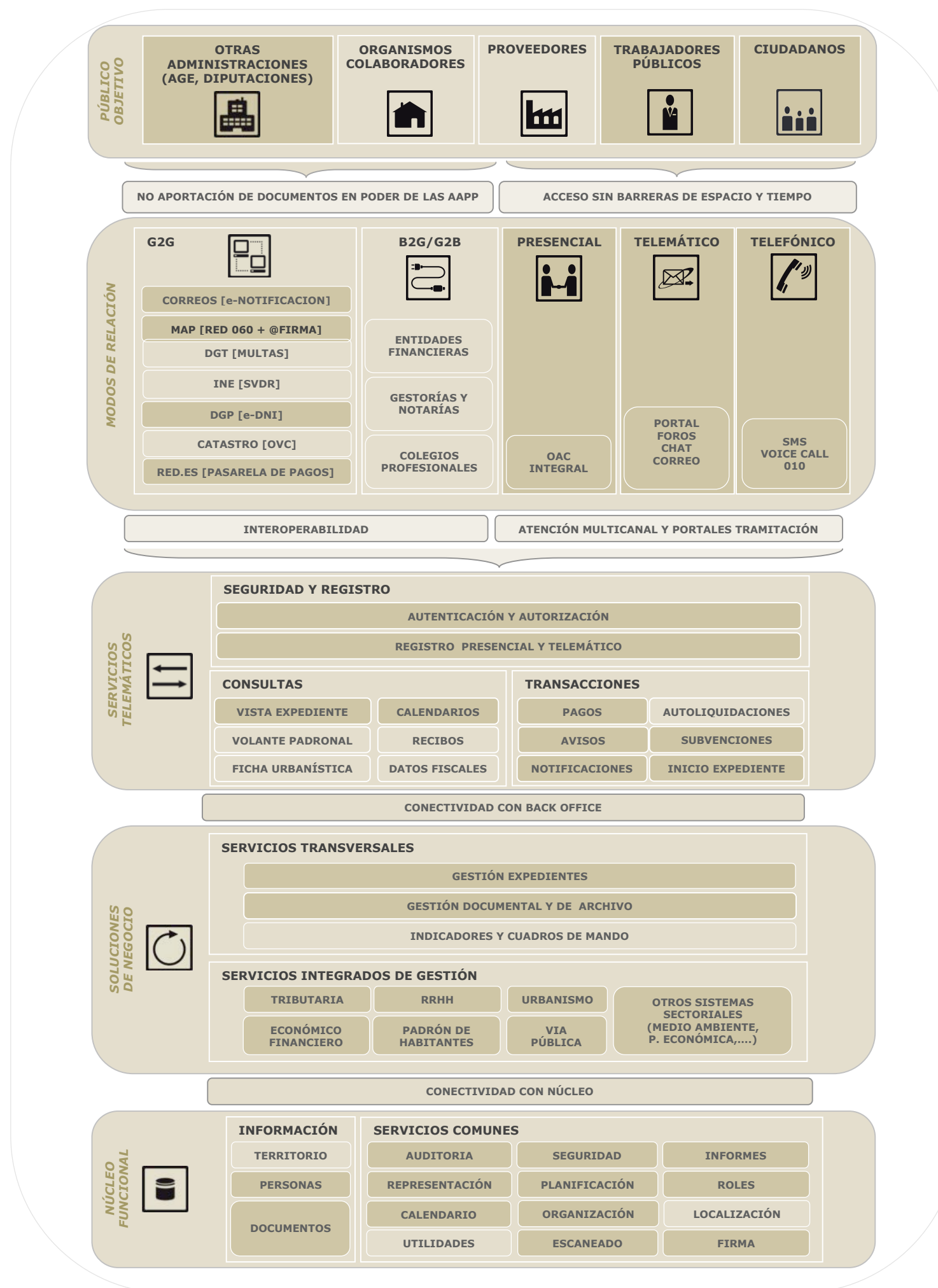


## Beneficios de ePAC

- Es un **único gestor** de procesos transversal para definir los procedimientos en todas las unidades de la organización: gestión del gasto, fiscalización de operaciones contables, devolución de ingresos, solicitudes de fraccionamiento, solicitudes de vacaciones de los empleados,...
- Se **integra** con el resto de los sistemas corporativos. Por ejemplo, desde un expediente de licencia de obra el tramitador puede registrar el cobro de la tasa de residuos directamente sobre el sistema de gestión de tributos, contabilizar la fianza sobre el sistema de gestión contable o grabar un registro de salida en el libro oficial de la organización.
- Proporciona una **fácil medición** de la calidad de la gestión interna mediante la obtención de **indicadores** de volumen, de actividad y de eficiencia: solicitudes de ayudas monetarias tramitadas durante el último año por Servicios Sociales, actuaciones realizadas en un mes por el técnico de urbanismo, tiempo medio de resolución de los expedientes, servicios más saturados o lentos ...
- Potencia la **eficacia** de la gestión interna y la calidad de los servicios corporativos, mediante la automatización y la gestión integrada de procesos que repercute por ejemplo en una **reducción de los plazos** de resolución de los expedientes.
- Cumple con los requerimientos y derechos de la **LAECSP**: acceso por medios electrónicos a la información de los expedientes mediante transacciones seguras y confidenciales o utilizando la firma electrónica como medio de identificación y presentación de la documentación.
- Propicia un **ahorro** en el uso de papel y en el espacio de almacenamiento de documentación por el uso progresivo de documentos electrónicos con las mismas garantías jurídicas y de conservación que los expedientes en papel.



## El expediente electrónico

ePAC es la plataforma que garantiza la formación del **expediente electrónico** orquestando los siguientes componentes:

- Catálogo de procedimientos** y servicios para facilitar el acceso a la información y al procedimiento administrativo.
- Carpeta Ciudadana** para enviar solicitudes y aportar documentación vía Internet con firma electrónica reconocida.
- Compulsas electrónicas** de documentos mediante firma electrónica para solicitudes y aportaciones de documentación por canal presencial.
- Registro electrónico** para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones con la Administración.
- Repositorio documental** unificado que garantiza la localización, disponibilidad y reutilización de los documentos de una forma rápida, eficiente y económica.
- Índice electrónico** firmado por el órgano correspondiente con la relación de todos los documentos generados en el marco del expediente.
- Notificación electrónica** segura para la gestión de notificaciones telemáticas entre la Administración Pública y los ciudadanos.
- Archivo electrónico** seguro de todos los documentos creados durante la tramitación del expediente, que garantiza la integridad, autenticidad, disponibilidad, conservación y legibilidad de los mismos a largo plazo.
- Servicio electrónico de consulta**, previa identificación, para informar del estado de tramitación del expediente.
- Vista electrónica del expediente** para acceder al mismo por múltiples canales.

## La batuta

[La normativa que marca el compás de actuación de la Administración]

### Un marco común

Leyes básicas como la 30/1992 LRJAPPAC, la 4/1999 o la Ley 11/2007 LAECSP determinan los criterios y los pasos a seguir por parte de todas las Administraciones Públicas.

### Establece los criterios de actuación

Mediante el despliegue y desarrollo, en cada Administración Pública, de la normativa básica y la elaboración de instrucciones y manuales de simplificación y calidad.

### Marca el ritmo

Las Cartas de Servicio de una Administración definen las condiciones de prestación de cada uno de los servicios que tiene encomendados y marcan compromisos de calidad concretos y perceptibles por el ciudadano.



## Recopila información

Identifica y cataloga todos los procesos, procedimientos y servicios existentes en la organización.

## Describe los procedimientos

Aglutina información de relevancia para los ciudadanos y para los gestores de cada uno de los procedimientos identificados.

## La partitura

[Un catálogo de procedimientos inventariado y ordenado]



## Visión de servicio

Ofrece una visión general de los procedimientos y servicios que se ofrecen al ciudadano.

## Guía de priorización

Instrumento base para priorizar el proceso de informatización de los procedimientos inventariados.

[Un conjunto de módulos que no desafinan entre sí]

## Los instrumentos

### El definidor de procedimientos

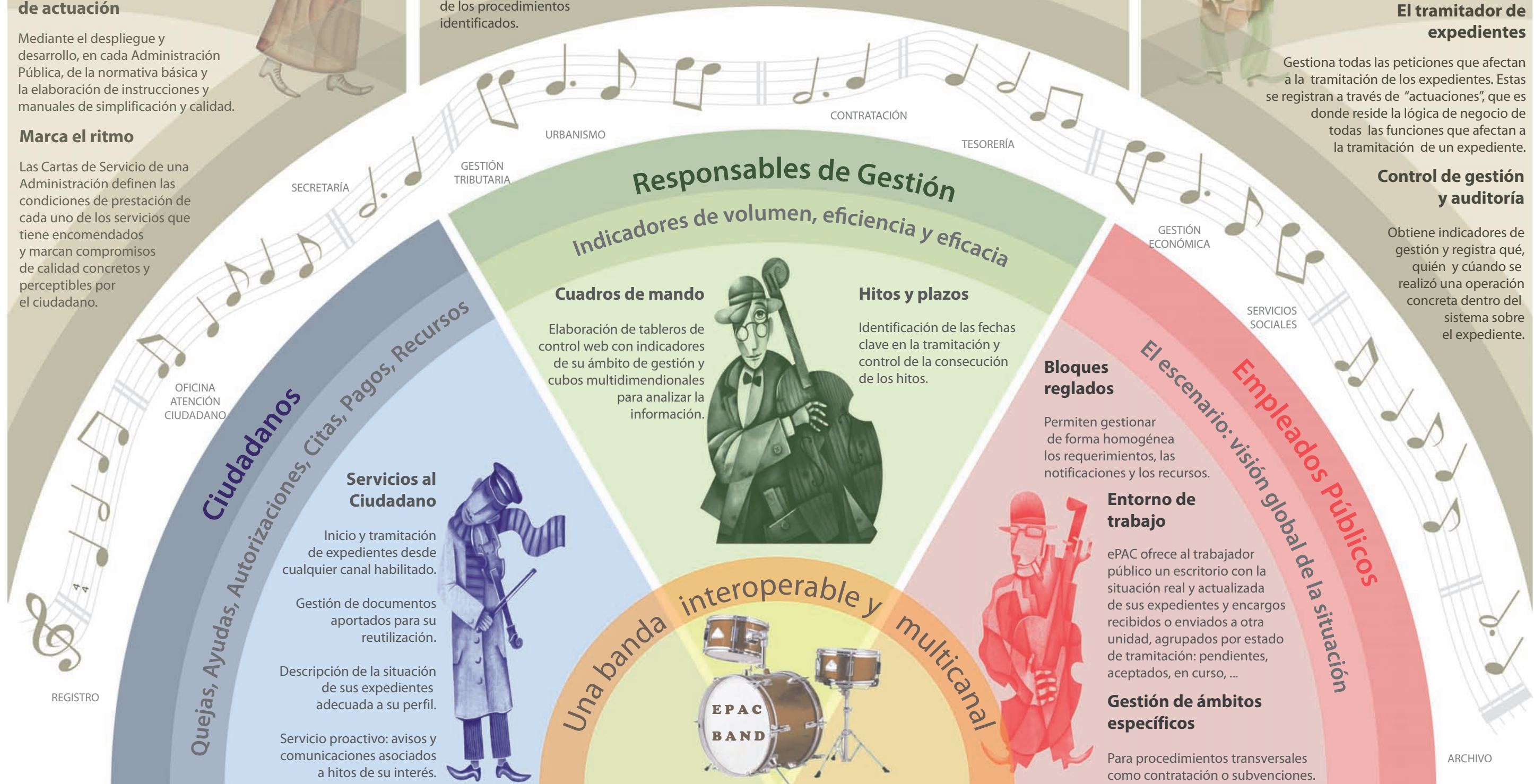
Modela los procedimientos de toda la organización: sus actos administrativos y trámites, los documentos, los datos específicos del procedimiento y los circuitos de firma necesarios para la tramitación.

### El tramitador de expedientes

Gestiona todas las peticiones que afectan a la tramitación de los expedientes. Estas se registran a través de "actuaciones", que es donde reside la lógica de negocio de todas las funciones que afectan a la tramitación de un expediente.

### Control de gestión y auditoría

Obtiene indicadores de gestión y registra qué, quién y cuándo se realizó una operación concreta dentro del sistema sobre el expediente.



### Cuadros de mando

Elaboración de tableros de control web con indicadores de su ámbito de gestión y cubos multidimensionales para analizar la información.

### Hitos y plazos

Identificación de las fechas clave en la tramitación y control de la consecución de los hitos.

### Servicios al Ciudadano

Inicio y tramitación de expedientes desde cualquier canal habilitado.

Gestión de documentos aportados para su reutilización.

Descripción de la situación de sus expedientes adecuada a su perfil.

Servicio proactivo: avisos y comunicaciones asociados a hitos de su interés.

