

ACCEDA

Sede y Gestión-e de procedimientos

ACCEDA nace con la finalidad de constituir un servicio o aplicación horizontal a disposición de todas las AA.PP. que, como señala su nombre, facilite el Acceso de los Ciudadanos a los Expedientes de la Administración. Posibilita que cualquier organismo pueda disponer de una sede-e y una aplicación para la tramitación de expedientes, independientemente de su capacidad técnica o económica.



MAYTE GONZÁLEZ SOUSA

Técnico Superior de Proyectos Informáticos
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

ACCEDA se diseña para ello como una plataforma modular que integra tres componentes principales: una sede-e, un completo gestor para la tramitación electrónica de los expedientes que se inician en la sede, y una herramienta para su administración y configuración, que incluye un gestor de contenidos y un editor de formularios propio.

ACCEDA permite que un organismo pueda poner en marcha su sede-e de forma razonablemente rápida, con un esfuerzo reducido y con un coste bajo. Posteriormente, con su sede-e ya funcionando y a disposición del ciudadano, resulta igualmente fácil y rápido la publicación de nuevos procedimientos administrativos: generalmente, se requerirán sólo unos pocos pasos para definir y configurar el nuevo procedimiento administrativo y diseñar el formulario de solicitud que cumplimentará el ciudadano.

Iniciado el expediente en la sede con la remisión de la solicitud por el ciudadano, los usuarios tramitadores del organismo dispondrán del módulo de tramitación de ACCEDA para gestionar y resolver los expedientes de forma completamente electrónica.

Modalidades de Uso

ACCEDA permite tres modalidades de uso actualmente. En primer lugar, ACCEDA puede ser empleado como un producto instalado en las dependencias/infraestructura del organismo que lo utiliza. Bajo esta modalidad de uso, y como producto liberado con licencia EUPL, el organismo puede evolucionar y adaptar el código de ACCEDA, si así lo necesita.

En segundo lugar, y como modalidad de especial interés para organismos con una

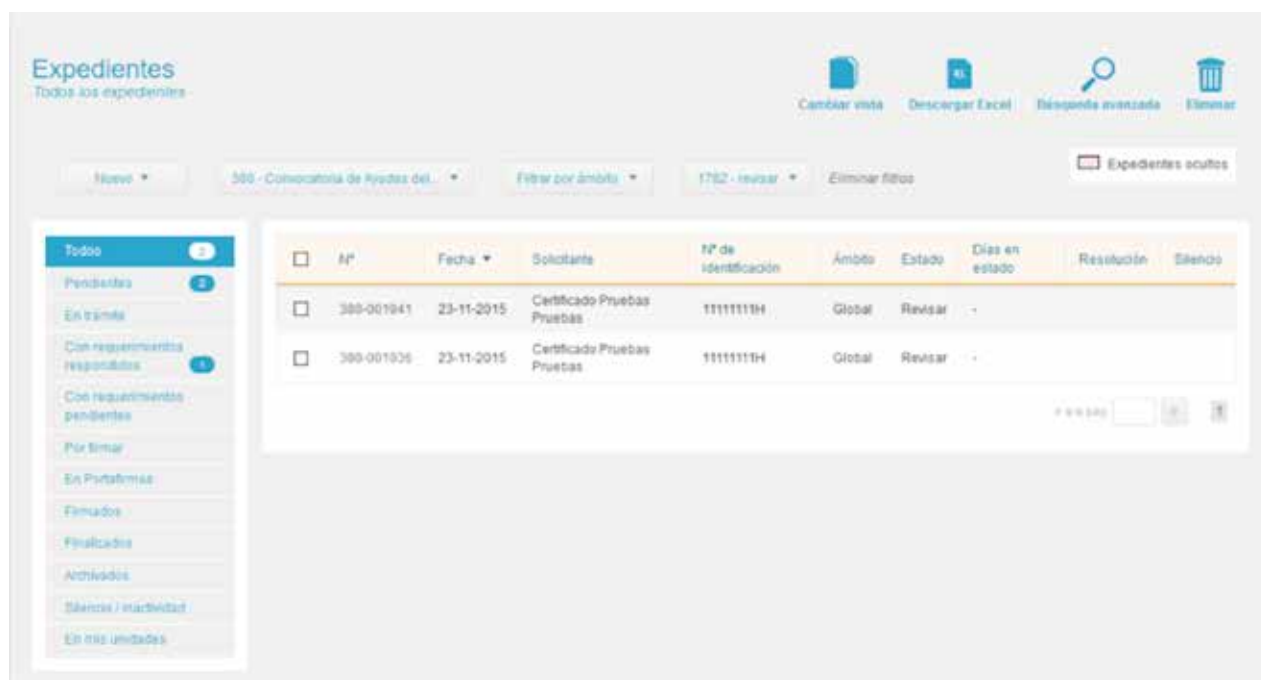


FIGURA 1. Pantalla de la aplicación

menor capacidad técnica o económica, ACCEDA se ofrece como servicio en la nube alojado en las infraestructuras del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. En este caso, el organismo necesitará disponer de conexión a la red SARA para el acceso al back-end de ACCEDA, que integra los módulos de tramitación y administración.

Con independencia de la modalidad anterior por la que haya optado el organismo —producto instalable o servicio cloud—, las funcionalidades que incluye ACCEDA pueden ser utilizadas también vía servicios web. ACCEDA incorpora un amplio conjunto de servicios web para la integración con otras aplicaciones – en modo servidor y cliente -. Estos servicios web cubren todas las funcionalidades de tramitación de expedientes disponibles en la plataforma, comenzando con la presentación de una nueva solicitud para un procedimiento administrativo, y siguiendo con la generación de

requerimientos, adjuntado de documentación, inclusión de otros interesados/afectados, resolución del expediente, etc.

ACCEDA es una plataforma en continua evolución, con el objetivo siempre de ampliar sus capacidades y flexibilidad y adaptarse a cambios normativos, al tiempo que se mejora su usabilidad, cumpliendo con requisitos de accesibilidad. La flexibilidad es de hecho una de sus características principales: generalmente, las funcionalidades que incorpora la plataforma disponen de opciones de configuración a nivel de sede-e o de procedimiento administrativo.

Como se irá refiriendo en los apartados a continuación, ACCEDA se integra con otras aplicaciones/servicios horizontales o compartidos, como por ejemplo: Cl@ve, GEISER, REC, Portafirmas, Notific@, ARCHIVE e INSIDE, etc.

Funcionalidades para los Ciudadanos

A través de una sede-e implementada con ACCEDA, el ciudadano podrá iniciar los procedimientos administrativos que se hayan publicado, cumplimentando y remitiendo el formulario electrónico de solicitud. Los procedimientos administrativos se presentan agrupados en Categorías, definibles a través del módulo de administración a criterio de los responsables funcionales de la sede; la finalidad es facilitar al ciudadano la localización del procedimiento administrativo de interés.

Dependiendo de la configuración del procedimiento, éste podrá ser iniciado sin autenticación o requerir autenticación de forma electrónica mediante Cl@ve; a su vez, para la remisión de la solicitud de un procedimiento, y también como opciones aplicables en configuración, ACCEDA permite elegir entre envío sin firma, firma personal mediante certificado, firma básica y, en breve, firma en la nube.

ACCEDA es una plataforma en continua evolución, con el objetivo de ampliar sus capacidades, flexibilidad, y adaptarse a los cambios normativos al tiempo que se mejora su usabilidad, cumpliendo con requisitos de accesibilidad.

Por otra parte, el ciudadano puede conocer el estado de tramitación de sus expedientes, así como acceder al contenido de las notificaciones puestas a su disposición en la sede, previa comparecencia electrónica. También puede responder a los requerimientos que se le hayan realizado durante la tramitación de su expediente, anexando documentación si fuera necesario.

La página de inicio de una sede implementada sobre ACCEDA comprende una sección destinada a incluir toda aquella información requerida o de interés —normativa, certificados admitidos y verificación, requisitos técnicos, calendario de días hábiles, etc.—, cuyo contenido es totalmente editable desde el Gestor de Contenidos (tanto los enlaces como las páginas estáticas a las que dirige). En esta sección puede incluirse también un enlace a la función que incorpora ACCEDA para la verificación mediante CSV de los documentos emitidos por el organismo.

Funcionalidades para los usuarios Tramitadores

Al acceder al gestor para la tramitación de los expedientes que ofrece ACCEDA, la primera vista con que se encuentra el usuario tramitador es la Bandeja de Entrada, mostrando los expedientes pertenecientes a aquellos procedimientos administrativos que el éste puede consultar/gestionar, atendiendo al perfil de tramitación con el que aparece vinculado a dichos procedimientos (lector, tramitador, firmante, etc.). La Bandeja de Entrada incorpora opciones de ordenación y de filtrado de los expedientes por procedimiento, ámbito de tramitación (“unidad”) y estado de tramitación, pensadas para que el tramitador pueda localizar fácilmente los expedientes sobre los que ha de trabajar.

Seleccionando un expediente en

la bandeja, el tramitador accede a su información, así como a las funciones que incorpora ACCEDA para la tramitación electrónica:

- Visualización de la solicitud que ha remitido el ciudadano desde la sede-e, siendo posible abrir/descargar el justificante de presentación de la solicitud y el justificante de registro asociados, en formato pdf y firmados electrónicamente, y que ha obtenido el ciudadano desde la página de confirmación de envío de la solicitud.

- Inclusión de otros interesados en el expediente.

- Aportar otros datos o información al expediente a través de campos denominados “de tramitación”, que se definen en la configuración del procedimiento administrativo.

- Emisión de requerimientos-e dirigidos al solicitante y/o interesados en el expediente, cuyo contenido se edita desde la propia plataforma. Los destinatarios recibirán un correo informativo, y podrán conocer el contenido del requerimiento, así como responder —aportando documentación si necesario—, accediendo a la sede y previa comparecencia-e.

ACCEDA permite definir plantillas con referencia incluso a campos del expediente, que el usuario tramitador podrá aplicar en la composición y edición del texto del requerimiento.

- Incorporación de documentos al expediente, asociándose los metadatos obligatorios y complementarios que se hayan definido en la configuración del procedimiento. Al adjuntar un nuevo documento, el usuario tramitador determina si ha de publicarse para su acceso por el solicitante y/o interesados en el expediente a través de la sede-e, o ha de quedar disponible sólo a usuarios tramitadores del expediente.

- Resolución del expediente y notificación. ACCEDA permite configurar varios tipos de resoluciones por procedimiento, con su corres-

pondiente plantilla asociada que la plataforma utilizará para elaborar de forma automática la notificación de la resolución. Este documento sólo podrá ser firmado por aquellos usuarios con perfil “firmante” en el procedimiento, bien directamente en ACCEDA o bien remitiendo el documento al Portafirmas.

Como otra posibilidad incluida en la última versión de ACCEDA, la resolución puede ser elaborada y firmada de forma externa a ACCEDA e incorporada al expediente en esta fase.

- Vinculación de expedientes relacionados, generación del expediente en formato ENI, remisión del expediente a ARCHIVE en función de las condiciones de archivado que se hayan establecido en la configuración del procedimiento, etc.

Funcionalidades de Administración

ACCEDA dispone de diferentes perfiles de administración, con distintas capacidades y acceso a las funcionalidades que se describen a continuación, y que ofrecen un amplio conjunto de opciones para la configuración de la sede-e, sus contenidos y los procedimientos administrativos.

En primer lugar, el Administrador de Procedimientos permite definir nuevos procedimientos administrativos o editar los ya existentes, configurando su comportamiento. ACCEDA diferencia entre procedimientos internos y externos, siendo éstos últimos gestionados completamente en otras aplicaciones externas a ACCEDA, a las que se da acceso a través de la sede-e del organismo. Como opciones de configuración de los procedimientos administrativos internos destacan:

- Definición de un nuevo procedimiento administrativo y activación para su publicación en la sede-e, pudiendo configurarse para que aparezca en la sección de Destacados de la

página de inicio de la sede.

- Diseño de los campos del formulario de solicitud asociado al procedimiento, utilizando un editor de formularios propio de ACCEDA.

- Establecimiento del modo de iniciación del procedimiento — con autenticación a través de Cl@ve o sin autenticación —, así como del modo de firma del formulario de solicitud en el momento de su remisión – sin firma, firma personal con certificado, firma básica y, en breve, firma en la nube.

- Configuración del flujo de estados que seguirá la tramitación de los expedientes del procedimiento, partiendo del conjunto mínimo de estados o fases determinado por la normativa reguladora.

- Definición de ámbitos o unidades de tramitación, vinculación de los usuarios tramitadores y determinación de su perfil de acceso a los expedientes del procedimiento, buzones de correo asociados, etc.

- Plazos y alarmas para el silencio administrativo o silencio por parte del ciudadano.

- Edición de una página de portada del procedimiento con información de interés para el ciudadano sobre el procedimiento, como por ejemplo la normativa aplicable; cabeceras de los documentos que son generados automáticamente —organismo, dirección y contacto—; tipos de resoluciones y plantillas de notificación asociadas, etc.

Por su parte, el perfil de gestor de contenidos de la sede-e, de forma sencilla, permite definir y editar la información a mostrar en la página de inicio de la sede-e, así como crear otras páginas estáticas a las que se enlazará desde ésta. Para ello, la página de inicio de la sede-e se estructura en varias secciones predefinidas, diseñadas cada una para presentar una información determinada: carrusel de imágenes, procedimientos

publicados agrupados en categorías, procedimientos destacados, utilidades —normativa y verificación por CSV—, enlaces a otros sitios de interés, etc.

ACCEDA incluye, por último, múltiples opciones de configuración a nivel de la sede-e del organismo, que permiten definir desde los datos necesarios para el envío de correos —servidor, puerto, credenciales y plantillas—, hasta la integración con los servicios web de Portafirmas, GEISER, etc.

ACCEDA es la plataforma sobre la que se ha implementado GESAT (Gestión de Solicitudes de Acceso). Asimismo, son varios los organismos de la AGE que han optado por la solución ACCEDA para la puesta en marcha de su sede-e, con menor o mayor grado de personalización.

Como servicio horizontal puesto a disposición de las AA.PP., cualquier organismo interesado puede solicitar acceso a un entorno Demo de ACCEDA, cumplimentando el formulario en el enlace: <https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/accedademmo>. El acceso a este entorno Demo requiere conexión a red SARA.

La plataforma ACCEDA está siendo evolucionada actualmente por la S.G. de Impulso de la Administración Digital y Servicios al Ciudadano, en la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la AGE. *