

# "Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"

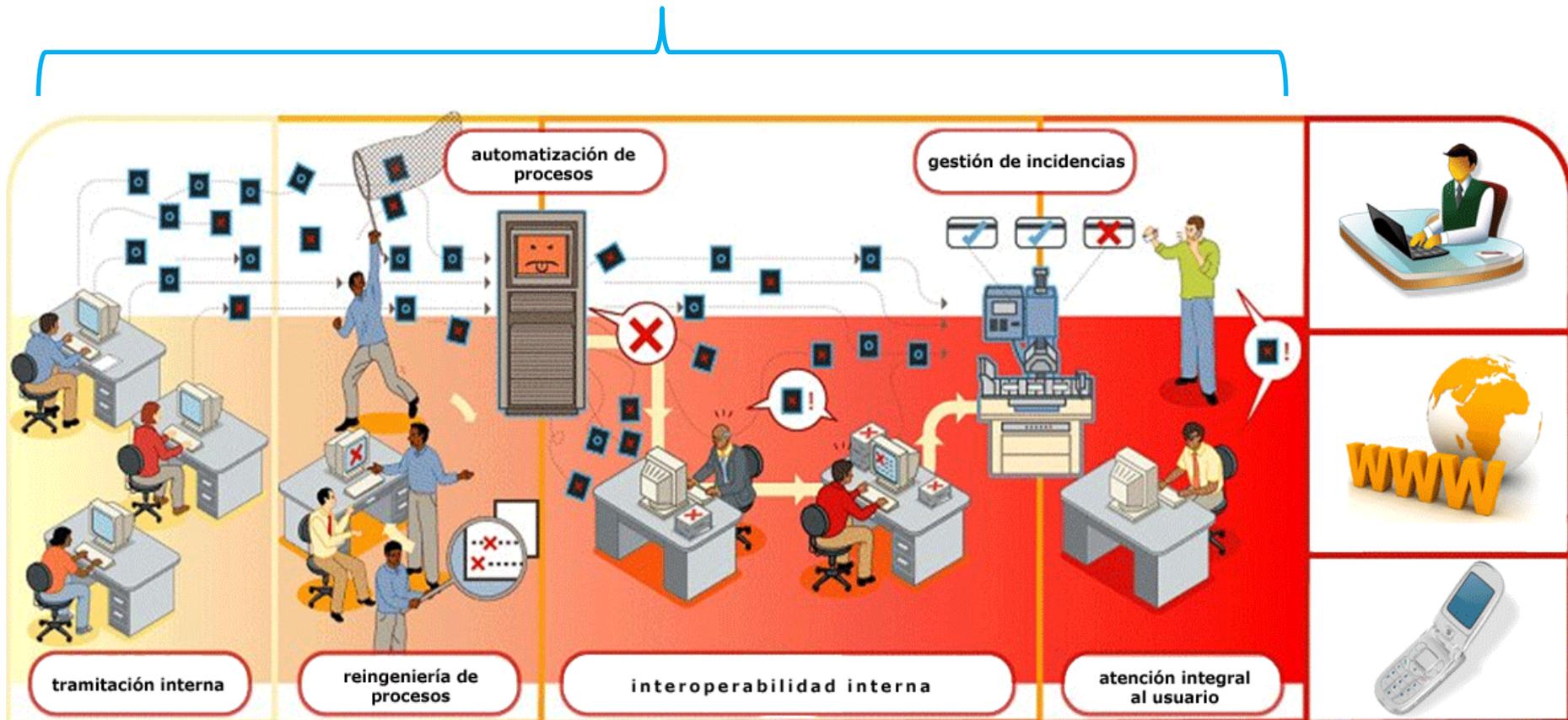


Actividad eléctrica en el volcán Chaitén (Chile)



Mario Alguacil Sanz  
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat  
Director de Tecnologies i Gestió del Coneixement

# Backoffice



# Sede Electrónica

# Sede Electrónica



La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, creó el concepto de «sede electrónica», justificado por «la necesidad de definir claramente

la sede administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad».

También contiene, en sus artículos 24, 25 y 26, una nueva regulación de los registros electrónicos, preceptos que son desarrollados por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley y regula las condiciones de su funcionamiento.

El MICINN pone a disposición de los ciudadanos la Sede Electrónica, a través de la cual se puede enlazar con otras sedes y subsedes dependientes del Ministerio y acceder a los servicios electrónicos del mismo. A la sede electrónica del Ministerio de Ciencia e Innovación se accede desde la dirección electrónica <https://sede.micinn.gob.es> (además de por esta página web)

a través de la cual los usuarios pueden ejercer su derecho de acceso a la información, a los servicios y a los trámites electrónicos del MICINN.



# Seu electrònica

Idioma: español

[Buscador](#) | [Equipamientos](#) | [Urgencias](#) | [Teléfonos](#) | [Contacta](#)

## Sede electrónica

/ Inicio / Sede electrónica

[Imprimir](#)

[Catálogo de trámites](#)

[Mis trámites](#)

[Perfil de contratante](#)

[Instancias](#)

[Edictos y Anuncios](#)

[Registro electrónico](#)

[Oferta Pública de ocupación](#)

[Servicios municipales](#)

[Normativas municipales](#)

[Organización](#)

[Subvenciones](#)

[Ayuda](#)

[Gobierno municipal](#)

[Atención ciudadana](#)

[Presupuesto municipal](#)

[Elecciones](#)

[Teléfonos de interés](#)

[Buzón de participación](#)

**La sede electrónica** del Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía, la titularidad, gestión y administración de la que corresponde al Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat en el ejercicio de sus competencias. A través de la sede, se accede a la información, servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat.



Trámites y gestiones



Perfil de contratante



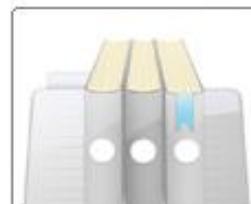
Instancias



Servicios municipales



Oferta de Empleo



Normativas

### Tramitar ahora:

[Cita previa del servicio de podología municipal](#)

[Instancia General](#)

[Volante de residencia](#)

[Recogida de muebles y utensilios domésticos](#)

[Pago de tasas, precios públicos y sanciones](#)

[Licencias de obras y enterados](#)

[Ocupación de vía pública con sacos de escombros](#)

[Quejas, incidencias y sugerencias](#)

[Otros trámites](#)

## *"Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"*

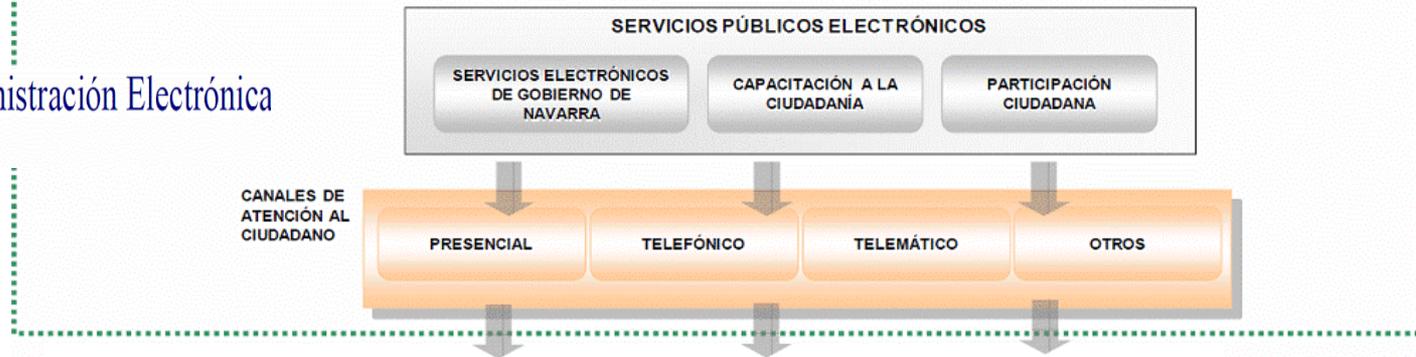
**Un coche que actual ronda los 300 componentes.  
Cada componente está constituido por infinidad de piezas:  
cuerpos, contactos, rodamientos, tornillos, cables, etc**



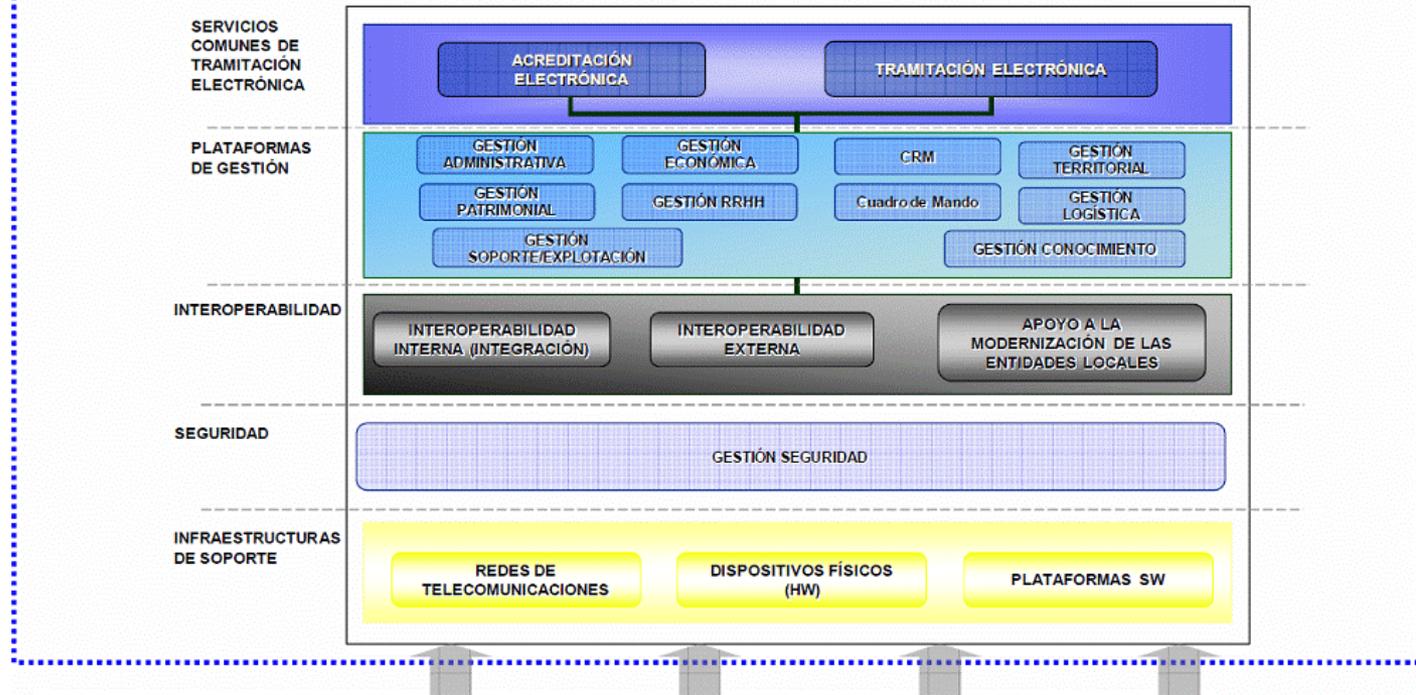
Contando todas las partes que han debido de ser fabricadas, para dar lugar a los componentes, ensamblarlos y construir el coche, **estaríamos hablando de unos 60.000 piezas**

**Sede**Electronica**CARPETA**Ciudadano**Perfil de**  
**Contratante**NotificacionesElectrónicasEsque  
maNacionaldeInteroperabilidadEsquemaNacionaldeSeguri  
dadFacturaElectrónica**Registro**Electrónico**Documentos****Electróni**  
**COS**TrámitesElectrónicos**Firma**Electrónica  
PasareladePagos**Tablón de Anuncios**Electrónico**Protecc**  
**ión de Datos Personales**AccesibilidadConfi  
dencialidad**Reingeniería de Procesos**gestorDo  
cumental**Sello de Tiempo**Certificado de Sede**Visa**  
dosElectrónicosCompulsaElectrónica**Archivo**Elec  
trónico**Digitalización de Documentos****Si**  
mplificaciónAdministrativa**Ventanilla Única****Gestión del Con**  
**ocimiento**.....

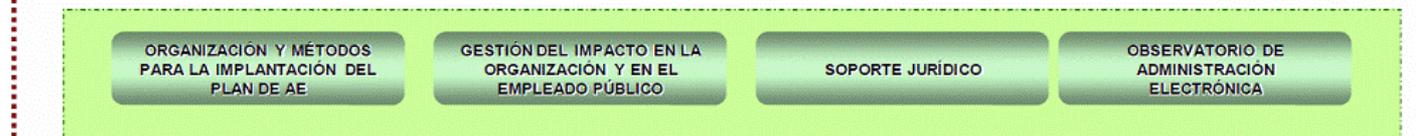
### EJE 1: Servicios electrónicos al ciudadano

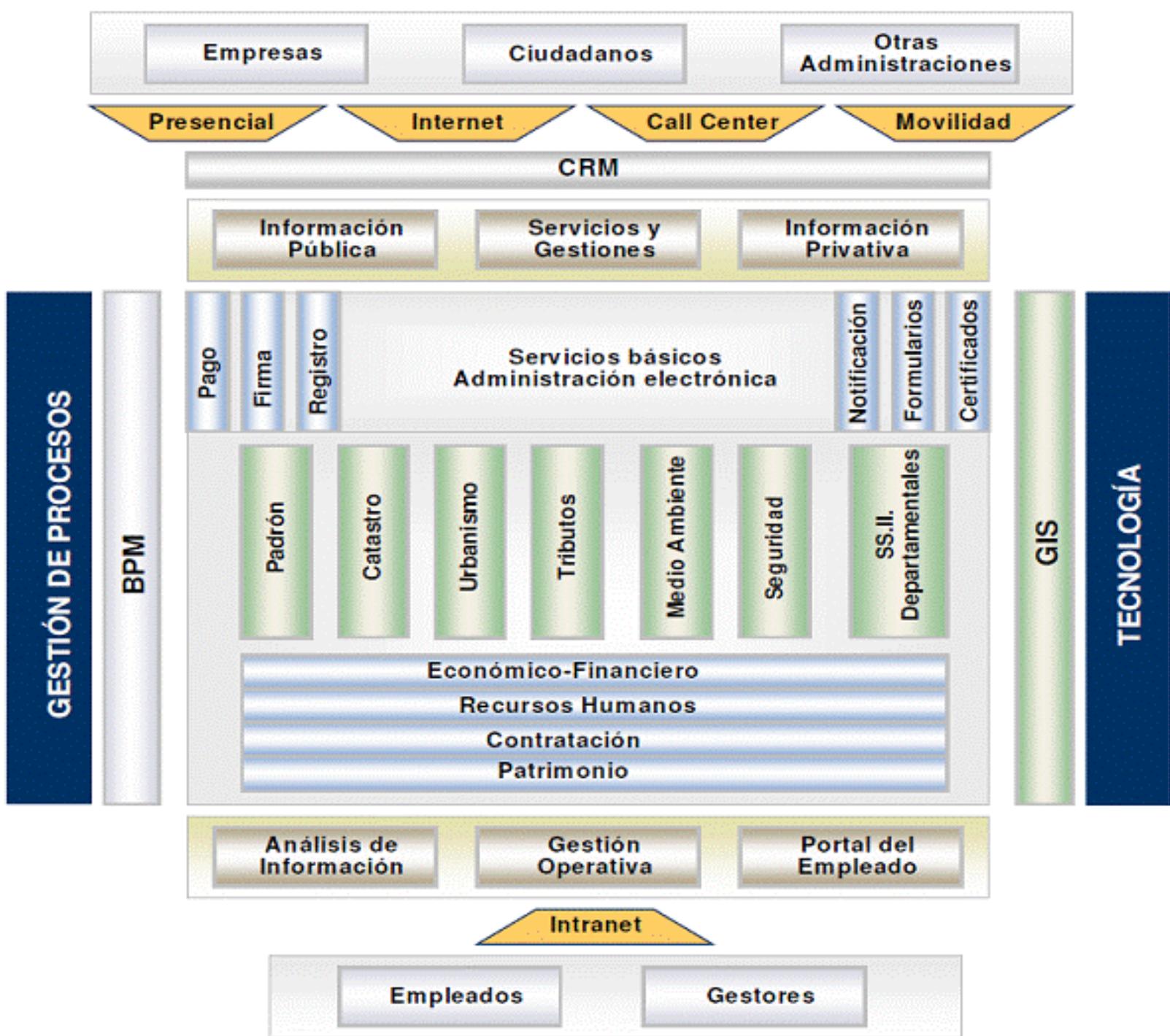


### EJE 2: Arquitectura de Administración Electrónica de la Comunidad Foral

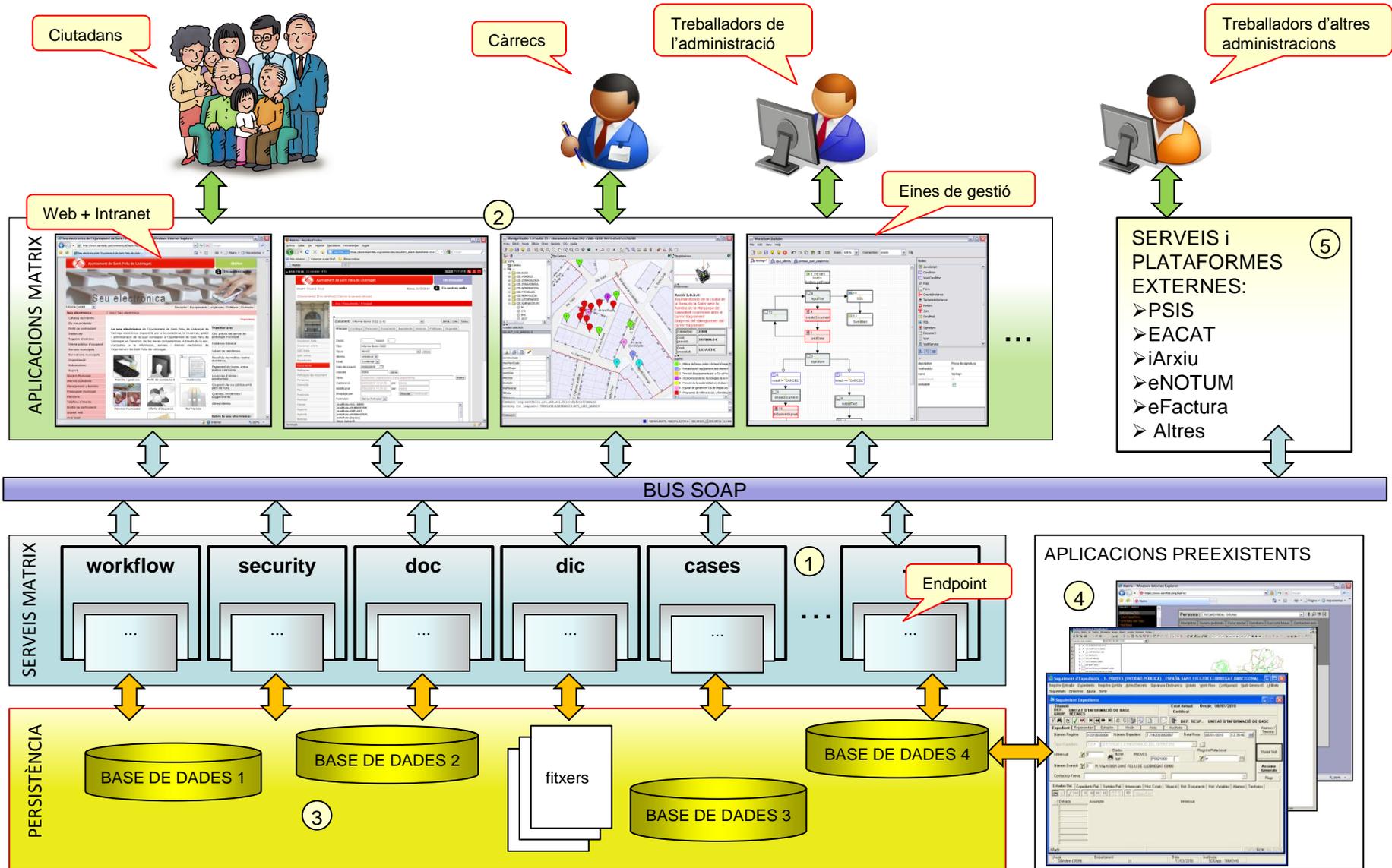


### EJE 3: Elementos transversales y marco común de actuación





"Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"



# "Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"

Diversidad de arquitecturas:  
Antiguas, Noveles, Excelentes,....



# Arquitecturas

## Esquema de motorización híbrida de LOTUS



# TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA



## Sede Electrónica

## Backoffice



ENGRANAJE INTERNO

CIUDADANO

REGISTRO TELEMÁTICO

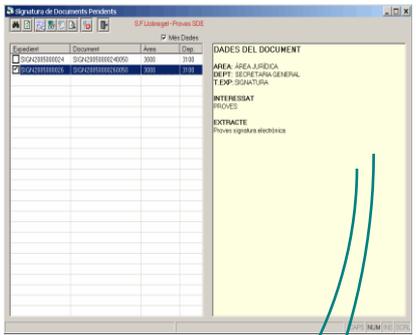
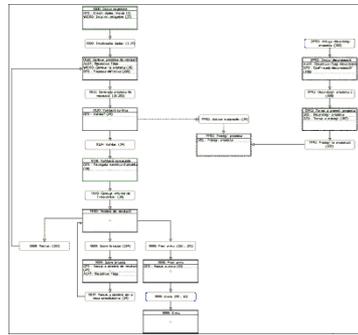
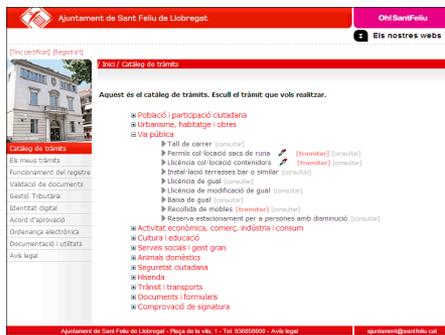
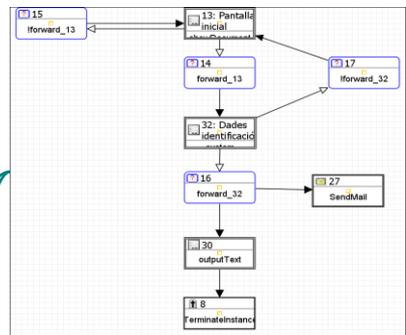
+

ASISTENTE TRAMITACIÓN

GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

WEB

SISTEMA DE INFORMACIÓN CORPORATIVO



DOCUMENTACIÓ PLANTILLA



DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE

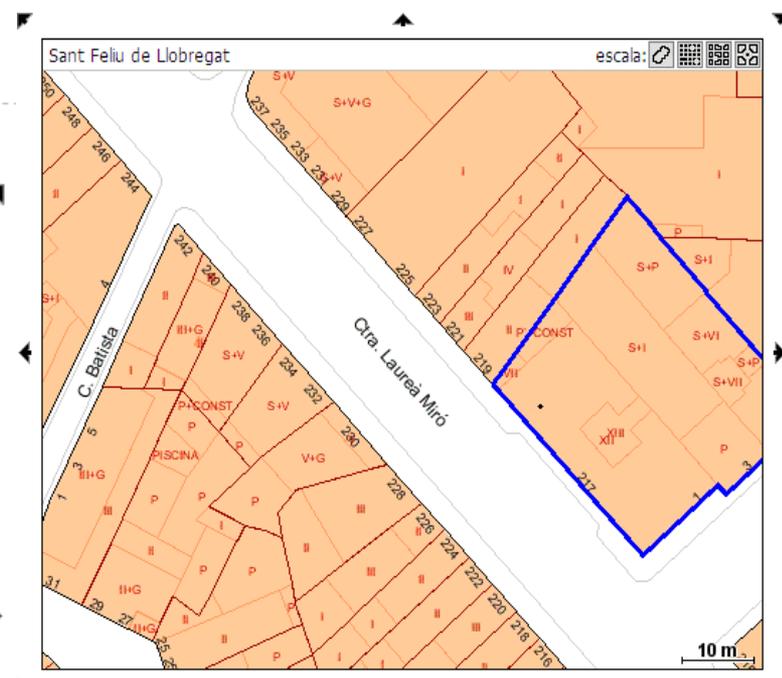
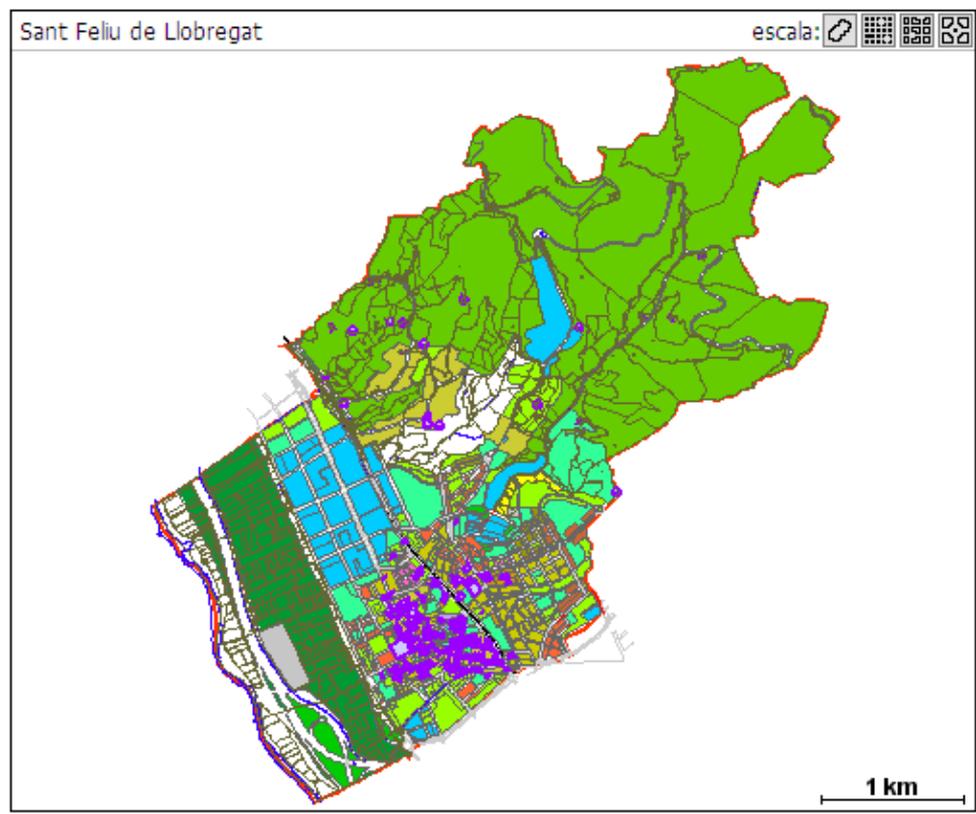
## SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL



Base de datos

# Planejament urbanístic

Apropar  Allunyar  Centrar  Informació  Veure tot  Imprimir



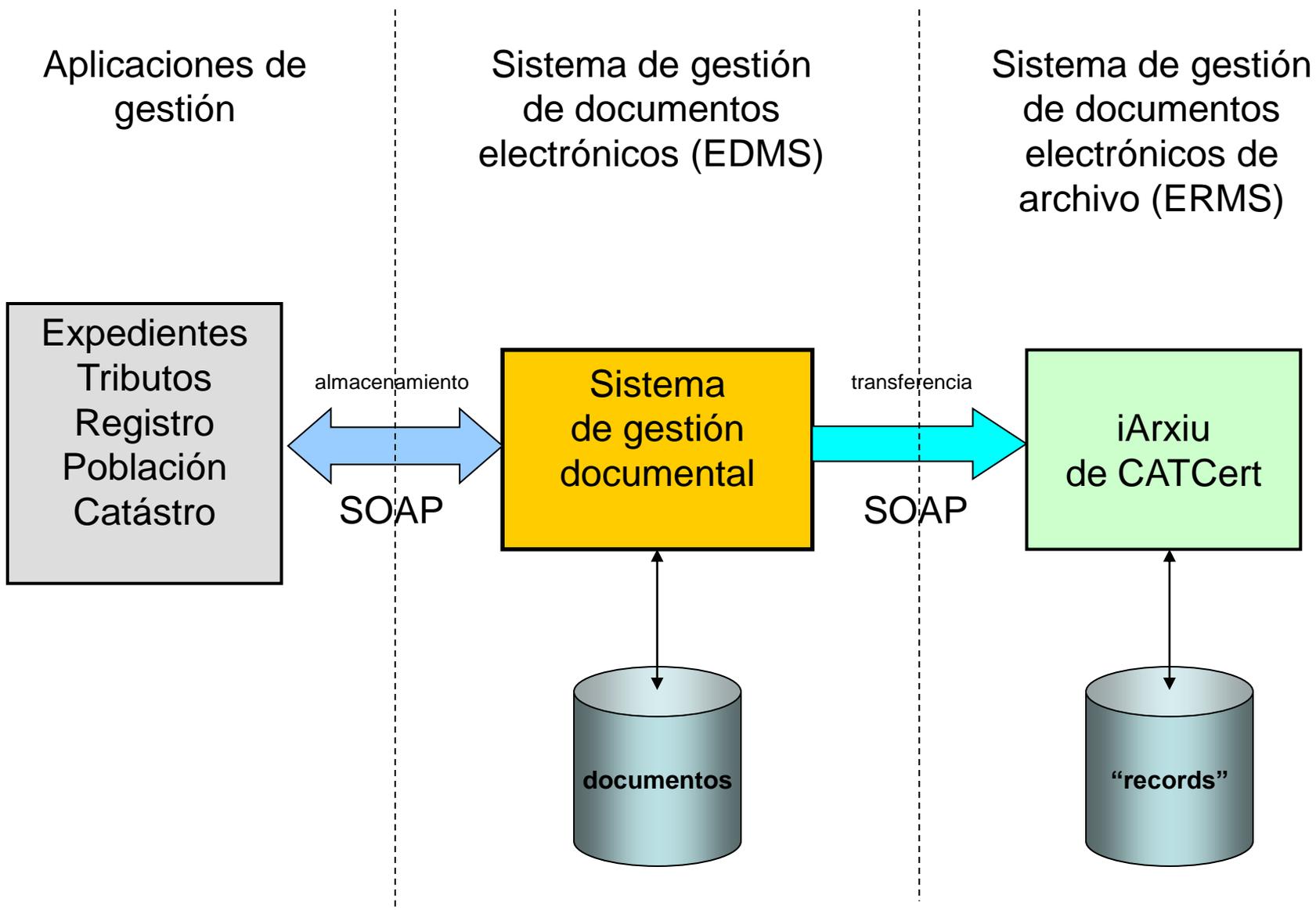
Cerca de carrer	Capes	Informació
<b>Dades cadastrals:</b>		
Adreça:	Ctra.Laureà Miró, 217	
Referència cadastral:	0118811DF2801G	
Superfície:	1057.68 m2	
		
<b>Classificació del sòl :</b>	Sòl urbà	
<b>Qualificació urbanística:</b>		
Clau:	18: Subjecte ordenació volumètrica específica	
Normativa urbanística Pla General Metropolità:	<a href="http://www.santfeliu.cat/documents/50998">http://www.santfeliu.cat/documents/50998</a>	
<b>Pla especial de catàleg :</b>		
Expedient ajuntament :	PL-1985/03	
Normativa urbanística planejament derivat:	<a href="http://www.santfeliu.cat/documents/52455">http://www.santfeliu.cat/documents/52455</a>	

Cerca de carrer	Capes	Informació
Nom de carrer:	<input type="text"/>	
Número:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Cerca"/>

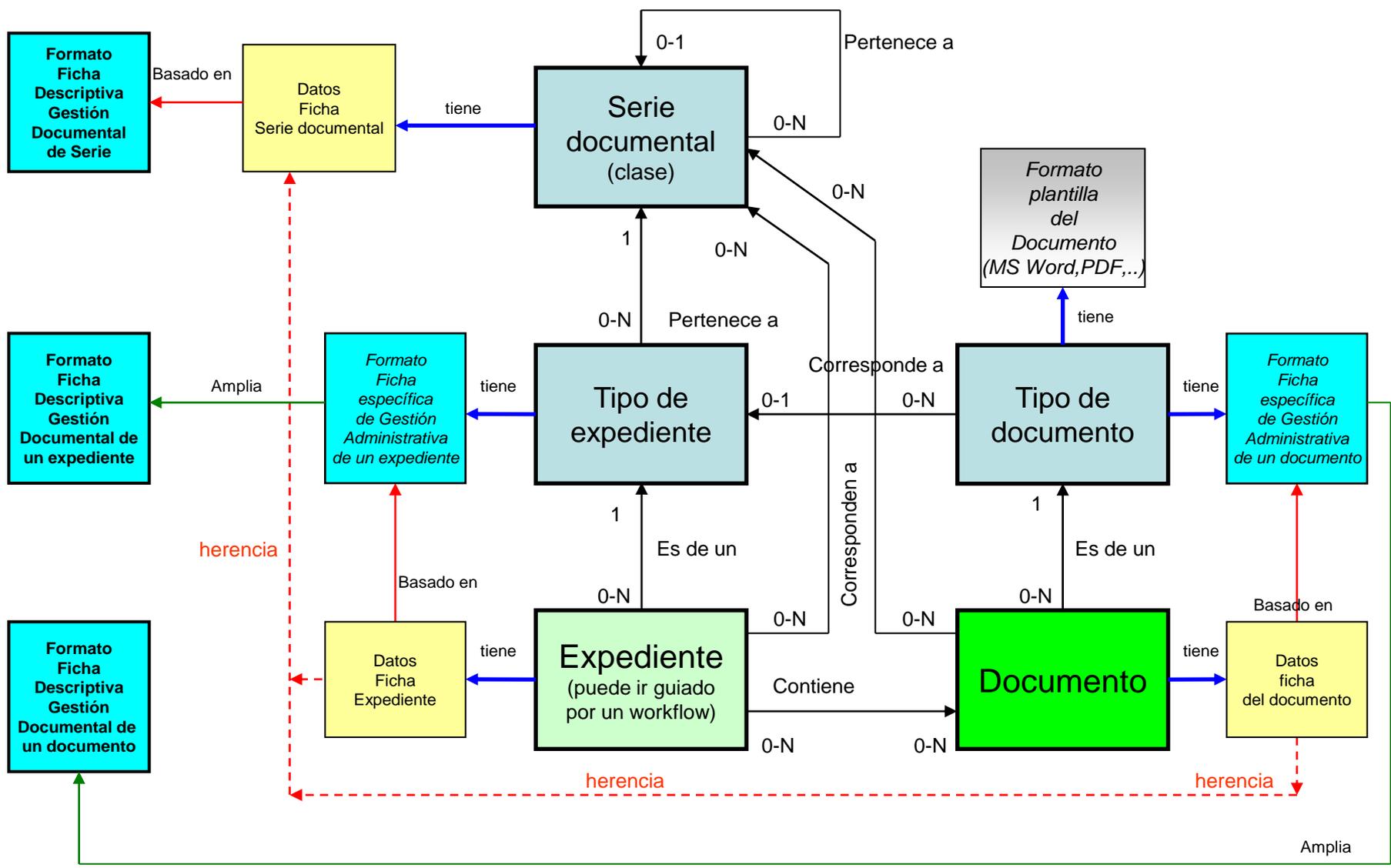
***"Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"***

## **Almacenamiento**





# Modelo Conceptual del Gestor Documental





- Quadre de classificació
- G001: GESTIÓ INTERNA O ORGANITZACIÓ
    - G002: Organització del govern municipal
    - G059: Organització administrativa
    - G138: Relacions, representació i comunicació
    - G225: Gestió dels recursos humans
    - G329: Marc normatiu i assumptes jurídics
      - G330: Procediments, recursos i reclamacions
      - G342: Estatuts, reglaments, bases i normes regulades
      - G345: Ordenances
      - G346: Convenis i subvencions de col·laboració intermunicipal
      - G349: Validacions de documents
        - G350: Validacions de poders
        - G351: Validacions i compulsos de documents
      - G352: Assessorament i informes jurídics
    - G355: Gestió del patrimoni
    - G403: Gestió dels recursos econòmics
  - T001: GESTIÓ DEL TERRITORI
    - T002: Ordenació del territori i urbanisme
    - T085: Protecció de l'entorn, medi ambient i control sanitari
    - T153: Ordenació de l'activitat econòmica i del transport
      - T154: Horaris comercials
      - T158: Fires, mercats i quioscos
      - T184: Transports municipals
      - T187: Estudis i treballs tècnics de mobilitat
      - T188: Promoció de l'activitat econòmica i l'ocupació
      - T203: Informació i defensa del consumidor
    - T207: Informació del territori
  - P001: GESTIÓ DELS SERVEIS A LA PERSONA
    - P002: Informació i registre de població
    - P032: Gestió de serveis culturals
    - P070: Gestió de serveis per a l'educació
    - P102: Gestió de serveis per a l'esport i el lleure
    - P123: Gestió de serveis per al benestar i la salut
    - P191: Gestió de la seguretat ciutadana i protecció civil

Documentos | Expedientes

Filtro

Título:

Contenidos:

DocId:  Idioma:  Versión:  Fecha:

Propiedad:  Valor:

Buscar

Documentos encontrats: 73

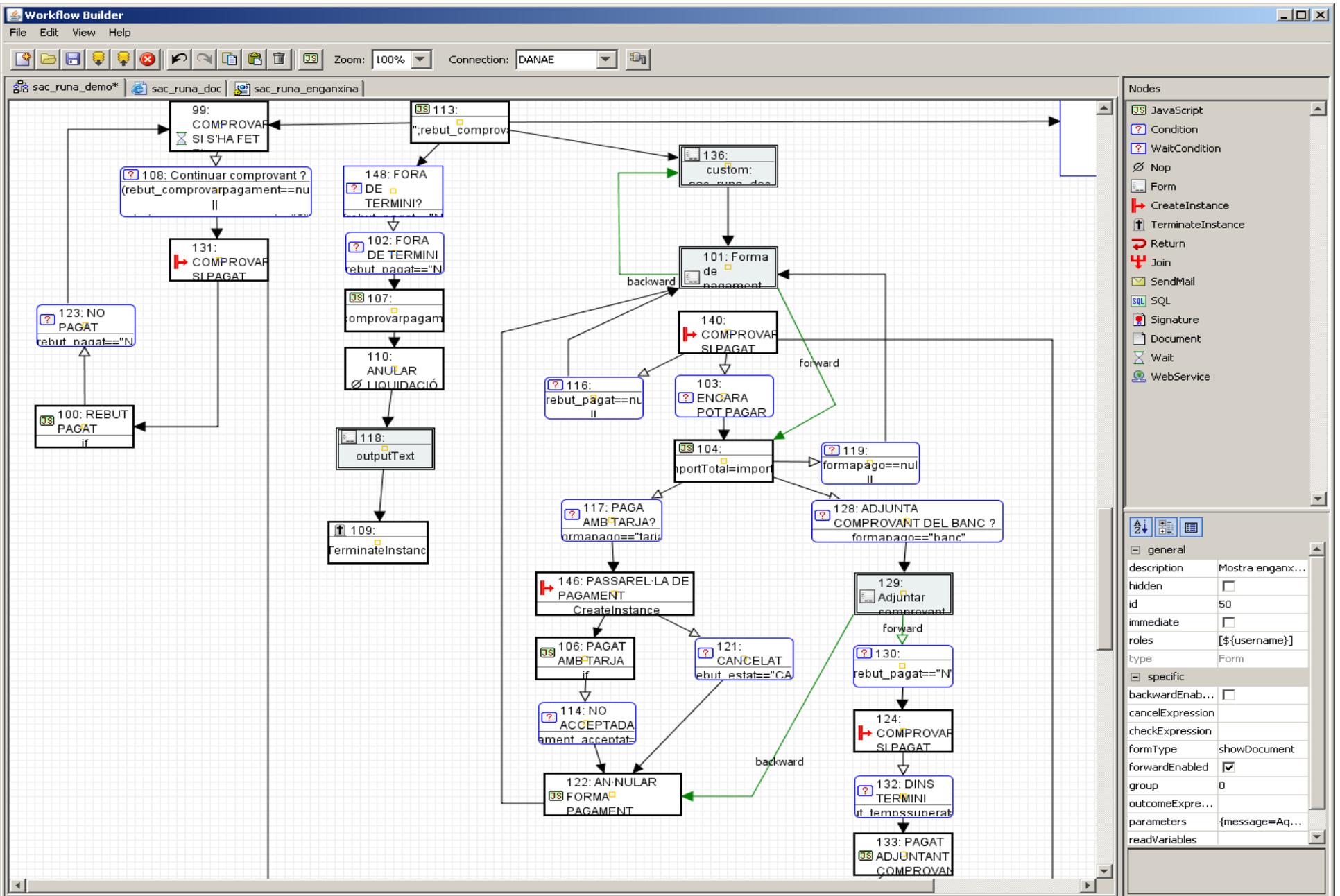
Vista previa

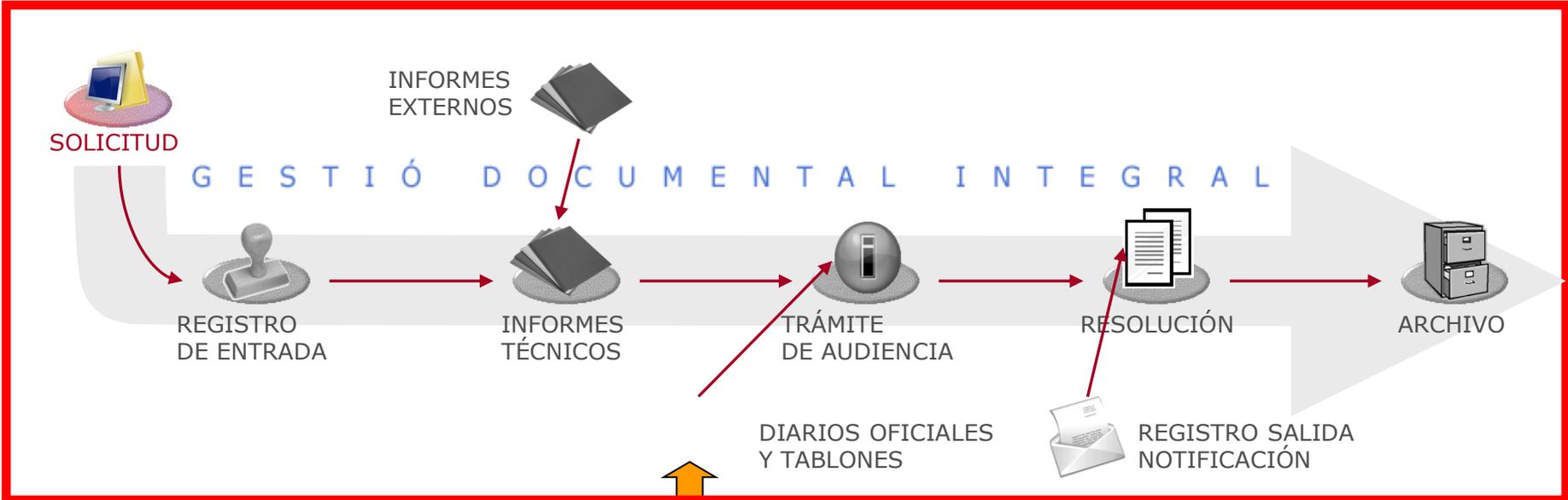
DocId	Idioma	Ver...	Título	Ta...	uuid	Blo...	Es...
123...	%%	3	Fem Barri - Comitè d'...	11,...	bf59eef1-d...	co...	
123...	%%	2	Fem Barri - Comitè d'...	9,1...	86627656-...	co...	
123...	%%	5	Fem Barri - Comitè d'...	9,5...	6dad7b5a-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	7,7...	92f85d00-e...	co...	
123...	%%	3	Fem Barri - Comitè d'...	4,3...	7762d58d-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	11,...	1b375a4b-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	17,...	02d07b5d-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	11,...	ab62773a-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	16,...	25e9bf6b-f...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	10,...	0eb81795-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	17,...	9cf7326e-7...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	10,...	111aa679-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	11,...	de5d9948-...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	15,...	c3c9ad5e-f...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	7,4...	236511e2-f...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	13,...	c4d085f8-0...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	8,1...	1f867a97-c...	co...	
123...	%%	1	Fem Barri - Comitè d'...	16,...	079261b3-...	co...	

Vista previa



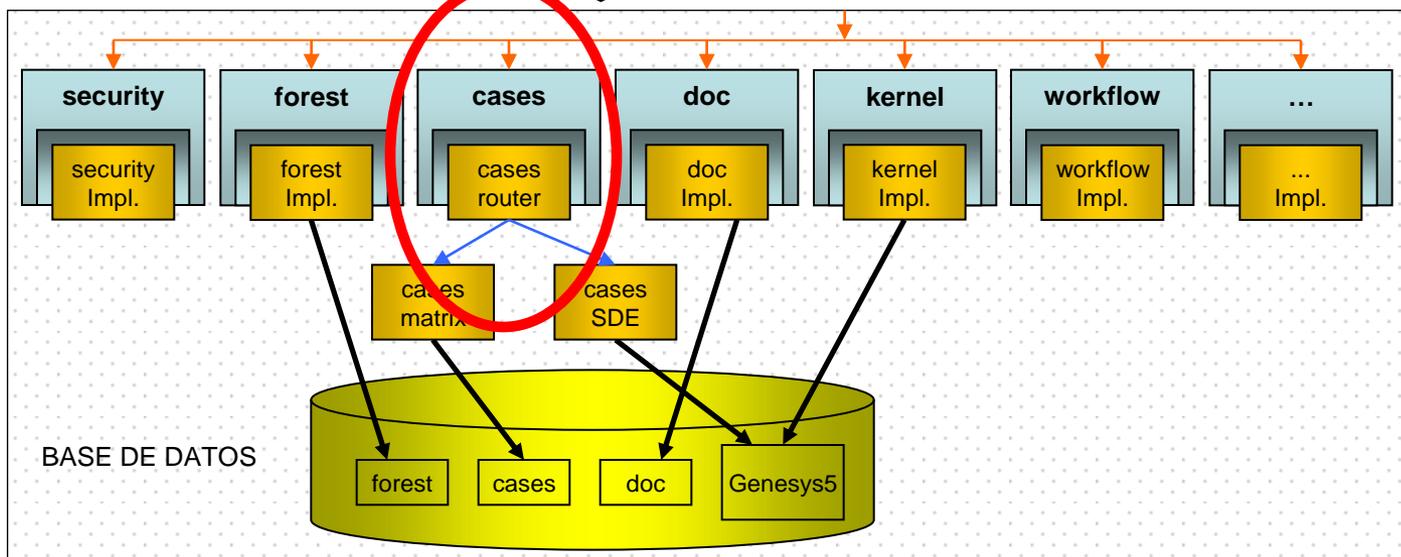
# Expedientes electrónicos: herramientas de modelización





SOAP interface

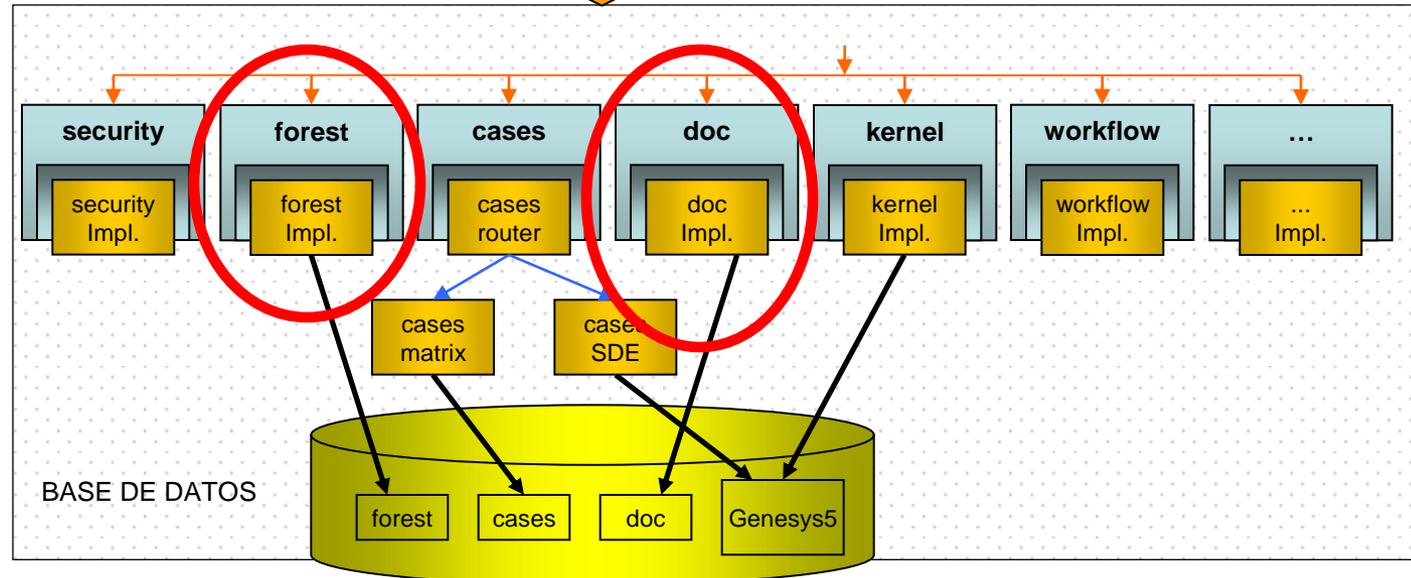
Matrix Virtual Machine (Web services)





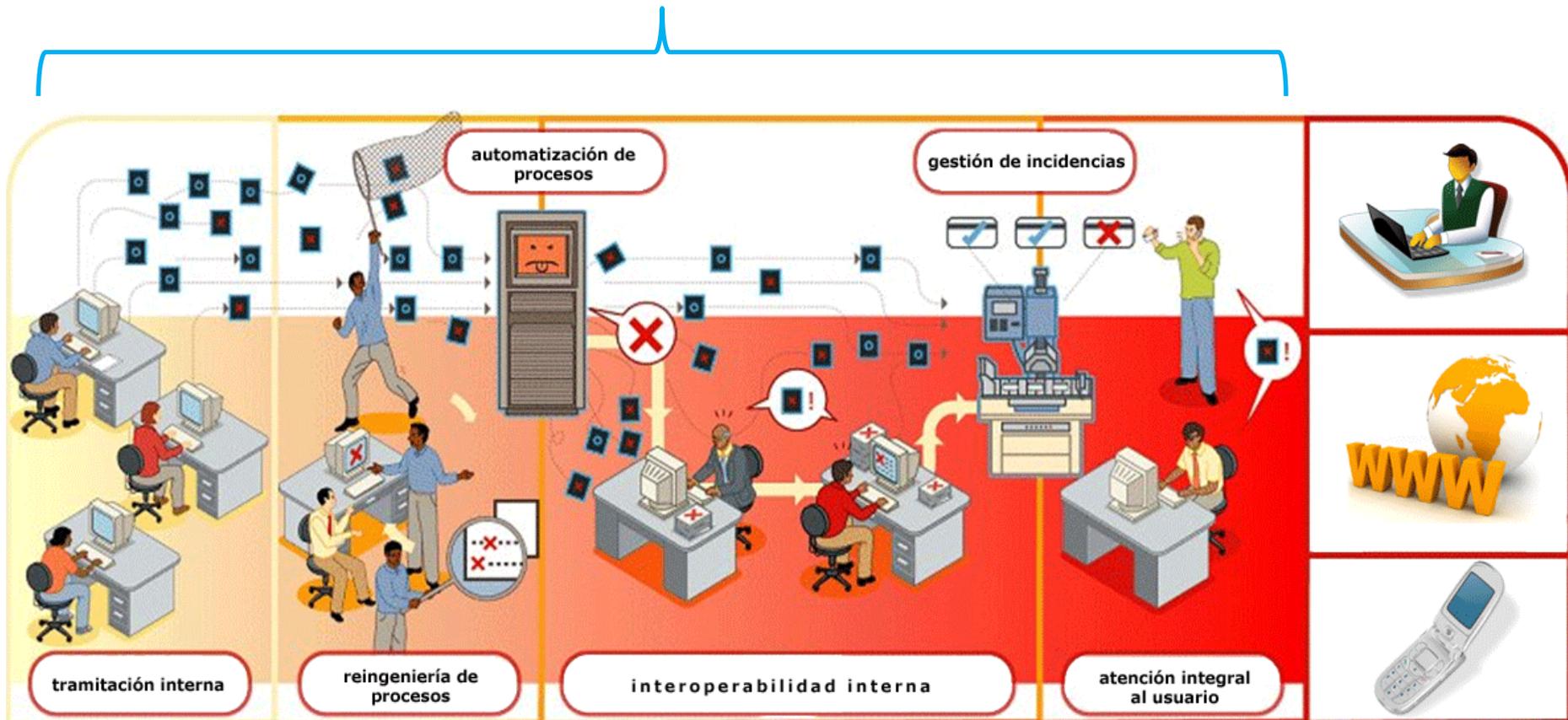
SOAP interface

Matrix Virtual Machine (Web services)



# "Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"

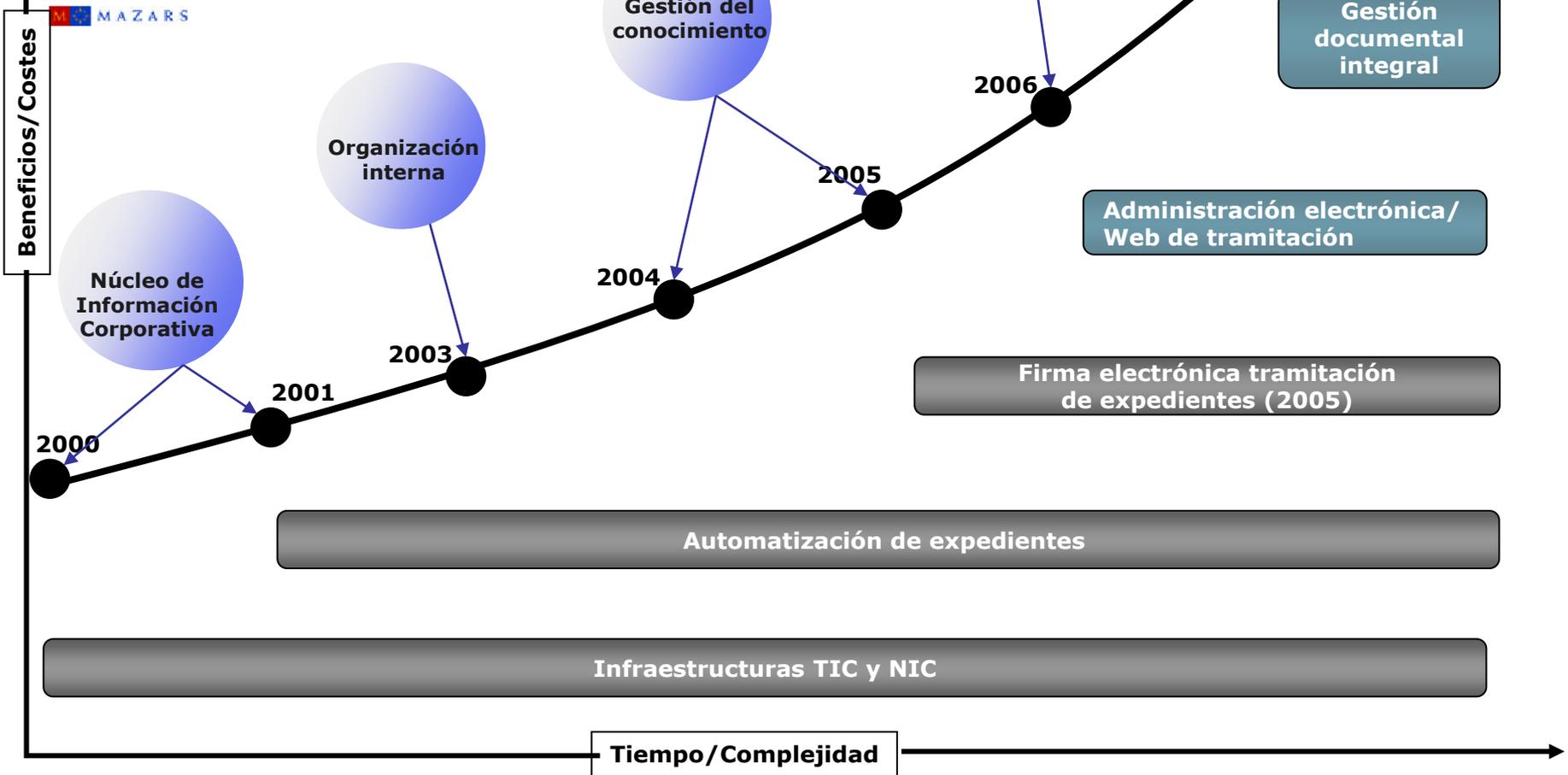
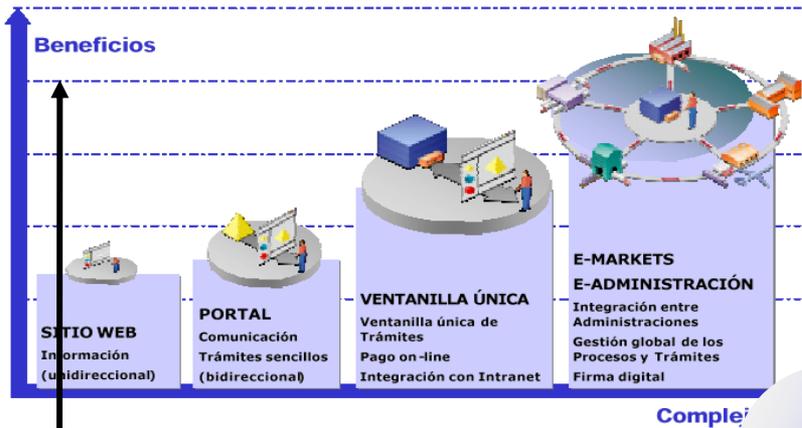
## Backoffice



## Sede Electrónica

# Evolución hacia la e-Administración

# Alineación de estrategias



# "Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"

Ley 25/2009 "Omnibus"

Ley 11/2007



Business Intelligence



Movilidad

Tramitación Electrónica



Web de tramitación electrónica



Gestión documental integral



Intranet



Gestión Recursos Humanos



Oficina de Atención Ciudadana



Organización administrativa



Servicios de atención especializada



Infraestructuras TIC



Interoperabilidad con otras administraciones



Esquema Nacional de Seguridad

Esquema Nacional de Interoperabilidad

# Interoperabilidad

*Sinopsis del Real Decret 4/2010, de 8 de enero, por el cual se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.*

**Interoperabilidad:** capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Artículo 42.1 de la LAECSP: crea el Esquema Nacional de Interoperabilidad, que comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización que deberán tener en cuenta las AAPP para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad, entre las administraciones y con la ciudadanía.

# Interoperabilidad

- **Comunicaciones de las Administraciones Públicas**
- **Reutilización i transferencia de tecnología**
- **Firma electrónica y certificados**
- **Recuperación y conservación del documento electrónico**
  - **Medidas para garantizar la interoperabilidad**
  - **Medidas para garantizar la seguridad**
  - **Formatos de los documentos:**
  - **Digitalitzación de documentos en soporte papel**

# Interoperabilidad



# Seguridad

***Sinopsis del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el cual se regula  
El Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica***

## **Esquema Nacional de Seguridad**

**Objeto:** Establecimiento de los principios y requisitos de una política de seguridad en la utilización de medios electrónicos que permita la protección adecuada de la información de acuerdo con lo que se establece en el artículo 42.2 de la ley 11/2007, de 22 de junio

**Finalidad:** Creación de las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las administraciones públicas el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

# Seguridad



# Asegurar la transición

## Esquema de motorización híbrida de LOTUS



# "Administración en la Red: del Backoffice a la Sede Electrónica"

## FORMACIÓN ESTRATÉGICA

**Competencias Clave** Competencias que todo el personal de la organización tendría que desarrollar:

Tener el "saber hacer" y la actualización de conocimientos necesarios para desarrollar la función propia con profesionalidad.

Capacidad de conseguir los objetivos marcados y superar los estándares establecidos, buscando siempre la mejora de la calidad.

Capacidad de desarrollar el trabajo de forma global y compartida, integrándose con los diferentes departamentos de la organización.



Capacidad de conocer y satisfacer atenta y oportunamente las demandas de los clientes internos y externos anticipándose a sus necesidades

Capacidad para trabajar en colaboración y coordinación con otras personas para alcanzar objetivos comunes

Capacidad de detectar y comprender las características de la organización local y de trabajar de forma orientada a los valores, principios y objetivos de servicio al ciudadano.

Gracias por su atención



[alguacilsm@santfeliu.cat](mailto:alguacilsm@santfeliu.cat)