



cividas e-GOV

Plataforma de Administración Electrónica

cividas e-GOV permite a los ciudadanos relacionarse con la Administración Pública a través de medios electrónicos, al mismo tiempo que facilita y agiliza el trabajo que se realiza dentro de la propia Organización.

Haz más con menos

Mejora el servicio al ciudadano

Revaloriza el trabajo del personal

Coordina y mide

- Servicios online
- Gestión de expedientes
- Herramientas de modelado
- Gestión de documentos y notificaciones

Los ciudadanos pueden comunicarse con la Administración a cualquier hora y desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, para obtener información sobre los servicios disponibles, solicitar la prestación de los mismos, o conocer su estado de tramitación actual.

Una vez recibida la solicitud en la Administración, ésta queda registrada y se distribuye de forma automática al departamento encargado de su tramitación; los empleados públicos conocen en todo momento las tareas que les han sido asignadas, las que todavía están pendientes de ejecución y la prioridad de las mismas. Durante la tramitación, el funcionario dispone de diferentes herramientas que facilitan su trabajo diario, como la generación automática de plantillas o el empleo de un repositorio documental centralizado.

Por otra parte, la Administración tiene la posibilidad de definir el flujo de trabajo que debe seguir cada uno de los servicios ofertados, con todos sus trámites intermedios asociados, en función de su estructura organizativa, recursos y necesidades.



Una historia real

Luisa acaba de cumplir su tercer año como responsable del Área de Nuevas Tecnologías de una Administración Pública de tamaño medio, que tiene entre sus cometidos la modernización de dicha entidad para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos. Cuando llegó a este cargo, se encontró con una difícil situación: la tramitación manual de los expedientes estaba provocando que a pesar de dedicar cada vez más recursos, no fueran capaces de atender las necesidades de los ciudadanos. Luisa tenía claro que esta situación no era sostenible y que era necesario apostar por la Administración Electrónica; pero el problema era cómo lograrlo, ya que contaban con unos recursos muy limitados.

Plantearse el desarrollo a medida de una plataforma completa de Administración Electrónica se antojaba completamente inviable, tanto por el tiempo que llevaría como por su coste. Por otra parte, había visto muchas soluciones “estándar” que no cubrían todas sus necesidades y que tampoco servían de base sobre la que desarrollar la plataforma que ella quería.

Luisa encontró la solución en **cividas e-GOV**, una plataforma “open-source” que permite implantar la e-Administración de forma rápida, ya que incluye todas las funcionalidades esenciales y un amplio abanico de procedimientos y conectores; pero que también ofrece la posibilidad de desarrollar soluciones personalizadas sin requerir un gran esfuerzo de programación. Luisa pudo implantar los servicios y procedimientos más importantes de su Entidad en unos pocos meses y sin reinventar la rueda, mientras su equipo centraba sus esfuerzos en desarrollar funcionalidades particulares de su Organización e integrar la plataforma con otros sistemas.

La magnífica acogida de esta iniciativa por parte de ciudadanos, empleados y responsables políticos, incluso tras la puesta en marcha de los primeros servicios y procedimientos, permitió a Luisa tener el apoyo necesario para acometer una verdadera transformación de la Entidad, que actualmente se ha convertido en un ejemplo de que la Administración Pública puede ser realmente eficiente.



Servicios online

El Catálogo de Servicios informa al ciudadano de todas las prestaciones que le ofrece la Administración, así como los trámites necesarios para realizar su solicitud.

La Sede Electrónica permite al ciudadano presentar solicitudes online para la prestación de los servicios que la Administración pone a su disposición.

Gestión de expedientes

El empleado público conoce en todo momento las tareas que debe realizar, cuales están pendientes y su orden de prioridad.

Ejecución flexible de los procedimientos, pudiendo modificar el orden de realización de los trámites para adaptarse a la casuística real del empleado público.

Formularios de tramitación interna, que pueden ser todo lo simples o complejos que sea necesario.

Repositorio único para todos los datos y documentos relativos a los expedientes de los interesados.

Registro de entradas y salidas integrado.

Herramientas de modelado

Definición de servicios y procedimientos de forma rápida y sencilla.

Diseño intuitivo y gráfico de flujos de trabajo, formularios, reglas y plantillas de documentos, sin necesidad de tener conocimientos de programación.

Implantación de cambios y mejoras mientras la plataforma está en funcionamiento (24x7).

Gestión de documentos y notificaciones

Almacenamiento y centralización de documentos, con gestión automática de versiones y acceso multicanal.

Recepción telemática de notificaciones al ciudadano y generación automática y descarga de documentos oficiales con la firma digital de la Administración.

Firma electrónica reconocida, que permite identificar al firmante y aportar la misma validez jurídica que si se hubiera firmado físicamente.

Portafirmas para aprobación y firma de documentos electrónicos.