

1. Descripción General

VOGO® eBS para eAdministración es la suite integrada, impulsada por IA, que digitaliza la relación entre instituciones públicas, ciudadanos, empresas y profesionales autorizados. La plataforma ofrece un moderno Portal de Servicios Públicos — una puerta de entrada única a los servicios digitales — complementado por un motor inteligente de formularios (Forms), servicios configurables (Services), asistencia de IA conversacional y aplicaciones móviles nativas, todo integrado en un ecosistema seguro y escalable, conforme con los estándares europeos.

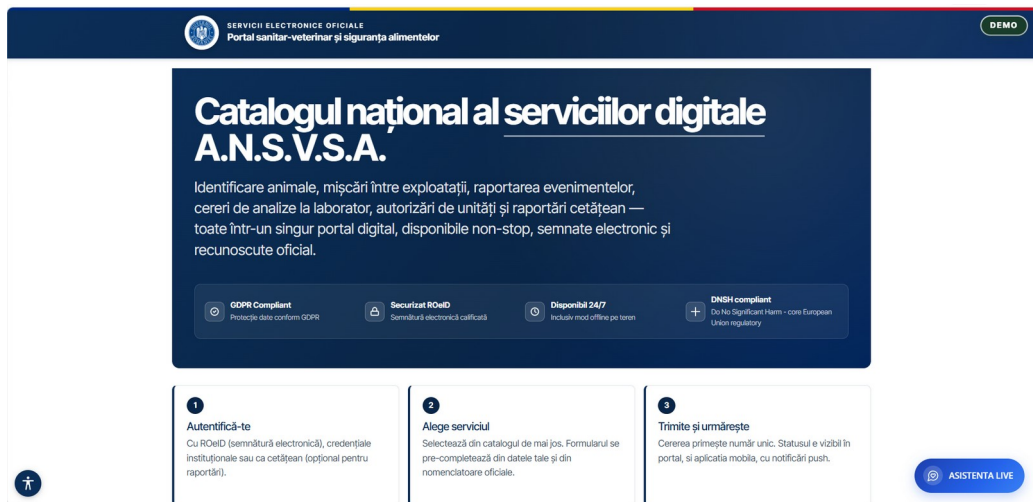


Fig. 1 — Ejemplo de portal nacional de servicios digitales: página principal con catálogo de servicios, autenticación ROeID y asistente de IA en vivo

2. Portal de Servicios Públicos

Acceso Unificado & Catálogo de Servicios

El portal actúa como puerta de entrada única para ciudadanos, empresas y profesionales autorizados a todos los servicios públicos digitales de la institución.

- ▶ Ofrece un catálogo completo de servicios digitales, organizado por categoría, con descripción, plazos, costos y documentos requeridos para cada servicio
- ▶ Permite el acceso a cualquier servicio público a través de un flujo guiado de 4 pasos: Descripción → Formulario → Vista previa → Enviar
- ▶ Accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet — computadora, tableta, teléfono móvil — con diseño completamente responsivo, adaptado automáticamente a los tamaños de pantalla
- ▶ Ofrece capacidades multilingüe para usuarios de distintos contextos lingüísticos

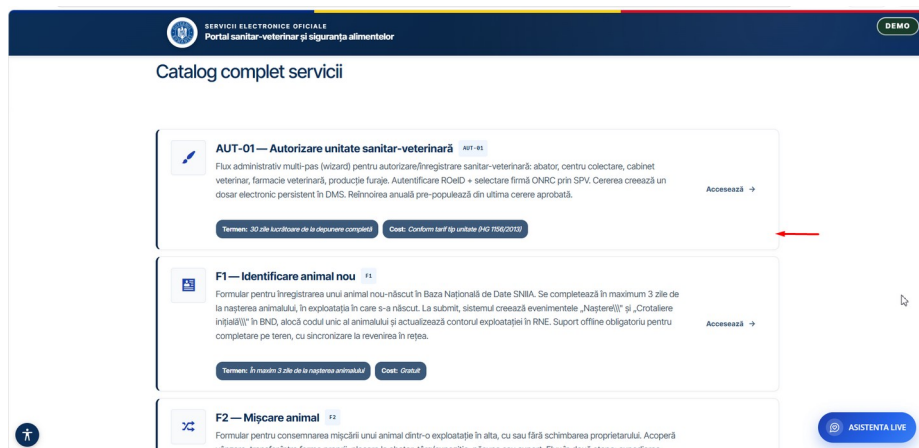


Fig. 2 — Catálogo completo de servicios: AUT-01, F1, F2 con plazos, costos y estado de publicación

Autenticación & Identidad Digital

- ▶ Se integra con ROeID para la identificación digital de personas físicas, con prellenado automático de los datos del perfil ROeID en los formularios
- ▶ Se integra con eIDAS para el reconocimiento de la identidad electrónica a nivel europeo
- ▶ Se integra con ONRC para la obtención automática de datos de la empresa (nombre, NIF, representante legal) a través de la selección en SPV
- ▶ Implementa cuentas diferenciadas por perfil: ciudadano, médico veterinario, empresa comercial — con funcionalidades e información específicas para cada perfil
- ▶ Permite la autenticación mediante usuario y contraseña o acceso anónimo, con posibilidad de actualizar a una cuenta ROeID verificada

Flujo Digital Completo — de la Solicitud a la Confirmación

- ▶ Guía al usuario a través de un asistente intuitivo de múltiples pasos con indicador visual de progreso
- ▶ Rellena automáticamente los campos del formulario con datos de ROeID y ONRC, eliminando la entrada manual redundante
- ▶ Permite adjuntar documentos requeridos directamente desde el navegador, con validación de tipo y tamaño de archivo
- ▶ Incluye un campo de mapa GIS integrado para la ubicación geográfica de solicitudes (coordenadas completadas automáticamente al hacer clic en el mapa)

The screenshot shows the 'DESCRERE' step of a 4-step process. The header includes the logo of 'SERVICII ELECTRONICE OFICIALE' and 'Portal sanitar-veterinar și siguranța alimentelor'. A progress bar at the top indicates the current step. The main content area is titled 'AUT-01 — Autorizare unitate sanitar-veterinară' and contains a detailed description of the service, its terms (30 days), and costs. Below this, there is a section for 'Atașamente necesare' (required attachments) with two items: 'Cerere tip autorizare sanitar-veterinară' and 'Certificat Constatator ONRC', each with a download icon and a 'obligatoriu' (mandatory) label.

Fig. 3 — Paso 1/4: Descripción del servicio AUT-01 con flujo guiado, plazos y adjuntos requeridos

The screenshot shows the 'FORMULAR' step of the process. It features a map at the top with a red location pin and a 'RESET' button. Below the map are input fields for 'Latitudine' (45.647590) and 'Longitudine' (25.590287). The 'CUI / CIF' field is filled with '1672323'. The 'Denumire comercială' field is filled with 'SC ABC SRL'. The 'Reprezentant legal — nume' field is filled with 'Popescu Mircea'. The 'Reprezentant legal — CNP' field is filled with '1887766554433'. A 'RESET' button is also present next to the coordinates.

Fig. 4 — Paso 2/4: Cumplimentación del formulario con mapa GIS, CUI/CIF completado automáticamente desde datos de ONRC y ROeID

Firma Manuscrita Digital & Finalización

- ▶ Incluye un módulo de firma manuscrita digital directamente en el navegador, con ratón o dedo en pantalla táctil
- ▶ Permite la vista previa completa del formulario cumplimentado y firmado antes del envío
- ▶ Genera automáticamente el PDF de la solicitud firmada, disponible para descarga o envío por correo electrónico
- ▶ Confirma el envío con un número de registro y permite el seguimiento del estado de la solicitud

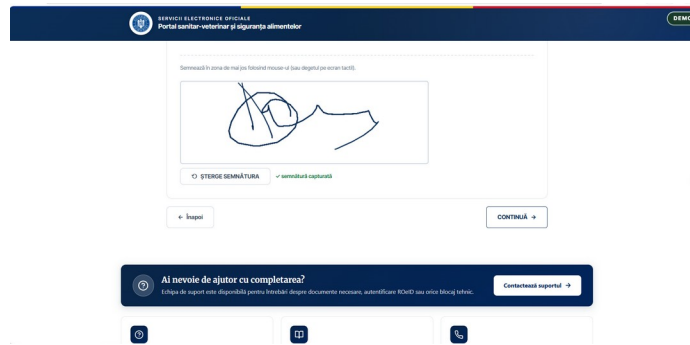


Fig. 5 — Firma manuscrita digital: capturada directamente en el navegador con ratón o pantalla táctil

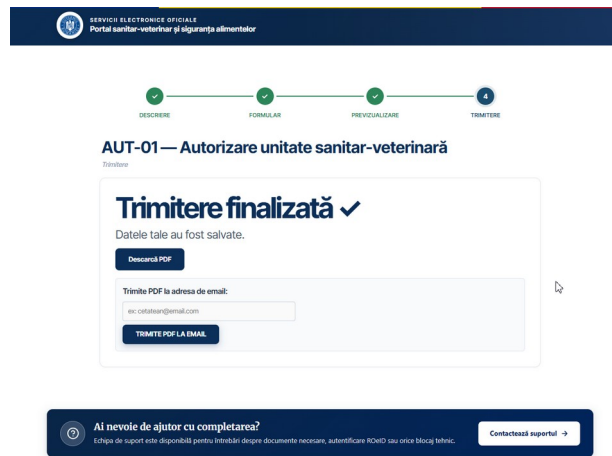


Fig. 6 — Paso 4/4: Envío finalizado — descarga de PDF y entrega por correo electrónico

3. Accesibilidad WCAG & Asistente de IA en Vivo

La plataforma cumple con el estándar WCAG de accesibilidad web e incluye un asistente de IA conversacional permanentemente disponible para los usuarios.

- ▶ Cumple con la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el Art. 9 de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- ▶ Ofrece un panel completo de opciones de accesibilidad: zoom de texto hacia dentro/fuera, alto contraste, modo oscuro, escala de grises, fuente legible, subrayar enlaces, cursor grande, detener animaciones
- ▶ Soporta lectura de pantalla, navegación solo con teclado y contraste ajustable
- ▶ Incluye el Asistente de IA en Vivo disponible en la esquina de la página, activo 24/7, listo para guiar al usuario en la completación de cualquier servicio
- ▶ El Asistente de IA opera en modo Human-in-the-Loop (HITL): puede transferir la conversación a un operador humano cuando la situación lo requiere

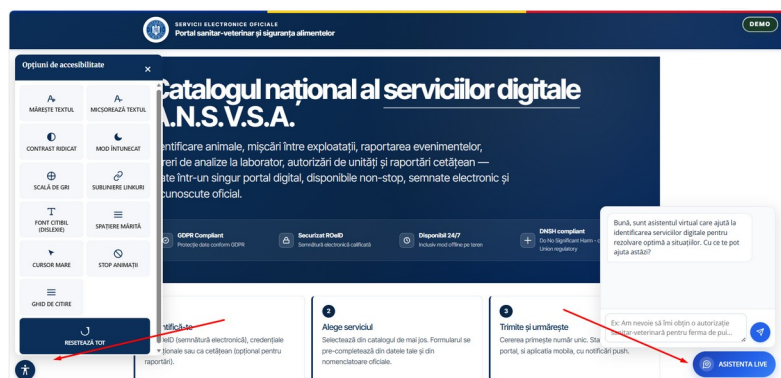


Fig. 7 — Panel de accesibilitate WCAG y Asistente de IA en Vivo activo (HITL)

4. Administración & Backend — VOGO eBS Services

La plataforma proporciona a los administradores un backend completo para crear, configurar y publicar servicios digitales.

- ▶ Permite crear servicios desde plantillas predefinidas o desde cero, sin necesidad de escribir código
- ▶ Configura plazos, costos, documentos requeridos, plantillas de formularios y flujos de aprobación por servicio
- ▶ Gestiona el estado de cada servicio: Borrador → Publicado, con control granular de visibilidad
- ▶ Proporciona herramientas de monitorización del rendimiento de la plataforma, informes de tráfico y uso
- ▶ Permite la gestión de cuentas de usuario, permisos y perfiles de acceso
- ▶ Incluye un Sistema de Gestión de Contenido (CMS) para la actualización rápida de información pública sin intervención técnica

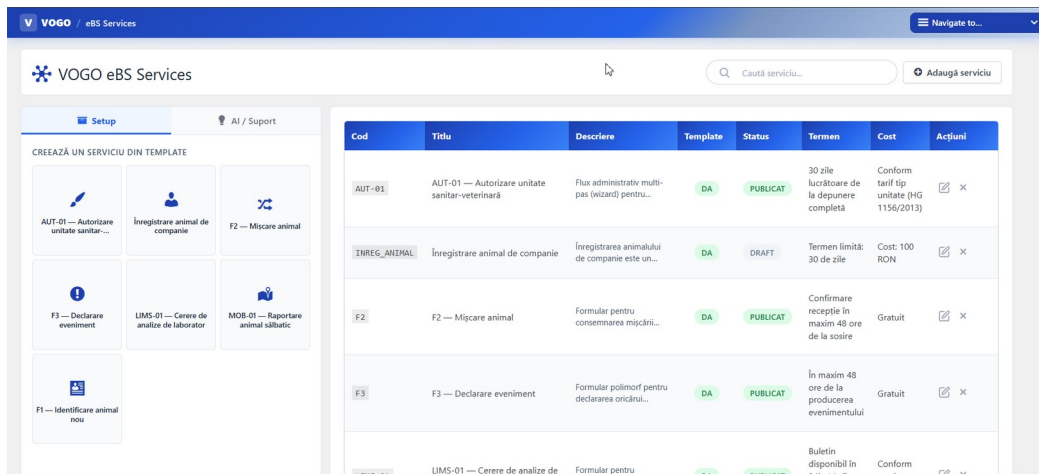


Fig. 8 — Backend de VOGO eBS Services: gestión de servicios, plantillas, estado y configuración

5. Aplicación Móvil — VOGO MAF (Mobile Application Framework)

VOGO eBS Gov Series™ incluye aplicaciones móviles nativas para iOS y Android destinadas a ciudadanos, conectadas al mismo ecosistema del portal.

- ▶ Permite el acceso a todos los servicios públicos relevantes del portal directamente desde el dispositivo móvil
- ▶ Diseño completamente responsivo, adaptado automáticamente a los tamaños de pantalla de teléfonos y tabletas
- ▶ Permite el trabajo sin conexión: entrada de datos y eventos guardados localmente en el dispositivo, con sincronización automática al reconectarse
- ▶ Envía notificaciones push al ciudadano ante cualquier cambio o avance en sus solicitudes
- ▶ Garantiza la comunicación exclusivamente a través de canales seguros (SSL/TLS) entre el terminal y los servidores
- ▶ Permite la autenticación del agricultor mediante 3 datos: código de explotación, últimos dígitos del documento de identidad, etiqueta de animal del registro
- ▶ Permite la consulta del registro actualizado de explotaciones, incluso en modo sin conexión
- ▶ Soporta firma manuscrita digital directamente en la pantalla táctil del dispositivo móvil
- ▶ Genera y envía PDF firmados directamente al correo electrónico desde la aplicación



Diseño responsivo — vista móvil

6. Seguridad & Conformidad con el RGPD

- ▶ Implementa autenticación y autorización robustas con perfiles diferenciados: ciudadano, profesional autorizado, empresa comercial

- ▶ Cifra todas las comunicaciones entre el usuario y los servidores mediante SSL/TLS
- ▶ Almacena datos personales y comerciales de forma segura, con auditorías periódicas y mecanismos avanzados de monitorización
- ▶ Cumple plenamente con los requisitos del RGPD para la protección de datos personales
- ▶ Garantiza un registro de auditoría completo de todas las acciones en la plataforma
- ▶ Integra ROeID y eIDAS para la identificación digital verificada a nivel nacional y europeo

7. Integraciones Compatibles

ROeID	Identificación digital de personas físicas, prellenado de datos del formulario, NIF enmascarado
eIDAS	Reconocimiento de la identidad electrónica a nivel europeo
ONRC / SPV	Obtención automática de datos de la empresa: nombre, NIF, representante legal
Módulo GIS	Campo de mapa interactivo en formularios, geocodificación de direcciones, ubicación de solicitudes
DMS	Expediente electrónico persistente por solicitante, visible en todos los módulos de la plataforma
Chatbot IA	Asistente en vivo 24/7, HITL, orientación en la cumplimentación de formularios, soporte multicanal
Correo / SMS	Notificaciones automáticas de estado de solicitudes, entrega de PDF firmado, confirmaciones
Sistema de Pago	Pago de tasas y tarifas asociadas a los servicios directamente desde el portal

Industrias & Aplicaciones Comunes

El módulo de eAdministración es más frecuentemente solicitado en organizaciones que gestionan una relación intensiva con los ciudadanos y el entorno empresarial — donde existe un gran volumen de interacciones repetitivas, formularios estandarizables y presión de digitalización derivada de las directivas europeas:

- ▶ **Administración Pública Local & Central**; Municipios, consejos comarcales, prefecturas — emisión de licencias de obra, certificados de planificación urbana, registro de eventos, solicitudes de información pública, pago en línea de impuestos y tasas locales, etc.
- ▶ **Salud Pública & Veterinaria**; autorización de unidades, hospitales, médicos, citas, informes, inspecciones y controles oficiales, emisión de documentos, trazabilidad, elementos relacionados con la salud pública.
- ▶ **Agricultura & Medio Ambiente**; solicitudes de subvenciones, declaraciones de tierras agrícolas, informes medioambientales, permisos ambientales, seguimiento de explotaciones, gestión del registro de agricultores.
- ▶ **Educación**; Inspectorías escolares, universidades — inscripción en línea, solicitudes de becas, reconocimiento de diplomas, informes estadísticos, comunicación con padres y estudiantes, gestión de documentos académicos.
- ▶ **Salud Humana**; Fondos comarcales de seguros de salud, hospitales públicos — citas en línea, solicitudes de reembolso, registro de proveedores de atención médica, informes contractuales con la Caja del Seguro de Salud.
- ▶ **Servicios Públicos & Infraestructuras**; Operadores de agua, calefacción y saneamiento — solicitudes de conexión, informes de averías, lecturas de contadores en línea, pagos de facturas, notificaciones de interrupción del servicio, portal público ciudadano.
- ▶ **Orden Público & Seguridad**; Policía local, servicios de emergencia, protección civil — solicitudes de permisos de eventos, notificación de incidentes, solicitudes de autorización para actividades de alto riesgo, gestión de expedientes de intervención.
- ▶ **Registros Nacionales & Habilitación Profesional**; Colegios profesionales (médicos, abogados, arquitectos, farmacéuticos) — registro de miembros, renovación de habilitaciones, informes de CPD, comunicación con miembros, publicación de registros públicos.

- ▶ **Transporte & Logística Pública;** autoridades viales, autoridades portuarias/aeroportuarias, organismos públicos — autorizaciones de transporte, inspecciones técnicas, licencias de operador, notificación de incidentes, certificados de conformidad de vehículos.
- ▶ Solicite más información si su sector no está indicado arriba