”

Repositorio de información sobre Administración Electrónica:

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/ae>

<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/adminelec/ArTec/wanda.jsp>

- Guía Tramitación Familias. Proyecto W@nda
- Guía Tramitación Procedimientos. Proyecto W@nda
- Método de Análisis de procedimientos en W@nda.
- Borrador de Orden de la Consejería (Guía de Tramitación de Procedimientos – GTP)
- Dominio Semántico. Proyecto W@nda
- Información General sobre el proyecto de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía
- Información Técnica sobre el proyecto de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía
- Libro de Metodologías del Proyecto W@nda
- Manual de Usuario de Model@. Proyecto W@nda
- Modelo de Referencia Trew@. Proyecto W@nda
- Manual de Usuario de W@rda. Proyecto W@nda
- Manual de Usuario de @rchivA. Proyecto W@nda
- Manual de Usuario de Niw@. Proyecto W@nda



- ☑ Manuales de usuario elementos habilitantes de la administración electrónica
- ☑ “Modelo de datos común”. Proyecto W@nda
- ☑ “Primitivas cada componente”. Proyecto W@nda
- ☑ “Casos de uso”. Proyecto W@nda
- ☑ Manuales Técnicos sobre cada componente
- ☑ Manuales Técnicos otros SSII Horizontales/ Departamentales

5.3 Glosario de Términos

- **Acción.**
 - *Acción en transición*; se define así a aquellas acciones que son realizadas por el tramitador de procedimientos sobre la base de unas condiciones establecidas, cuando se produce una transición concreta entre fases. Estas acciones se definen durante el proceso de modelado del procedimiento y pueden ser de diversa índole, aunque mayoritariamente se traducen en la ejecución de un determinado componente software.
 - *Acción en tarea*; similar a la acción en transición, son aquellas acciones que son realizadas por el tramitador de procedimientos sobre la base de unas condiciones establecidas, cuando se realiza una tarea concreta en un determinada fase. Estas acciones pueden considerarse como otras tareas, que se lanzan de forma “transparente” al usuario, en la cuales el sistema es el único usuario participante y responsable de realizar tal tarea.
- **Administración Electrónica/ e-Government (e-Administración)**; según definición de Gartner’s Group es: “La innovación continua de los servicios públicos, la participación de la ciudadanía y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y los nuevos medios de comunicación”.
- **Alcance del procedimiento**; determinar el punto de Comienzo y Final de un procedimiento.
- **@RCHIVA**; Este sistema configura un sistema de información único para los archivos adscritos a la Administración de la Junta de Andalucía en su Sistema Andaluz de Archivos, así como a los archivos judiciales. De esta forma se presenta la herramienta básica para la gestión de la documentación archivada, no sólo en papel sino también en formato digital, como parte fundamental del modelo de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. Este sistema contempla la gestión informatizada de todo tipo de archivos, desde el módulo de Oficina, pasando por los Archivos Centrales, hasta los Históricos Provinciales o el Archivo General de Andalucía. Constituye la herramienta de control de la documentación custodiada en dichos archivos, comprendiendo fundamentalmente la gestión de ingresos, descripción documental y los servicios y salidas de documentación. Además y dentro de la tramitación de procedimientos electrónicos, la última fase del ciclo de vida de los expedientes es el archivo de los mismos, que será gestionado mediante @RCHIVA.

- **Archivo Electrónico de Expedientes;** sistema de información, para la ordenación, custodia, consulta, descripción y, en su caso, la transferencia y la eliminación de la documentación administrativa.
- **@FIRMA;** es la plataforma corporativa de la Junta de Andalucía para autenticación y firma electrónica. Gracias a @FIRMA, las aplicaciones de la Junta de Andalucía pueden incorporar procesos de autenticación y firmado digital mediante el uso de certificados digitales, independientemente del entorno de desarrollo en que hayan sido programadas. @FIRMA es de libre uso y sin coste adicional para cualquier Consejería, Organismo de la Junta de Andalucía o Administración pública de lo solicite.
- **@RIES;** Registro telemático unificado. El Proyecto ARIES establece un Registro de Entrada y Salida unificado para toda la Junta de Andalucía con las siguientes características principales:
 - Interconexión informática entre los registro de Entrada/Salida de todos los organismos: Comunicación entre el registro por el que entra el documento y el registro o registros del órgano resolutor.
 - Implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local. (PISTA)
 - Interconexión y transmisión de asientos registrales y, en su caso, de documentos completos entre los distintos Registros.
 - Acceso desde cualquier punto remoto a las bases de datos públicas y a otras informaciones de interés para la ciudadanía que proceda de cualquiera de las Administraciones Públicas.
 - Posibilidad de realización de trámites administrativos desde el hogar (con los mecanismos de seguridad y certificación adecuados): VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL.
- **BUS de Conexión;** Elementos de hardware y software que posibilitan la comunicación ordenada y segura entre sistemas de información.
- **Componentes w@ndA;** este término incluye todos los componentes conceptuales y tecnológicos desarrollados dentro del Proyecto w@ndA.
 - *Dominio Semántico*
 - *Guía Tramitación Familias*
 - *Guía Tramitación Procedimientos*
 - *Libro Metodologías w@ndA*
 - *Normativa, que soporta las nuevas formas de relación entre administración y ciudadanía.*
 - *Trew@*

- *W@rda*
- *@rchivA*
- *Niw@*
- *BUS de Conexión*
- **Condicionantes operativos;** relacionado con la Estructura organizativa, hace referencia a la manera particular de realizar y repartir las diferentes tareas que tiene cada Consejería u Organismo Autónomo. Ejemplos; Grado de descentralización, Volumen de recursos disponibles, Estacionalidad de la demanda de servicios, Requerimientos de recaudación, Requerimientos de otros agentes...
- **Condición;**
 - *Condición de transición;* Conjunto de circunstancias que se evalúan por el sistema cada vez que se intenta producir una transición en el procedimiento. No siempre es necesaria la existencia de condiciones, ya que pueden existir transiciones en la que no se deban evaluar ninguna condición. Las condiciones pueden ser; Obligatorias u Opcionales.
 - *Condición de tarea;* Conjunto de circunstancias evaluadas por el sistema que deben producirse para que se permita la realización de una determinada tarea, de forma que si no se cumplen puede que no se realice la tarea. Estas condiciones pueden usarse para modelar la necesaria secuencialidad en la ejecución de tareas dentro de una misma fase. Estas condiciones también pueden ser; Obligatorias u Opcionales.
- **CRM;** Citizen Relationship Management. Sistemas de información cuyo objetivo es la gestión integral de la relación con la ciudadanía.
- **Dominio Semántico;** establece un lenguaje común y un modelo conceptual para la definición de procedimientos en la Administración Andaluza.
- **e-Government (e-Administración)/ Administración Electrónica;** según definición de Gartner's Group es: "La innovación continua de los servicios públicos, la participación de la ciudadanía y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y los nuevos medios de comunicación".
- **Elementos habilitantes de la Administración Electrónica;** componentes tecnológicos que facilitan la Administración Electrónica y sin los cuales esta no podría desarrollarse en plenitud. Son componentes que permiten la Firma Digital, el Registro Telemático, la Notificación Telemática, Plataforma de Pago y mecanismos de Datación. En el entorno de Administración Electrónica en la Junta de Andalucía estos componentes se concretan en:
 - **@FIRMA;** es la plataforma corporativa de la Junta de Andalucía para autenticación y firma electrónica.

- @RIES; Registro telemático unificado. El Proyecto ARIES establece un Registro de Entrada y Salida unificado para toda la Junta de Andalucía.
 - NOTIFIC@; prestador de servicios de notificación en la Junta de Andalucía. Es un sistema para realizar el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario.
 - NOT@RIO; la plataforma de notario electrónico en la Junta de Andalucía. Un Notario Electrónico es un sistema hardware y software que actúa como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre Ciudadanía y Organismos Oficiales y entre los propios Organismos Oficiales.
 - PLATAFORMA DE PAGO; La plataforma de Pago sirve para realizar el pago y presentación telemática de todos los tributos e ingresos que gestiona la Junta de Andalucía.
- **Estructura organizativa;** Modelo que representa la estructura según la cual se organizan los usuarios participantes en un procedimiento: unidades de gestión, puestos de trabajo existentes, personas, etc.
 - **Eventos;** se dice que en la definición de un procedimiento hay eventos cuando existen circunstancias especiales que provocan que un expediente materializado en el mismo, se sitúe en una fase preestablecida para esa circunstancia, con independencia de la fase o fases en las que se encontrara antes de producirse dichas circunstancias.
 - **Expediente;** un expediente administrativo es la instanciación o materialización de un procedimiento administrativo para un(os) ciudadano(s) concreto(s) en un momento concreto
 - **Fase;** se llama fase a un conjunto homogéneo de tareas desde el punto de vista del tramitador, cuya sucesión en el tiempo componen un determinado procedimiento una vez ha sido modelado y constituyen la unidad elemental de tramitación. Cada fase está formada por una o varias tareas que pueden o deben realizarse dentro de la misma antes de abandonarla. La evolución de un expediente entre las diferentes fases conforma la ejecución del procedimiento. Las fases tienen una duración en el tiempo determinada, que es el tiempo durante el cual el expediente permanece en la misma, y que viene definida por la fecha en la que entra en la fase y la fecha en la que sale de la misma.
 - **Firma digital/ Firma electrónica;** es un conjunto de datos asociados a un documento electrónico que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del documento.
 - **Guía de Tramitación de Familias/ GTF;** estas guías contienen un esquema simplificado de los procedimientos administrativos, incluyendo su tramitación, documentación de entrada y de salida, información básica para la tramitación e información a proporcionar a la ciudadanía. Además, permiten normalizar elementos comunes de los procedimientos y sirven de base para las Guías de Tramitación de Procedimientos. Es por ello, que cobra gran importancia la definición de las familias de

procedimientos, entendiendo por tales la “agrupación no arbitraria de procedimientos bajo el criterio de similitud en el esquema básico de tramitación, documentación de entrada y salida e información”.

- **Guía de Tramitación de Procedimientos/ GTP;** Cada uno de los procedimientos administrativos presenta características diferentes a los demás. La Guía de Tramitación de Procedimientos articula la información específica de los procedimientos. Desarrolladas a partir de las Guías de Tramitación de Familias, contendrán la siguiente información sobre el procedimiento en cuestión:
 - Esquema de Familia
 - Esquema de tramitación del procedimiento. Situación actual y Esquema rediseñado
 - Relación de mejoras detectadas
 - Ficha resumen del procedimiento
 - Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento
 - Información básica a la ciudadanía
 - Información para la dirección
 - Modelos de documentos
- **Hitos de Tramitación;** Momento de la tramitación administrativa de especial relevancia.
- **Información publicable a la ciudadanía/ Modelo de información a la ciudadanía;** Bajo el principio de que cualquier demanda de información, por parte de la ciudadanía, debe ser atendida de forma rápida y eficaz, es necesario disponer de una herramienta que, a partir del almacén de datos (Niw@) que recoge toda la información generada por el sistema en los procesos de Administración Electrónica, ponga dicha información a disposición de los mismos. En el modelado de los procedimientos, se determina la información susceptible de ser presentada a la ciudadanía para informarle puntualmente del estado del expediente. La Guía de Tramitación de Procedimientos (GTP), establecerá la información básica a presentar a la ciudadanía.
- **LDAP;** *Lightweight Directory Access Protocol*) en sí es un servicio de directorio ordenado y distribuido para buscar diversa información en un entorno de red. LDAP puede considerarse una base de datos (aunque su sistema de almacenamiento puede ser otro diferente) al que pueden realizarse consultas. Habitualmente, almacena la información de login (usuario y password) y es utilizado para autenticarse aunque es posible almacenar otra información (datos de contacto del usuario, ubicación de diversos recursos de la red, permisos, certificados...) En conclusión, LDAP es un protocolo de acceso unificado a un conjunto de información sobre una red.

LDAP para la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios; Servicio de directorio para las listas de revocación. La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda tiene la responsabilidad de la generación y publicación de las Listas de

Revocación de Certificados (CRL), en las que se incluyen los certificados revocados y suspendidos, por un plazo equivalente al de validez teórica del certificado en el momento de su emisión. Al expirar el período originario de validez de un certificado, éste dejará de estar listado en las Listas de Revocación. FNMT-RCM publica estas Listas de Revocación con una periodicidad máxima de veinticuatro horas y tienen una validez asimismo de veinticuatro horas.

Adicionalmente, Junta de Andalucía pone a disposición, de manera gratuita, de cualquier Consejería u Organismo que se adhiera al Convenio suscrito entre la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda y la Junta de Andalucía, un Servicio de Directorio en el que se importan diariamente dos veces las Listas de Revocación publicadas por FNMT-RCM.

- **Libro de Metodologías del Proyecto w@ndA;** Incorpora los procedimientos relativos a los planes generales de:
 - Gestión de proyectos
 - Gestión de configuración
 - Gestión de la calidad

Pretende conseguir una forma de trabajo homogénea y garantizar la calidad de los productos que se obtengan en el conjunto de proyectos w@ndA.

- **Metafase;** Conjunto de fases dentro de un procedimiento que comparten una serie de características comunes que permiten al Tramitador dar un tratamiento diferenciado del resto, pero común a todos ellas. En la gestión de procedimientos administrativos, el concepto de metafase es muy útil para la agrupación de las fases de un procedimiento en conjunto “homogéneos” desde el punto de vista de la “situación” de los expedientes que se rigen por el procedimiento, ya que tomando sólo estas agrupaciones nos dicen cuáles son los pasos generales que se van a dar en el procedimiento, sin entrar en detallar qué fases concretas. Describen de una forma “global” todo el procedimiento.
- **MODEL@;** es una herramienta de ayuda para el modelado de procedimientos y en su concepción se ha orientado a seguir las directrices de modelado que describe el modelo de referencia w@ndA.
- **Modelado de procedimientos;** Acción de traducir un determinado procedimiento “real” a un modelo susceptible de ser implementado e interpretado por un tramitador de procedimientos mediante el empleo de un lenguaje “formal”, así como la acción de implementar dicho modelo dentro del sistema de manera que pueda ser interpretado por un tramitador de procedimientos. Abarca por tanto, el análisis, el diseño y la implementación de un procedimiento concreto.
- **Modelo de Gestión;** Es un patrón de actuación orientado al desarrollo y puesta en marcha de un conjunto de estrategias que permiten conseguir unos objetivos definidos, a partir de la disponibilidad de la información sobre la marcha de la actividad.

- **Modelo de información a la ciudadanía/ Información publicable a la ciudadanía;** en el modelado de los procedimientos, se determina la información susceptible de ser presentada a la ciudadanía para informarle puntualmente del estado del expediente. La Guía de Tramitación de Procedimientos (GTP), establecerá la información básica a presentar a la ciudadanía. Responderá a la pregunta: ¿Cómo va lo mío?
- **Modelo de información para la mejora en la gestión de la tramitación/ Información de Gestión;** el análisis de la información contenida en el Niw@ permitirá a la Alta Dirección de la Junta de Andalucía conocer la realidad de la tramitación procedimental de la administración en términos de eficacia y eficiencia, calidad de los servicios, visibilidad de los servicios por parte de la ciudadanía, etc... en última instancia, obtener información para la mejora continua de los servicios ofertados. En el modelado de procedimientos se procederá a la identificación de los indicadores de gestión y sus ejes de agregación (temporal, orgánica, por tipología, etc.), estos indicadores también estarán incorporados en las Guías de Tramitación de Procedimientos.
- **Modelo organizativo sobre el que se articula la metodología;** Equipo de trabajo de implantación de Procedimientos Electrónicos.
- **Módulo reutilizable;** Se define como parte de la definición de un procedimiento formado por varias fases contiguas (unidas entre ellas directamente por transiciones) y sus transiciones, cuyas tareas y condiciones de transición son iguales en distintos procedimientos e incluso en un mismo procedimiento. Su utilización está directamente relacionado con la existencia de conjunto de fases que son siempre realizadas con las mismas reglas de forma que puedan ser utilizados en distintos procedimientos o en diferentes partes de un mismo procedimiento sin necesidad de modelarlo varias veces.
- **Motor de tramitación;** Componente o grupo de componentes software que formando parte del Tramitador, son los encargados de proporcionar toda la funcionalidad necesaria para el procesamiento de expedientes, gestionar las fases de los mismos y dar soporte a la realización de las tareas de cada fase.
- **NIW@;** Nodo de Información w@ndA. Se configura como el almacén central donde se recoge toda la información de tramitación de la Junta de Andalucía. Consiste fundamentalmente en una base de datos centralizada y estructurada en tres niveles. Esta base de datos se alimentará principalmente de los motores de tramitación y de la herramienta de definición de procedimientos, generadores fundamentales de la información requerida; la información almacenada será reportada, principalmente, a las herramientas de presentación y fidelización y a los propios motores de tramitación. La información recogida en el Niw@ se clasifica en los siguientes apartados, que configurarán otros tantos bloques dentro del propio Niw@:
 - CPR; Procedimientos/ Familias y Normativas
 - ITA; Información Tramitación (Interesados/ Expedientes)

- RDP; Módulos, Documentos presentados; asociados a la Ciudadanía, Empresas, Expedientes.
- Información de Gestión.
- Modulo Fidelización Ciudadanía.
- **NOT@RIO**; la plataforma de notario electrónico. Un Notario Electrónico es un sistema hardware y software que actúa como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre Ciudadanía y Organismos Oficiales y entre los propios Organismos Oficiales. Esta plataforma ofrece tanto Acuses de Recibo como Fechado Digital con sellos de tiempo, suponiendo una garantía fehaciente de que una transacción ha sido realizada en una hora determinada y no manipulable.
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/ofivirtual/guias/plataformasNOTARIO.jsp>
- **NOTIFIC@**; prestador de servicios de notificación. Es un sistema para realizar el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario, conforme al Real Decreto 209/2003 de 21 de Febrero por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas:
 - Nuevo instrumento de comunicación Ciudadanía-Administración.
 - Consentimiento expreso del interesado.
 - Solo para los procedimientos expresamente señalados por el interesado.
 - Acreditación de fechas y horas de recepción del aviso de notificación y el acceso del interesado al contenido.
- **Personalidad Administrativa Digital (PAD)**; Información estructurada que identifica a un ciudadano en sus relaciones con la administración.
- **PKI/ Public Key Infrastructure**; Infraestructura de clave pública, es la arquitectura, organización, tecnologías, prácticas y procedimientos que soportan el funcionamiento de un sistema de encriptación de clave pública, base de la firma digital.
- **Plataforma de pago**; La plataforma de Pago sirve para realizar el pago y presentación telemática de todos los tributos e ingresos que gestiona la Junta de Andalucía.
- **Procedimiento**; La WfMC define el término “proceso” como “el conjunto de una o más tareas directamente relacionadas, que ejecutadas conforme a una serie de reglas preestablecidas persiguen un objetivo determinado en la unidad organizativa en la que se desarrollan”. En el proyecto de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, tomamos este término y lo adaptamos a nuestra organización (la Administración Pública Andaluza), y denominaremos a tales procesos como “procedimientos”, los cuales persiguen un objetivo y se formalizan en la tramitación de expedientes mediante la sucesión de fases en las que se desarrollan una serie de tareas, todo ello conforme a unas reglas que definen las tareas a realizar, las relaciones entre los participantes en el

procedimiento, los recursos necesarios y el flujo de información que entre ellos existe. Con carácter general, estas reglas obedecen a Leyes, Reglamentos, Órdenes, normas internas establecidas, etc.

- **Procedimientos normalizados;** procedimientos modelados y definidos según las directrices del Dominio Semántico y detallados en las Guías de Tramitación de Familias/ Guías de Tramitación de Procedimientos.
- **Proyecto w@ndA;** Workflow en la Administración Andaluza) es una iniciativa de la Junta de Andalucía, para dar cobertura a los requerimientos derivados de la necesidad de implantar un modelo de Administración Electrónica corporativo, que potencie la accesibilidad de la ciudadanía a unos servicios públicos de calidad. Se desarrolla sobre dos pilares fundamentales. Por una parte se trata de identificar, racionalizar, simplificar, automatizar y poner a disposición de la ciudadanía aquellos procedimientos administrativos que sean susceptibles de ser tramitados por medios telemáticos (fundamentalmente Internet). Por otra parte se trata de construir e implantar las infraestructuras tecnológicas necesarias que sirvan de base a toda la tramitación de expedientes de forma automatizada.

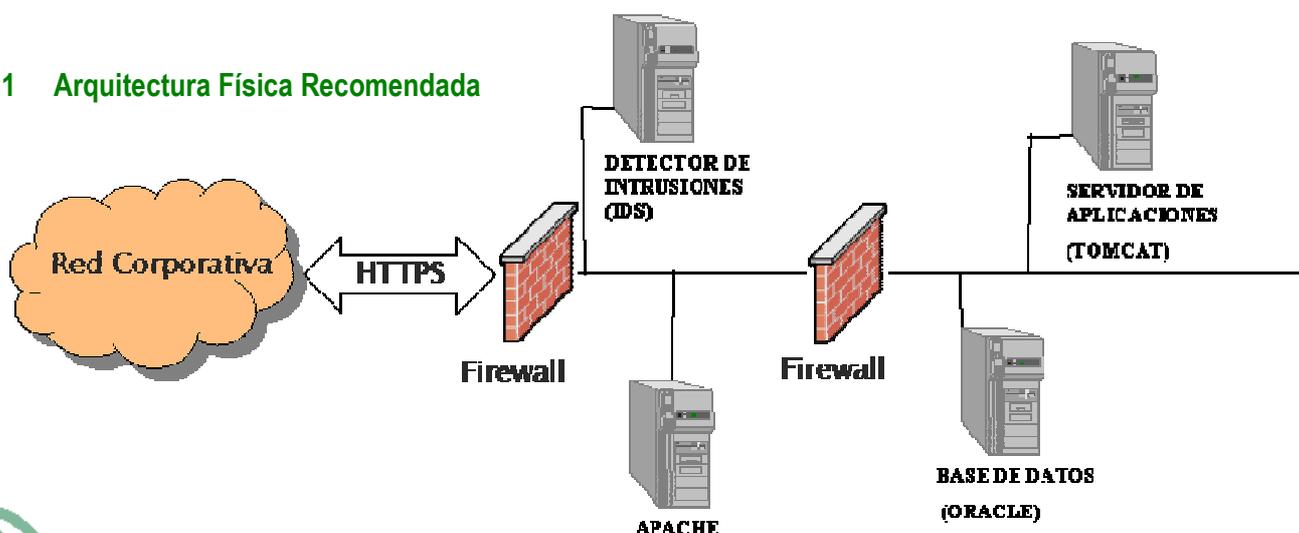
El objetivo principal del mismo es construir un marco homogéneo de tramitación de expedientes en la Administración de la Junta de Andalucía.

- **SS Horizontales;** Sistemas de Información comunes a toda la Junta de Andalucía (Contabilidad, Gestión de Recursos Humanos...)
- **SS Verticales;** Sistemas de Información particulares de una Consejería u Organismo Autónomo.
- **Tarea;** se define tarea como las unidades elementales de trabajo que pueden/ deben realizarse en una determinada fase de un procedimiento por un usuario participante en el mismo. La especificación de qué tareas deben realizarse y quién debe ejecutarlas, forma parte del modelado de procedimientos y por tanto queda especificado en la definición del mismo.
- **Transición;** Hito que provoca el paso de una fase a otra dentro de un determinado procedimiento. Una transición hace que un determinado expediente evolucione de una fase a otra según la definición del procedimiento.
- **Tramitador de procedimientos;** Componente software que da soporte a un procedimiento en el que participan uno o varios usuarios conforme a reglas establecidas. Mediante la ejecución de software en una o más máquinas, permite crear, definir y gestionar la ejecución de estos procedimientos, siendo capaz de interpretar una definición del mismo, interactuar con los participantes del procedimiento y si es necesario, activar otros componentes y aplicaciones. En este caso, un tramitador de procedimientos dará soporte a un conjunto de procedimientos existentes en la Administración Andaluza. Ejemplo; TRAMA; tramitador de propósito general de expedientes en la Consejería de Medio Ambiente.

- **TREW@**; motor de tramitación, es la herramienta base sobre la que se apoya la operativa de la administración electrónica. Definida en base a los estándares de la WfMC, permite la gestión homogénea de los procedimientos y alimenta el NIW@.
- **W@RDA**; herramienta de Gestión Documental muy cercana al motor de tramitación. Su funcionalidad en la plataforma w@ndA se concreta en ser el almacén de los documentos que participan en la tramitación, tanto los generados por el motor de tramitación durante la ejecución de los trámites como los documentos generados externamente y que se anexan a los trámites de los procedimientos, bien por el personal de la administración, bien por la ciudadanía en su relación con la administración.
- **WfMC**; Workflow Management Coalition
- **Workflow**; Entendemos como Workflow el conjunto de metodologías y componentes software y hardware que permiten la automatización, completa o en parte, de los procesos que se llevan a cabo en una determinada organización, en los que intervienen una serie de agentes (personas, máquinas, etc.) que persiguen un objetivo concreto, y entre los cuales existe un intercambio de información, documentación, trabajos a realizar, etc., conforme a una serie de reglas que se establecen de antemano. En el entorno de la Administración Electrónica, se trata de automatizar procedimientos que se realizan en la Administración Pública, en otras palabras, automatiza qué pasos dar en los distintos procedimientos, qué tareas realizar en cada uno, quién debe realizar esas tareas (qué participantes existen), qué reglas gobiernan dichos procedimientos, cómo evoluciona la información, qué componentes software y hardware se ven involucrados y cómo se gestiona todo.

5.4 Pautas a seguir en una puesta a producción de una aplicación W@ndable. Febrero 2006

5.4.1 Arquitectura Física Recomendada



5.4.2 Infraestructura Básica de Sistemas

→ SERVIDOR WEB

→ Características Técnicas recomendadas

- *Servidor Intel 32 bits con 2 Gb de memoria*
- *S.O.: Suse linux enterprise 9.0*

→ Apache 2.0.x.

- *Es importante instalar un certificado SSL para establecer conexiones HTTPS*
- *Configurar el acceso sólo por HTTPS, quitando la propiedad Listen 80*
- *Establecer propiedades de configuración adecuadas:*
 - *ServerSignature Off*
 - *ServerToken Prod*

→ MÁQUINA VIRTUAL JAVA

→ Se recomienda JROCKIT por motivos de rendimiento.

- *<http://www.bea.com/framework.jsp?CNT=index.htm&FP=/content/products/jrocket/>*

→ Versión 1.4.2

→ Establecer en el sistema la variable de entorno JAVA_HOME

→ SERVIDOR DE APLICACIONES

→ Características Técnicas recomendadas

- *Servidor Intel 64 bits con 4 Gb de memoria*
- *S.O.: Suse linux enterprise 9.0 64 bits*

→ Se recomienda APACHE TOMCAT 5.0.x

→ Si el servidor es Itanium 64bits es necesario configurar la variable de entorno JAVA_OPTS= "-d64"

→ CONFIGURACIÓN TOMCAT

→ Configuración de memoria asignada al JVM

- *Establecer la variable de entorno:*



- JAVA_OPTS="-server -XmsMMMMm -XmxMMMMm"
 - El parámetro MMMM se especifica en megas y tiene que ser el mismo tanto en el Xms como en Xmx.
- A la hora de especificar parámetros de memoria tener en cuenta las limitaciones impuestas por el Sistema.
 - Para sistema de 32 bits. Como máximo se debe especificar 1280 megas.
 - Para sistemas de 64 bits. No se recomienda especificar más 3072 megas

➔ Conexión APACHE-TOMCAT

- ➔ Apache recomienda que para entornos de producción se utilice MOD_JK
- ➔ Configurar en el fichero httpd.conf solo los JK_Mount de acceso a la aplicación, NUNCA los de administración (manager, admin)

5.4.3 Alta en los Elementos Habilitantes

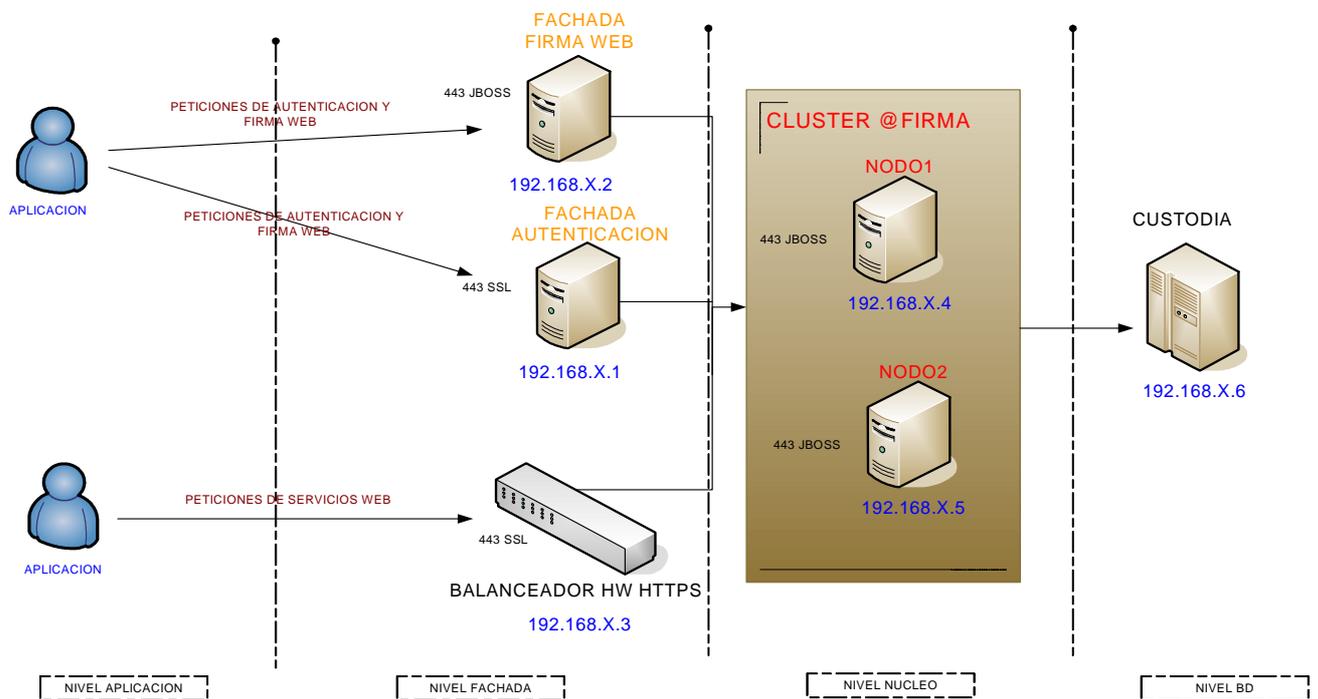
- ➔ Alta en @firma: Plataforma de autenticación y Firma digital
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/ofivirtual/guias/plataformasAFIRMA.jsp>
- ➔ Alta en Notific@: Sistema de notificaciones
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/ofivirtual/guias/plataformasNOTIFICA.jsp>
- ➔ Alta en e-Notario: Acuses de recibo y fechado digital con sello de tiempo
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/ofivirtual/guias/plataformasNOTARIO.jsp>
- ➔ Alta en @ries: Registro integrado de Entrada/salida
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/ofivirtual/guias/plataformasARIES.jsp>

5.4.4 Infraestructura específica @Firma

- ➔ Servidor de Aplicaciones para Núcleo y Fachada
 - ➔ Jboss 3.2.3
 - ➔ JDK 1.4.2
 - ➔ Características Técnicas recomendadas Nodos Núcleo
 - Servidor Intel 32 bits con 2 Gb de memoria
 - S.O. Tenemos varias opciones

- Linux Red Hat Enterprise
 - Debian Sarge
 - Windows 2000 SP2
- *Es importante instalar un certificado SSL para establecer conexiones HTTPS*
- ➔ **Características Técnicas recomendadas Nodos Fachada (Web/Autenciacion)**
- *Servidor Intel 32 bits con 1 Gb de memoria*
 - *S.O. Tenemos varias opciones*
 - Linux Red Hat Enterprise
 - Debian Sarge
 - Windows 2000 SP2
 - *Es importante instalar un certificado SSL para establecer conexiones HTTPS*

➔ **Implantación @Firma. Arquitectura Recomendada**



➔ Implantación @Firma

SERVIDOR/ES DE APLICACIONES

Descripción	Servidor donde reside la aplicación web integrada con @firma.
Visibilidad	Dentro y fuera de RCJA. Colocación dentro de una DMZ del organismo.
Publicación RCJA	Siguiendo el estándar <i>https con autenticación cliente</i> : wsXYZ.juntadeandalucia.es P.Ej: Aplicación Registro de Bienes de Altos Cargos ws037.juntadeandalucia.es
Certificado web	1 Certificado de FNMT Clase 2 CA para servidor web, identificado por el nombre del dominio

BALANCEADOR ACCESO WEB SERVICES @FIRMA

Descripción	Balancedor que recibe las peticiones de aplicaciones integradas con los servicios web de @firma. Redirige las peticiones ssl, según la carga hacia el núcleo.
Visibilidad	Dentro y fuera de RCJA. Colocación dentro de una DMZ del organismo.
Publicación RCJA	Siguiendo el estándar <i>https con autenticación cliente</i> : wsXYZ.juntadeandalucia.es Ejemplo: Acceso WServices - Plataforma @firma CJAP Producción: ws029.juntadeandalucia.es
Certificado web	1 Certificado de FNMT Clase 2 CA para servidor web, identificado por el nombre del dominio Colocado en el servidor núcleo de @Firma.

SERVIDOR/ES FACHADA

Descripción	Recibe las peticiones de aplicaciones @firma integradas con <i>autenticación web</i> , y <i>firma web</i> .
Visibilidad	Dentro y fuera de RCJA. Colocación dentro de una DMZ del organismo.
Publicación RCJA	Siguiendo el estándar <i>https con autenticación cliente</i> : wsXYZ.juntadeandalucia.es P. Ej: Fachada Autenticación - Plataforma @firma CJAP Producción ws005.juntadeandalucia.es
Certificado web	1 Certificado de FNMT Clase 2 CA para servidor web, identificado por el nombre del dominio

SERVIDOR/ES NÚCLEO

Descripción	Procesa las peticiones recibidas por parte de los clientes.
Visibilidad	Solo desde dentro de RCJA. Colocación dentro de una red Interna del Organismo.
Publicación RCJA	Siguiendo el estándar <i>https</i> : nombreServidor.Consejería.junta-andalucia.es P.Ej: Núcleo @firma - Plataforma @firma CJAP Producción: nodofirma1.cjap.junta-andalucia.es
Certificado web	1 Certificado de FNMT Clase 2 CA para servidor web, identificado por el nombre del dominio * Reutilizar el certificado web solicitado para el acceso a los servicios web de @Firma



➔ **SOLICITUD DE CERTIFICADO SSL PARA SERVIDOR WEB:**
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/ofivirtual/guias/componentes.jsp>

➔ **INTEGRACIÓN CON @FIRMA**

➔ **RECOMENDAMOS ACCEDER REGULARMENTE** dentro del **Área Técnica de @firma** en la web Plutón, donde se encuentran disponibles una serie de **actualizaciones críticas** de la plataforma @Firma, service packs, y documentación actualizada regularmente para Administradores de la Plataforma @firma e Integradores de aplicaciones.

El acceso directo al Área Técnica de @firma es el siguiente:
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/adminelec/ArTec/afirma.jsp>

➔ Tenemos a su disposición un **Sistema de Gestión de Incidencias para las Plataformas de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía (@ries, @firma, Notific@, w@nda, Not@rio, etc)** si durante la **integración** de su aplicación con alguna de las plataformas de Administración Electrónica se encuentra con problemas dirijase a: <http://ws025.juntadeandalucia.es:8080/itracker> (es necesario disponer de certificado digital de la FNMT-RCM Clase 2)

5.4.5 Instalación/ Configuración Trew@

- ➔ Instalación del motor de base de datos
- ➔ Revisión de las constantes de la tabla TR_CONSTANTES en caso de generar documentos mediante reports de oracle.
- ➔ Generación de documentos mediante OpenOffice: Ajustar los datos necesarios del componente weboffice (weboffice.properties)
- ➔ Comprobar que existen por defecto dos perfiles de usuarios asignados al sistema trew@: TR_R_USUARIO y TR_R_ADMINISTRADOR.
- ➔ Pantallas de administración: necesario Developer 6i Parche 9 mínimo
- ➔ Despliegue de las J-TrAPIs
- ➔ Configuración de servlets
- ➔ Configuración de perfiles de conexión
- ➔ Revisar las librerías necesarias (JDK/JRE versión 1.4.2, ojdbc14.jar, Log4java 1.2.9)
- ➔ Montaje de los Servicios Web

Para más detalle, consultar manual de operación

5.4.5.1 Requerimientos para las Aplicaciones “Cliente” de Trew@

- ➔ Debe estar dada de alta en la tabla “GN_SISTEMAS”
- ➔ Los usuarios de cada aplicación deben estar dados de alta en la tabla “GN_USUARIOS” y tener asignado uno de los roles de trew@.
- ➔ Si usamos usuarios “no-oracle”, asociar el perfil correspondiente TR_R_USUARIO o TR_R_ADMINISTRADOR

5.4.6 Instalación/ Configuración W@rdA

NOTA: las versiones de Tomcat soportadas son la 5.0.28 y la 5.5.9 || JRE 1.4.2 o superior

- ➔ Creación/inicialización de la base de datos (desde la aplicación herramientas del sistema; runSysTools.bat/runSysTools.sh)

IMP: La inicialización sólo debe ejecutarse una vez, justo después de crear la BD. En caso de ejecutarla sobre una BD operativa, podría destruir su contenido.

- ➔ Licencias. Si no se importan las licencias, el sistema w@rdA no estará disponible para clientes Windows, NO afectará al funcionamiento de los componentes java.
- ➔ Configuración del sistema (herramienta del sistema/sistema/configurar)
- ➔ Configuración del pool de conexiones. WEB-INF/classes/leciTd_DbConn_Cfg.xml

```
<Pooling>Y</Pooling>
```

```
<DataSource>java:comp/env/jdbc/warda</DataSource>
```

El driver jdbc debe encontrarse en el ‘class loader’ de la máquina virtual java donde se ejecuta el servidor de aplicaciones.

- ➔ Configuración de los logs (WEB-INF/classes/log4j.xml)

Configurar los ‘appenders’ con la ruta correcta y level de los logs

- ➔ Configurar Struts (WEB-INF/struts-config.xml)

```
<controller maxFileSize="10M" tempDir="C:\WARDA_HOME\uploads" />
```

```
<set-property property="protocol" value="PROTOCOL" />
```

```
<set-property property="httpServer" value="IP_HOST" />
```

```
<set-property property="httpPort" value="IP_PORT" />
```

```
<set-property property="archiveRelationPath" value="RELATIONS_DIR" />
```



➔ Configuración de los Web Services (WEB-INF/server-config.wsdd)

```
<parameter name="attachments.Directory" value="C:/WARDA_HOME/tmp"/>
```

Indica la ruta del directorio donde se guardan, hasta su archivo en el sistema, los ficheros recibidos por el servicio.

➔ Configuración del servicio de directorio (Sólo si se usa integración con LDAP)

WEB-INF/classes/IeciTd_LdapConn_Cfg.xml

➔ Despliegue de los módulos: wardAAdm.war, wardA.war, wardAService.war

➔ Para la integración en w@ndA, es necesaria la creación de unos archivadores específicos (Herramienta de importación/exportación)

Para más información, consultar anexo del manual básico de Instalación y configuración.

➔ Instalación/configuración servidor FTP

Para más detalle, consultar manual básico de Instalación y configuración

5.4.7 Instalación/ Configuración Port@firmas

➔ Instalación modelo BD

➔ Alta/Modificación de la aplicación Port@firmas en @firma

➔ Desplegar pfirma.war y adminpfirma.war

Modificar los archivos de propiedades: pfirma\WEB-INF\classes\conn_pfirma.properties, adminpfirma\WEB-INF\classes\conn_pfirma.properties y configurar los datos de conexión.

➔ Revisar la variable de retorno del fichero Detector.js para que apunte al servidor de fachada

➔ Cargar la clave pública del servidor de custodia de @firma dentro del almacén de certificados de nuestro servidor de aplicaciones.

➔ Configurar los servidores de firma en la herramienta de admon de port@firmas.

➔ Revisar constantes de la aplicación

➔ Configurar los servicios de aviso por correo

➔ Revisar permisos de usuario para permitir el acceso a las APIs

5.4.8 Conexión con Base de Datos. Recomendaciones

➔ En caso de utilizar Oracle como BBDD.

- ➔ Instalar cliente de oracle en la máquina del servidor de aplicaciones.
- ➔ Utilizar driver OCI
- ➔ Utilizar el pool de conexiones de Tomcat.
 - ➔ Establecer datasource por contexto
- ➔ Estimar número de usuarios accediendo al sistema simultáneamente, con el fin de configurar el pool de conexiones.

5.4.9 Páginas de Error

- ➔ Realizar páginas de error:
 - ➔ Específicas de Tomcat configuradas en el fichero Web.xml de la aplicación.
 - ➔ De Apache configuradas en el fichero httpd.conf.
- ➔ Indicar motivo del error y la dirección de correo que permita al usuario enviar cualquier sugerencia o información.
- ➔ Es necesario controlar errores como:
 - ➔ Página no existe: 404
 - ➔ Error interno del servidor: 500
 - ➔ Acceso no autorizado: 403
 - ➔ etc

5.4.10 Pruebas de Integración

- ➔ Realizar un escenario de prueba haciendo uso de todos los sistemas implicados para verificar que la integración es correcta.
- ➔ Pruebas de stress. Es necesario que la herramienta pueda realizar la autenticación con un certificado digital.
 - ➔ Sugerencia: La herramienta WPI (Web Performance Trainer) se ha probado con éxito en aplicaciones Wandables.