

Sede electrónica, Plataformas, componentes y tecnologías, Certificados y firma electrónica, Protección de datos, ERP y CRM

Javier García Jiménez - javier.garciaj@edu.uah.es

Nuria Higuera Pinillos - nuria.higuera@edu.uah.es

Isabel Martínez Gómez - i.martinezg@edu.uah.es

05/05/2020

ÍNDICE

1. Sede Electrónica
2. Plataformas de Administración Electrónica, Componentes y Tecnologías
3. Protección de Datos
4. Certificados y Firma Electrónica
5. ERP
6. CRM

SEDE ELECTRÓNICA

Ministerio de Educación y Formación Profesional

- ❖ El ámbito de aplicación de la sede comprenderá la totalidad de los órganos del Departamento.
- ❖ <https://sede.educacion.gob.es>.
- ❖ Canales de acceso: electrónico, presencial y atención telefónica
- ❖ Reglamento general de protección de datos
- ❖ Sugerencias y quejas vía telemática, presencial o por correo postal
- ❖ Sistema de certificación de los certificados de la sede: VALIDe
- ❖ Sistema de firma electrónica: @firma
- ❖ Identificación del usuario en la sede: cl@ve
- ❖ Servicios disponibles listados en cartas de servicio

SEDE ELECTRÓNICA

Ministerio de Educación y Formación Profesional (Cont.)

- ❖ Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos que abarca la sede: Verificación de CSV
- ❖ Lenguas cooficiales: Castellano
- ❖ Accesibilidad: Diseñado adaptándose a los estándares y normativas vigentes en relación con la accesibilidad y usabilidad
- ❖ Se revisa la accesibilidad y usabilidad al menos de forma semestral para mantenerlos actualizados.
- ❖ Estándares: WCAG 2.1, UNE-EN 301549 v1.2.2:2015, resolución mínima 1280x1024, Javascript.

SEDE ELECTRÓNICA

Dirección General de Tráfico

- ❖ El ámbito de aplicación de la sede electrónica será la totalidad de los servicios de los que es titular el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico
- ❖ <https://sede.dgt.gob.es>
- ❖ Canales de acceso: electrónico, presencial y atención telefónica
- ❖ Reglamento general de protección de datos
- ❖ Sugerencias y quejas vía telemática, presencial o por correo postal
- ❖ Sistema de certificación de los certificados de la sede: VALIDe
- ❖ Sistema de firma electrónica: @firma
- ❖ Identificación del usuario en la sede: cl@ve, certificado digital o DNI electrónico
- ❖ Servicios disponibles listados en cartas de servicio

SEDE ELECTRÓNICA

Dirección General de Tráfico (Cont.)

- ❖ Acceso al estado de tramitación del expediente: NIF/NIE y fecha de nacimiento
- ❖ Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos que abarca la sede: Verificación de CSV
https://sedeapl.dgt.gob.es:7443/WEB_FCSV/manualUsuario.jsf.
- ❖ Lenguas cooficiales: Castellano, alemán, inglés, francés, catalán, euskera, gallego
- ❖ Accesibilidad: Diseñado adaptándose a los estándares y normativas vigentes en relación con la accesibilidad y usabilidad
- ❖ Estándares: WCAG 2.0 nivel AA, UNE 139803:2004.

SEDE ELECTRÓNICA

Seguridad Social

- ❖ Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ~~Secretaría~~ de Estado de la Seguridad Social
- ❖ <https://sede.seg-social.gob.es/>
- ❖ Canales de acceso: online, presencial (oficinas) y telefónico
- ❖ Sugerencias y quejas vía online, presencial y postal
- ❖ Subsede: Tu Seguridad Social
- ❖ Asesoramiento electrónico mediante el Centro de atención e información (CAISS)
- ❖ cl@ve = identificación, @firma = validación certificados

SEDE ELECTRÓNICA

Seguridad Social (Cont.)

- ❖ Servicios disponibles listados en cartas de servicio
- ❖ Publicación de boletines en el Sistema RED
- ❖ Sede en todas las lenguas cooficiales del Estado, francés e inglés.
- ❖ Normativa europea de accesibilidad
- ❖ Disponibilidad de hora y fecha oficial y del calendario de días inhábiles
- ❖ Disponible en navegadores y sistemas operativos de uso común
- ❖ La mayoría de información está disponible en la propia sede y/o en el BOE
- ❖ Grado alto de cumplimiento de la normativa a pesar de tener alguna información no fácilmente accesible y de no disponer de alertas al abandonar la sede.

SEDE ELECTRÓNICA

Ministerio de Justicia

- ❖ Departamento del Ministerio de Justicia
- ❖ <https://sede.mjusticia.gob.es>
- ❖ Canales de acceso: electrónico, presencial (oficinas) y telefónico
- ❖ Sugerencias y quejas vía online, presencial y postal
- ❖ Asesoramiento electrónico telefónico y mediante guías de uso
- ❖ Verificación de certificados con VALIDe y firma electrónica con @firma y AutoFirma
- ❖ Servicios disponibles listados en cartas de servicio
- ❖ Publicación de boletines en la sección de Normativa y en la web del Ministerio

SEDE ELECTRÓNICA

Ministerio de Justicia (Cont.)

- ❖ Disponibilidad de fecha y hora oficial (carácter informativo) y calendario de días inhábiles
- ❖ Sede en todas las lenguas cooficiales del Estado e inglés
- ❖ Generación de alertas al abandonar la sede
- ❖ Normativa europea de accesibilidad
- ❖ Disponible en navegadores y sistemas operativos de uso común
- ❖ Toda la información explicada está disponible en la propia sede y/o en el BOE
- ❖ El grado de cumplimiento de la normativa de esta sede es muy alto porque toda la información necesaria se encuentra en la propia sede y se puede acceder fácilmente a ella

SEDE ELECTRÓNICA

Centro Nacional de Inteligencia

- ❖ Ministerio de Defensa
- ❖ <https://sede.cni.gob.es>.
- ❖ El canal de acceso a los servicios disponibles en la sede será a través de Internet, con las características definidas en la propia sede.
- ❖ Presentación telemática de las sugerencias y quejas
- ❖ Apartado de guía de navegación para el usuario
- ❖ Servicios disponibles en el apartado Procedimientos
- ❖ Publicación de boletines en la sección de Normativa

SEDE ELECTRÓNICA

Centro Nacional de Inteligencia(Cont.)

- ❖ Acceso al estado de tramitación del expediente en “Mis Expedientes” mediante el usuario con la plataforma Cl@ve
- ❖ Se emplearán "sellos cualificados de tiempo electrónicos" acordes con la normativa europea en la materia.
- ❖ Lenguas cooficiales: Castellano, inglés, catalán, euskera, gallego
- ❖ Accesibilidad: Diseñado adaptándose a los estándares y normativas vigentes en relación con la accesibilidad y usabilidad
- ❖ Estándares: UNE 139803:2004-

SEDE ELECTRÓNICA

Consejo Superior de Deportes

- ❖ Ministerio de Deportes
- ❖ <https://sede.csd.gob.es/>
- ❖ Acceso electrónico y atención presencial en las oficinas del Consejo Superior de Deportes.
- ❖ Presentación presencial o por correo postal y Presentación telemática de quejas y sugerencias
- ❖ Apartado de ayuda - manuales para ayudar la navegación del usuario
- ❖ Servicios disponibles en el apartado Tus Servicios
- ❖ Publicación de boletines en la sección de Normativa

SEDE ELECTRÓNICA

Consejo Superior de Deportes(Cont.)

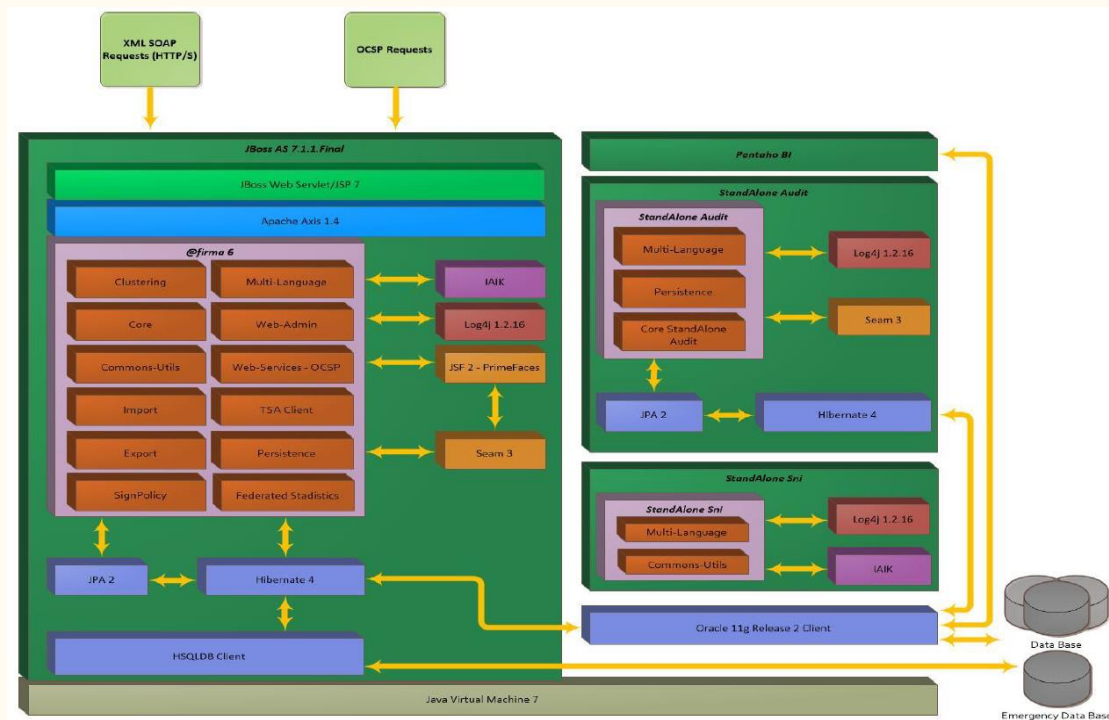
- ❖ Acceso al estado de tramitación del expediente en “Mis Trámites” iniciando sesión de varias maneras
- ❖ Los certificados de sellos electrónicos podrán validarse a través del servicio VALIDE.
- ❖ Lenguas cooficiales: castellano, gallego, euskera y catalán.
- ❖ Accesibilidad: Diseñado adaptándose a los estándares y normativas vigentes en relación con la accesibilidad y usabilidad
- ❖ Estándares: especificados en el apartado accesibilidad

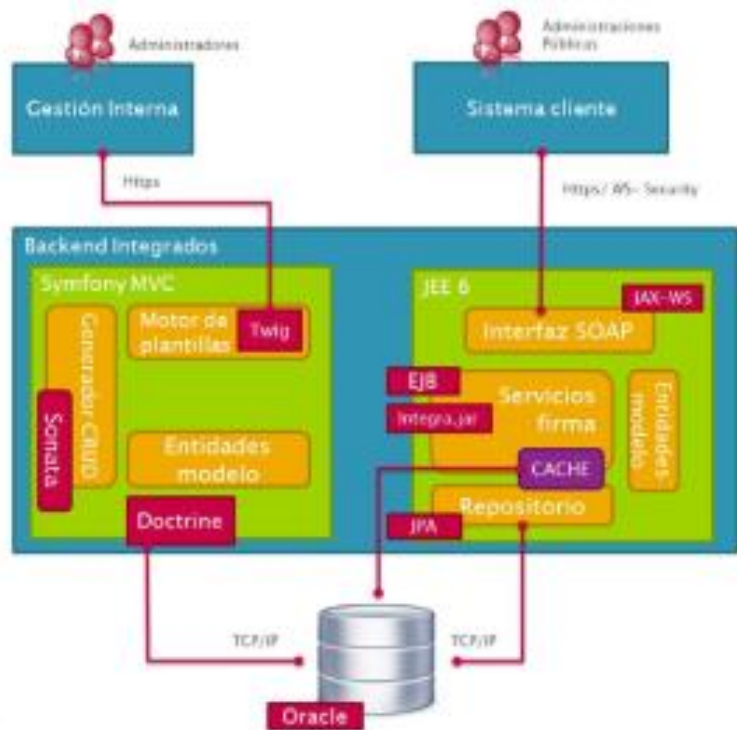
PLATAFORMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, COMPONENTES Y TECNOLOGÍAS

- ❖ Plataforma de validación y firma del Ministerio (@firma)
- ❖ @firma = solución tecnológica en la que se basa la plataforma -> basada en software libre y Java
- ❖ Organismos responsables: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, la Secretaría de Estado de Función pública y la Secretaría General de Administración Digital
- ❖ La plataforma @firma proporciona sus servicios de firma y validación a través de servicios web: conectándose a la red SARA o instalando el software
- ❖ @firma consta de dos entornos de explotación: desarrollo y producción
- ❖ @firma ofrece servicios de validación de certificados (WS y OCSP), servicios de validación de firmas (WS), servicio de Upgrade de firmas (DSSAfirmaVerify y sellos de tiempo), etc.

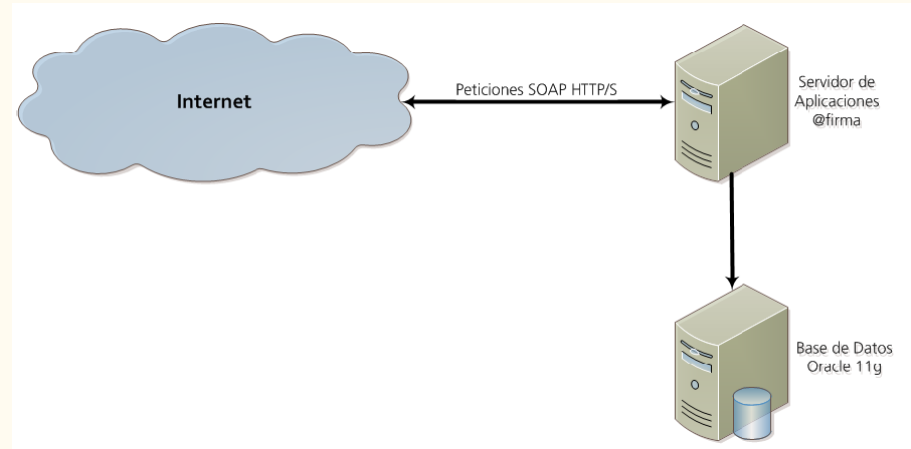
COMPONENTES SOFTWARE @firma

- ❖ Servidor de aplicaciones:
JBoss, JBoss Web 7, Apache
AXIS 1.4, IAIK, Log4j , JSF
2, Seam 3, JPA 1, Hibernate
4 y HSQLEBD Client
- ❖ StandaloneAudit = procesado
de logs
- ❖ StandaloneSni = servidor de
sockets intermediario para las
peticiones de descarga de
CRL hacia un HTTPS
- ❖ Pentaho BI = servidor
Business Intelligence para la
generación de estadísticas





@firma se puede desplegar de manera simple con el uso únicamente de dos máquinas, una para el servidor de aplicaciones y otra para la base de datos



- ❖ La plataforma permite distintos navegadores y sistemas operativos
- ❖ La última versión de @firma presenta diversos servicios clasificados según la estructura interna de la plataforma (división en módulos)
- ❖ La sede <https://sede.administracion.gob.es> sirve de punto de acceso a la plataforma
- ❖ El gestor de documentos firmados/validados actúa como archivo electrónico
- ❖ La plataforma posee un componente de notificación electrónica que gestiona las alarmas
- ❖ Acceso mediante red SARA = interoperabilidad
- ❖ La Plataforma de validación y firma del Ministerio tiene un único componente de firma electrónica (@firma) y la mayoría de la información explicada en este apartado trata acerca de este componente, que es en sí mismo una plataforma.

PROTECCIÓN DE DATOS

- ❖ Análisis del cumplimiento de una serie de características acerca de la protección de datos de tres páginas web diferentes.
- ❖ Análisis por capas de ciertos aspectos como la notificación del uso de cookies, explicación, posibilidad de rechazarlas o aceptarlas...etc.

PROTECCIÓN DE DATOS (II)

1) MARCA → www.marca.com

Una vez analizada esta página web, podemos afirmar que cumple perfectamente los requisitos establecidos en el manual de cumplimiento capa por capa.

Aun así es necesario comentar que marca las cookies activadas por defecto, algo que va en contra del uso de las cookies.

Además, las explicaciones que se dan acerca de las mismas son algo breves comparado con otros sitios web.

PROTECCIÓN DE DATOS (III)

2) SAMSUNG → www.samsung.com

En esta página web se observa un cumplimiento a rajatabla de la política de cookies establecida en el manual de cumplimiento.

Tanto las explicaciones de las cookies en general como de los tipos específicos son completamente extensas y están bien explicadas a nivel de usuario.

Además, el usuario es perfectamente avisado del uso de las mismas en todo momento.

PROTECCIÓN DE DATOS (IV)

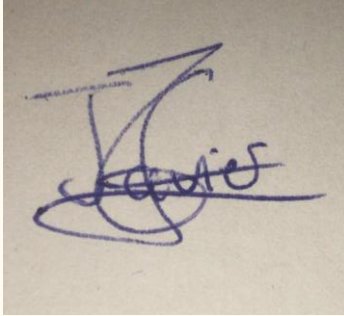
3) Universidad de Alcalá → www.uah.es

En este caso a diferencia de los anteriores nos encontramos con una página menos profesional en cuanto al uso de cookies se refiere.

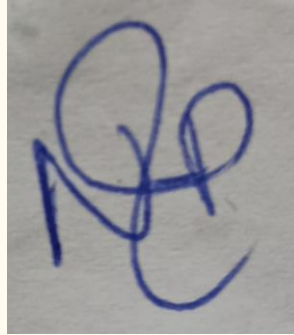
El usuario no es avisado de forma directa del uso de las mismas. Además, no se especifica el tipo de cookies utilizado en la página.

Como añadido, la explicación de las cookies implementada en la página es bastante breve e insuficiente.

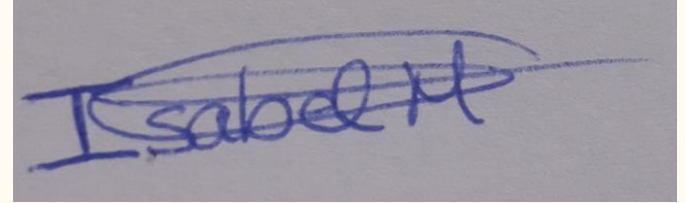
CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA



A handwritten signature in blue ink on a light brown background. The signature is stylized, starting with a large 'I' and ending with a long horizontal stroke.



A handwritten signature in blue ink on a light gray background. The signature is stylized, featuring a large 'N' and a long horizontal stroke.



A handwritten signature in blue ink on a light gray background. The signature is stylized, starting with a large 'I' and ending with a long horizontal stroke.

ERPs

Hemos elegido dos ERPs diferentes para realizar una comparación entre ellas y quedarnos con una como elección para MARKETINGSA

- ❖ ERP libre : OFBIZ
- ❖ ERP no libre: ECOUNT

ERP Libre - OFBIZ (I)

- ❖ Gratuito bajo licencia Apache License Version 2.0
- ❖ Automatización de trámites administrativos
- ❖ Gestión de la contabilidad
- ❖ Tareas relacionadas con marketing y ventas
- ❖ Gestión de recursos humanos
- ❖ Y muchas más funcionalidades que se pueden ampliar a medida
- ❖ Adecuado para MARKETINGSA y muy destacado entre las PYMES

ERP Libre - OFBIZ (II)

- ❖ Arquitectura de Tres Capas: presentación, aplicación y datos
- ❖ Se obtiene el 80 % del ERP final con OFBIZ
- ❖ Cualquier Sistema Operativo que soporte Sun Java SDK
- ❖ Se necesita JDK y una base de datos PostgreSQL
- ❖ Extensa Documentación
- ❖ Ventajas:
 - Libre
 - Posible ampliación del sistema de forma sencilla
 - Estructurado como MVC
- ❖ Desventajas:
 - Gran periodo de aprendizaje (si no existen las herramientas adecuadas)
 - Costes para ampliar el sistema

ERP No Libre - ECOUNT(I)

❖ Servicios de Producción

- LDM
- MPS
- Gestión del flujo de procesos
- Gestión de outsourcing (terceros)
- ...

❖ Servicios de Ventas:

- Ventas
- Documentos de ventas
- Gestión de cotización
- Gestión de clientes
- ...

ERP No Libre - ECOUNT(II)

❖ Servicios de Compras

- Compras (Entrada de mercancía)
- Solicitar una cotización
- Planificación de pedidos
- MRP
- ...

❖ Servicios de Contabilidad:

- Informes para ejecutivos
- Métodos de entrada fácil
- Gestión de cuentas por cobrar / pagar
- Control de gastos
- ...

ERP No Libre - ECOUNT(III)

❖ Servicios de Nómina

- Gestión de nómina
- Sistema online de nómina
- Gestión de Asistencia y tiempo

❖ Servicios de Colaboración:

- Compartir trabajo
- Aprobación online
- Gestión de clientes
- Gestión de calendario
- ...

COMPARACIÓN ERP_s

- ❖ OFBIZ - Software libre / ECOUNT - Necesidad de licencia
- ❖ OFBIZ - Instalación en dispositivos / ECOUNT - Servicio en la nube
- ❖ ECOUNT - No necesita una gran infraestructura / OFBIZ - Pese a la necesidad de instalación, tampoco necesita una gran infraestructura
- ❖ ECOUNT - Actualizaciones continuas del sistema / OFBIZ - necesidad de desarrollar herramientas para obtener cambios

ELECCIÓN ERP_s

Se ha elegido OFBiz por algunas de las ventajas que este posee:

- ❖ Menor costo (código abierto)
- ❖ Menor inversión necesaria para realizar cambios
- ❖ Posibilidad de construir herramientas en el sistema
- ❖ La infraestructura a pesar de no estar el servicio en la nube es pequeña

CRMs

Hemos elegido dos CRMs para compararlas y decidir cuál sería adecuada para
MARKETINGSA

- ❖ CRM libre : VTIGER
- ❖ CRM no libre: SALESFORCE

CRM Libre - VTIGER (I)

❖ Servicios en Ventas:

- Capturar clientes potenciales
- Responder instantáneamente a clientes
- Programar reuniones
- ...

❖ Atención al cliente

- Centralizar el soporte multicanal en una sola plataforma
- Programación de informes
- Encuestas de satisfacción al cliente
- ...

CRM Libre - VTIGER (II)

❖ Servicios en Marketing:

- Capturar los datos de los clientes potenciales (de sus aplicaciones web, correo...)
- Lanzar campañas a escala de forma sencilla, personalización de correos...
- Seguimiento a través de canales digitales de los clientes potenciales

CRM Libre - VTIGER (III)

❖ Todo en Uno:

- Captura todo en uno y facilita el trabajo entre aplicaciones
- Vista del cliente en 360 grados sin necesidad de integraciones

❖ Ventajas:

- Vender de forma más inteligente y rápida
- Soporte de manera eficiente en todos sus canales
- Atraer y comprometer clientes
- Herramientas para administrar proyectos
- Simplificar la venta para cerrar

CRM No Libre - SALESFORCE (I)

❖ Ventas:

- Cerrar más contratos
- Conseguir más candidatos
- Impulsar la productividad
- Tomar decisiones con perspectiva

❖ Servicios:

- Optimizar procesos de la empresa para atender más rápido a los clientes
- Mejorar los índices de resolución de casos a la primera con un servicio en tiempo real
- Service cloud (una única vista compartida de los clientes en toda la empresa)

CRM No Libre - SALESFORCE (II)

❖ Marketing:

- Generar ideas, ampliar los esfuerzos de marketing de la empresa
- Experiencias personalizadas para cada cliente
- Aprender a ver cómo extraer información de redes sociales

❖ Comercio:

- Conectar con el cliente en cualquier momento - Comercio electrónico
- Optimizar canal de conversión, dominar comercio móvil
- Explotar mercados globales (varios sitios de comercio digital)
- Comercio electrónico B2C - llegar a más clientes con las últimas tendencias

COMPARACIÓN CRM_s

- ❖ Funcionalidad Parecida
- ❖ Diferencia de precios siento SALESFORCE más caro al estar bajo licencia
- ❖ SALESFORCE - Servicios muy personalizables y específicos / VTiger - no llega a tanto nivel de personalización y especificación
- ❖ SALESFORCE - Experiencias personalizadas para los clientes / VTiger - campañas a gran escala pero no personalización a cada cliente
- ❖ SALESFORCE - Varios paquetes de servicios / VTiger - no existen paquetes específicos
- ❖ SALESFORCE - Cualquier tipo de empresa / VTiger - empresas pequeñas y medianas

ELECCIÓN CRM

- ❖ Se ha elegido SALESFORCE para implementar en MARKETINGSA
- ❖ Principal objetivo de la empresa → expandirse hacia el marketing digital
 - Por tanto se necesitan experiencias personalizadas y específicas para los clientes
- ❖ Salesforce cuenta con varios paquetes
 - Posibilidad de elección del mejor paquete
- ❖ Conclusión → paquetes personalizables y específicos que ofrecerán mejores resultados a la empresa