

Gestión del Conocimiento, Servicios especializados en i-Administración y Atención Ciudadana Multicanal

## PLATAFORMA EXPERT@

## Visión global

### Más allá de la e-Administración y del cumplimiento de la Ley 11/2007

Superados los retos tecnológicos para la puesta en marcha de la e-Administración y el cumplimiento de la Ley 11/2007, la plataforma "EXPERT@" posibilita el alcance de objetivos mucho más ambiciosos.

"Plataforma EXPERT@"

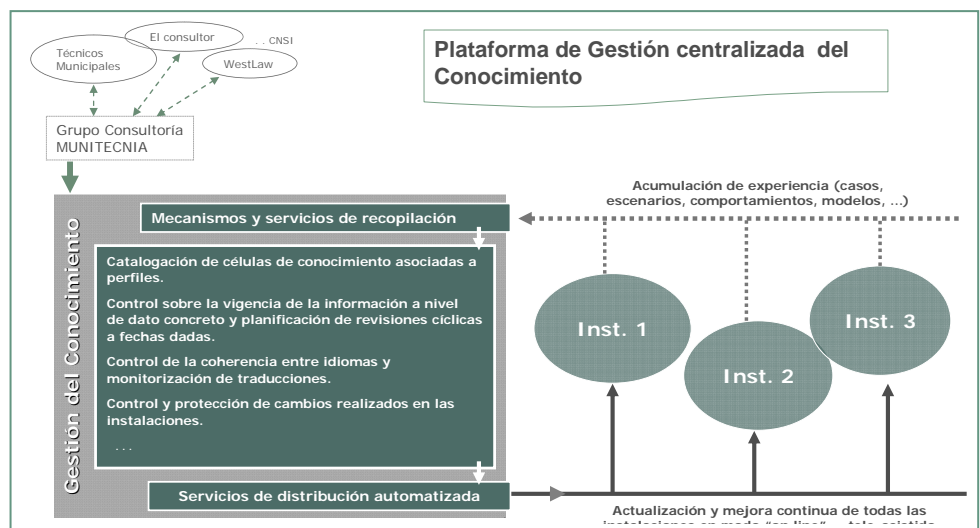


- Gestión del Conocimiento
- Ventanilla Virtual
- Carpeta Ciudadana
- OAC /SAC
- Asistente del funcionario
- Entradas asistidas
- Gestor de tareas

Lejos de tratarse de una alternativa mas, la nueva solución de **MUNITECNIA**, basada en la plataforma "EXPERT@", es con toda probabilidad la mas completa, innovadora y eficaz frente a la nueva Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Pero, más allá del cumplimiento de este objetivo puntual, aporta una solución avanzada de **i-Administración** y **Atención Ciudadana Multicanal** que resuelve la problemática y los requisitos técnicos y funcionales de los procesos más ambiciosos de modernización en el ámbito de la Administración Local.

"EXPERT@" da un paso definitivo hacia la "i-Administración" o Administración Inteligente y hacia lo que ya se conoce como "p-Administración" o Administración Personalizada. El objetivo es asistir al ciudadano, resolviéndole su caso concreto, de forma guiada, con un alto nivel de automatización. Se utiliza para ello un novedoso sistema de **Gestión del Conocimiento** así como sofisticados mecanismos que gestionan la reusabilidad del mencionado conocimiento y su distribución automatizada hacia todas las instalaciones conectadas.

La solución incorpora novedosas e interesantes funcionalidades, que, a modo de Sistema Experto, potencian extraordinariamente aspectos como: la interacción con el Ciudadano, la resolución inteligente de tareas o la mejora permanente del conocimiento de forma totalmente tele-asistida.



Cada caso o contenido "conocimiento" surgido en cualquiera de las instalaciones conectadas se estudia y depura, se le da respaldo Legal, se cataloga asociándolo a perfiles y comportamientos dados y se distribuye de forma automatizada en función de dichos perfiles y comportamientos hacia el resto de instalaciones.

Desde su puesta en funcionamiento, este **banco de conocimiento** se encuentra en un proceso continuo de acumulación de experiencia. En él se cataloga toda la casuística que, sobre los distintos tipos de trámites o tareas, tanto de cara al ciudadano como en el procedimiento interno, se va produciendo en cada una de las instalaciones.

*Todos los componentes de Administración Electrónica de la plataforma superan los niveles máximos de madurez definidos por la Comisión e-Europe para toda la casuística o tipología de trámites a implementar.*

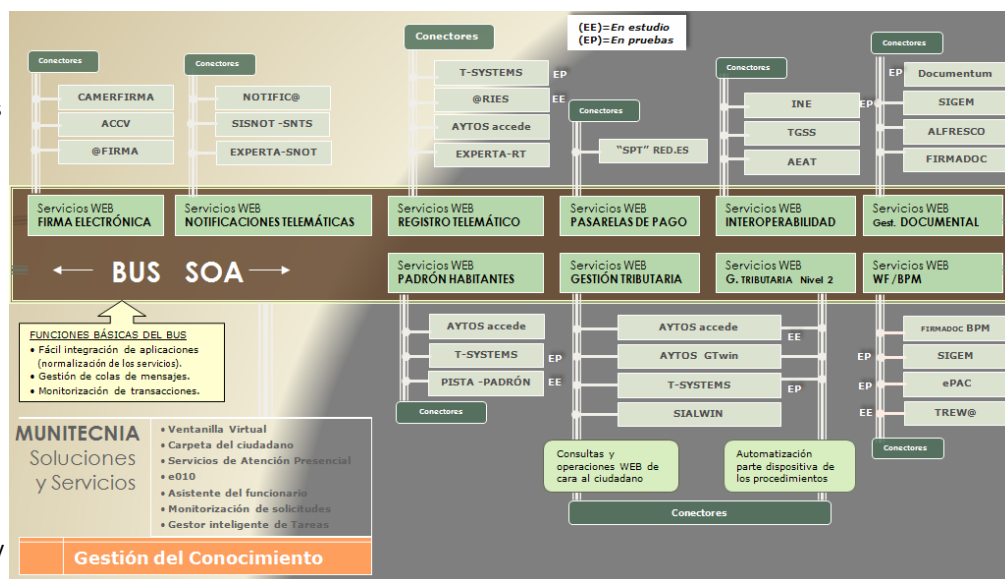
### Niveles establecidos por "e-Europe":

1. Información estática del servicio a través de Internet.
2. Servicio electrónico: con cierta interacción con el ciudadano, descargas de formularios.
3. Procedimiento electrónico: transacción con el ciudadano en los dos sentidos y algún grado de tramitación electrónica.
4. Procedimiento electrónico completo, incluyendo pago telemático, si lo hubiere.
5. Proactivo /Automatizado. Auto-cumplimentación, propuesta de información a remitir, iniciación de oficio del procedimiento.

## Características de base

- Casuística de tramitación por encima de los 1.500 tipos (entre trámites genéricos y modalidades o variantes que deben diferenciarse por particularidades en su tramitación).
- Sin ocupación de recursos propios.
- Plazos inferiores a 90 días para la puesta en funcionamiento de todo el sistema (consultoría, carga, personalización, formación, ...).

- Integración mediante BUS y Conectores SOA con las plataformas de Servicios Comunes mas implantadas (@Firma, SNTS, SPT de Red.es, ... ; con distintas soluciones de Registro Telemático y Registro General, Gestión Documental, Padrón de Habitantes, Gestión Tributaria y Recaudatoria, BPM, etc.



- Seguimiento de las directrices Nacionales y Comunitarias sobre: Administración electrónica, protección de datos, simplificación administrativa, interoperabilidad, seguridad y salvaguarda, ...
- Solución Integral (llave en mano): Consultoría, personalización, instalación, configuración, integración, formación, puesta en funcionamiento, seguimiento y mejora permanente en modo tele-asistido.
- Opción de implementación en modo "ASP" (servicio centralizado).