

Servicio de Registro Telemático

INTRODUCCIÓN

En Julio del 2003, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, a través de Programa **España.es**, elaboró seis líneas maestras de actuación para fomentar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España con el fin de reforzar la oferta de contenidos y servicios por Internet.

Una de esas líneas maestras, **administración.es**, va dirigida concretamente al desarrollo y fomento del uso de medios telemáticos en la **Administración Pública**, bien para gestión interna, bien para ofrecer al ciudadano servicios que le faciliten la comunicación con la Administración.

Red.es, como Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología, tiene encomendado dentro del Plan de Choque, englobado en el programa **España.es**, el desarrollo de los siguientes Servicios:

Registro Telemático.

Pagos a través de Internet.

Archivo Telemático de documentación.

Servicio de Apoyo Técnico a los Departamentos Ministeriales.

OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS GENERALES

El principal objetivo del Servicio de Registro Telemático (SRT) es facilitar al ciudadano el inicio de los procedimientos administrativos mediante la disponibilidad electrónica de todos los modelos normalizados, que actualmente se encuentran a su disposición en soporte papel en las dependencias de la Administración.

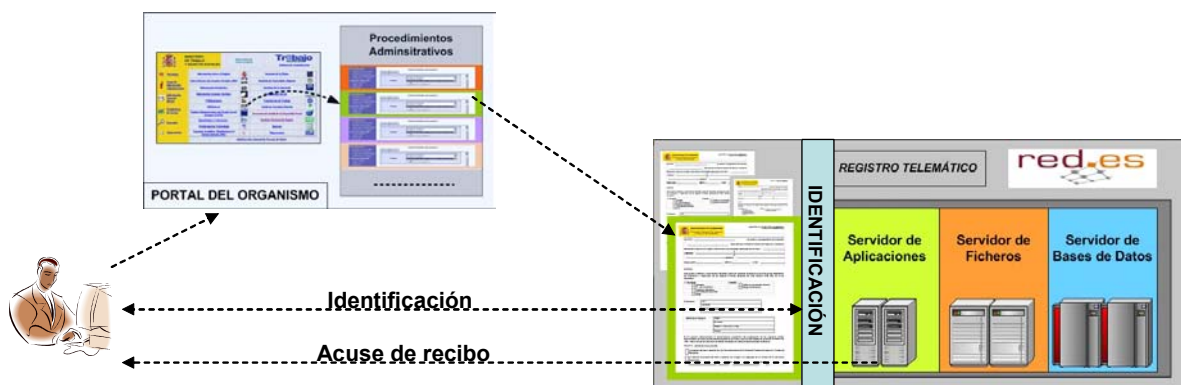
La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en Registros Telemáticos, tendrá los mismos efectos legales y funcionales que la efectuada por los demás medios admitidos, con el valor añadido de que podrá realizarse durante las 24 horas del día, todos los días de la semana.

El Registro Telemático emitirá un mensaje de confirmación de la recepción de la solicitud, escrito o comunicación, en el que constarán los datos proporcionados por el interesado, junto con la acreditación de la fecha y hora en que se produjo la recepción y una clave de identificación de la transmisión. El mensaje de confirmación tendrá valor de **recibo** de presentación.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Para el Ciudadano:

- El Ciudadano accede al Portal del Organismo correspondiente donde selecciona el procedimiento administrativo deseado.
- El Sistema le redireccionará, de modo transparente para el usuario, al Servicio de Registro Telemático, donde residen los formularios, mostrándose al Ciudadano el correspondiente al procedimiento administrativo seleccionado.



- El Ciudadano tiene la posibilidad de, bien descargar e imprimir el formulario y presentarlo, junto con otros documentos necesarios, vía presencial o bien realizar la presentación de los mismos telemáticamente.
- El Registro de documentación por vía telemática se realizará previa autenticación del Ciudadano mediante firma electrónica avanzada con certificado reconocido.
- Una vez registrada la documentación, el Sistema emitirá para el Ciudadano un justificante de la operación de registro (acuse de recibo).

Para el Organismo:

- El Organismo accederá a la información depositada por los ciudadanos, descargándose los formularios y documentos adjuntos e iniciando los trámites administrativos correspondientes.
- Para la gestión de la información registrada, el Organismo podrá realizar una consulta de la misma mediante el filtrado por parámetros (fecha, D.N.I., procedimiento...).
- Red.es habilitará formación y soporte al Organismo para la elaboración de los formularios correspondientes a modo telemático.

VENTAJAS

Para el **Ciudadano**:

- ✓ Registro de documentos vía web las 24 horas del día con las mismas garantías jurídicas que los sistemas de registros presenciales.
- ✓ Reducción de tiempo y costes de desplazamiento.
- ✓ Simplificación de trámites (Normalización de Procedimientos y Formularios).

Para el **Organismo**:

- ✓ El SRT ofrece a los Organismos Públicos la posibilidad de disponer de un Registro telemático sin tener que realizar inversiones en equipos, licencias de software, costes de desarrollo, implantación y mantenimiento. El SRT está ubicado en un entorno de máxima seguridad y es administrado operativamente por Red.es
- ✓ El SRT cumple los estándares y requerimientos legales sobre transacciones telemáticas establecidos en el R.D. 209/2003 y la O.P. 1551/2003.
- ✓ Adaptación a cambios legislativos o tecnológicos sin tener que dedicar recursos propios.
- ✓ Rapidez de Implantación.
- ✓ Incorporación de múltiples certificados reconocidos de firma digital.

REQUISITOS

Para el **Ciudadano**:

- ✓ Certificado Reconocido de Firma Electrónica Avanzada, Clase 2 CA de la FNMT.(*)
- ✓ Navegadores:
 - Internet Explorer 5.0 o superior.
 - Netscape 6.0 o superior.
 - Mozilla 1.0 o superior.

Para el **Organismo**:

- *Utilización modo ASP: (requisitos mínimos)*
 - ✓ Certificado Reconocido de Firma Electrónica Avanzada, Clase 2 CA de la FNMT.(*)
 - ✓ Navegador: Internet Explorer 5.0
- *Utilización modo Webservice: (requisitos mínimos)*
 - ✓ Sistema operativo Linux, Unix o Windows
 - ✓ Número de máquinas 1
 - ✓ Procesador 1 CPU 1,0 GHz
 - ✓ Memoria requerida (RAM) 512 MB
 - ✓ Espacio en disco necesario para aplicación 100 MB

(*) Posteriormente se incorporarán otros certificados UIT X.509 v.3 o superiores.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Comercialización

Tiempo medio de respuesta a la solicitud de Información Comercial	48 horas
Tiempo medio desde firma del Convenio y generación de la Orden de Servicio	48 horas

Prestación del Servicio

Análisis de ampliación de recursos	24 horas
Configuración del Cliente en el Sistema	48 horas
Ampliación de recursos (si aplicase)	30 días laborables
Prestación del Servicio	24x7
Disponibilidad del Servicio	99%
Tiempo medio para tramitación de transacción ligera (<50 Kb)	1 sg.
Número máximo de copias de seguridad fallidas al mes	1 fallo/mes

Atención al Organismo

Horario de servicio del Centro de soporte (CAU)	L-V 9:00-18.00
Resolución consulta (canal telefónico, fax y e-mail)	≤ 24 HORAS
Porcentaje de llamadas atendidas	≥ 95%
Porcentaje de llamadas atendidas antes de 20 sg.	≥ 90%
Disponibilidad del sistema de e-mail	≥ 98%
Porcentajes de e-mail atendidos y contestados	100%
Disponibilidad del sistema de fax	≥ 98%
Porcentaje de faxes atendidos y contestados	100%

Resolución de incidencias

Porcentaje de incidencias atendidas y gestionadas	100%
Porcentaje de incidencias gestionadas en menos de 1 hora	≥ 95%
Tiempo máximo de resolución de incidencia "crítica"	16 horas
Tiempo medio de resolución de incidencia "crítica"	8 horas
Tiempo máximo de resolución de incidencia "grave"	24 horas
Tiempo medio de resolución de incidencia "grave"	12 horas
Tiempo máximo de resolución de incidencia "leve"	40 horas
Tiempo medio de resolución de incidencia "leve"	20 horas

Todos los tiempos expresados en horas laborables