

1ª Generación

Administración
inteligente



1ª Generación

¿Qué incluye la administración inteligente de Gestiona?

> Sede electrónica

> Oficina de Asistencia

> Gestión Documental

> Gestor de Expedientes

> Órganos y Resoluciones

> Notificaciones

> Firma en la nube

> APP Móvil

> Servicio de soporte

A woman in a yellow sweater is sitting on a bench, looking down at a tablet computer. Next to her, a man with a beard in a grey shirt is also sitting on the bench, looking at his smartphone. The background is a bright window. The image has a blue overlay.

Sede electrónica

**Estamos abiertos
donde y cuando lo
necesites**

Sede electrónica

Sin límites ni horarios, para cualquier gestión y con todas las garantías

¿Quién no realiza sus gestiones online? Compras, médicos, finanzas... Tus terceros necesitan poder acceder a tus servicios por medios telemáticos desde cualquier dispositivo, sin límites horarios, para cualquier gestión, con todas las garantías.

Pon a su disposición una sede electrónica donde poder comunicaros, consultar información de tu entidad, realizar trámites electrónicos, consultar información de sus asuntos o expedientes, acceso para los miembros de órganos colegiados, recibir atención telemática, poder firmar documentos electrónicos. Todo ello sin necesidad de desplazarse.

Actívala desde el primer minuto a golpe de click.



Sede electrónica

¿Qué funcionalidades ofrece nuestra sede electrónica?

> Trámites online

Trámites totalmente personalizables, informados y guiados. La interoperabilidad con servicios como la Plataforma de Intermediación de Datos, Apodera, Representa o Notaría hacen de la simplificación administrativa una realidad.

> Carpeta electrónica

Espacio privado que permite a los interesados hacer un seguimiento y conocer el estado en que se encuentran sus asuntos, así como recibir las notificaciones y comunicaciones que le sean dirigidas y poder aportar la documentación adicional que le sea requerida.

> Firma de terceros

Plataforma de firma en la sede electrónica para formalizar con terceros contratos, convenios, etc.

> Pagos telemáticos

Realización de pagos electrónicos a través de tarjetas de crédito y otros servicios de pago extendidos entre la población.

> Anuncios y transparencia

Tablón de anuncios y portal de transparencia integrados con el gestor documental y con sistema de auditorías.

> Órganos colegiados

Acceso restringido a los miembros de Órganos Colegiados para consultar las convocatorias, documentación de los asuntos a tratar, confirmar asistencia o presentar documentos.

Sede electrónica

Y mucho más...

Moderniza la atención a la ciudadanía incorporando en tu sede electrónica servicios innovadores que hagan a tu administración más fácil y cercana.



> Chatbots conversacionales

Moderniza la atención a la ciudadanía incorporando en tu sede electrónica chatbots conversacionales orientados a la resolución de incidencias técnicas que presten servicio al ciudadano las 24 horas



Integrada con Clave

Permite a tus interesados firmar e identificarse cómodamente en sede electrónica a través de la pasarela cl@ve, sin necesidad de instalar componentes externos.



Integrada con Apodera

Permite la verificación automática de apoderamientos existentes en REA (Registro Electrónico de Apoderamientos).



Integrada con PID

La interoperabilidad con servicios como la Plataforma de Intermediación de Datos evita al ciudadano tener que aportar documentos que obran en poder de la Administración.

Oficina de Asistencia

Ayudando a las personas



Oficina de Asistencia

Una Administración para todos asiste a sus ciudadanos en el uso de medios electrónicos

Los procesos de modernización administrativa deben estar centrados en la mejora de los servicios públicos.

Claro ejemplo de este proceso son las oficinas de asistencia en materia de registros, donde los ciudadanos son asistidos en los procesos de tramitación electrónica y disfrutan de la interconexión entre las diferentes Administraciones Públicas.

Todas las herramientas tecnológicas a tu alcance para ofrecer la mejor experiencia al ciudadano, mejorando la atención prestada.



Oficina de Asistencia

Tus trámites nacen en formato electrónico

La Oficina de Asistencia en Materia de Registros permite que todos los trámites nazcan siempre en formato electrónico, evitando tener que gestionar expedientes mixtos.



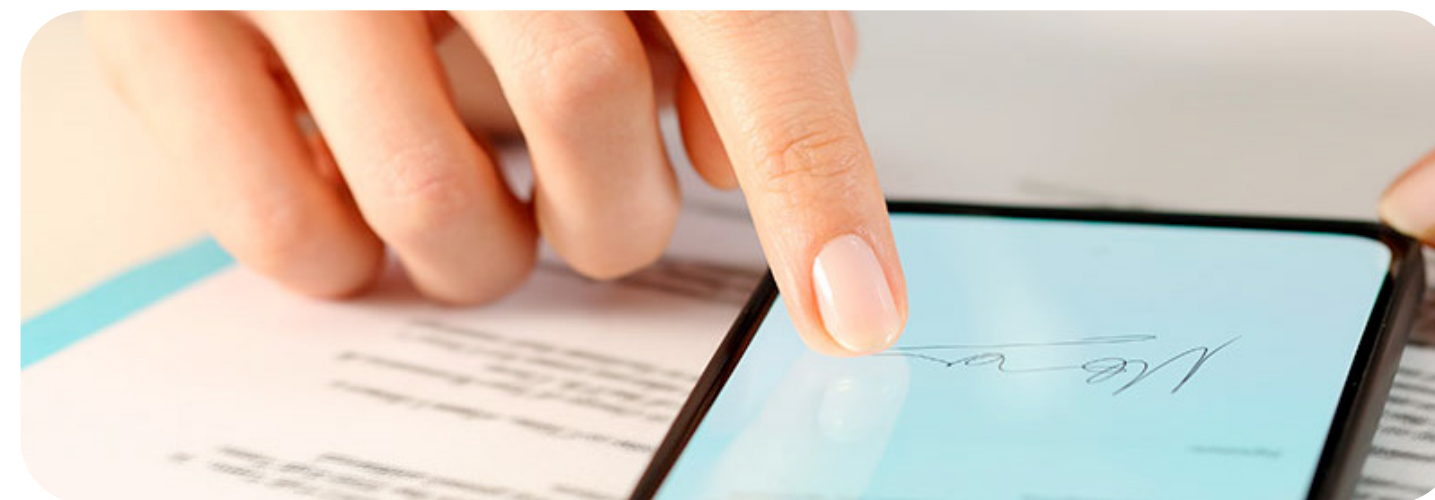
> Modelos de instancias

Todos tus trámites personalizados y modelos normalizados estarán disponibles para que se pueda asistir en la cumplimentación de todos los pasos y requisitos de tramitación.



> Copias digitales auténticas

Realiza copias digitales auténticas a partir de documentos en papel, firmadas electrónicamente por funcionario habilitado o mediante digitalización automatizada con sello de órgano. Reduce cargas administrativas y permite la incorporación al expediente electrónico.



> Funcionarios habilitados

Mantén actualizado un registro interoperable de funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas o la firma en representación del interesado.

Oficina de Asistencia

Un registro electrónico conectado con el resto de administraciones



La Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Gestiona opera sobre un registro electrónico general conectado con el del resto de administraciones públicas a través de SIR que permite el envío y recepción de comunicaciones electrónicas con otras administraciones.

La funcionalidad de ventanilla única evita al ciudadano tener que desplazarse para presentar registros dirigidos a otras administraciones.

Oficina de Asistencia

Administra y verifica apoderamientos de carácter general o específicos



Desde la Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Gestiona podrás verificar de forma automática y en tiempo real la existencia de apoderamientos en REA (Registro Electrónico General de Apoderamientos).

También podrás gestionar tu propio registro particular de apoderamientos para la realización de trámites específicos en tu administración.

Oficina de Asistencia

Integrada con los servicios de la Administración General del Estado



Integrada con SIA

Todos tus trámites personalizados se publican de forma automática en el Sistema de Información Administrativa.



Integrada con Apodera

Permite la verificación automática de apoderamientos existentes en REA (Registro Electrónico de Apoderamientos).



Integrada con PID

La interoperabilidad con servicios como la Plataforma de Intermediación de Datos evita al ciudadano tener que aportar documentos que obran en poder de la Administración.



Integrada con SIR

Somos el primer operador privado en número de intercambios de registros entre administraciones.



Integrada con DIR3

Se actualiza en tiempo real con todas las modificaciones que se produzcan en el directorio común.

Gestión Documental

Producción documental organizada



Gestión documental

Organiza tu producción documental desde el origen hasta el archivo electrónico único

Nuestra gestión documental garantiza la generación de paquetes SIP que permitan la transferencia de sus expedientes a cualquier sistema de archivo definitivo que sea compatible con el modelo OAIS (ISO 14721).



> Organización, clasificación y ordenación desde el origen

Los documentos definidos o capturados estarán plenamente contextualizados desde el origen, e interrelacionados a través de las herramientas de clasificación archivística y motor de tramitación.



> Vertebración de herramientas de gestión documental

La relación nativa entre el catálogo de procedimientos y el Cuadro de Clasificación Archivística articula la integración entre los diferentes módulos: desde la gestión de los Órganos Colegiados hasta la Sede electrónica y la Oficina de Asistencia.

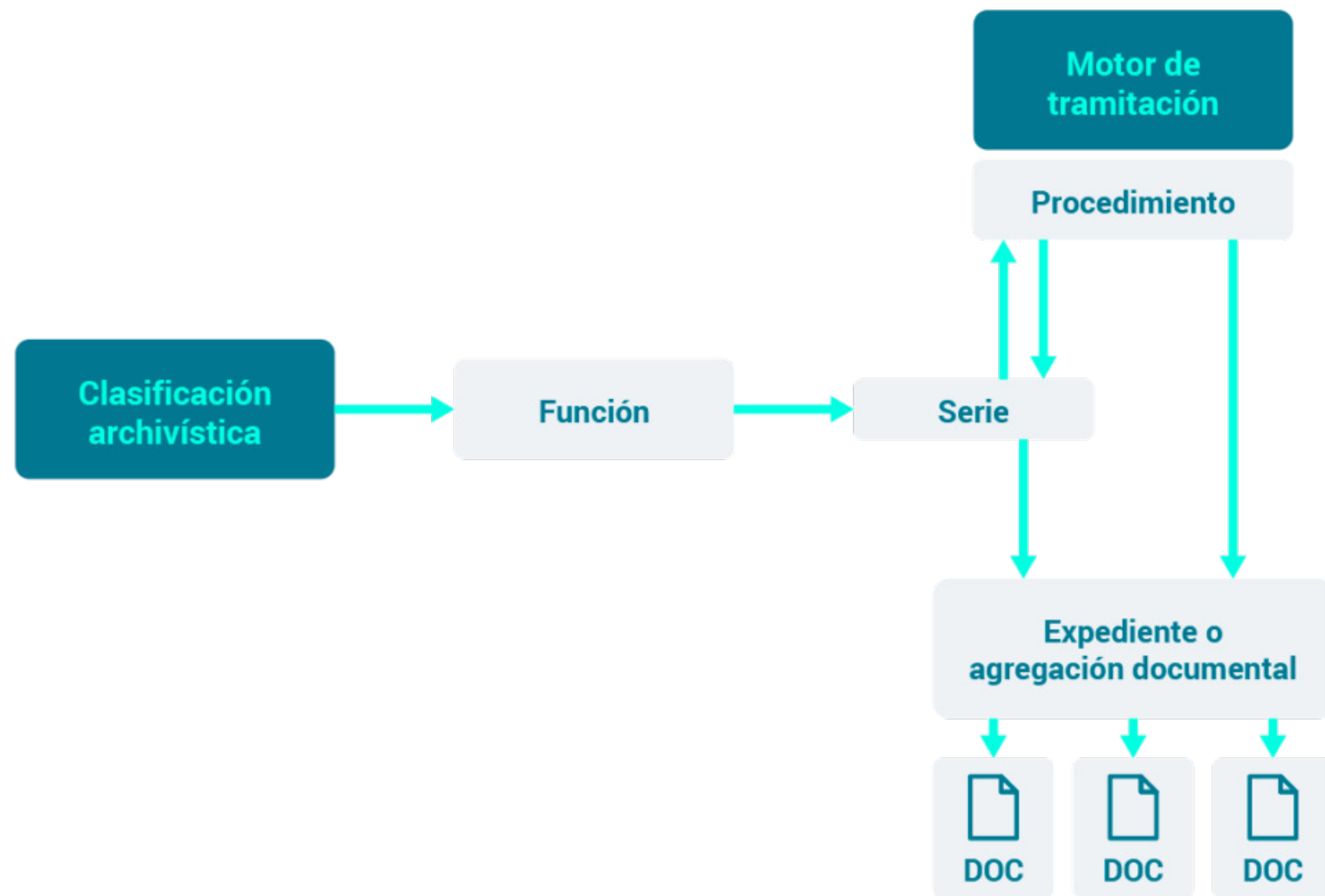


> Diseño de procesos orientados al dato

Los procesos de tramitación definidos en Gestiona se basan en un diseño orientado al dato, a través de la contextualización y clasificación de activos semánticos, en su uso y en su explotación.

Gestión Documental

Producción documental organizada desde el origen



Esta capa de información archivística se aplica, mediante los datos y metadatos asociados, en todo momento y a todos los niveles: desde la apertura de los expedientes hasta su cierre y eventual transferencia al sistema de archivo definitivo.

Gestión Documental

Metadatos obligatorios y metadatos de gestión

La imagen muestra una tabla de metadatos obligatorios y de gestión, organizada en tres secciones. Cada sección tiene una columna 'ELEMENTO' y una columna 'OBLIGATORIEDAD' con subcolumnas 'Obligatorio', 'Condicional' y 'Opcional'. La última columna es 'APLICABILIDAD' con subcolumnas 'Documento', 'Activo', 'Regulación' y 'Prestación'. Los metadatos incluyen:

- EEMGDE1 - TIPO DE ENTIDAD**
- EEMGDE2 - CATEGORÍA**
- EEMGDE3 - IDENTIFICADOR**
- EEMGDE4 - NOMBRE**
- EEMGDE5 - FECHAS**
- EEMGDE6 - ENTIDAD RELACIONADA**
- EEMGDE7 - ÁMBITO**
- EEMGDE8 - SEGURIDAD**
- EEMGDE9 - DERECHOS DE ACCESO, USO Y REUTILIZACIÓN**
- EEMGDE10 - CONTACTO**
- EEMGDE11 - IDIOMA**
- EEMGDE12 - PUNTOS DE ACCESO**
- EEMGDE13 - CALIFICACIÓN**
- EEMGDE14 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**
- EEMGDE15 - UBICACIÓN**
- EEMGDE16 - VERIFICACIÓN DE INTEGRIDAD**
- EEMGDE17 - FIRMA**
- EEMGDE17.1 - Formato de firma**
- EEMGDE17.2 - Perfil de firma**
- EEMGDE17.3 - Rol de firma**
- EEMGDE17.4 - Valor del CSV**
- EEMGDE17.5 - Definición generación CSV**
- EEMGDE17.6 - Firmante**
- EEMGDE17.7 - Nombre y apellidos o rango social firmantes**
- EEMGDE17.8 - Número de identificación de las acciones**
- EEMGDE17.9 - En calidad de**
- EEMGDE17.10 - Nivel de firma**
- EEMGDE17.11 - Información adicional**
- EEMGDE18 - TIPO DOCUMENTAL**
- EEMGDE19 - PRIORIDAD**
- EEMGDE20 - ESTADO DE ELABORACIÓN**
- EEMGDE21 - TRAZABILIDAD**
- EEMGDE21.1 - Acción**
- EEMGDE21.1.1 - Descripción de la acción**
- EEMGDE21.1.2 - Fecha de la acción**
- EEMGDE21.1.3 - Objeto de la acción**
- EEMGDE21.2 - Motivo reglado**
- EEMGDE21.3 - Usuario de la Acción**
- EEMGDE21.4 - Descripción**
- EEMGDE21.5 - Modificación de los metadatos**
- EEMGDE21.6 - Historial del cambio**
- EEMGDE21.6.1 - Nombre del elemento**
- EEMGDE21.6.2 - Valor anterior**
- EEMGDE21.6.3 - Valor actual**
- EEMGDE22 - ELABORACIÓN**
- EEMGDE22.1 - Código de clasificación**
- EEMGDE22.2 - Denominación de clase**
- EEMGDE22.3 - Tipo de clasificación (SA/Funcional)**
- EEMGDE23 - VERSIÓN NÚM**
- EEMGDE24 - ORIGEN NÚM**
- EEMGDE25 - ORIGEN DEL DOCUMENTO**
- EEMGDE26 - IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO ORIGEN**
- EEMGDE27 - ESTADO DEL EXPEDIENTE ORIGEN**
- EEMGDE28 - INTERFERIDO**
- EEMGDE29 - ASIENTO REGISTRAL**
- EEMGDE29.1 - Tipo de asiento registral**
- EEMGDE29.2 - Código de la oficina de registro**
- EEMGDE29.3 - Fecha del asiento registral**
- EEMGDE29.4 - Número de asiento registral**

Gestiona recoge los metadatos mínimos obligatorios indicados en las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Documento Electrónico y Expediente electrónico, utilizando el esquema de metadatos para la gestión de documento electrónico e-EMGDE.

También facilita herramientas para incluir en sus expedientes y documentos estructuras de datos y metadatos complementarios para enriquecer su descripción y facilitar la gestión, recuperación y preservación a largo plazo.

Gestor Documental

Integrada con los servicios de la Administración General del Estado



Integrada con SIA

El catálogo de procedimientos está totalmente sincronizado con el Sistema de Información Administrativa y estará disponible públicamente a través de la sede electrónica de Gestiona.



Integrada con Archive

Genera paquetes SIP que permitan la transferencia de tus expedientes al sistema de archivo definitivo.



Integrada con INSIDE

Envía tus expedientes a Juzgados y a otras Administraciones Públicas a través de INSIDE.

Gestor de Expedientes

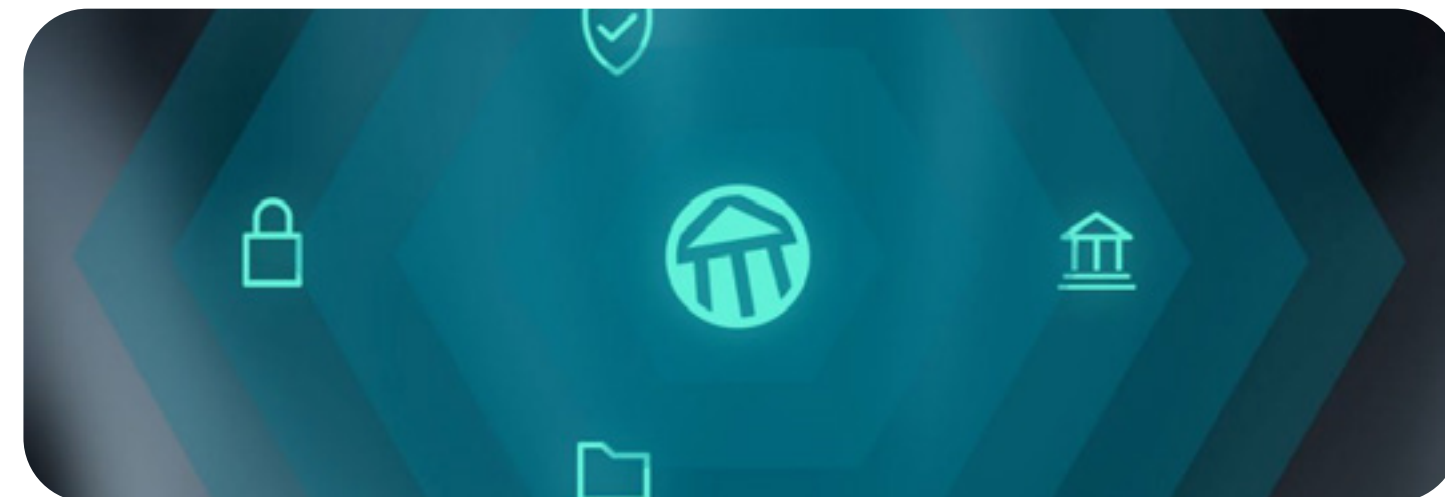
Tu organización.
Tus reglas.



Gestor de Expedientes

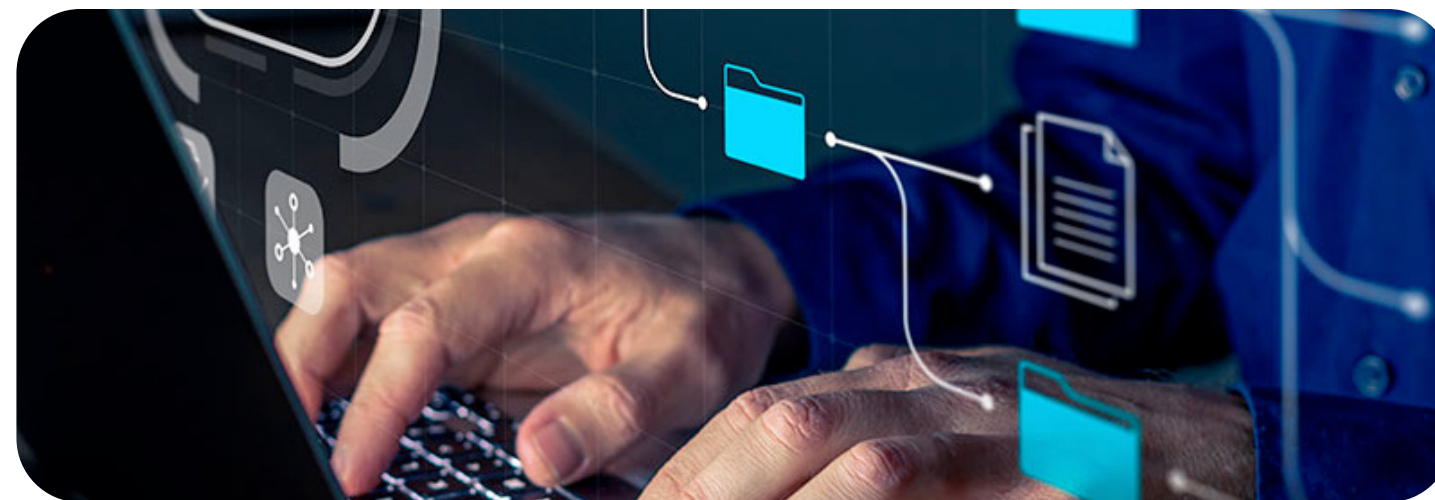
El gestor de expedientes líder del mercado

Nuestra gestión de expedientes se desarrolla sobre la tecnología más innovadora, con el máximo rigor jurídico y una seguridad certificada de serie.



> Transversal

Una pieza transversal para toda la organización que se integra con tus soluciones verticales y por supuesto con todas las plataformas y servicios comunes de la Administración General, de forma nativa.



> Eficiente

Aporta una tramitación eficiente y una producción documental organizada con circuitos de tramitación fácilmente personalizables “en caliente / en el momento”, que hacen de Gestiona la plataforma líder.



> Ágil e intuitivo

Un potente motor de tramitación que ofrece al usuario una experiencia de trabajo ágil e intuitiva, haciendo fácil lo más complejo y permitiendo ahorrar mucho tiempo y esfuerzos.

Gestor de Expedientes

¿Qué nos diferencia?

> Analítica de datos

Define para cada procedimiento tu propio esquema de datos y dispón de cuadros de mando que te permitan analizar y explorar la información.

> Interoperabilidad

La única plataforma tecnológica integrada nativamente con todos los servicios comunes de la AGE y punto de presencia en RED SARA.

> Auditorías

La plataforma garantiza la máxima trazabilidad de todas las acciones realizadas por los usuarios en la plataforma mediante un sistema cifrado de auditoría y evidencias (ERS – Evidence Record Syntax) que garantiza el no repudio de las actuaciones administrativas.

Gestor de Expedientes

Controla el ciclo completo

Máximo rigor jurídico y seguridad en el proceso más crítico de tu organización.



Diseñado sobre un catálogo de actividades con un conjunto de activos semánticos totalmente interoperable, conforme a las Normas Técnicas de Interoperabilidad, y vinculado con el cuadro de clasificación archivística de tu entidad.

Organiza tu producción documental desde el origen hasta el archivo electrónico único.



Integrada con SIA

Todos los procedimientos que definas se publican de forma automática en el Sistema de Información Administrativa.



Integrada con Inside

Envía tus expedientes a Juzgados y a otras Administraciones Públicas a través de INSIDE.



Integrada con Archive

Genera paquetes SIP que permitan la transferencia de tus expedientes a cualquier sistema de archivo definitivo que sea compatible con el modelo OAIS (ISO 14721).

Órganos y resoluciones

Tu puente de mando



Órganos y resoluciones

Decisiones electrónicas ordenadas

Ordena la adopción de resoluciones por parte de los órganos de gobierno de la entidad y automatiza la gestión de los libros oficiales.



> Órganos colegiados

Asocia las propuestas a una convocatoria, genera el orden del día, convoca, da acceso a la documentación, recoge los acuerdos adoptados y automatiza la generación y envío de los certificados y notificaciones a cada expediente.



> Órganos unipersonales

Define los órganos unipersonales de la entidad, la persona titular del órgano y el personal administrativo de apoyo. Gestiona las delegaciones de funciones.



> Libros oficiales

Gestiona te permite automatizar la llevanza electrónica tanto de los libros de resoluciones como de los libros de actas.

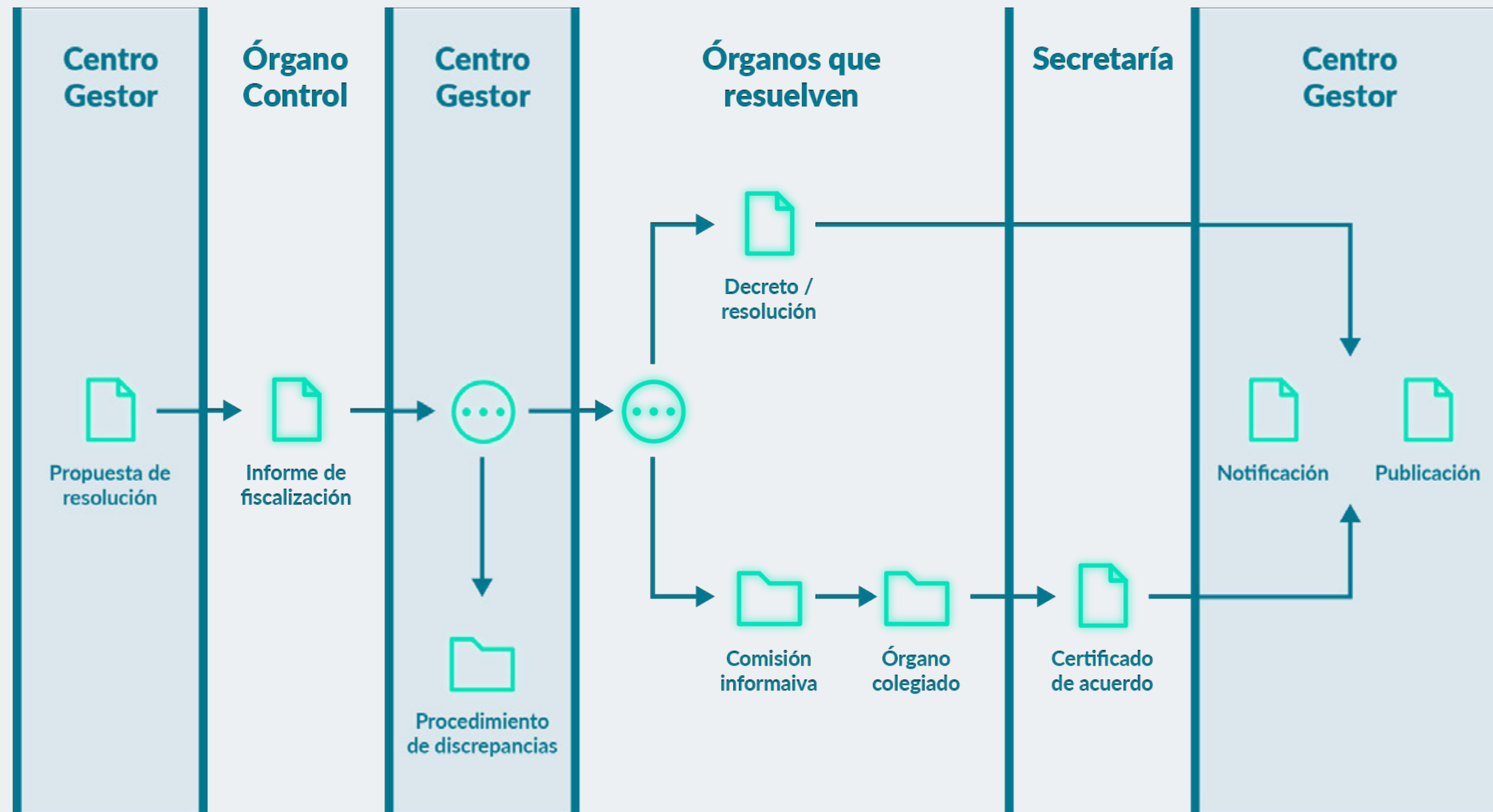
> Acceso exclusivo

Acceso restringido a los miembros de Órganos Colegiados para consultar las convocatorias, documentación de los asuntos a tratar, confirmar asistencia o presentar documentos.

Órganos y resoluciones

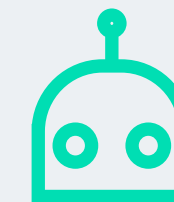
Controla el ciclo completo

Máximo rigor jurídico y seguridad en el proceso más crítico de tu organización.



Integridad

El proceso de resoluciones garantiza la integridad entre las propuestas emitidas y las soluciones adoptadas.



Automatización

Posibilidad de automatizar la generación y envío de los certificados y notificaciones a cada expediente.



Seguridad

Con las máximas garantías de confidencialidad, auditoría de evidencias y seguridad.

Notificaciones electrónicas

Todos los caminos,
todas las garantías



Notificaciones electrónicas

Cumple con el régimen de notificaciones y comunicaciones administrativas

Tus notificaciones cumplirán con la normativa vigente, poniéndose a disposición del ciudadano en tu sede electrónica, Punto de Acceso General de la Administración (PAG) y en la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ).



> Automatización de envío

Envía de forma simultánea y automatizada las notificaciones a todos los puntos de puesta a disposición, tanto en formato electrónico como en papel en el caso de sujetos no obligados a relacionarse por medios electrónicos con la Administración.



> Sincronización y seguimiento

Los estados de envío y recepción se sincronizan de manera automatizada en todas las plataformas de puesta a disposición, con independencia del punto en el que se recoja por parte del interesado o representante.



> Recepción por medio de representante

Las notificaciones se emitirán siempre al interesado, permitiendo que su representante legal debidamente identificado puede acceder a las mismas, siempre que la representación pueda ser verificada a través de unos de los medios siguientes: certificado de representante, inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos (Apodera) o el Registro Particular de Apoderamientos de la entidad.

Notificaciones electrónicas

Un registro electrónico conectado con el resto de administraciones

	Sede electrónica	Punto de Acceso General y/o DEHú	Papel	SIR (en caso de AAPP)	BOE (en caso de infrastuosas)
> Notificación Electrónica	✓	✓			
> Notificación en Papel	✓	✓	✓		✓
> Otras comunicaciones electrónicas	✓	✓		✓	
> Otras comunicaciones en papel	✓	✓	✓		

Firma en la nube

Sin límites.

Rápido y seguro.

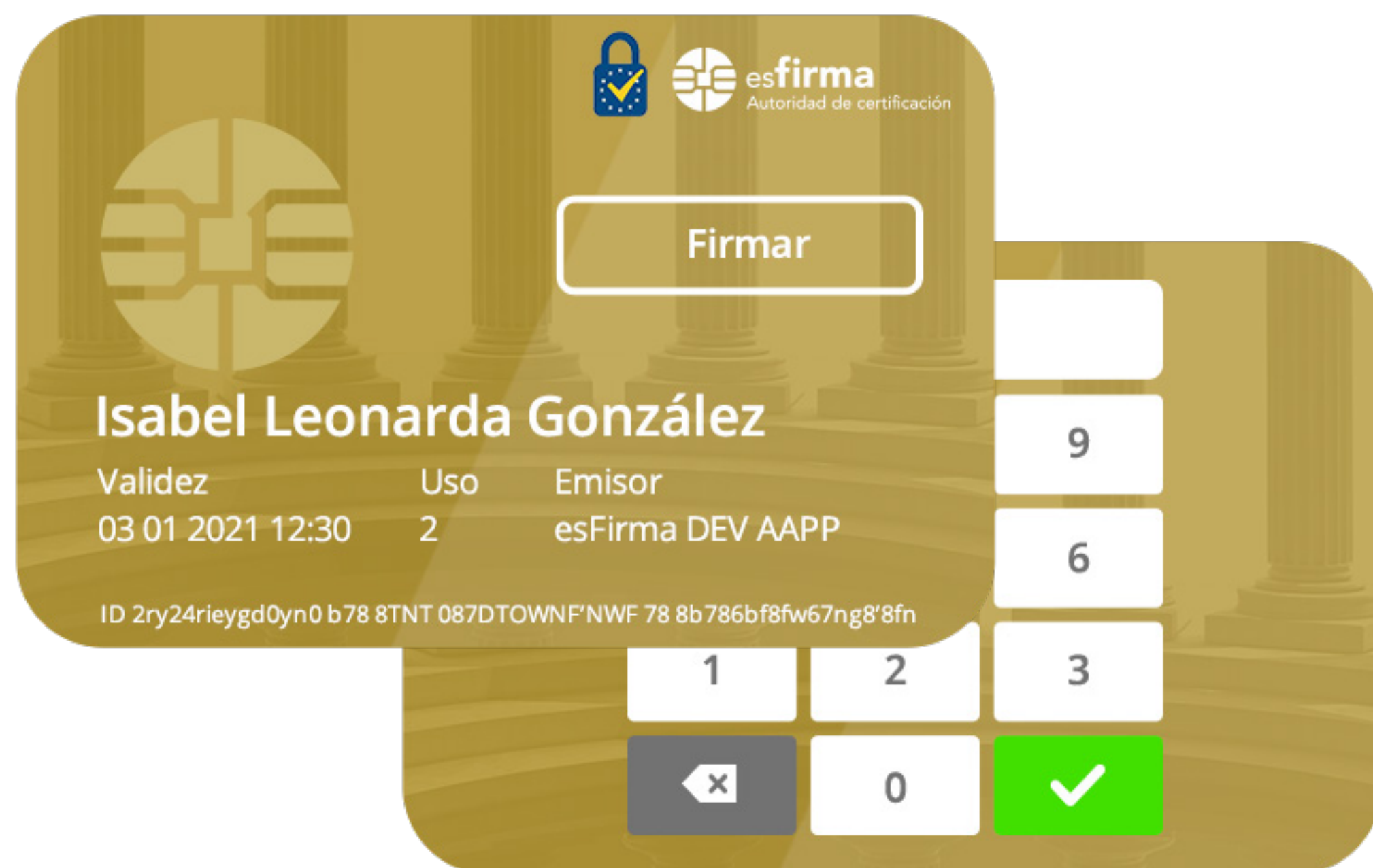


Firma en la nube

Firma tan rápido como puedas imaginar

Olvídate de tarjetas, lectores y certificados instalados en el navegador.

En Gestiona firmarás tan rápido como puedas imaginar, marcando simplemente un PIN.



Simplificamos la gestión de certificados electrónicos

Nuestra autoridad de certificación esFirma, integrada con Gestiona, permite a nuestros clientes poder autoprovisionarse de todos los certificados que necesiten para el desarrollo de su actividad.



Sello electrónico



Certificados de persona física



Certificados de persona física con seudónimo



Sello de tiempo

Firma en la nube

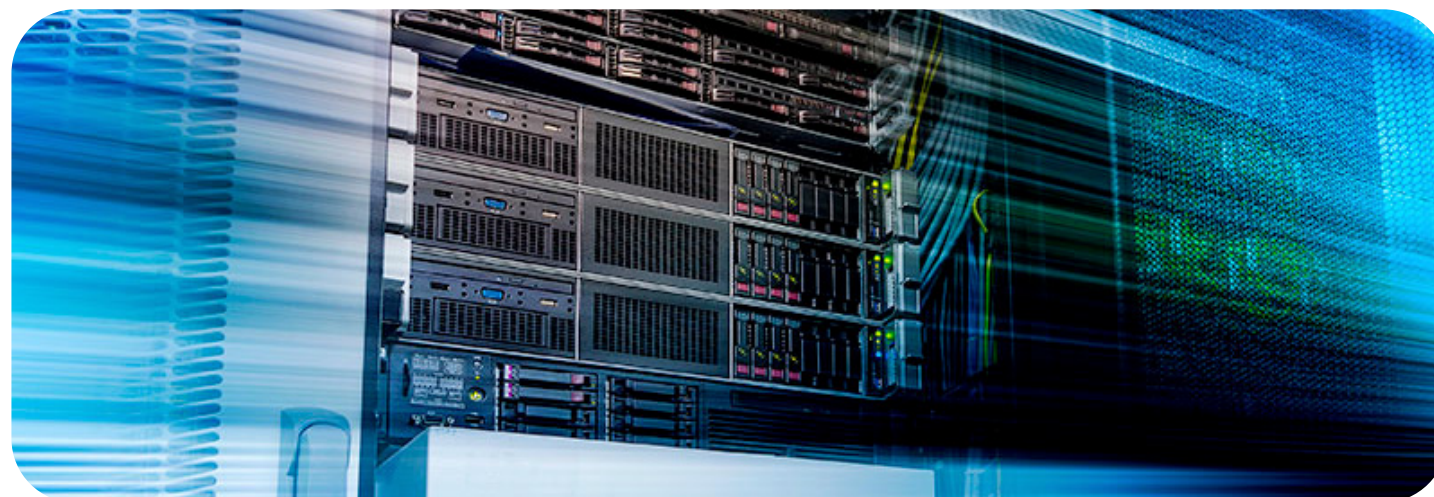
Firma con total seguridad y garantía

El servicio cualificado de firma en la nube se ha desarrollado conforme a la norma CEN 419241 y cumple con las políticas y requisitos de seguridad establecidos en ETSI TS 119 431-1 para el servicio de creación de firma electrónica en QSCD/SCDev remoto, garantizando el uso exclusivo de las claves por parte del firmante.



> Doble factor

La seguridad del sistema se ve reforzada gracias al requerimiento del doble factor de autenticación, por el cual se comprueba la identidad del firmante mediante dos mecanismos diferentes. De esta forma se minimiza el riesgo de uso fraudulento del sistema de firma por cualquier otra persona.



> Hardware Security Module

El hardware empleado para la generación, custodia y protección de las firmas es un Hardware Security Module (HSM), certificado FIPS 140-2 Level 3, y está dotado de un sistema de autoprotección ante posibles intrusiones.



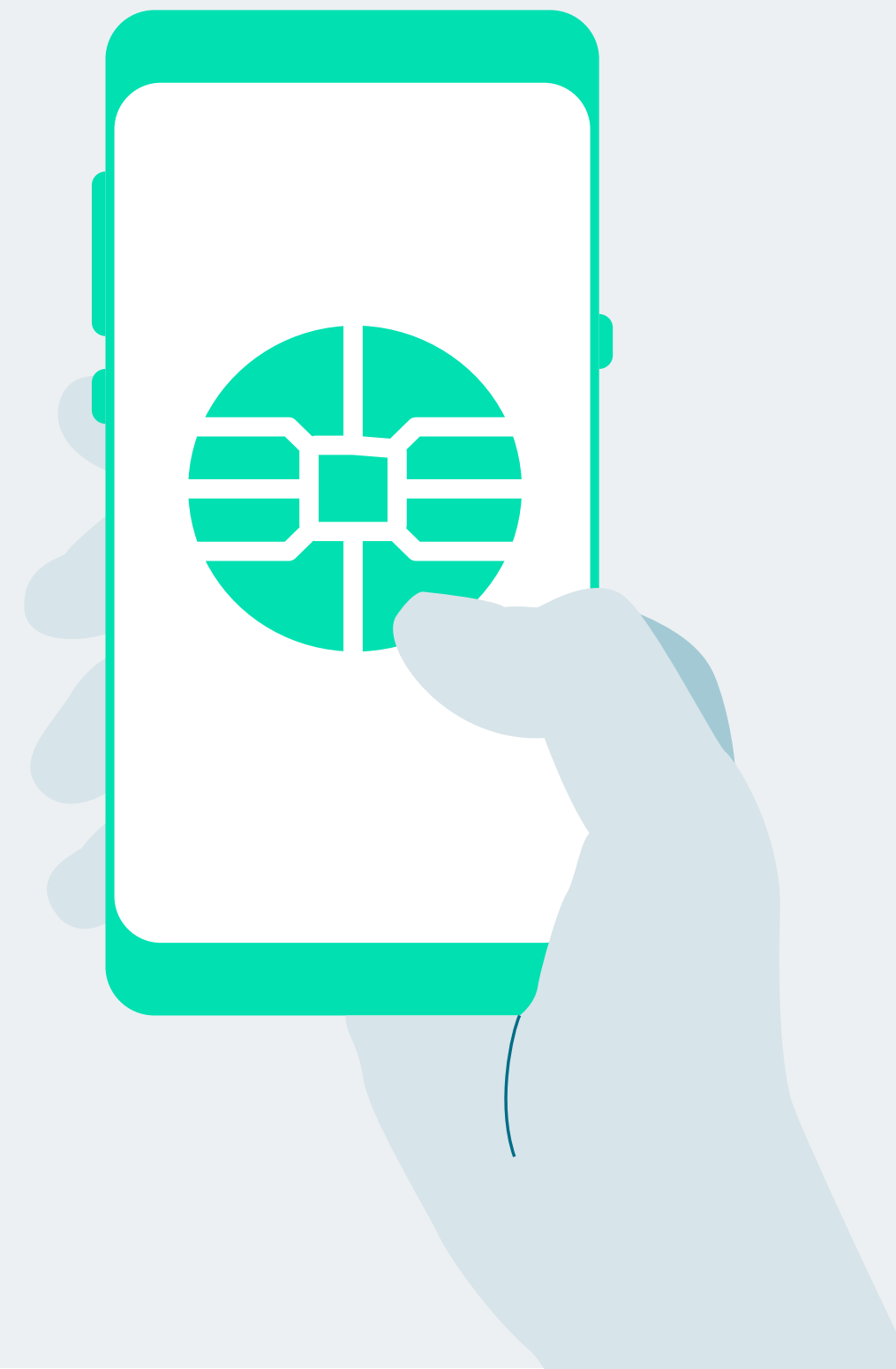
> Sistema seguro y usable

La gestión centralizada de los certificados de firma y la eliminación de los mismos en los dispositivos cliente contribuyen a un sistema más seguro y usable, evitando las instalaciones de hardware específico, drivers, etc.

Firma en la nube

Firma en el móvil desde cualquier lugar

Gracias al sistema de firma en la nube integrado en Gestiona, podrás firmar y validar tus documentos tanto en la interfaz web como en la APP móvil, recibiendo notificaciones push, con absoluta flexibilidad y rapidez.



APP móvil

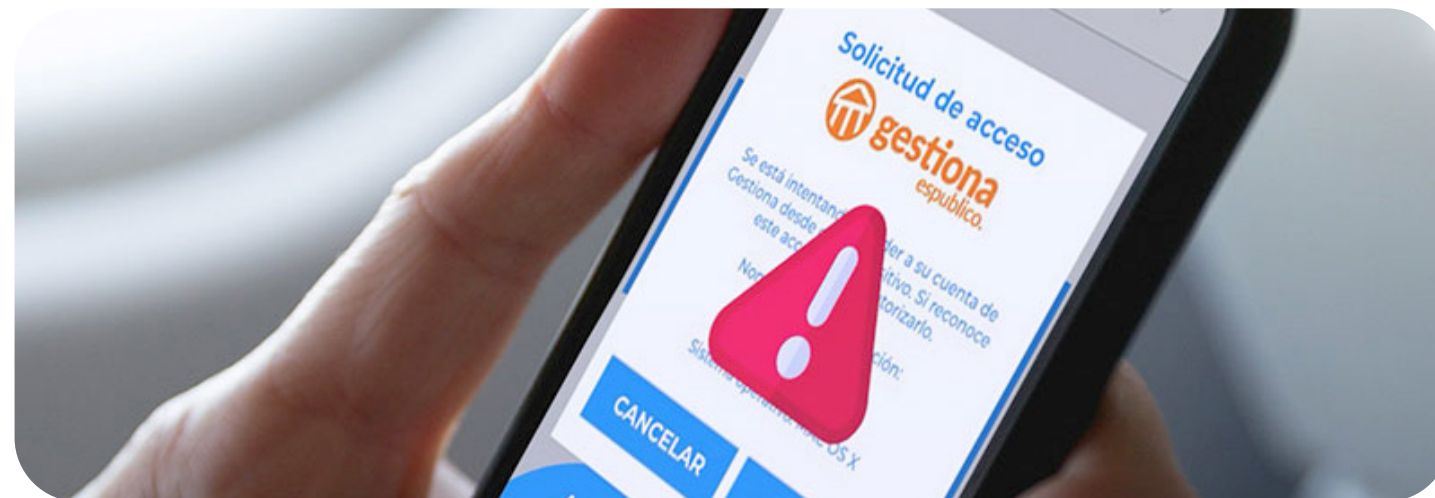
El control en tu mano



APP móvil

Trabaja con Gestiona desde cualquier lugar

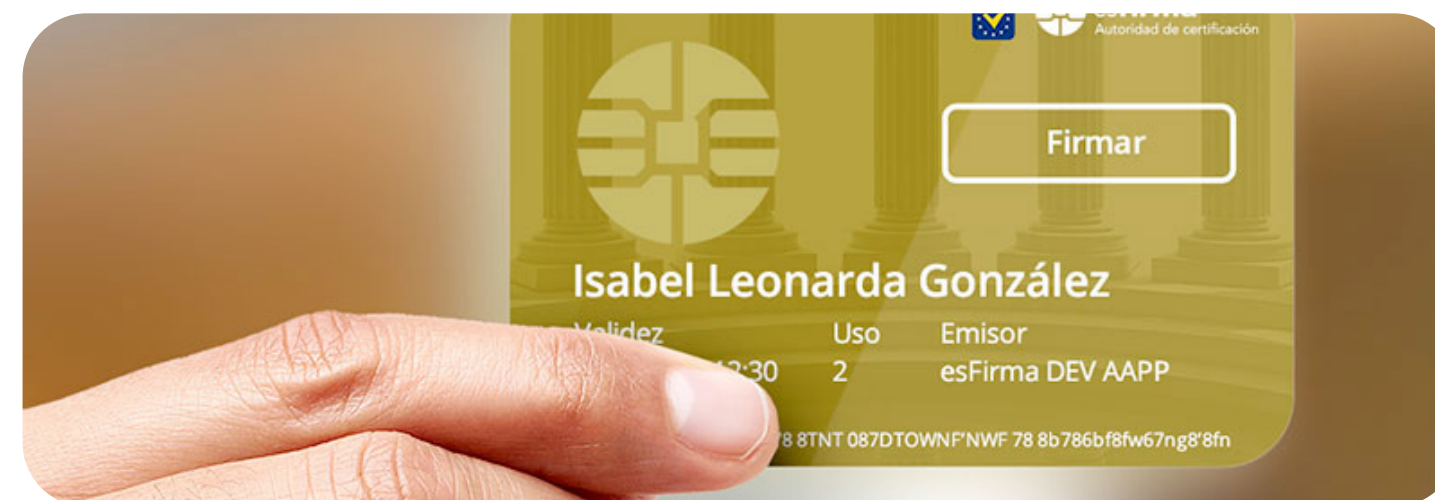
La APP de Gestiona te permite acceder desde tu móvil o tablet a la plataforma, con todas las garantías de seguridad, y validar documentos o firmar con tu tarjeta virtual de esFirma.



> Control de acceso

La APP Gestiona se convierte en tu llave de acceso a Gestiona. Si se detecta un intento de acceso a Gestiona con tu cuenta desde un dispositivo que no sea de tu confianza te enviaremos una alerta a tu móvil.

Sólo si reconoces y autorizas este acceso será aprobado. En caso contrario, se bloqueará el intento de acceso.



> Firma y valida documentos

Desde la APP puedes validar documentos y firmar de forma masiva en la nube con tu tarjeta virtual de esFirma.

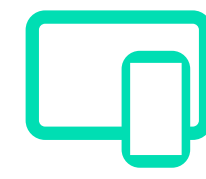
APP móvil

Características



Multientidad

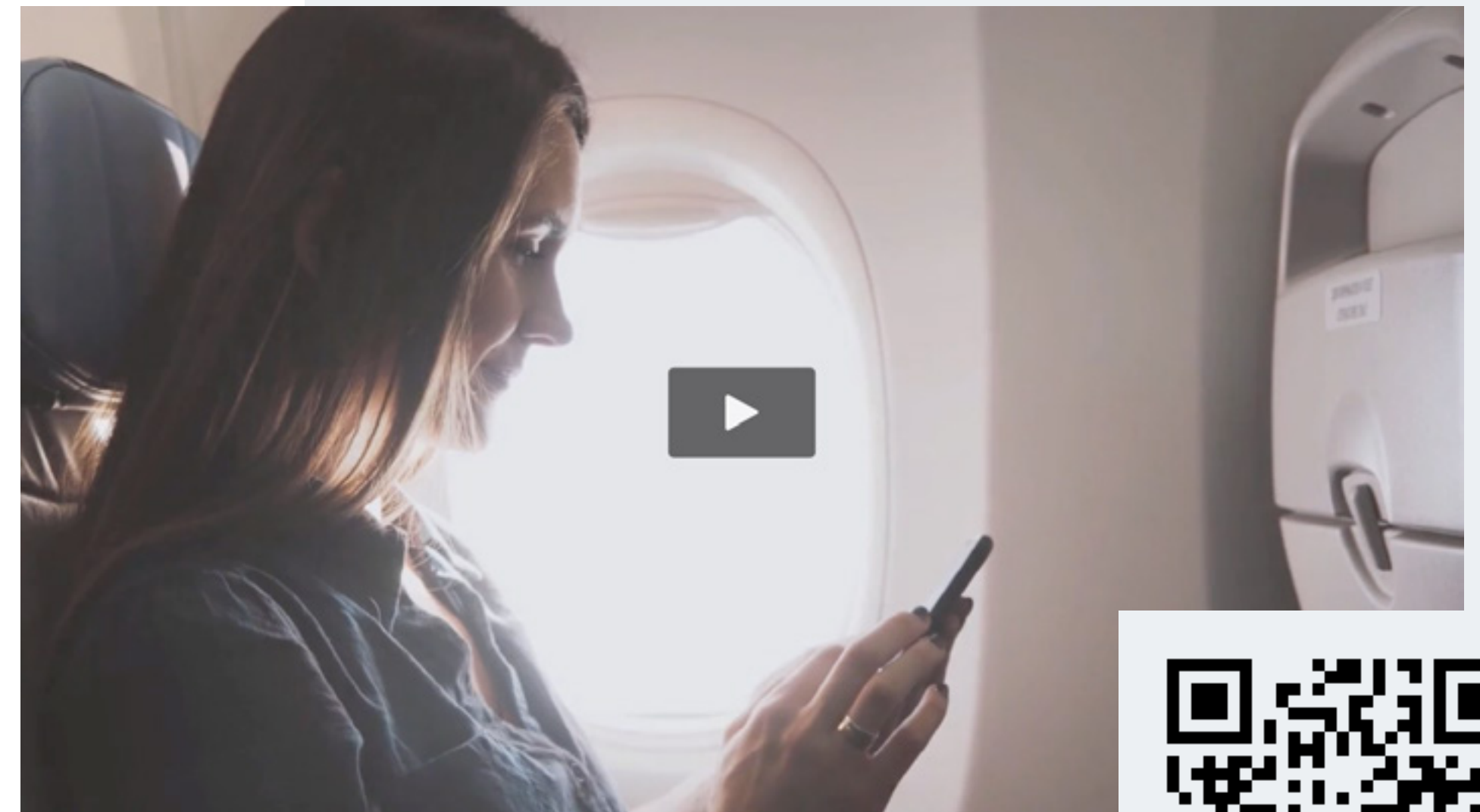
Te permite configurar varias entidades y elegir en cada momento la entidad con la que deseas trabajar sin salir de la aplicación.



Multidispositivo

Aplicación disponible para dispositivos móviles y tablets Android e IOS en Google Play y AppStore.

> Descubre cómo funciona



**Servicio de
soporte**

**Omnicanalidad a tu
servicio**

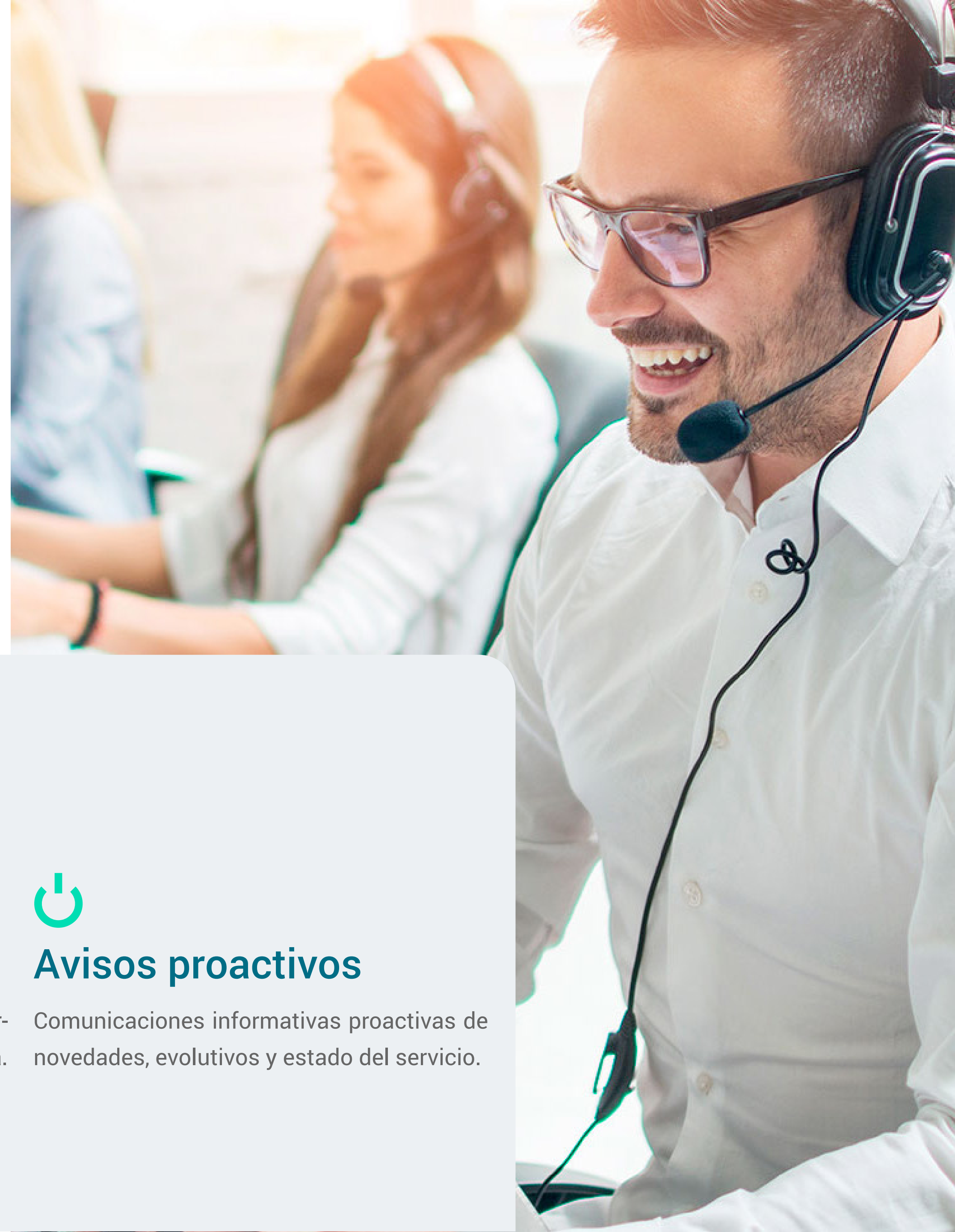


Servicio de soporte

Atención personalizada siempre que la necesites

Un soporte multicanal y personalizado, accesible para todos los usuarios.

El servicio de soporte es tanto proactivo como pasivo, con el objetivo de mejorar y potenciar de forma permanente el uso y posibilidades de la plataforma Gestiona.



Canales de soporte



Atención telefónica

Atención telefónica, Intelligent Routing 24 horas, con devolución proactiva de llamadas fuera del horario.



Correo electrónico

A través de un sistema de tickets, que te permitirá realizar un seguimiento de tu consulta.



Avisos proactivos

Comunicaciones informativas proactivas de novedades, evolutivos y estado del servicio.

Nuestro cumplimiento, el mejor aval

CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL



Categoría ALTA

RD 3/2010



Certificación de prestador de Servicios de Confianza Cualificados.



Cumplimiento con ENI.



Sistema de gestión de la calidad certificado en ISO 9001:2015. Sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información certificado en ISO 27001 e ISO 27701.



Seguimos
innovando
para ti

