

## Notificaciones Telemáticas Seguras de Correos

Dentro de las nuevas posibilidades de comunicación que se han abierto gracias a las nuevas tecnologías, Correos quiere ser un agente relevante del plan España.es y colaborar en el fomento y desarrollo de la Sociedad de la Información. En este orden se cuentan fuertes inversiones trienales y un producto muy

específico, las notificaciones telemáticas seguras. Rubén Muñoz Fernández, director de Tecnologías y Sistemas de Correos, es el responsable del proyecto. Ruben.munoz@correos.es. Tel. 915-963-789. El responsable del Servicio es Raúl Ruiz Iguzquiza, subdirector de Tecnologías de Internet.

**C**ORREOS ha hecho una apuesta decidida por la promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información entre los ciudadanos, empresas e instituciones del país. Esta apuesta se manifiesta en la fuerte inversión llevada a cabo en el último trienio: 900 millones de euros destinados a la modernización y automatización de la compañía, de los que más de 120 millones de euros se han dedicado a la renovación tecnológica.

Una de las líneas de actuación del plan España.es, es administración.es, cuyo principal objetivo consiste en la implantación de la e-administración y el acercamiento de la administración a los ciudadanos. El fomento y la agilización de las comunicaciones electrónicas entre la administración y los ciudadanos es una de las iniciativas de Correos, que dispone de la visión y los medios necesarios para fomentarla.

Dentro de las medidas propuestas en el Plan de Choque creado por el Ministerio de Administraciones Públicas y el Ministerio de Ciencia y Tecnología, la medida 9 hace mención a las Notificaciones Telemáticas Seguras en base a las siguientes premisas:

- El objetivo del servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras de la Administración General del Estado consiste básicamente en el hecho de que, de forma totalmente telemática, se dé cumplimiento a la práctica de la notificación de los actos administrativos hacia los interesados (particulares y empresas) con pleno valor jurídico.

- El Servicio de Notificaciones se ofrecerá al ciudadano a través del Portal del Ciudadano o de las páginas web de los Ministerios y Organismos. Los ciudadanos podrán indicar aquellos procedimientos que son de su interés para recibir las notificaciones de forma telemática, que serán puestas a disposición de los interesados en una dirección electrónica única, proporcionada por la Administración.

- Los ciudadanos recibirán las notificaciones de sus actos administrativos en una dirección elec-



José Damián Santiago, presidente.

La Orden Ministerial 1551/2003 y el Real Decreto 209/2003 que regulan las notificaciones telemáticas establecen la necesidad de la prestación del servicio, e indican que:

- Todo interesado que manifieste su voluntad de ser notificado por medios telemáticos deberá disponer de una Dirección Electrónica Única.
- Podrá practicarse la notificación por medios telemáticos a los interesados cuando aquéllos así lo hayan manifestado expresamente.
- Es responsabilidad del Prestador del Servicio:
  - o Crear y mantener el directorio de Direcciones Electrónicas Únicas.
  - o Mantener actualizado el registro de los interesados y los procedimientos que éstos hayan seleccionado para ser notificados por medios telemáticos.

**Correos ha destinado en un trienio 900 millones de euros a la modernización y automatización de la compañía, de los que 120 fueron a renovación tecnológica.**

trónica, caracterizada por ser única, esto es, todos los Ministerios y Organismos notificarán en la misma dirección, facilitando notablemente la relación entre la Administración y el ciudadano.

Este desarrollo de la administración electrónica ofrece a Correos la oportunidad de ser el prestador, a través de Internet, de una serie de servicios que ya viene realizando en el proceso postal tradicional, oportunidad que la empresa considera de vital importancia.

Buena prueba de ello es el Convenio que se firmó el 22 de octubre de 2003 y su renovación para todo el año 2004 con el Ministerio de Administraciones Públicas para la prestación del Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras, un hito muy importante en ese camino emprendido para aproximarse a los ciudadanos.

o Remitir a cada órgano u organismo público notificador, por cada notificación telemática certificación electrónica de la fecha y la hora en que:

- Recibe la notificación enviada por el órgano notificador,
- Pone la notificación a disposición del interesado en la Dirección Electrónica Única y certificación electrónica en el que conste la fecha y la hora en la que se produce el acceso del interesado a la notificación.

Teniendo en cuenta las premisas anteriores, se establecen como consideraciones de partida para la definición del Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras los siguientes puntos:

- El interesado debe indicar su consentimiento a los órganos y organismos públicos de los cuales desee recibir notificaciones por vía telemática. Es



Rubén Muñoz Fernández, Director de Tecnología y Sistemas, y Centro Directivo de Correos.



responsabilidad de cada órgano u organismo público la gestión de dichas suscripciones.

- Para ello, es necesario que el interesado cuente con una Dirección Electrónica Única (DEU). Dicha DEU es propiedad del Ministerio de Administraciones Públicas y el servicio es prestado por Correos.

- La asignación de una DEU al interesado se concreta en la creación de un buzón electrónico.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Dentro de los objetivos con los que se concibió el proyecto en un principio, destacan los siguientes:

- El programa para el impulso a la sociedad de la información, España.es, incluye dentro de sus prioridades el aprovechar las nuevas tecnologías para lograr una mejor administración pública.

- Facilitar la relación y comunicación entre la Administración y el ciudadano.

- Agilizar dicha relación y optimizar su eficacia.

- Garantizar la seguridad de las comunicaciones electrónicas entre ciudadanos y administración.

- Desarrollar servicios de valor añadido que aporten más eficacia y eficiencia.

- Garantizar la accesibilidad y simplicidad de los servicios electrónicos.

Uno de los objetivos principales del Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras ha sido dotar al sistema de la seguridad suficiente para que las Notificaciones Telemáticas tengan pleno valor jurídico, al igual que ocurre en el mundo físico.

Con este propósito, Correos ha puesto en marcha el Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras en colaboración con el Ministerio de Administraciones Públicas. Una iniciativa que refuerza el compromiso de la Administración General del Estado con la Sociedad de la Información.

Para articular el Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras, han sido necesarios los

siguientes elementos técnicos:

- Web del DEU:  
o Información general del servicio.  
o Enlace para la solicitud del certificado de la FNMT o de otras Autoridades de Certificación.

o Solicitud de Creación de una DEU.  
o Solicitud de Revocación de la DEU.  
o Información acerca de la suscripción a los procedimientos de los órganos y organismos públicos.

o Acceso al buzón electrónico y a las notificaciones en él almacenadas.

o Acceso a través del Portal del Ciudadano.  
- Web de la FNMT o de otras Autoridades de Certificación:

o Solicitud del Certificado Digital.  
o Información del servicio de Certificados Digitales.

o Acceso on line de las listas de certificados revocados.

- Web de los órganos y organismos públicos emisores de Notificaciones Telemáticas:

o Suscripción a sus procedimientos.

o Cancelación de la suscripción a sus procedimientos.

o Información de los procedimientos habilitados para la emisión de notificaciones telemáticas.

- Sistema de Emisión de Notificaciones Telemáticas. Permite a cada órgano u organismo público la emisión de notificaciones telemáticas.

- Interfaz entre Sistema de Emisión de Notificaciones Telemáticas y buzón electrónico. Permite la recepción de las notificaciones telemáticas para los DEUs de sus destinatarios y su puesta a disposición en su buzón electrónico.

- Buzón electrónico:

o Acceso del ciudadano a las notificaciones enviadas por los órganos y organismos públicos emisores de notificaciones a su dirección electrónica única.

o Gestión de las notificaciones telemáticas a él dirigidas, pudiendo leerlas, rechazarlas, eliminarlas o almacenarlas.

o Genera los acuses de recibo para cada uno de los eventos marcados por la normativa legal

o Información sobre el buzón electrónico.

La infraestructura tecnológica con la que se alimenta el servicio cuenta a fecha de hoy con más de 30 servidores distribuidos en los distintos entornos de producción, preproducción y desarrollo: servidores web, servidores de base de datos, servidores de mensajería, servidores de dominio, servidores de intercambio de información, servi-

**La empresa contó con la ayuda de 16 personas de Informática El Corte Inglés para la definición de la solución, diseño, desarrollo, pruebas y construcción general.**

dores de autenticación y control de seguridad global, servidores de integración y directorio activo. Cuenta a su vez, con sistemas de back-up automatizados y redes de almacenamiento masivo.

El servicio está dotado también con la infraestructura de comunicaciones necesaria para dar servicio a ciudadanos y empresas y cumplir con los requisitos de seguridad e integridad que requiere un sistema de estas características.

Asimismo, hay que contar con los Recursos Humanos necesarios. Para la definición de la solución, su diseño, desarrollo, pruebas y en líneas generales la construcción de la solución, se ha contado con la colaboración, durante un periodo cercano al año, de un equipo de 16 personas pertenecientes a Informática El Corte Inglés. ☞

# Tecnimap (2)/ Soluciones

Para la evaluación del servicio se han realizado dos pilotos en un entorno de producción controlado, al que han tenido acceso más de 100 personas de Correos y de la Agencia Estatal Tributaria. La FNMT ha participado también para la integración de certificados digitales.

En su corto espacio de vida, el servicio ha superado dos auditorías de una prestigiosa multinacional. Ha participado en ellas un equipo de cuatro auditores expertos, con el fin de asegurar las características de conservación, normalización, integridad y seguridad que requiere el servicio.

Desde la puesta en producción, el servicio cuenta con un servicio de soporte a tres niveles. Servicio Telefónico de Primer Nivel de 8 de la mañana a 9 de la noche, durante los días laborables, y de 9 a 14, los sábados. Con idéntico horario, cuenta con un servicio de segundo nivel, para atender aquellas consultas que no pueden ser solventadas por el primer nivel, así como para dar soporte directo a los Organismos Emisores. Finalmente, por si se detectara alguna anomalía en el funcionamiento de la aplicación, el servicio cuenta con soporte de tercer nivel, encargado de solventarlas.



Sala de ordenadores.

Dirección Electrónica Única ofrecido en su conjunto por Correos:

**Emisores.** Órganos, organismos públicos, Ministerios, CCAA, Entidades Locales, etc.

**Portal del Ciudadano.** Ofrece la información general del servicio: Creación, modificación o revocación de una DEU, suscripción voluntaria a los procedimientos publicados por emisor determinado; información acerca de la suscripción a los procedimientos de los órganos y organismos públicos; acceso al buzón electrónico particular de la DEU correspondiente. Inclusive descarga de sw y enlace para la solicitud del certificado de la Autoridad de Certificación que genera los certificados admisibles.

**Correos - SNTS y DEU.** Gestiona el directorio del MAP con todas las Direcciones Electrónicas Únicas de los ciudadanos. Para ello, lo mantiene actualizado con la siguiente información de los ciudadanos: nombre del interesado, D.N.I. o código de identificación fiscal, la dirección electrónica única; proporciona un buzón electrónico a cada ciudadano a partir de su solicitud de la DEU; recibe las notificaciones telemáticas y las pone a disposición del destinatario en su buzón y remite a cada órgano notificador certificación electrónica de los eventos producidos: recepción de la notificación del órgano notificador, puesta a disposición en buzón, lectura o rechazo de la notificación por el interesado, posibles incidencias, caducidad de la notificación telemática dentro del plazo de diez días señalados por Ley.

**Correos - Soporte.** Desarrolla las funciones de soporte operativo al ciudadano y a los órganos y organismos públicos emisores de notificaciones telemáticas.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con la puesta en marcha de este servicio, se ha creado un Contact Center específico, destinado a dar soporte a las diferentes consultas de los usua-

## Entre la Agencia Estatal Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social se emiten casi el 50% de las notificaciones generadas por las entidades públicas.

Con el fin de cumplir los requisitos exigibles a un sistema de estas características, durante 24 horas diarias, los 7 días de la semana, el servicio es monitorizado para responder con celeridad ante cualquier imprevisto.

El equipo de Márketing de Correos realiza las tareas de comunicación, publicación y promoción, que permiten dar a conocer un servicio de estas características.

## IMPLEMENTACIÓN

Aunque los primeros pasos en la concepción inicial de la solución se dieron a lo largo de 2002, donde la participación conjunta de la AEAT y Correos permitieron perfilar las bases de lo que será la solución en base a los requerimientos del MAP, se puede situar el comienzo del nuevo servicio con la publicación del Real Decreto 209/2003 de 21 de febrero de 2003, en que se comienza a desarrollar la versión en producción.

Es de destacar que, coincidiendo con la publicación de la Orden PRE/1551/2003 de 10 de junio, se inicia durante un periodo de un mes un piloto en un entorno controlado de producción real.

Veamos los componentes que constituyen el Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras y

Publican y establecen los procedimientos a los que los ciudadanos se pueden suscribir para la recepción de las notificaciones telemáticas; preguntan al sistema sobre los ciudadanos suscritos a sus procedimientos; emiten las notificaciones telemáticas al prestador del servicio, Correos, para su posterior puesta a disposición a los ciudadanos a través del Portal del Ciudadano; reciben la acreditación de la entrega de sus envíos; y requieren de información de retorno acerca del acceso de los ciudadanos al contenido de sus notificaciones telemáticas.

**Ciudadanos.** Solicitan la creación de su DEU en el Portal del Ciudadano, directamente o encaminado a través de la web del organismo que gestiona dicho procedimiento; se suscriben a los procedimientos asociados a órganos u organismos públicos de los que deseen recibir notificaciones por vía telemática, por los mecanismos que éstos habiliten; acceden al contenido de las notificaciones telemáticas a través del buzón electrónico personal que proporciona Correos. Las notificaciones se presentan ordenadas en carpetas que se corresponden con los órganos y organismos a las que ha dado su consentimiento para la recepción de notificaciones por vía telemática.



estrecha colaboración entre Correos y el Ministerio de Administraciones Públicas dio sus frutos con la publicación, primero, del Real Decreto 209/2003 de 21 de Febrero y posteriormente la Orden PRE/1551/2003 de 10 de Junio.

- La necesidad de dotar al servicio de validez jurídica, garantizando la seguridad y confidencialidad. Con el fin de solventar el problema de la inexistencia de una pareja de claves de firma y cifra, se diseña una compleja solución que imposibilita a Correos el acceso a la información enviada por los emisores, al mismo tiempo que garantiza el no repudio verificando la validez del certificado en el momento de la lectura de la notificación.

- La falta de un estándar de intercambio de notificaciones y comunicaciones. Se define un nuevo estándar partiendo de las especificaciones elaboradas por el MAP en el proyecto PISTA Ventanilla Única II y de los Criterios de Seguridad, Normalización y Conservación de las aplicaciones en el ámbito de la Administración.

A la vez, podemos destacar las lecciones aprendidas:

- La implantación incremental es la más adecuada en este tipo de proyectos. La experiencia

rios del sistema, tanto ciudadanos como Organismos Emisores.

- El servicio de soporte debe estar acorde con el del sistema y, por tanto, ha de ser continuo, 24x7. Igualmente, al tratarse de un servicio electrónico, es fundamental que se habiliten los canales de interacción electrónicos, al menos a través de e-mail y de un formulario web accesible desde las páginas del servicio.

- Horario: Internet: 24x7. Telefónico: Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00, Sábados de 9:00 a 15:00.

- Los parámetros de disponibilidad del sistema han sido definidos en un convenio y responden a las siguientes características:

o Canales e-mail y web, la misma disponibilidad que el sistema, del 98%.

o Canal telefónico, tanto en atención personal, como por buzón de voz (llamadas atendidas por el buzón). El porcentaje mínimo de llamadas totales atendidas será superior al 95%; el tiempo de espera del 90% de las llamadas atendidas no será superior a 30 segundos; el tiempo de espera del 98% de las llamadas atendidas no será superior a 60 segundos.

#### DATOS DE UTILIZACIÓN

Los primeros organismos que se adherieron al nuevo servicio son la Agencia de Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social, que emiten casi la mitad de las notificaciones generadas por entidades públicas.

Posteriormente se han adherido otros organismos de la AGE (Interior, CMT, etc.), así como Comunidades Autónomas (Murcia). Dentro del Plan de promoción y extensión del Servicio, se está ampliando el convenio para la incorporación de Ayuntamiento y Administraciones locales.

Desde su puesta en producción en octubre 2003 hasta junio de 2004: más de 7.400 usuarios se han registrado y cuentan con su Dirección Electrónica Única (DEU), de éstos un 85% son particulares y un 15% son personas jurídicas; 28

**El servicio de soporte debe estar acorde con el del sistema y, por tanto, ha de ser continuo 24 horas los 7 días de la semana, con canales de interacción electrónicos.**

procedimientos dados de alta; se han realizado 21.000 suscripciones a procedimientos; se han puesto a disposición 20.000 Notificaciones (13.434 de ellas solo de la AEAT).

#### CONCLUSIONES

A lo largo de la andadura del proyecto, se han solventado los diversos obstáculos aparecidos. A continuación se detallan los más trascendentes.

- El cambio cultural que supone un proyecto innovador de estas características era un obstáculo importante para el éxito del proyecto. Se trata de un proyecto sin ninguna experiencia similar en España.

Este cambio ha sido combatido trabajando conjuntamente con la AEAT, líder indiscutible en la Administración Electrónica, y el con el MAP. Además se han incorporado otros Organismos Públicos cuya casuística ha obligado a flexibilizar y ampliar el servicio para llegar a todo tipo de ciudadanos y necesidades de comunicación con la Administración.

- La Indefinición legal. La fusión de la ley postal y la ley de comercio electrónico era una asignatura pendiente de la Administración Pública. La

ha demostrado que es importante empezar identificando procedimientos específicos de un usuario determinado y, con la experiencia en la gestión administrativa de procedimientos concretos, ampliar la oferta de los mismos.

- Crear un servicio distribuido donde participan diferentes servicios de la Administración General del Estado, no es tarea fácil. Para solventar todos los escollos aparecidos, técnicos de diversas disciplinas han cooperado a lo largo de cientos de horas de esfuerzo conjunto.

Es importante la identificación y participación en los Organismos Emisores de las principales áreas interlocutoras participantes: áreas usuarias, tecnología y desarrollo.

- Adaptar la complejidad del servicio a la experiencia de usuario. Aunque se trata de un sistema de una gran complejidad tecnológica, la percepción que recibe el usuario es la de estar usando un correo web tradicional con una usabilidad optimizada.

- La creación de diversos prototipos presentados en diferentes organismos ayudó a resolver la dificultad para encontrar una solución única para las Administraciones Públicas. ☒