



crue

Universidades
Españolas

TIC

**Jornadas Técnicas de RedIRIS 2015
Santa Cruz de Tenerife,
24-26 de noviembre de 2015**

e-Administración y Gobierno Abierto

**Mapa de la Administración Electrónica
en las Universidades Españolas**

Mapa de la Administración Electrónica en las Universidades Españolas

Objetivos:

Conocer:

- Servicios ofrecidos
- Herramientas utilizadas para buscar elementos de colaboración
- Recursos empleados
- Dificultades/apoyos
- Demandas/planes

Metodología:

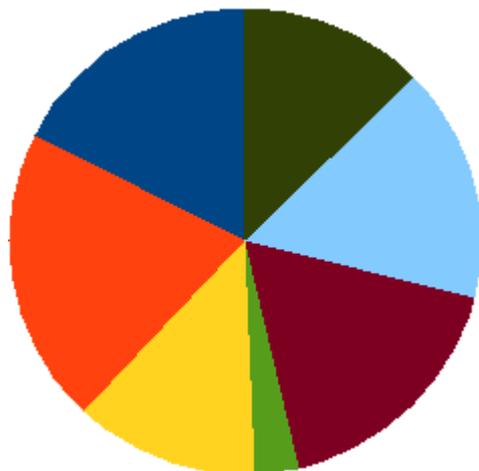
- Lista de interlocutores de administración electrónica (i-ae)
61 / 76 universidades (15, 3 públicas, 12 privadas)
- Encuesta elaborada en equipo (con posibilidad de anonimato y respuestas abiertas)
- Cumplimentación de la encuesta (06/2015)
- Elaboración del informe (08/2015). 42 + 7 respuestas
- Petición de aclaraciones a algunas universidades (09/2015)
- Revisión por los i-ae (09/2015)
- Revisión por representantes CRUE-TIC (09/2015)
- Versión final 1.0 30/09/2015

Las 10 elementos a resaltar

1. Interlocutores
2. Servicios
3. Comentarios
4. Quitar el papel para el ciudadano
5. Uso de la intermediación
6. Herramientas
7. Recursos personales y económicos
8. Dificultades
9. Futuro
10. Plan de actualización

Servicios ofrecidos 1:

05. ¿Cuáles de los siguientes servicios incluye su organización en la sede electrónica?



- Perfil del contratante
- Registro electrónico para ciudadano
- Tablón de anuncios
- Licitación electrónica
- Carpeta ciudadana
- Sistema de pago. Pasarelas de pago
- Archivo de documentos electrónicos

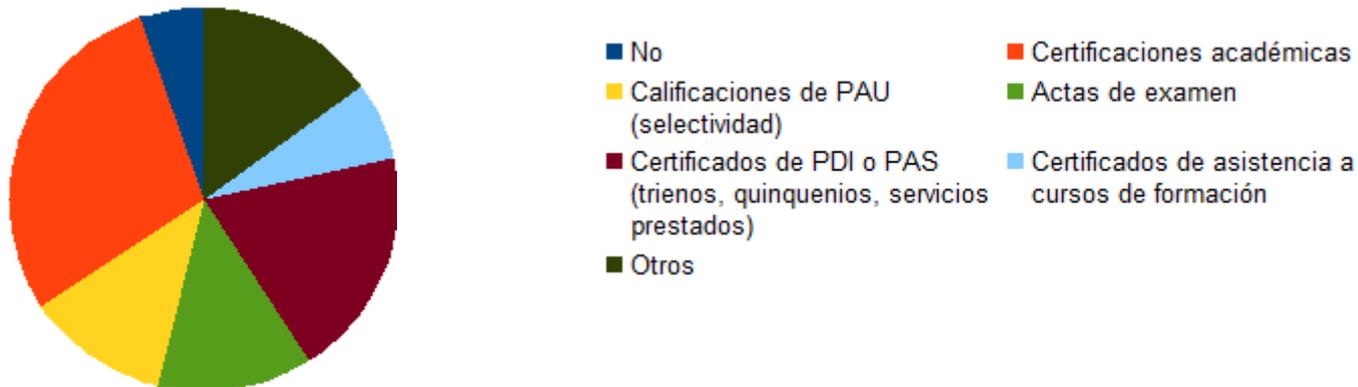
Servicios ofrecidos 1 (comentarios):

05. ¿Cuáles de los siguientes servicios incluye su organización en la sede electrónica?

- Perfil de contratante y licitación electrónica **adheridos a la plataforma de contratación del gobierno vasco**
- **Voto electrónico**, notificación, validación de firma electrónica, portafirmas, **gestión de convocatorias**, **directorío de cargos**, boletín oficial,
- No tenemos habilitado el registro electrónico como tal, sino como **presentación de solicitudes específicas**.
- Solicitud genérica, Solicitud de información (Transparencia), **Consulta de programas de estudio**, Cotejo vía CSV, procedimientos internos, **Portal de Comparecencias**.
- **eTitulo**
- Información al respecto de la codificación DIR3, oficina para la expedición de certificados digitales -y grabación posterior en tarjeta universitaria, si el solicitante pertenece a la comunidad, **herramienta para comunicaciones internas (eco)**, notificaciones fehacientes (ésta última no se ofrece a través de la sede; está integrada en los procedimientos).
- Solicitud de **certificado de jornadas de trabajo o dedicación**. Procesos de evaluación de complementos por méritos docentes Solicitud de reconocimiento y transferencia de créditos. Procesos de selección/provisión de PDI

Servicios ofrecidos 2:

09. La universidad ofrece a los ciudadanos documentos firmados electrónicamente con la posibilidad de validarlos en la sede con el código seguro de verificación



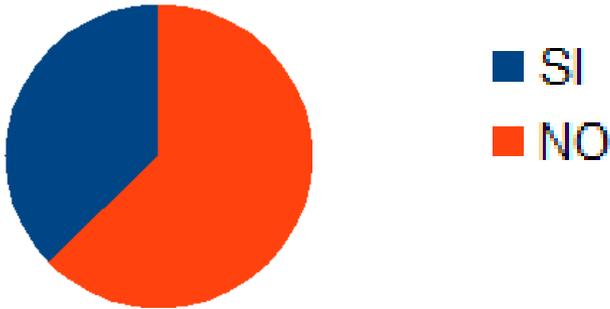
Servicios ofrecidos 2 (comentarios):

09. La universidad ofrece a los ciudadanos documentos firmados electrónicamente con la posibilidad de validarlos en la sede con el código seguro de verificación

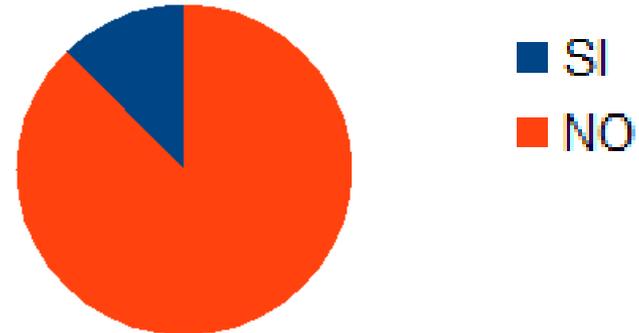
- **Certificados académicos**, solicitud de título, certificado supletorio del título, guías docentes, programas de asignaturas, gestión de becas Erasmus, reconocimientos del nivel de idiomas.
- Certificados de servicios prestados, solicitudes de licencias, aceptación plazas profesor asociado, cursos de formación de **PAS y PDI, actividad investigadora**, certificados de asistencias a congresos y eventos, domicilio de centro de trabajo, certificado de jornada.
- Certificados **económicos**, certificados IRPF, anuncios en el perfil de contratante.
- Solicitudes presentadas en **registro**, cualquier resolución de la universidad.
- Tenemos un asistente de edición de certificados integrado con el ERP (enterprise resource planning)

Servicios ofrecidos 3:

14. ¿Utiliza su organización alguno de los servicios de verificación y consulta de la Plataforma de Intermediación?



15. ¿Pone su organización la necesidad de poner datos y/o documentos a disposición de otras entidades por medios electrónicos?



Servicios ofrecidos 3 (comentarios):

14. ¿Utiliza su organización alguno de los servicios de verificación y consulta de la Plataforma de Intermediación?

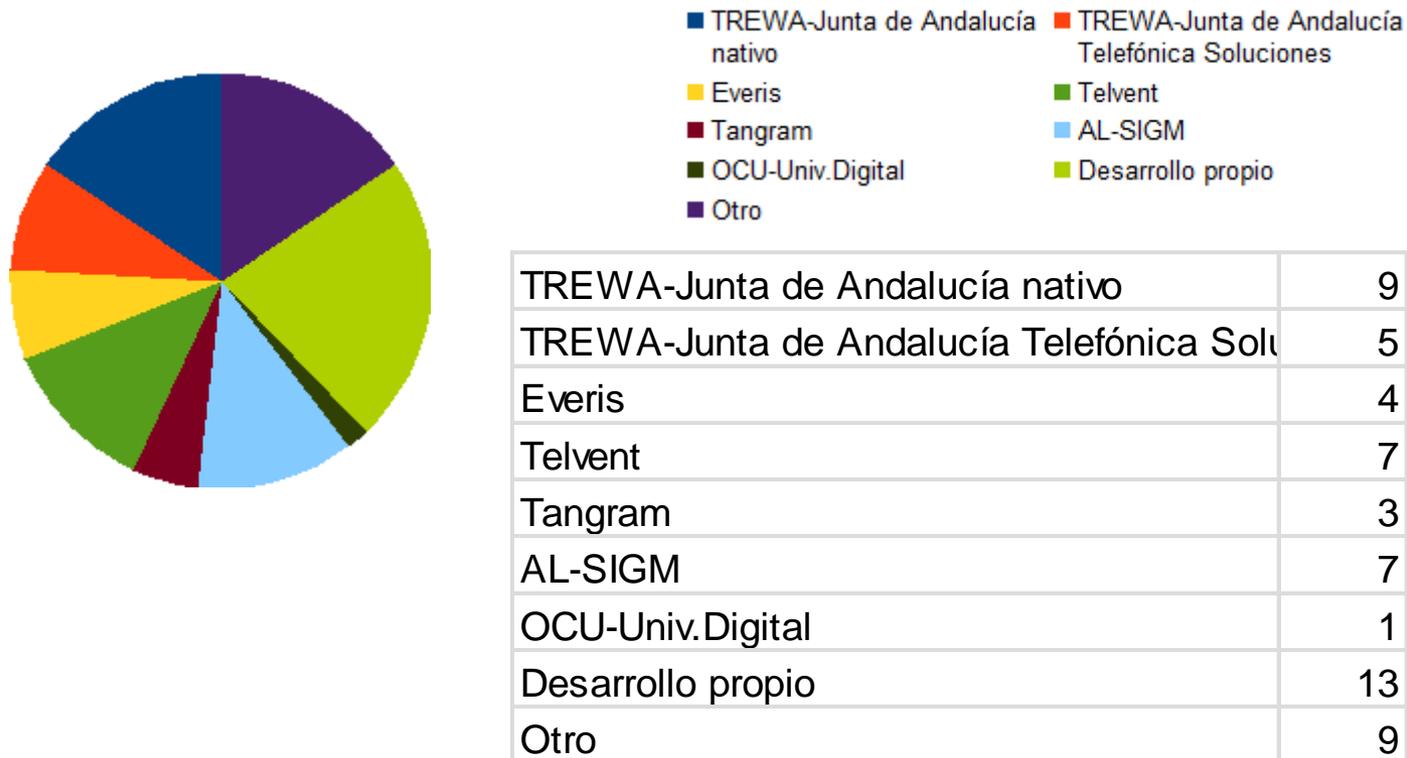
CONSULTAR: **DNI** (datos de identidad), **Agencia Tributaria** (para contratos de suministro y para acción social), **Tesorería General de la Seguridad Social**, familias numerosas, **registro central de personal**, discapacidad, **padrón**, **catastro**,

15. ¿Pone su organización la necesidad de poner datos y/o documentos a disposición de otras entidades por medios electrónicos?

CEDER: **Notas y datos de titulación**, si está **matriculado**, **PAU**, datos del **expediente académico**

Herramientas utilizadas:

04. ¿Cuál es el producto base sobre el que está instalada su sede?



Herramientas utilizadas (comentarios):

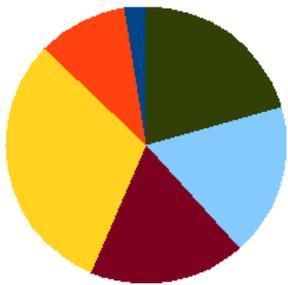
04. ¿Cuál es el producto base sobre el que está instalada su sede?

- **Liferay (+ Infoglue)**
- **Semic**
- T.ACTICA de la empresa **INFORMANCE**
- **Acceda**, Portafirmas (AGE), REC, @firma, Cliente y Recubrimiento Plataf. Intermediación de Datos, FACe y desarrollos propios (MINHAP)
- **SIGNE**
- **Gonce** (nombre interno) como tramitador de expedientes y como base para la Sede Electrónica.
- **SharePoint** e **INVESITE**

- Desarrollo propio con PHP, AJAX, APACHE, MySQL

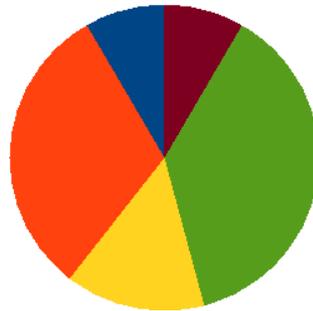
Herramientas utilizadas 2:

10. Portafirmas



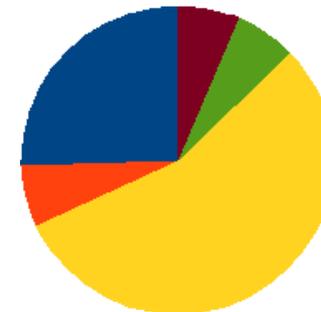
- Portafirmas en Cloud del MINHAP
- Portafirmas del MINHAP
- Portafirmas Junta de Andalucía
- Solución Propietaria
- Desarrollo propio
- Otro (especifique el fabricante)
- No ofrece servicio de Portafirmas

7. Notificación



- Se utilizan notificaciones externas (p.ej. <http://notificaciones.060.es/>)
- Notificación por comparecencia en sede (ver notificaciones en carpeta ciudadana)
- Se utilizan sistemas propios.
- Se utilizan sistemas de notificación pero no fehaciente (avisos informativos)
- No se utiliza ningún sistema de notificación ni aviso

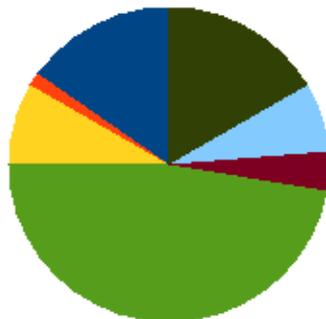
6. Pago



- Se utilizan pasarelas de pago de entidades externas (p.ej. Red.es)
- Se utilizan pasarelas de pago de propias
- Se utilizan pagos con tarjeta en TPV
- Se admite el pago por cargo inmediato en bancos conveniados (p.ej. norma 65 del CSB)
- No utiliza

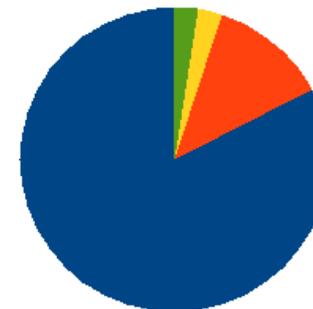
Herramientas utilizadas 3:

11. Mantenimiento del archivo de documentos electrónicos



- Gestores de bases de datos (MySQL, Postgres, Oracle)
- INSIDE-MINHAP
- AL-SIGM
- Alfresco
- Sistema de ficheros ("file systems") y utilidades
- Desarrollo propio:
- Otro (especifique el fabricante)

08. Identificación y firma



- @firma
- CatCert
- Otro (especificar)
- Izenpe-ZAIN

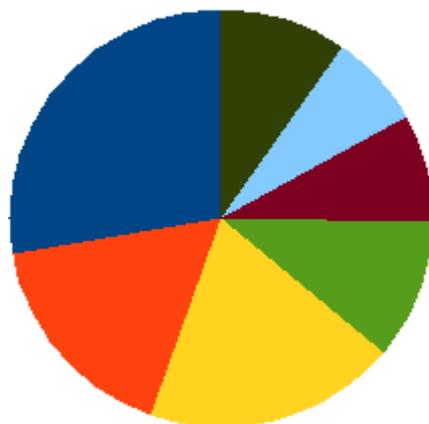
Herramientas utilizadas 3:

11. Indique qué software utiliza para el mantenimiento del archivo de documentos electrónicos

- **Archiva** de Metaenlace
- **Documentum** (+ Web Services de EVERIS)
- **Athento** de Yerbabuena
- **Alfresco** como gestor de documentos (con un desarrollo propio).
- Alfresco en Conservación y DBSPACE en Preservación
- **Content**, un producto que permite unificar la grabación/consulta de documentos electrónicos con metadatos ENI.
- **OPENKM** (N del ed: www.openkm.com/es/)
- **Universal Content Management** (UCM) de Oracle. Se pretende migrar a INSIDE en Cloud.
- **Docuware**

Herramientas utilizadas 4:

13. ¿Cuáles de sus aplicaciones corporativas (ERP) usan llamadas a servicios transversales de la sede electrónica (autenticación, firma, registro, notificación, pasarela de pago, archivo, sello de tiempo, etc..)?



- Gestión académica (administrativa y acreditación de titulaciones)
- Gestión Económica y presupuestaria)
- Gestión de RRHH y Nóminas
- Gestión de investigación y producción científica
- Gestión de la ordenación docente
- Enseñanza virtual
- Otro (especifique)

Herramientas utilizadas 4 (comentarios):

13. ¿Cuáles de sus aplicaciones corporativas (ERP) usan llamadas a servicios transversales de la sede electrónica (autenticación, firma, registro, notificación, pasarela de pago, archivo, sello de tiempo, etc..)?

Desde la **Plataforma de Tramitación se llama a WebServices** desarrollados en los ERPs para traer información y facilitar la validación y tenemos llamadas desde los **ERPs a funciones de la plataforma** para enviar documentos a firma, firmar documentos o para almacenar documentos en el gestor documental.

Nosotros hemos optado porque sea administración electrónica la que mueva los procedimientos **dado que las herramientas usan técnicas de modelado mucho más avanzadas que las aplicaciones transaccionales clásicas**. Desde la Sede se usan web services para acceder a los datos que necesitamos de las aplicaciones y también para ejecutar acciones en las mismas.,... También hemos usado el método inverso en algunas aplicaciones. Por ejemplo, la gestión de la formación del PAS envía/recibe los certificados al portafirmas de la Secretaria General para su firma antes de ponerlos a disposición de los alumnos para su descarga.

También tenemos escenarios inversos. Algunos procedimientos construidos sobre **BPM (Intalio) que invocan funcionalidades del ERP para consumir ciertos datos/servicios**. Algunos ejemplos son la Sección de Ayudas Sociales y la Unidad de Calidad.

- En firma de actas se comunica Sigma con módulos de la eadmon

Recursos empleados:

01. ¿Cuál es el presupuesto anual dedicado en su organización a la administración electrónica, incluyendo sus estructuras subyacentes (registro, archivo, firma, notificaciones, tramitación)? Se excluye el presupuesto dedicado a personal.

02. Indique el personal propio dedicado en su organización al desarrollo de la sede electrónica y sus estructuras subyacentes (registro, archivo, firma, notificaciones, tramitación), incluyendo la dirección del mismo

| | Presupuesto < 2 /Personas | 2 - 5 | > 5 |
|--------|------------------------------|-------|-----|
| < 50 | 7 | 14 | 1 |
| 50-200 | 3 | 11 | 2 |
| > 200 | 0 | 2 | 0 |

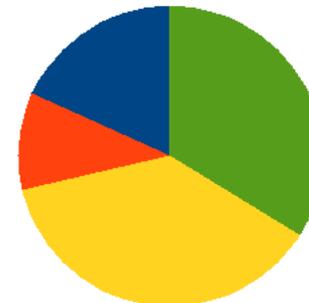
Dificultades / apoyos:

03. ¿Qué aspectos cree que limitan más la implantación de la AE en su organización? (Puede señalar varios)



- Coste
- Baja utilización
- Falta de apoyo de la dirección
- Falta de directrices claras de implantación
- Otro (especifique)

12. Indique los principales problemas encontrados en el despliegue y operación del servicio de firma electrónica



- Organizativos. Derivados de la ausencia de estructura organizativa responsable
- Jurídicos. Derivados de la ausencia de normas que lo admitan
- Tecnológicos. Derivados del mal funcionamiento de algún componente
- Usabilidad deficiente

Dificultades / apoyos (comentarios 1):

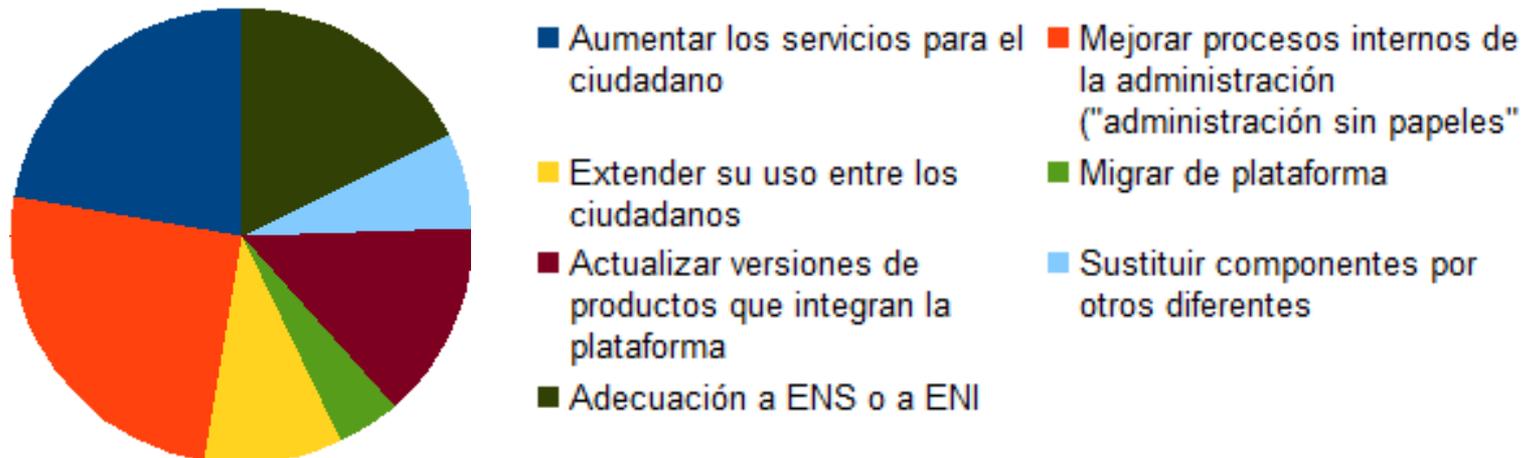
- Error de **asociar y restringir la idea de Administración Electrónica al uso de certificado electrónico** y de una herramienta de tramitación en la que construir y modelar procedimientos administrativos, cuando las universidades llevábamos muchos años haciendo administración electrónica por otros medios.
- Creencia errónea de que la Plataforma de Administración Electrónica, en nuestro caso el **Escritorio de Tramitación** que utiliza el funcionario, **va a ser como un ERP**, en especial para aquellas unidades donde no disponían de herramienta informática para su gestión. El hecho de que no haya sido así, ha significado una decepción para algunas unidades.
- Problemas derivados de las **diferentes tecnologías empleadas en los ERP** corporativos y su integración con los servicios de administración electrónica
- Insuficiente catalogación, **análisis y simplificación** de los procedimientos a digitalizar.
- **Inercia de los empleados públicos** para continuar haciendo los procedimientos de forma tradicional.
- Dificultades técnicas **asociadas al uso del certificado electrónico** (instalación, versiones de Java, versiones de navegadores, etc.). Esto ha sido y sigue siendo un obstáculo muy importante cuando en muchos casos no era necesario su uso, en la mayoría de trámites hubiera bastado la utilización de usuario/contraseña como hemos veníamos haciendo hasta ahora.
- **No existen limitaciones a la implantación de la eAdministración. Más bien al contrario**

Dificultades / apoyos (comentarios 2):

- Debido a la falta de estandarización (y/o normalización) en el conjunto de componentes (**sistemas operativos y dispositivos, navegadores, java, ...**) necesarios para ofrecer el servicio de firma electrónica.
- La **inercia para mejorar y rediseñar procedimientos**. Luchar contra el correo electrónico y otros procedimientos 'manuales' que no respetan la legislación vigente.
- Organizativos. Derivados de la ausencia de estructura organizativa responsable. También de la **dificultad de afrontar cambios organizativos** en algunas unidades.
- **Usabilidad deficiente**. Especialmente en el uso de la firma electrónica.
- Otros. Formativos. **Un porcentaje importante de empleados públicos presenta capacidades deficientes en el uso de herramientas tecnológicas**, lo que acentúa su rechazo al cambio.

Proyectos previstos:

16. Indique cuáles son los proyectos o actuaciones más relevantes previstas los próximos 12 meses para el desarrollo de la sede electrónica de su organización (puede señalar varios)



Proyectos previstos (comentarios):

- Acceso y presentación de solicitudes mediante el **uso de claves concertadas** y simplificar el proceso de firma asociado a la firma digital de actas académicas. Implantar **CI@ve**. **Eliminar el uso de certificados para firma por parte de los usuarios.**
- Implantación de servicio de **Portafirmas**
- Renovar toda la sede. **Tablón de edictos electrónicos.**
- Implantar **Geiser** (Registro de MINHAP).
- **Digitalización de expedientes.**
- Extensión de la **firma electrónica a la Dirección**
- Uso en **tablets y móviles**
- Plataforma de **licitación**. • Revisión de la Normativa telemática para **ajustarla a las nuevas disposiciones legales** y a nuevas formas de hacer en TIC.
- Normalización administrativa de procedimientos. La idea es que **hablen en términos jurídicos y de gestión, y no predomine el discurso TIC.**
- **Mejorar el rendimiento** de la plataforma

El mapa y UNIVERSITIC

- Elaborado por CRUE-TIC, orientado a obtener indicadores (Ejes > Objetivos > Indicadores > Anexos.)
- Varios años de antigüedad.
- No se asocian resultados a las universidades ("anonimato").
- Propósito: visión global, no singularización de resultados.
- Cierta estabilidad en los indicadores.

Hacer una nueva revisión de los anexos de CRUETIC-EADMON, para hacer las sugerencias que consideremos adecuadas y alineadas al mapa..

Futuro: edición invierno 2015

OBJETIVOS

- Integrarlo con UNIVERSITIC Administración electrónica
- Incorporar a las universidades que faltan
- Mantener una cierta continuidad en el cuestionario (eliminar unas pocas preguntas, añadir unas pocas preguntas)
- Abrir una puerta a formular, en texto libre de longitud acotada, proyectos o ideas

Calendario propuesto

30/11/2015 Ampliar equipo de elaboración

20/12/2015 Formulación de sugerencias sobre cuestionario

31/12/2015 Envío de cuestionario

31/01/2016 Fecha límite de recogida

15/02/2016 Enviar borrador para revisión (hasta 22/02/2016)

29/02/2016 Versión 1.0 edición de invierno

Menciones:

Recogida de la información:

Juan Arana Pérez (garana@unizar.es)

Pascual Pérez Sánchez (pascual.perez@unizar.es)

Impulso y organización:

Tomás Jiménez García. Secretario Ejecutivo de CRUE-TIC Gerente Universidad Murcia (tomasji@um.es)

Los **interlocutores de administración electrónica de las universidades** que han respondido a la encuesta.

Agradecimientos:

A **Segundo Piriz Durán** y **Crescencio Bravo Santos**, presidente y vocal respectivamente de CRUE-TIC por el impulso dado a este mapa

A **Chelo Malagón** e **Higinio Maeztu** de Redlris que presentaron en los grupos de trabajo de Cáceres, noviembre 2014, una primera versión de este mapa.

¡ Gracias por su atención !

¿Sugerencias?

URL del mapa:



Grupo de Trabajo de Administración Electrónica
CRUE – Comisión Sectorial TIC (<http://www.crue.org/TIC/>)

