

SUPUESTO 1

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas de garantizar ese derecho.

Esto supone para las Administraciones la obligación de poner los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos a que todas estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

La Ley 11/2007 consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. Así, por ejemplo, tal derecho se hace efectivo de modo real mediante la imposición de la obligación de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública.

También debe encontrar información en dicho punto de acceso único sobre los servicios multicanal o que le sean ofrecidos por más de un medio, tecnología o plataforma.

De esta forma, en su Artículo 1, establece que el objeto de esta Ley es el siguiente: *“La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.”*

Algunos de los fines de la LAECSP citados en su Artículo 3 son:

- Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos;
- Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso;
- Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos;
- Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.

El artículo 6 trata de los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, en los siguientes términos:

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.

d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.

e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.

h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

En este ámbito, la Subsecretaría de cierto Ministerio, que llamaremos A, desea abordar cuanto antes la revisión necesaria de sistemas e infraestructuras de comunicaciones para cumplir con los mandatos de la Ley.

El Ministerio A se encuentra distribuido en 4 sedes (que denominaremos A1, A2, A3 y A4), todas ellas en Madrid. La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Subsecretaría (SGTIC-A) ofrece todos los servicios generales a los usuarios del Ministerio así como los servicios a los ciudadanos. Esto incluye: aplicaciones, redes de comunicaciones, conexión a Internet, correo electrónico, etc. La SGTIC-A dispone de un Centro de Proceso de Datos, donde residen todos sus servidores y equipamiento de comunicaciones, situado en la sede principal del Ministerio (A1).

Usted es un integrante del Área de Sistemas y Comunicaciones de la SGTIC-A que debe realizar una adecuada estimación de recursos necesarios para cumplir los preceptos de la Ley en el plazo que ésta establece. En concreto, debe centrar su estudio en los recursos necesarios para permitir el acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación, tal y como se establece en el Artículo 37:

“1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.”

De acuerdo con todo lo expuesto, **se pide** preparar un informe para la Dirección del Ministerio donde se exponga la solución propuesta y se detallen y valoren los recursos necesarios, desde el punto de vista de Sistemas y Comunicaciones, así como un plan de implantación adecuado a los plazos que establece la Ley. El informe debe incluir al menos los siguientes puntos (no necesariamente en este orden):

1. Arquitectura física y lógica del sistema.
2. Arquitectura de comunicaciones. Alternativas y factores a considerar.
3. Arquitectura de Seguridad. Firma y autenticación de los ciudadanos y de los funcionarios / servicios. Factores a tener en cuenta.
4. Recursos humanos a considerar de cara a la gestión y administración de las nuevas arquitecturas y sistemas. Alternativas.
5. Planificación temporal del proyecto.
6. Factores a tener en cuenta para el acceso multicanal: SMS, TDT, ...
7. Opcionalmente se puede incluir un presupuesto a grandes líneas.

Observaciones adicionales a tener en cuenta durante la realización del informe.

- El Ministerio dispone de un sitio web con gran cantidad de información estática y de una serie de servicios telemáticos para los ciudadanos.
- El Ministerio dispone de un Registro Telemático que los ciudadanos pueden usar para entregar distintos escritos y solicitudes. El ciudadano debe disponer de un certificado digital de la FNMT-RCM para poder autenticarse y firmar dichas solicitudes.
- En total, el Ministerio cuenta con 10 tipos de expedientes que regulan distintas situaciones y peticiones de los ciudadanos. 4 de ellos suponen pago de determinadas tasas y en el momento actual sólo pueden ser tramitados por la vía tradicional, presencialmente. De los 6 restantes, 3 pueden ser solicitados telemáticamente, aunque para consultar el estado de todos ellos, sólo se puede hacer presencialmente, por el propio interesado.
- Disposición Final Tercera de la LAECSP: *“En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009”*
- Se debe tener en cuenta todo lo incluido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (15/1999) y el Reglamento de Medidas de Seguridad (RD 994/1999).

- El Ministerio de Administraciones Públicas viene desarrollando en los últimos años una serie de medidas para favorecer el intercambio de servicios e información entre las distintas Administraciones. A través del Consejo Superior de Administración Electrónica viene ofreciendo la posibilidad de usar estos medios, entre los que podemos destacar la Intranet Administrativa, la Red SARA, la Red 060, la plataforma de validación @Firma, el Sistema de Verificación de Datos de Identidad y Residencia o el Sistema de Notificaciones Telemáticas.
- Se pueden realizar todas las suposiciones adicionales al enunciado que se consideren necesarias. Indíquelas y justifíquelas convenientemente.

SUPUESTO 2

La Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones (CECIR) es un órgano compuesto por representantes del Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) y del Ministerio de Economía y Hacienda (MEH). Este órgano tiene la competencia para de la aprobación de las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT) de la Administración General del Estado (AGE), sus modificaciones y, en particular, las producidas por variación en el número, denominación y características esenciales de los puestos de trabajo.

Igualmente, es el órgano encargado de aprobar las modificaciones de las retribuciones de los puestos de trabajo, que al menos se producen una vez al año con carácter general.

Cada unidad de cada Ministerio, Organismo Autónomo, y Agencia Estatal dispone de una RPT que ocupan los funcionarios y laborales allí destinados. El responsable de cada unidad solicita las altas, bajas y modificaciones de los puestos de su unidad, así como los cambios de adscripción de unidad (dentro de su ámbito de actuación) de los puestos, a la unidad de gestión de Recursos Humanos (RRHH) del Ministerio u Organismo Autónomo. Sólo la unidad de RRHH de los servicios centrales (SSCC) de cada Ministerio puede elevar o retirar propuestas de modificación de RPT a la CECIR. Por tanto, si la unidad de gestión de RRHH que recibe la petición es de organismo, o de una estructura sectorial del Ministerio, tiene que trasladar esa petición a la unidad de gestión de RRHH de servicios centrales.

Cuando una propuesta llega a la CECIR, se incluye en un nuevo expediente, que es estudiado por el representante del MAP y por el representante del MEH que tienen asignado el Ministerio que la remite. Cuando se produce un acuerdo entre ambos representantes, este puede ser positivo, en cuyo caso se aprueba el expediente o, en caso contrario, es denegado. En cualquier momento, el gestor de personal que remite la propuesta puede retirarla, en cuyo caso se cierra el expediente. Cuando el expediente se aprueba, tienen efectos los cambios en los puestos, que pueden ser diferentes a los que se incluían en la propuesta, ya que la aprobación puede ser parcial, o modificar la petición realizada.

Las propuestas constan al menos de un escrito de petición, de una memoria justificativa, y de un fichero de texto con las altas, bajas y modificaciones de puestos. Estos documentos siguen formatos preestablecidos. Durante el estudio del expediente, tanto el gestor de SSCC como los representantes de la CECIR pueden incorporar los documentos que se estime necesario. Al final de la instrucción del expediente, la CECIR incluye la resolución que argumenta la aprobación o denegación del expediente, y que detalla las altas, bajas y modificaciones aceptadas.

Usted está destinado en la unidad de informática que da servicio a la CECIR. Su trabajo consiste en diseñar un nuevo Sistema de Información que debe satisfacer los siguientes requisitos:

1. Permita gestionar y almacenar los documentos y los puestos que forman parte de las propuestas de modificación de RPT.
2. Dé apoyo a las tareas de los representantes de la CECIR que instruyen los expedientes, que incluyen la gestión, modificación e incorporación de documentos en el expediente, así como la variación de las altas, bajas y modificaciones de puestos solicitadas por los gestores de RRHH.
3. Gestione las relaciones de puestos de trabajo de todas las unidades de la AGE, teniendo en cuenta su jerarquía orgánica. Este sistema debe permitir consultar a todos los usuarios la evolución de las unidades y los puestos de trabajo a lo largo del tiempo. Las actualizaciones de la estructura orgánica de la AGE se reciben periódicamente de otro Sistema de Información ajeno a la CECIR.
4. El Sistema de Información debe ser un espacio de trabajo en grupo con el objeto de ayudar a la cooperación entre los gestores de unidades, gestores de personal, y miembros de la CECIR, de cara a

la gestión de las RPT, de las propuestas y de los expedientes, teniendo en cuenta que cada responsable de unidad, y gestor de RRHH, debe poder consultar y modificar sólo las propuestas, y consultar sólo las RPT, que están dentro de su ámbito de gestión; cada unidad de gestión de RRHH de SSCC debe poder consultar y modificar sus propuestas, y consultar el estado de los expedientes que le afectan. Además, cada usuario sólo podrá modificar los documentos que incorpore al sistema. Los miembros de la CECIR no podrán consultar las propuestas hasta que se las remita la unidad de personal de SSCC.

5. Otro objetivo del Sistema es que mantenga informados a todos los actores de todos los eventos que se producen en las propuestas y expedientes de su ámbito, en el instante en que se producen.
6. Los cambios en los puestos se reflejarán en las RPT al aprobar cada expediente, y tendrán efectos a partir de la fecha que el expediente indique. La gestión de las propuestas y los expedientes debe permitir realizar varias simulaciones de las modificaciones de los puestos, para que el usuario pueda elegir la que crea más conveniente. Los gestores de RRHH pueden solicitar al sistema la incorporación a la propuesta del resultado de la aprobación o denegación de los puestos solicitados.
7. Los puestos deben tener al menos las siguientes características:
 - Puestos de personal funcionario: ~~Salario base~~ que depende del grupo o grupos de adscripción del puesto (un puesto puede estar adscrito a dos grupos consecutivos), complemento de destino que depende del nivel, y complemento específico. Pueden tener un conjunto de titulaciones exigidas al personal que los desempeñe, estar adscritos sólo a determinados cuerpos de funcionarios, o estar excluidos a determinados cuerpos. Pueden ser ocupados por concurso o por libre designación.
 - Puestos de personal laboral: ~~Salario base~~ que depende del grupo profesional definido en el convenio del puesto, y pueden tener al menos un complemento de jornada, y un complemento de horario. También pueden estar restringidos sólo a personal con determinadas titulaciones, y pertenecen a un área funcional definida en su convenio.
 - En ambos casos, todos los importes se actualizan al menos una vez al año, y su actualización no debe suponer un cambio en los puestos. Los puestos dependen de una unidad orgánica, que a su vez está ubicada en el organigrama del ministerio u organismo autónomo.
8. En el sistema actual que se pretende sustituir, el intercambio de información de puestos se realiza mediante ficheros de texto. El Sistema debe mejorar dicho intercambio para que sea más ágil y automático, teniendo en cuenta que los gestores de RRHH pueden optar por utilizar aplicaciones ya existentes o realizadas a medida por su Ministerio u Organismo. La composición de los ficheros se realiza actualmente con los medios de que dispone cada gestor, y sólo los instructores disponen actualmente de una herramienta que permite gestionar los puestos y los documentos. De dicha herramienta se han extraído los siguientes datos:
 - Puestos vigentes: 200.000 de personal funcionario, 70.000 de personal laboral.
 - Unidades vigentes: 12.000. Ministerios: 17. Unidades de gestión de RRHH: 200.
 - Representantes de la CECIR: 40.
 - Expedientes: 4.000 por año. Puestos incluidos en expedientes: 100.000 por año. Ficheros: 13.000 por año. Expediente con más puestos: 10.000 puestos.

Se pide:

1. Proponer y describir un abanico de soluciones tecnológicas a considerar para la realización del Sistema de Información, analizando las ventajas e inconvenientes de cada alternativa. Describir detalladamente la alternativa elegida, representando gráficamente la arquitectura software y hardware, y cada elemento del Sistema.
2. Realizar un análisis del Sistema, que incluya el Modelo de Datos y el Modelo de Procesos (incluyendo los Diagramas de Flujo de Datos de Contexto, de primer nivel, y al menos uno de segundo nivel). Describa someramente el interfaz gráfico y el formato de las salidas utilizado para las tareas más importantes.
3. Definir los estados y transiciones entre estados de los datos más relevantes del sistema. Diseñar el modelo de intercambio con otros sistemas, de los datos de las propuestas, y de los expedientes, incluyendo el formato de dicho intercambio y un ejemplo del mismo.