

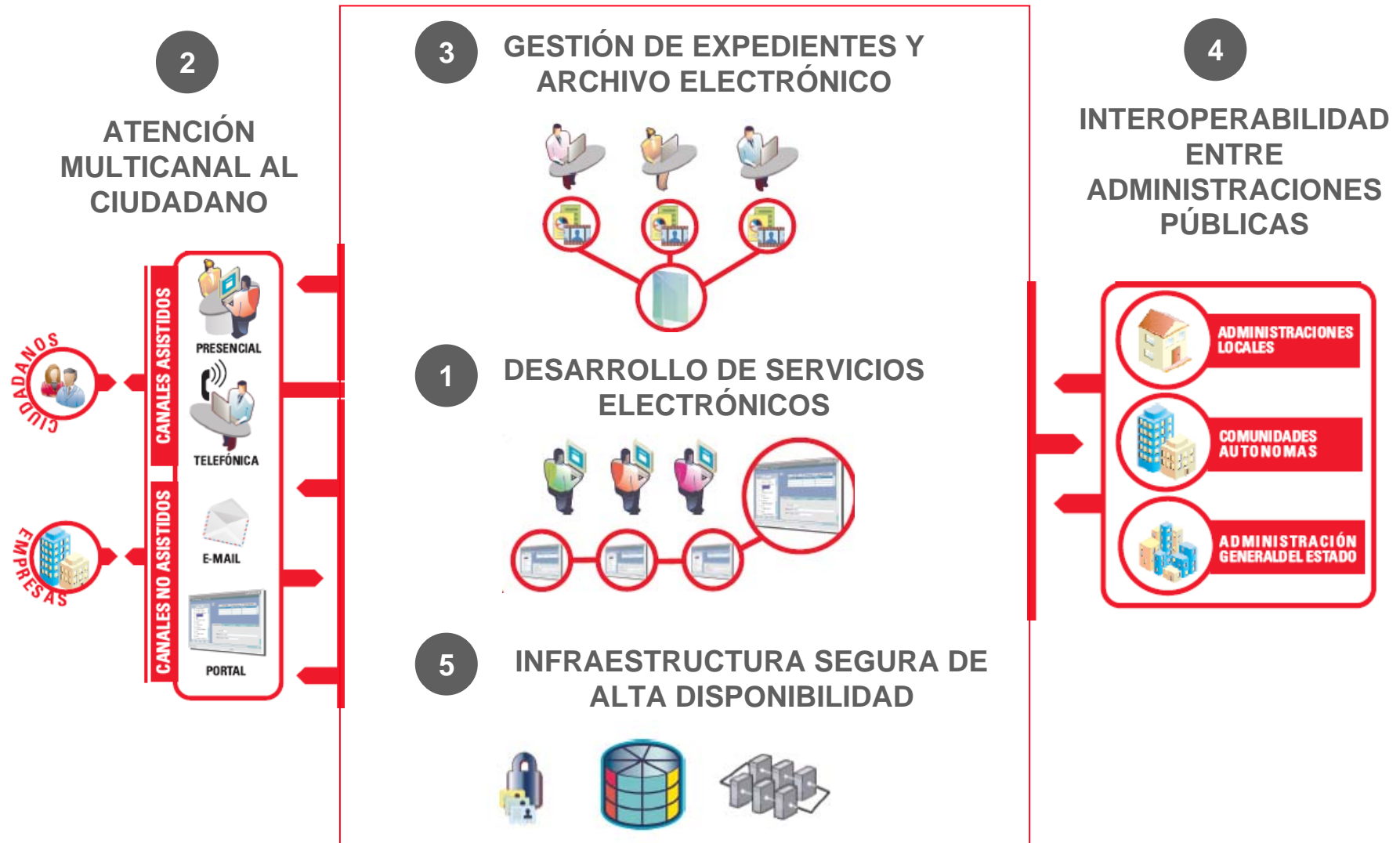


**ORACLE®**

**Despliegue de la Ley de Acceso: un paso adelante en la modernización de las Administraciones Públicas**

ORACLE®

# Áreas de actuación de la LAECSP





# Problemática tecnológica

- Dificultad en el desarrollo y despliegue de servicios multicanal
- Dificultad en el desarrollo de servicios totalmente electrónicos “extremo a extremo”
- Reutilización de las aplicaciones y servicios ya desarrollados
- Flexibilidad en la modificación de los servicios electrónicos
- Integración entre el back y el front office

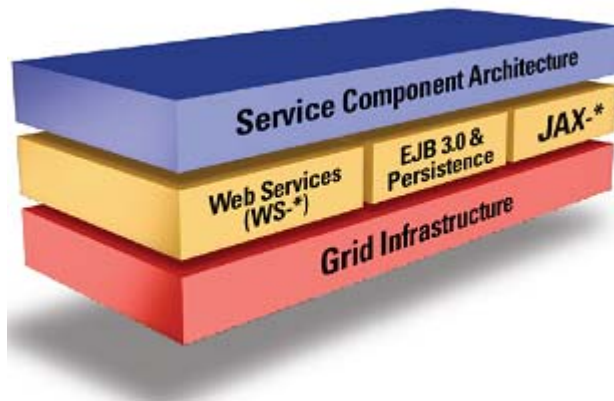
# Desarrollo de servicios electrónicos

## PLATAFORMA DE DESARROLLO Y DESPLIEGUE

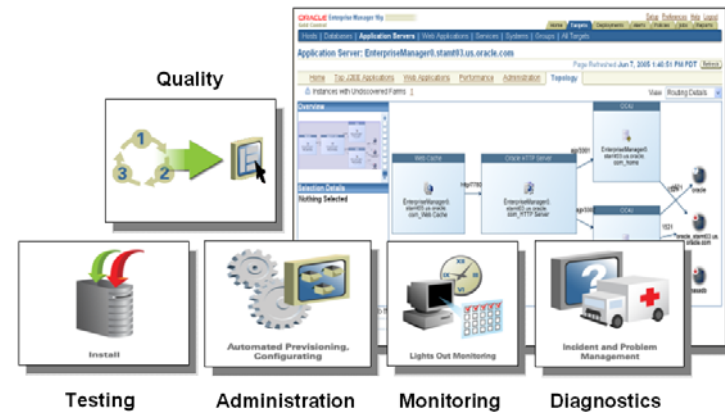
Entorno de desarrollo... de alta productividad... para servicios multidispositivo



## Plataforma de despliegue de servicios electrónicos



## Gestión de la infraestructura tecnológica

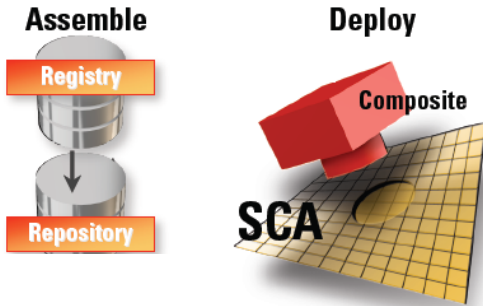


ORACLE

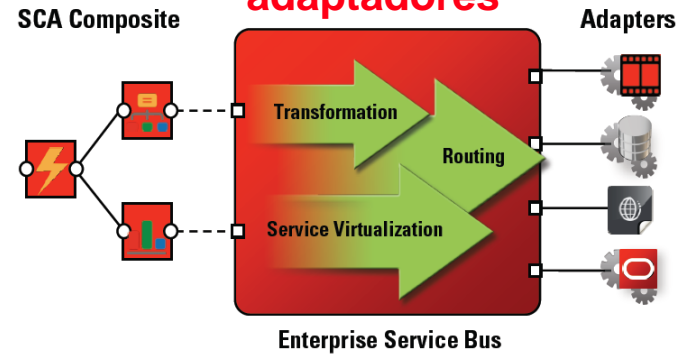
# Desarrollo de servicios electrónicos

## ARQUITECTURA ORIENTADA A SERVICIOS

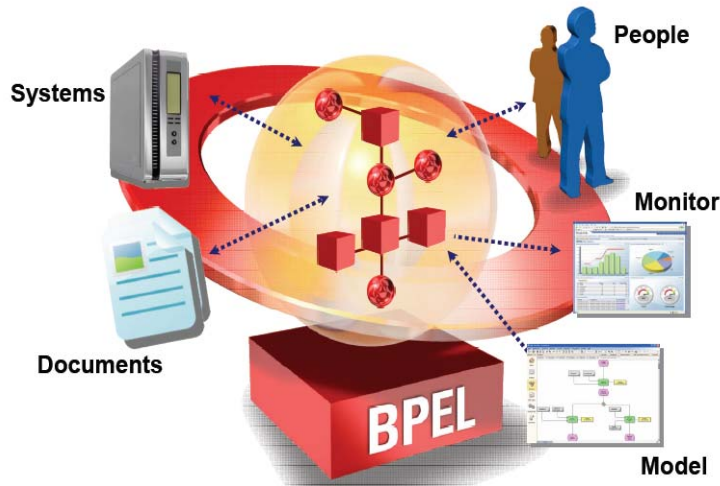
### Catálogo de servicios



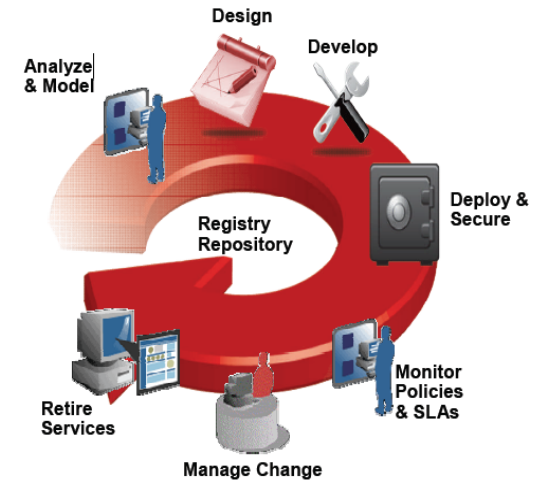
### Bus de servicios y adaptadores



### Gestor de procesos



### Gobierno SOA



ORACLE

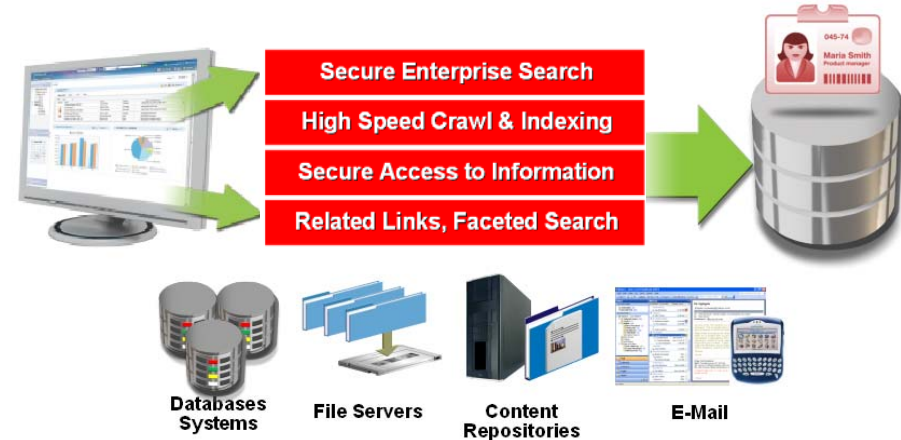
# Desarrollo de servicios electrónicos

## SEDE ELECTRONICA

### Plataforma de creación de portales



### Buscador seguro



### Gestión de contenidos Web



### Monitorización de la experiencia del ciudadano



ORACLE®

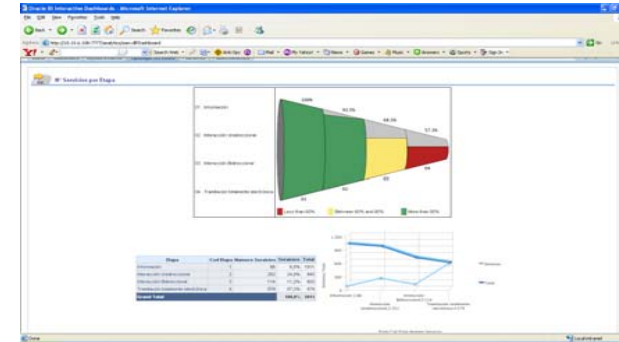
# Desarrollo de servicios electrónicos

## MONITORIZACIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Seguimiento del uso de los servicios...

Actividad	Total	Presencial	Electrónica	Ratio
Activos	100,000	50,000	50,000	50%
Activos en Línea	80,000	40,000	40,000	50%
Activos en Punto de Venta	20,000	10,000	10,000	50%
Activos en Oficina	10,000	5,000	5,000	50%
Activos en Casa	10,000	5,000	5,000	50%
Activos en Móvil	10,000	5,000	5,000	50%
Activos en Tablet	10,000	5,000	5,000	50%
Activos en Smart TV	10,000	5,000	5,000	50%
Activos en Otros	10,000	5,000	5,000	50%

Por los distintos canales ...



Gestionando los niveles de servicio...

- Tiempo medio de resolución de un servicio
- Tiempo medio de primer contacto de la Administración – ciudadano
- Nº de resoluciones positivas/cerradas
- Paso en el que se encuentra un expediente
- Nº de solicitudes que se quedan a mitad de tramitación
- Servicios obligatorios a realizar con la Administración
- Público objetivo de los servicios / INE
- Control del fraude
- Envío proactivo de la información

De forma proactiva y en tiempo real



ORACLE®

# Extracto de Proyectos en las AALLs

- Ejemplos de proyectos de **Administración Electrónica y Modernización:**
  - **Ayuntamiento de Valencia:** Proyecto de eAdministración
  - **Ayuntamiento de Badalona:** Proyecto de modernización tecnológica
  - **Ayuntamiento de Madrid:** Proyecto de atención al ciudadano
  - **Ayuntamiento de la Coruña:** Proyecto de eAdministración
  - **Diputación de Zaragoza:** Proyecto de gestión de expedientes
  - **Diputación de Málaga:** Proyecto de eAdministración
  - **Diputación de Almería:** Proyecto de eAdministración
  - **Ayuntamiento de Alicante:** Proyecto de atención al ciudadano
  - **Diputación de Álava:** Proyecto de atención al ciudadano

# Extracto de Proyectos en las CCAAs

- Ejemplos de proyectos de **Administración Electrónica y Modernización horizontales**
  - **Comunidad Autónoma de Madrid:** Proyecto Gest@
  - **Generalitat de Catalunya:** Proyecto PICA
  - **Junta de Andalucía:** Proyecto Clara y proyecto Wanda
  - **Junta de Castilla y León:** Proyecto InteropcyL (**Premio eESIIG 2008**)
  - **Principado de Asturias:** Proyecto de eAdministración y monitorización
  - **Gobierno de Aragón:** Proyecto de eAdministración
  - **Generalitat Valenciana:** Proyecto SIMAC (**Premio European eGovernment Awards 2007**)
  - **Gobierno Vasco:** Proyectos Platea y Zuzenean
  - **Región de Murcia:** Proyecto de eAdministración
  - ...



**Muchas gracias**

**ORACLE®**

**Despliegue de la Ley de Acceso: un paso adelante en la modernización de las Administraciones Públicas**

ORACLE®