

**DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD**

ORDEN IIU/148/2018, de 24 de enero, por la que se da publicidad al Acuerdo de 9 de enero de 2018, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Con fecha 9 de enero de 2018, el Gobierno de Aragón adoptó el Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón.

De conformidad con el apartado quinto del citado Acuerdo, éste debe ser publicado en el "Boletín Oficial de Aragón".

En su virtud, resuelvo:

Ordenar la publicación del referido Acuerdo en el "Boletín Oficial de Aragón", cuyo texto figura como anexo.

Zaragoza, 24 de enero de 2018.

**La Consejera de Innovación, Investigación
y Universidad,
PILAR ALEGRÍA CONTINENTE**

**ACUERDO DE 9 DE ENERO DE 2018, DEL GOBIERNO DE ARAGÓN,
POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN 2018-2020**

El artículo 28 del Estatuto de Autonomía de Aragón dispone, entre los principios rectores de las políticas públicas, que corresponde a los poderes públicos aragoneses fomentar la innovación tecnológica y técnica de calidad. Asimismo, promoverán las condiciones para garantizar en el territorio de Aragón el acceso sin discriminaciones a los servicios audiovisuales y a las tecnologías de la información y comunicación. Asimismo, su artículo 71. 41.^a establece que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de investigación, desarrollo e innovación científica y tecnológica, que comprende, en todo caso, la planificación, programación y coordinación de la actividad investigadora de la Universidad y de los demás centros públicos y privados, la transferencia de conocimientos y el fomento y desarrollo de las tecnologías para la sociedad de la información.

Ambos preceptos recogen los mandatos dirigidos a impulsar la implantación de las nuevas tecnologías de la llamada Sociedad de la Información en cuanto son herramientas de comunicación e información fundamentales para el progreso ya que han permitido evolucionar de un contexto económico y social tradicional hacia un sistema basado en la tecnología.

Este desarrollo de la Sociedad de la Información está íntimamente vinculado con la denominada Administración Electrónica puesto que dicho desarrollo ha implicado que la Administración también se adapte a las nuevas exigencias de su entorno mediante la innovación tecnológica aplicada a su funcionamiento. Así, en el marco de la Sociedad de la Información y del proceso de modernización de la Administración, se ha considerado imprescindible que su actividad, sus procesos internos y sus relaciones con los ciudadanos, empresas y otras Administraciones esté basado en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el claro objetivo de mejorar los servicios públicos y lograr gobiernos más abiertos y transparentes.

El impulso de la Administración Electrónica ha demandado la adopción de distintas iniciativas de diferente índole, incluidas las medidas de naturaleza normativa. Entre estas últimas cabe destacar la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en cuyo artículo 1 se reconocía el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regulaba los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La observancia de esta ley, que estableció una serie de derechos a favor de los ciudadanos y obligaciones a las Administraciones públicas, exigió que la Administración autonómica no solo dispusiese de determinadas herramientas TIC, sino que aprobase el primer Plan de Administración Electrónica, mediante Acuerdo del Gobierno de Aragón de 21 de julio de



2009, como instrumento necesario para la dirección y coordinación de las acciones necesarias para su cumplimiento. Dicho Plan fue definido como la primera expresión de una estrategia conjunta del Gobierno de Aragón en orden a alinear las actuaciones y establecer los objetivos globales en materia de administración electrónica.

En la actualidad, la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público ha supuesto un cambio trascendental en la actividad de la Administración Pública. Este cambio se evidencia ya en el preámbulo de la primera de estas leyes donde se afirma que es necesaria una reforma integral y estructural que permita ordenar y clarificar cómo se organizan y relacionan las Administraciones tanto externamente, con los ciudadanos y empresas, como internamente con el resto de Administraciones e instituciones del Estado. Por ello, continúa afirmando, que se propone una reforma del ordenamiento jurídico público articulada en dos ejes fundamentales: las relaciones “ad extra” y “ad intra” de las Administraciones Públicas. Con este fin se impulsan simultáneamente dos nuevas leyes que constituirán los pilares sobre los que se asentará el Derecho administrativo español: la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público.

Ya respecto a las relaciones “ad extra”, en el citado preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se reconoce que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación también ha venido afectando profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas. Tras hacer una reseña sobre el papel de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, que dio carta de naturaleza legal a las nuevas tecnologías en las relaciones administrativas, se afirma que en el entorno actual, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados.

Por su parte, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, responde al segundo de los ejes citados y, según el literal de su preámbulo, recoge, con las adaptaciones necesarias, las normas hasta ahora contenidas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, en lo relativo al funcionamiento electrónico del sector público, y algunas de las previstas en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la anterior. Se integran así materias que demandaban una regulación unitaria, como corresponde con un entorno en el que la utilización de los medios electrónicos ha de ser lo habitual, como la firma y sedes electrónicas, el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación y la actuación administrativa automatizada. Se establece asimismo la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos, previsión que se desarrolla posteriormente en el título referente a la cooperación interadministrativa mediante una regulación específica de las relaciones electrónicas entre las Administraciones. Para ello, también se contempla como nuevo principio de actuación la interoperabilidad de los medios electrónicos y sistemas y la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.

Este nuevo marco normativo, que convierte la digitalización de la Administración en una obligación e implanta el principio de que la Administración es digital por defecto, establece un conjunto de nuevas obligaciones para la efectiva implantación de la Administración electrónica que pueden resumirse en el alcance que supone el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, reconocidos en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, según el cual la Administración ha de relacionarse de manera electrónica con los ciudadanos que así lo quieran y obligatoriamente con las personas jurídicas; la exigencia del artículo 70 de que el expediente tenga formato electrónico y la obligación recogida en el artículo 71 de que el procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulse de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad.

En este mismo marco, en la Reunión Ministerial de administración electrónica de Tallin se ha adoptado la Declaración ministerial de administración electrónica de Tallin, de 29 de septiembre de 2017, a iniciativa de la Presidencia estonia de la UE con el apoyo de la Comisión Europea, en la cuál se establece que la visión global de las acciones en materia de administración electrónica, pasa por ofrecer servicios públicos digitales a todos los ciudadanos y empresas que sean abiertos, eficientes, inclusivos, sin fronteras, interoperables, personalizados, usables y diseñados a tal efecto de principio a fin. El Gobierno de Aragón alinea su Plan de Administración Electrónica 2018-2020 con esta visión y comparte el compromiso de la Declaración de Tallin. Para hacer real esta visión la Declaración de Tallin expone cinco



grandes líneas de objetivos que se concretan en los siguientes principios: principio de digital por defecto, inclusión y accesibilidad, principio de “sólo una vez”, principios de confianza y seguridad, principios de apertura y transparencia y principio de interoperabilidad por defecto.

La implantación efectiva de las medidas recogidas en un articulado tan ambicioso requiere que las distintas Administraciones afectadas realicen una serie de actuaciones técnicas y organizativas para la puesta en marcha de una Administración plenamente electrónica.

Pero además de las novedades normativas, existe un factor todavía más importante que abunda en la necesidad de realizar un cambio en la provisión de servicios públicos. Este factor es el contexto social, tecnológico y cultural en el que se desenvuelven los ciudadanos y empresas. Los ciudadanos están ya interaccionando en un entorno digital más avanzado que el que se está proponiendo desde las Administraciones y que, por ello, debe adaptarse a la realidad social.

La modernización de la Administración pasa por una transformación de su funcionamiento hacia lo digital que ponga a los ciudadanos en el centro del modelo. El diseño de los procedimientos y de la relación con los ciudadanos pasa por considerar las necesidades de los ciudadanos en primer lugar y no por imponer las limitaciones que la administración en papel tenía y que ahora pueden ser vencidas gracias a las tecnologías digitales. La Administración debe centrarse en el ciudadano y no en sí misma.

Esta idea de transformación digital pasa por asumir una serie de criterios de diseño en la relación con los usuarios que hasta ahora no se han puesto en marcha. De esta forma, en primer lugar, la Administración ha de ser accesible por todos. La tecnología nos permite desarrollar nuevas aplicaciones para que las personas que sufren alguna discapacidad o que simplemente han perdido capacidades por la edad o por cualquier otra cuestión puedan relacionarse con la Administración en igualdad de condiciones.

La Administración ha de ser multi-canal. La Administración ha de ser capaz de estar en los canales en los que están los usuarios. Este es un síntoma de proactividad de la misma, de forma que la Administración ha de buscar dónde están sus ciudadanos y empresas para ofrecerles los servicios que necesitan, en vez de esperar que sean los ciudadanos los que acudan a la Administración según sus propios requerimientos. En esta estrategia cobra especial importancia el teléfono móvil, que se ha convertido en el principal canal de comunicación e intercambio de información para los ciudadanos.

Las soluciones de administración electrónica deben ser usables. La administración ha de esforzarse en ofrecer aplicaciones sencillas, intuitivas y que permitan resolver los problemas sin añadirles complicación. La usabilidad, el diseño de producto digital, la experiencia de usuario son campos de trabajo que es necesario tener en cuenta para poder ofrecer servicios adecuados a cada ciudadano.

En el contexto de la Administración electrónica la Administración debe realizar un esfuerzo por transmitir los conceptos administrativos adaptándolos a la capacidad de los ciudadanos. En este sentido el lenguaje administrativo habitualmente está alejado del lenguaje ciudadano y la mayoría de los ciudadanos no son expertos en cuestiones legales, es por ello que el lenguaje natural, las ayudas contextuales, los vídeos tutoriales y otras técnicas de ayuda son herramientas que es necesario utilizar para acercar la Administración a los ciudadanos. Todo ello es necesario para que la asistencia que se da a los ciudadanos sea acertada y realmente facilite que exista una comunicación entre Administración y usuarios.

La apuesta por un claro cambio en el enfoque que se le quiere dar a la Administración Electrónica en Aragón, que pone a las personas en el centro de la actividad; la obligación de hacer plenamente efectivos los mandatos de las nuevas normas, entre ellas la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 40/2015, de 1 de octubre; la evolución tecnológica que se ha producido en estos últimos años, con la llegada de dispositivos móviles, el BigData o la inteligencia artificial requiere la aprobación de un nuevo Plan de Administración Electrónica adaptado a estas realidades que determine las estrategias para lograr los nuevos objetivos.

Desde el punto de vista competencial, debe destacarse que la función de elaborar el nuevo Plan recae en el actual Departamento de Innovación, Investigación y Universidad, en virtud del Decreto 319/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad. Dicho decreto ha sido modificado por el Decreto 94/2017, de 20 de junio, y por el Decreto 157/2017, de 17 de octubre, del Gobierno de Aragón, recogiendo esta última modificación una reorganización de la estructura que era necesaria para afrontar justamente las nuevas necesidades surgidas en el desarrollo de la Administración Electrónica tras la entrada en vigor de las mencionadas normas y el nuevo contexto social protagonizado por el constante progreso digital.

Concretamente, el artículo 1.2 atribuye al referido Departamento el impulso y desarrollo de la administración electrónica y el artículo 10.1.a) dispone que, bajo la superior dirección del



titular del Departamento, corresponden a la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información el desarrollo e implantación de la administración electrónica en la Administración de Comunidad Autónoma de Aragón. La elaboración, implantación y desarrollo de planes y propuestas que garanticen el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma; la elaboración de los criterios generales en materia de ordenación de la administración electrónica, así como la elaboración de propuestas de proyectos normativos relativos a la materia.

Por tanto, es la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información el órgano competente para planificar las acciones que deben conducir a una Administración de la Comunidad Autónoma adecuada al mundo digital y, conforme a dicha competencia, se ha elaborado el nuevo Plan de Administración Electrónica.

El nuevo Plan constituye la evolución del anterior Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón y el objetivo fundamental del mismo y de la política en materia de Administración Electrónica es mejorar la interacción digital entre los ciudadanos y la Administración del Gobierno de Aragón para así conseguir los siguientes objetivos:

- a) Proporcionar servicios eficientes y ágiles completamente digitales.
- b) Crear una relación cercana al ciudadano adaptada al uso de nuevas tecnologías.
- c) Modernizar el funcionamiento interno de la Administración.

Para alcanzar los objetivos señalados, el nuevo Plan de Administración Electrónica realiza un análisis de la situación actual de la Administración Electrónica tanto dentro del Gobierno de Aragón como en el contexto social y administrativos. A partir de ese análisis se establece un modelo de Administración Electrónica para el Gobierno de Aragón y se establecen unos Ejes de actuación para alcanzar dicho modelo. También se introduce una planificación y un presupuesto estimativo que acompañan a los ejes de actuación.

Los Ejes de actuación definidos son cuatro:

- Servicios: Iniciativas asociadas a los servicios que la Administración proporciona a sus usuarios (ciudadano, empresas y empleados públicos como funcionarios habilitados).
- Gestión Interna: Acciones destinadas a proporcionar servicios a los empleados públicos, a integrar sistemas y a mejorar las herramientas que utilizan los empleados públicos en su trabajo.
- Infraestructuras: Necesidades de infraestructura que surgen para dar soporte al resto de ejes. Destacan iniciativas relacionadas con el BigData, movilidad, y sistemas de inteligencia artificial para el desarrollo de aplicaciones cognitivas.
- Gobernanza: Provisión de herramientas que permitan la toma de decisiones en base a datos y la gestión de los datos de los usuarios tanto a nivel de prescripción como de adaptación al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

En el ámbito de la financiación cabe establecer que los recursos destinados a la implantación del modelo de administración electrónica establecido por el Plan se encuentran previstos, debido a que el propio Plan se ha enmarcado dentro de los objetivos y de la senda de financiación establecida por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional para las acciones en materia de administración electrónica del Gobierno de Aragón.

Habiéndose elaborado el nuevo Plan de Administración Electrónica por la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información, procede su aprobación por el Gobierno de Aragón, como ya sucediese con el Plan aprobado en el año 2009, en cuanto constituye el marco de referencia para el desarrollo de todas las acciones en materia de administración electrónica que han de realizarse en los próximos años para dar cumplimiento a la legislación vigente y a las necesidades digitales de los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Innovación, Investigación y Universidad, y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 9 de enero de 2018, se adopta el siguiente,

ACUERDO

Primero.— Aprobar el Plan de Administración Electrónica 2018-2020 de la Comunidad Autónoma de Aragón, que figura como anexo.

Segundo.— Instar a los distintos Departamentos y Organismos Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para que adopten las medidas oportunas para el desarrollo y ejecución de dicho Plan, bajo la dirección y control del Departamento competente en materia de administración electrónica.



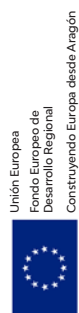
Tercero.— Facultar a la Consejera de Innovación, Investigación y Universidad para acordar cuantas medidas sean precisas en orden a garantizar la difusión del Plan aprobado, así como para impulsar las acciones necesarias para su completa ejecución.

Cuarto.— Trasladar el contenido del Plan de Administración Electrónica a la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón en su próxima reunión.

Quinto.— Este Acuerdo será objeto de publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

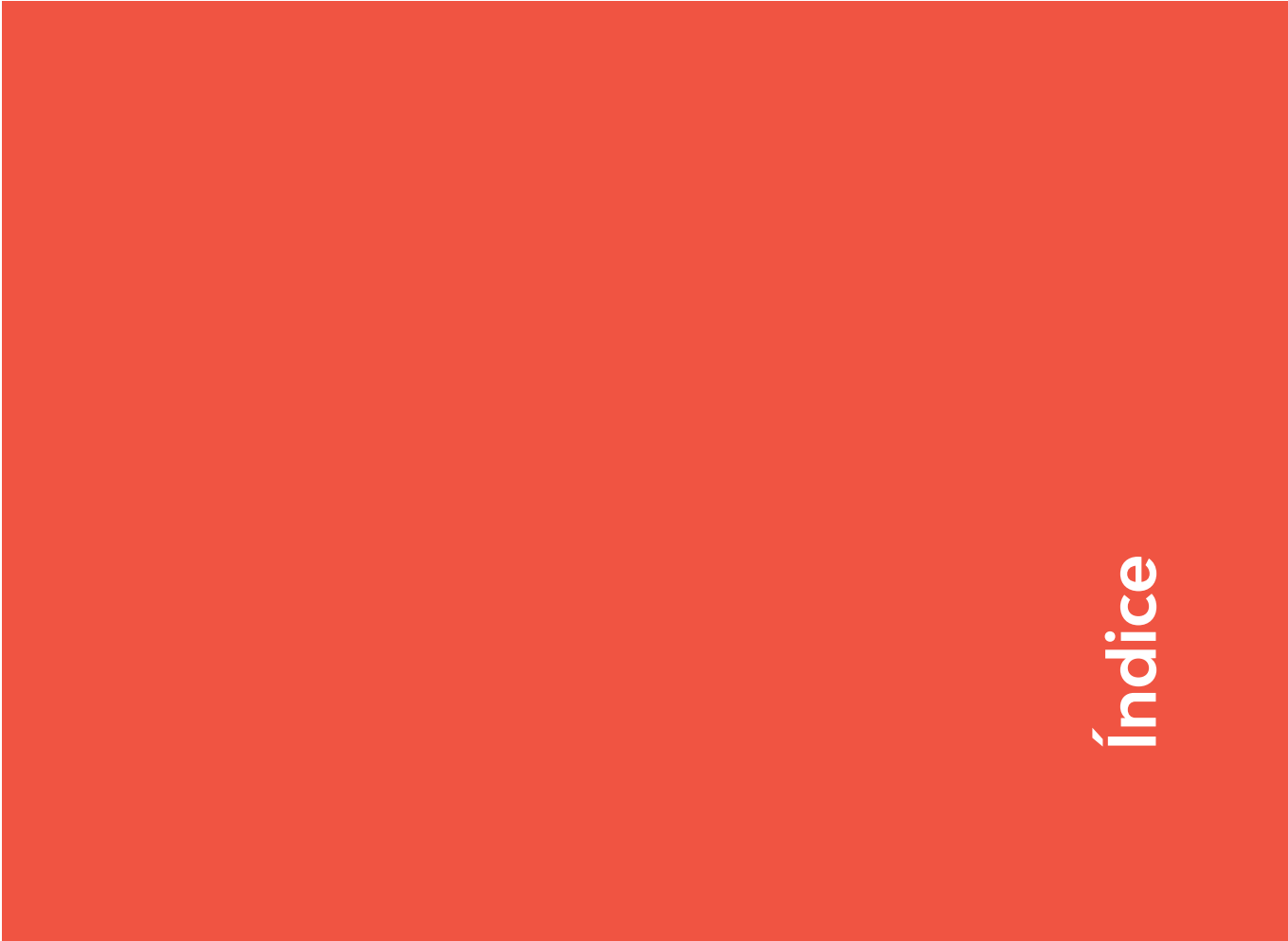
Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

2018-2020



Unión Europea
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional
Construyendo Europa desde Aragón





Índice

1.	Introducción
2.	Situación actual en Gobierno de Aragón
3.	Modelo de Administración Electrónica
4.	Ejes de actuación
5.	Planificación
6.	Presupuesto

Presentación

Este Plan que tiene en sus manos es la evolución del actual Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón. En 2009 se publicó el Plan de Administración Electrónica que se ha ejecutado en dos etapas de implantación. La primera etapa de implantación se realizó en el periodo 2009-2011 (PAEGA#1) y posteriormente se ha realizado una segunda etapa de implantación 2015-2017 (PAEGA#2) que actualmente se encuentra en ejecución.

El objetivo de este documento es mostrar los condicionantes existentes que guían la renovación del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón, considerando el estado actual de la administración electrónica en Gobierno de Aragón y el modelo de administración electrónica que se quiere plantear en la Comunidad Autónoma de Aragón, para el periodo de 2018-2020.

El Departamento de Innovación, Investigación y Universidad a través de la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información es el organismo competente para la redacción del Plan, para velar por la ejecución del mismo y para el establecimiento de las bases de la evolución de la administración electrónica de Gobierno de Aragón.

La apuesta por un claro cambio en el enfoque que se le quiere dar a la administración electrónica en Aragón que pone a las personas en el centro de la actividad, la entrada en vigor de diferentes normativas como la Ley 39/2015, Ley 40/2015, la evolución tecnológica que se ha producido en estos últimos años, con la llegada de dispositivos móviles, el BigData y la inteligencia artificial, etc... requiere elaborar un plan de administración electrónica adaptado a estas realidades, y con un enfoque en el tiempo más cercano.

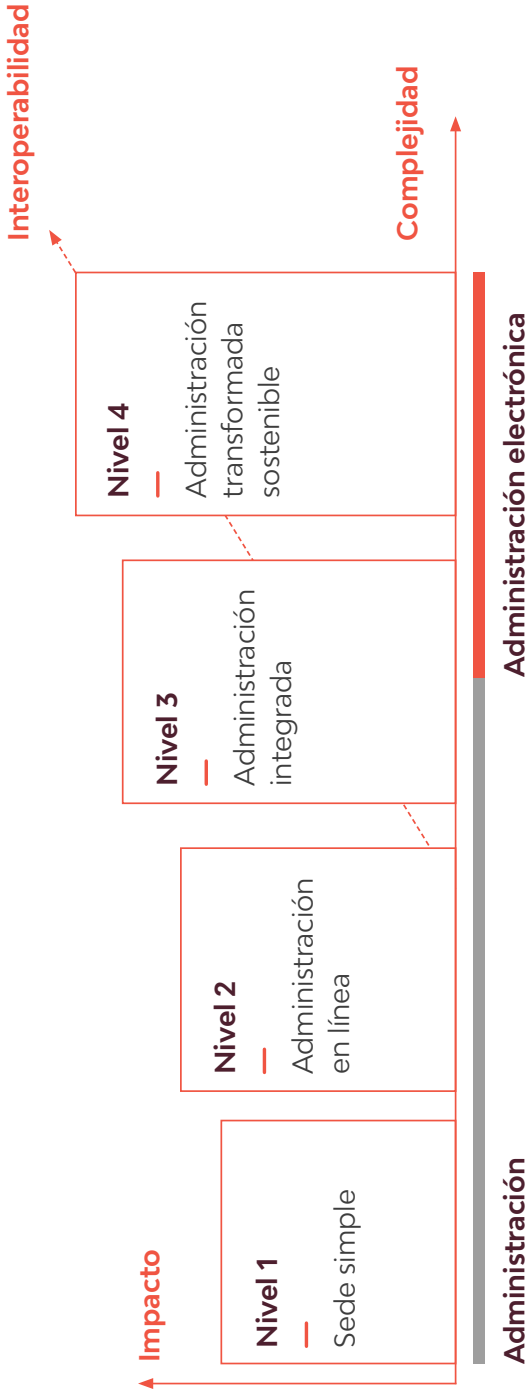
Introducción

csv: BOA20180208014

Introducción

La Administración Electrónica

La Unión Europea define la Administración electrónica como el uso de las TIC en las AAP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. La incorporación de la administración electrónica en los procesos de la administración se ha planteado siempre en base a un modelo de evolución de la misma que tiene 4 niveles:



Actualmente, los servicios del Gobierno de Aragón se encuentran en transición entre el nivel 3 administración integrada y el nivel 4 administración transformada sostenible. El Nivel no es uniforme para todos los servicios que el Gobierno de Aragón pone a disposición de los ciudadanos, empresas y empleados públicas, dependiendo generalmente de la evolución de los servicios de cada Departamento.

(*) Fuente: Communication to the Comisión eComission 2006-2010: enabling efficiency and transparency

Introducción

La Administración Electrónica

Nivel 1

> **Sede simple:** provisión de información en línea sobre políticas y procedimientos administrativos; poco cambio en la naturaleza de la interacción de actores externos con las instituciones.

Nivel 3

> **Administración integrada:** Parte de la actividad administrativa ha sido automatizada. Los servicios ofrecidos no están basados en procedimientos existentes adaptados al advenimiento de las TIC si no que son el resultado de una verdadera integración entre canales de interacción, sistemas de información en back-office y procesos administrativos. Aun así existen algunos flujos de trabajo administrativo basados en la manipulación de papeles.

Nivel 2

> **Administración en línea:** se implementan mecanismos de interacción electrónica simple (correo electrónico o formularios web) en un esfuerzo por proveer mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas.

Nivel 4

> **Administración transformada:** Administración 100% sin papeles. La actividad administrativa es completamente asistida y automatizada de principio a fin, sin dependencias ni barreras intra o inter organizativas. Los servicios se construyen desde la perspectiva de los usuarios tanto internos como externos. Orientados a maximizar la satisfacción del usuario mediante una mejor calidad y transparencia, así como un incremento de la eficiencia.

Introducción

Pero, ¿Cómo convive esta administración electrónica con la realidad de la sociedad de la información?

La evolución de la sociedad de la información tanto por las formas de interactuar con la administración, como por las herramientas que disponemos, marca la realidad que estamos viviendo actualmente. La administración debe plantearse estrategias que le permitan adaptarse a las realidades mencionadas, junto con el cumplimiento de la normativa en vigor, y para ello hay que tomar en consideración una serie de realidades:

1

El usuario como centro del diseño de los servicios

Hasta ahora tanto la información proporcionada por la administración, como los propios procesos administrativos, estaban dirigidos a que los procesos administrativos fueran materia de expertos. Esto ha hecho que sea necesario tener conocimientos sobre ciertos aspectos del procedimiento administrativo que hacía muy complicado para el usuario poder realizar trámites con la administración.

Es necesario considerar la administración electrónica desde una perspectiva de diseño orientado al usuario que le ayude y le permita interaccionar con la administración de manera ágil.

También es importante replantear el lenguaje que se utiliza para transmitir información e interactuar con el ciudadano. El lenguaje normalmente ha sido excesivamente jurídico y se ha orientado a garantizar que la información refleje exactamente el procedimiento. Por tanto el lenguaje no se ha orientado a ayudar al usuario en su labor de obtención de información o en su acto de presentación de una solicitud de manera telemática. Se plantea la necesidad de modificar esta forma de comunicación y de utilizar un lenguaje orientado al usuario.

Introducción

Pero, ¿Cómo convive esta administración electrónica con la realidad de la sociedad de la información?

2

La multi-canalidad está aquí para quedarse

El acceso a la información desde múltiples dispositivos como el teléfono móvil, tablets, o la televisión conectada; además de los medios mas tradicionales como ordenadores personales; hace plantearse que la información y los procesos deban convivir entre dispositivos permitiendo la ejecución combinada, es decir comenzar en un dispositivo y seguir en otro.

3

La confianza entre los ciudadanos, empresas y empleados públicos (en adelante usuarios) y la administración pública es clave

La concienciación sobre la privacidad de los datos para los usuarios va más allá de los datos sensibles que pueda intercambiar con la administración sino que incluye también la actividad del usuario en internet y, en este caso, la actividad que surge de la navegación por diferentes portales de administración pública. De ahí un punto importante es considerar la

4

El tratamiento de la información mediante tecnologías BigData y el uso de herramientas de inteligencia artificial pueden ayudar a la toma de decisiones en el ámbito de la tramitación

normativa europea GDPR UE 2016/679 que será aplicable a partir de Mayo de 2018.

La información que la propia administración pública genera es un recurso valioso tanto para la administración como para empresas que, a través de las iniciativas de datos abiertos, pueden generar nuevos modelos de negocio o mejorar los existentes. Pero también desde el punto de vista de la mejora de los procesos internos de la propia administración, incorporando sistemas de ayuda a la toma de decisiones, mediante técnicas de inteligencia artificial, que faciliten el trabajo de los empleados públicos en la tramitación de ciertos expedientes.

8

Introducción

Pero, ¿Cómo convive esta administración electrónica con la realidad de la sociedad de la información?

5

La normativa legal cambia el escenario de interacción con los usuarios, la Ley 39/2015 y la ley 40/2015

La **Ley 39/2015** de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ha planteado algunas novedades en cuanto a los actos administrativos y el procedimiento administrativo común que pueden resumirse en la siguiente relación:

- > La derogación entre otras de la Ley 30/1992 de procedimiento administrativo común y de la ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- > La distinción entre los mecanismos de identificación de los usuarios, la firma electrónica y los medios para la obtención de la identificación o la acreditación de la firma electrónica.
- > La identificación de quienes están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas y los derechos del interesado en el procedimiento administrativo.
- > La existencia de un Archivo electrónico único en cada Administración Pública.

- > El establecimiento de la notificación mediante medios electrónicos de manera preferente.
- > La instauración del expediente administración electrónico y la obligatoriedad de uso.
- > La provisión de mecanismos de acceso al apoderamiento registrado para facilitar la representación de ciudadanos.
- > La provisión de mecanismos de acceso al apoderamiento registrado para facilitar la representación de ciudadanos.

La **Ley 40/2015** de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, introduce la obligatoriedad de que las Administraciones Públicas se relacionen entre si y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculadas o dependientes a través de medios electrónicos que aseguren la interoperabilidad y la seguridad. Establece la obligatoriedad de la interoperabilidad entre registros electrónicos de las diferentes administraciones.

Introducción

Objetivos del nuevo Plan

De los condicionantes indicados surgen los siguientes objetivos para el nuevo Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón:



> Establecer el **enfoque** que se quiere dar a la política de administración electrónica por parte del Gobierno de Aragón.



> Establecer el **modelo** de administración electrónica que se quiere para la Comunidad Autónoma de Aragón.



> Identificar, diseñar y priorizar los diferentes **ejes de actuación** y acciones concretas a llevar cabo.



> **Establecer un plan de puesta** en marcha realista.



> Elaborar un **presupuesto económico** que permita la ejecución del plan.

Introducción

La Declaración de Tallin (UE)

El Gobierno de Aragón, en su Plan de Administración Electrónica 2018-2020 comparte el compromiso de la Declaración de Tallin, ya expuesto en el Plan de Acción de eGobierno 2016-2020 de la UE y en el Entorno Europeo de Interoperabilidad. La declaración de Tallin establece que la visión global de las acciones pasa por ofrecer servicios públicos digitales a todos los ciudadanos y empresas que sean abiertos, eficientes, inclusivos, sin fronteras, interoperables, personalizados, usables y diseñados a tal efecto de principio a fin.

Para hacer real esta visión la Declaración de Tallin expone 5 grandes líneas de objetivos que se concretan en la propia Declaración y que el Gobierno de Aragón asume y comparte:

- > Principios de digital por defecto, inclusivo y accesible
- > Principio de "sólo una vez"
- > Principios de confianza y seguridad
- > Principios de apertura y transparencia
- > Principio de interoperable por defecto

Introducción

Visión / Misión

Visión

La visión del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón es ser el impulsor de una organización reconocida por poner a las personas en el centro de su actividad, generar servicios que ciudadanos y empresas sean capaces de usar de forma intuitiva y sencilla, promover cambios en la organización gracias a la consideración de los intereses de los ciudadanos y conseguir el liderazgo de los políticos y la implicación de los funcionarios para la transformación digital del Gobierno de Aragón.

Misión

La misión del Plan de Administración Electrónica es mejorar la interacción digital entre los ciudadanos y la Administración del Gobierno de Aragón.



Proporcionar servicios eficientes y ágiles completamente digitales



Crear una relación cercana al ciudadano adaptada al uso de nuevas tecnologías



Modernizar el funcionamiento interno de la Administración

Introducción

Enfoque

El enfoque del Plan se fundamenta en el diseño centrado en el usuario y en la adopción de los siguientes criterios:

Lenguaje ciudadano	Mobile first	Sencillo y rápido
La comunicación será en un lenguaje claro y cercano que te permita entender la información que se pone a tu disposición.	"Mobile First" sí, pero también multidispositivo, para poder interactuar con la administración comenzando en un dispositivo y terminando en otro.	Interactuar con la administración será sencillo porque te ayudaremos si lo necesitas y rápido porque eliminaremos las esperas innecesarias.
Vuelve cuando lo necesites	Optimizar esfuerzos	Tramitación prescriptiva
Te resultará tan fácil que no te preocupará tener que volver a realizar un trámite o consultar información porque todo estará diseñado para que vuelvas.	No te pediremos lo que ya tengamos, además podrás tener acceso a toda tu información disponible para que la puedas volver a utilizar.	Si nos lo permites, mientras trabajas con nosotros iremos aprendiendo de ti y podremos llegar a proponerte cosas que ni imaginas...

Introducción

Financiación y fondos FEDER 2014-2020

El presente Plan se financiará tanto con fondos propios como con fondos cofinanciados por la Unión Europea. La financiación que corre a cargo del Gobierno de Aragón provendrá de partidas presupuestarias de la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información o de otros organismos afectados por el Plan. En cumplimiento del artículo 125.3.a del Reglamento (UE) N° 1303/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y se elaboran Criterios de Selección de Operaciones que servirán para valorar la adecuación de las actuaciones para ser cofinanciadas por el FEDER en este Programa Operativo. Los Fondos FEDER 2014-2020 se estructuran por Ejes prioritarios, Objetivos temáticos y Prioridades de inversión, donde se detallan las actuaciones dependiendo del Objetivo Específico.

El Plan de Administración Electrónica de Gobierno de Aragón 2018-2020 está completamente alineado con los ejes, objetivos temáticos y prioridades de inversión FEDER, por ello el desarrollo del Plan de Administración Electrónica propone acciones incluidas en las siguientes actuaciones:

ACTUACIÓN SI02

Actuaciones para el crecimiento digital en el territorio de Aragón y despliegue de redes y servicios para posibilitarlo

ACTUACIÓN AE01

Plan de Administración Electrónica

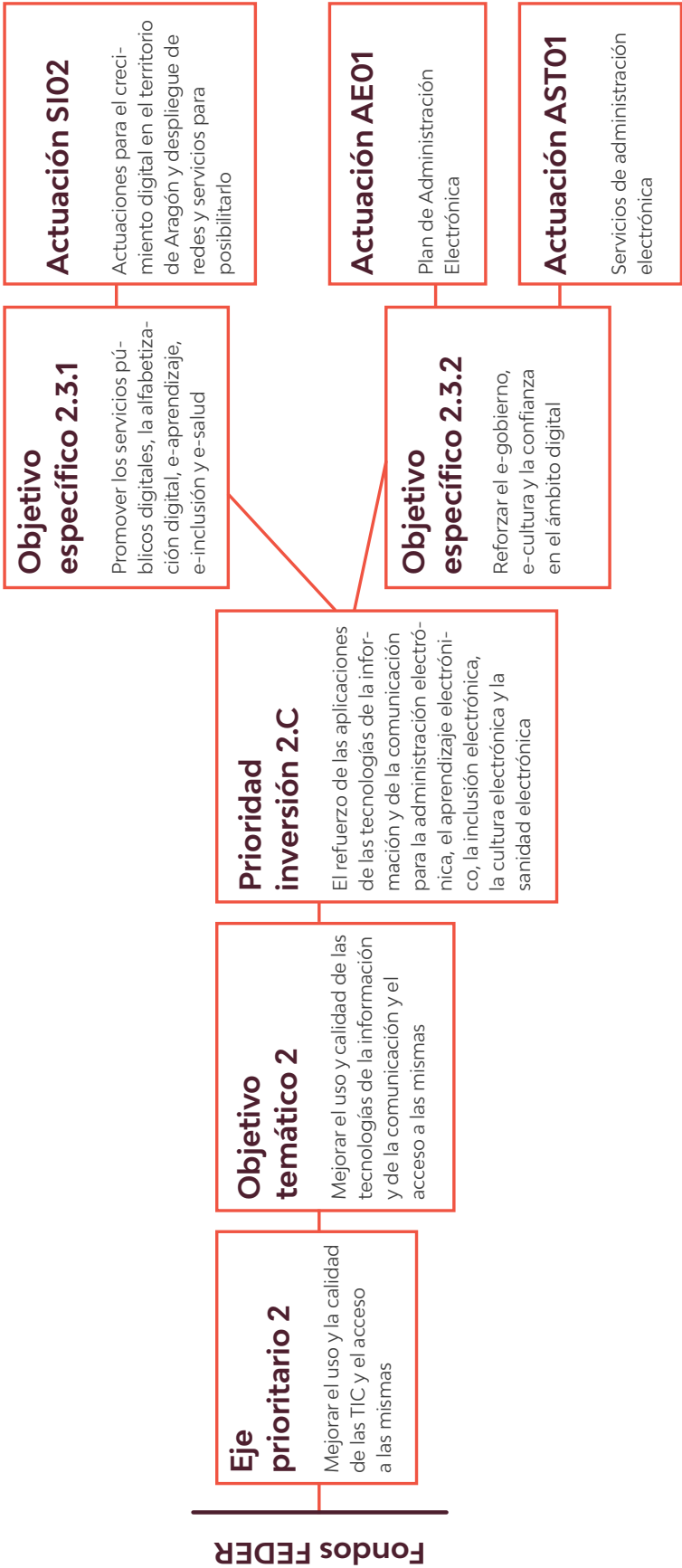
ACTUACIÓN AST01

Servicios de administración electrónica

Introducción

Financiación y fondos FEDER 2014-2020

El siguiente árbol muestra la ubicación de cada actuación dentro del árbol de los fondos FEDER



Introducción

Financiación y fondos FEDER 2014-2020

Descripción de las actuaciones que afectan al Plan de Administración Electrónica

ACTUACIÓN SI02:

Actuaciones para el crecimiento digital en el territorio de Aragón y despliegue de redes y servicios para posibilitarlo

DESCRIPCIÓN

Desarrollar productos y servicios de tecnologías TIC de la información y de la comunicación para ciudadanos y empresas. Además de mecanismos de colaboración público-privada. Se incluyen actuaciones Smart Territories y Open Data, encaminadas siempre al objetivo de Crecimiento Digital.

OBJETIVOS

- > Contribuir al fomento de nuevas tecnologías para la prestación de servicios públicos más eficientes.
- > Mejora de los servicios asociados a los datos, de la interoperabilidad dentro de los portales open data y de la calidad y el interés de los datos.

CRITERIOS

- > Contribución al desarrollo efectivo y equilibrado de la Sociedad de la Información en Aragón, garantizando el Crecimiento Digital en cualquier punto del territorio.
- > Adecuación a los planes regionales.
- > Mejora en el acceso a los servicios de información por parte de los ciudadanos.
- > Impulsar la transparencia y fomento de la reutilización de la información del sector público.

Introducción

Financiación y fondos FEDER 2014-2020

Descripción de las actuaciones que afectan al Plan de Administración Electrónica

ACTUACIÓN AE01:
Plan de Administración Electrónica

DESCRIPCIÓN
Modernización de los procesos de gestión administrativa para utilizar el documento y expediente electrónico. Consulta automatizada y digitalización de la información. Adaptación de los servicios horizontales ya existentes y construcción de nuevas aplicaciones que favorezcan el desarrollo de la Administración Electrónica.

OBJETIVOS

- > Incorporar procedimientos administrativos al medio electrónico para que los ciudadanos y empresas puedan interactuar con la administración sin desplazarse a las oficinas presencialmente.
- > Administración receptiva y próxima a los ciudadanos.

CRITERIOS

- > Proyectos dirigidos a facilitar la prestación de los servicios de administración electrónica y su acceso por parte de Ciudadanos, Empresas y otras Administraciones.
- > Mejora en el acceso a la información y a los servicios por parte de los ciudadanos.
- > Utilización del Documento y Expediente Electrónico.
- > Reutilización de Información, Plataformas y Sistemas.

Introducción

Financiación y fondos FEDER 2014-2020

Descripción de las actuaciones que afectan al Plan de Administración Electrónica

ACTUACIÓN AST01:
Servicios de administración electrónica

DESCRIPCIÓN
Creación de AST para el intercambio de servicios entre las AA.PP. de Aragón y los servicios al ciudadano, profesional y empresa. Varias actuaciones como la conectividad, infraestructuras, servicios de uso común, multicanalidad, simplificación de interfaces de acceso.

- OBJETIVOS**
- > Definición de las bases organizativas y técnicas para el impulso de la administración electrónica (documento electrónico, expediente electrónico, consulta automatizada de información).
 - > Modernización y mejora de la eficiencia en los procesos administrativos.

- CRITERIOS**
- > Proyectos dirigidos a facilitar la prestación de los Servicios de administración electrónica.
 - > Mejora en el acceso a la información por parte de la ciudadanía y calidad de los servicios.
 - > Incremento de eficacia y de eficiencia desde las perspectivas técnica y administrativa.
 - > Optimización del gasto.
 - > Universalización de los servicios.

Situación actual en Gobierno de Aragón

csv: BOA20180208014

Situación actual en Gobierno de Aragón

Introducción

Antes de plantear los objetivos específicos del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón 2018-2020, es necesario conocer el estado en el que se encuentra la administración en el Gobierno de Aragón.

El 19 de Agosto de 2009 se publicó en el Boletín Oficial de Aragón, la Orden de 29 de Julio de 2009, del Consejero de Presidencia, por la que se daba publicidad al acuerdo de 21 de Julio de 2009 del Gobierno de Aragón por el que aprobaba el plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Desde entonces el Gobierno de Aragón ha desarrollado diferentes iniciativas y proyectos destinados a la puesta en marcha y ejecución del citado plan. En concreto se realizan las siguientes iniciativas:



El Plan de Administración Electrónica de Gobierno de Aragón #1 (PAEGA #1) tenía como objetivo alinear las actuaciones, establecer los objetivos globales en materia de administración electrónica y utilizar el Plan como herramienta de dirección y coordinación. Para ello se establecieron los siguientes ejes de actuación: Servicios (definición y creación de relaciones externas y de servicios), Infraestructuras (implantación de soluciones y herramientas), Gestión (integración de sistemas y herramientas) y Gobernanza (coordinación de la normativa y actividad).

Situación actual en Gobierno de Aragón

Introducción

En 2015 se licita la **continuación del Plan de Administración Electrónica (PAEGA #2)**, mediante un concurso público en el que los principales objetivos son:

- > Publicación de información: Cuadro de mando y contenidos.
- > Nuevos Servicios de Administración Electrónica: Valija electrónica, Carpeta Ciudadana, etc...
- > Actividades de administración de los servicios y soporte a los usuarios e integradores, mediante la mejora del soporte a integradores entre otros.
- > Mejoras Funcionales y mantenimiento de los servicios existentes.
- > Actualización Tecnológica: Weblogic, Oracle, plataforma de firma entre otros.
- > Además se incorpora la figura de la Oficina Técnica, que hasta la fecha no existía en los planes de administración electrónica, con el objetivo de servir de apoyo técnico a la dirección del proyecto y realizar labores de control y gestión del proyecto.

A continuación se describen ambos planes de administración electrónica, sus objetivos y los resultados obtenidos hasta la fecha.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 - Introducción

El plan de administración electrónica PAEGA #1 se articulaba en 4 ejes de actuación, con objetivos diferenciados y líneas de trabajo específicas:

EJES DE ACTUACIÓN Y LÍNEAS DE TRABAJO

- 1

Eje Servicios
Multicanalidad
Servicios Telemáticos y Tramitación electrónica
Participación ciudadana
E – Inclusión
- 2

Eje Gestión
Rediseño de Servicios
Herramientas de Gestión interna
Interoperabilidad
- 3

Eje infraestructuras
Integración de servicios
Estandarización
Dotación de infraestructuras
- 4

Eje Gobernanza
Organización
Soporte jurídico
Formación
Comunicación
Calidad

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje de servicios

OBJETIVOS

- > Garantizar la prestación de los servicios del Gobierno de Aragón a través de medios electrónicos o telemáticos.
- > Cumplir los objetivos que fija la normativa vigente, LAECSP y Directiva de Servicios.
- > Volcar la actividad administrativa en la red.
- > Adaptar los servicios y canales a las necesidades de accesibilidad.
- > Facilitar el acceso a los ciudadanos y empleados públicos a través de la difusión, promoción de los nuevos servicios telemáticos y la formación.
- > Garantizar la seguridad, disponibilidad y eficacia del medio electrónico.
- > Facilitar la consulta de información.
- > Diseñar entornos de consulta que minimicen el tiempo de búsqueda.
- > Promover la integración y la participación de los ciudadanos en la Administración Pública a través de las nuevas tecnologías.
- > Fomentar que los ciudadanos puedan plantear sus necesidades, evaluar la calidad de los servicios, e intercambiar experiencias.
- > Adoptar las líneas promovidas desde la Unión Europea (i2010, IDABC, ISA).

LÍNEAS DE TRABAJO

Multicanalidad

Servicios telemáticos y tramitación electrónica

E – Inclusión

Participación Ciudadana

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje de servicios

INICIATIVAS

Horizontales

- > Implantación del catálogo de servicios electrónicos del Gobierno de Aragón.
- > Área de Administración Electrónica y Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón.
- > Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integradas del Gobierno de Aragón.
- > Gestión de Representantes. Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana, integración plena en el modelo de atención al ciudadano, teléfono único (060) y sistema de traducción.
- > Evolución del Registro Telemático, Portal del Gobierno.
- > Servicios: Consulta del estado de tramitación, formularios electrónicos, pasarela de pagos, notificaciones telemáticas, firma electrónica, huella digital de documentos, SERIs, recepción de facturas electrónicas, compulsa electrónica y atención virtual.

Verticales

- > Servicio de Remisión de documentos administrativos y visados por colegios profesionales y quejas y sugerencias.
- > Despliegue de servicios médicos en gestión de pacientes.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje de Gestión

OBJETIVOS

- > Modernizar e incorporar herramientas de apoyo la gestión de procesos, expedientes y documentos, que permitan automatizar la tramitación, agilizando la información dentro de los Departamentos.
- > Simplificar, normalizar y homogeneizar el acceso a los procedimientos administrativos, como paso previo a su automatización a través de herramientas tecnológicas.
- > Rediseñar servicios y procedimientos para simplificar la tramitación administrativa en cumplimiento de la Directiva de Servicios.
- > Continuar con la política actual de reducción del uso del papel y su sustitución por bases de datos corporativas y herramientas departamentales.
- > Favorecer la interoperabilidad entre Administraciones Públicas (AGE, UE, CCAA y Entes Locales).
- > Promover la definición de esquemas y estructuras de intercambio de información e impulsar la colaboración entre organizaciones para facilitar la definición de nuevas herramientas y la simplificación de la tramitación administrativa.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Herramientas de Gestión Interna
- Rediseño de Servicios y Procedimientos
- Interoperabilidad

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje de Gestión

INICIATIVAS

Horizontales

- > Aplicación de Registro y evolución del portal del empleado público.
- > Sistema de gestión documental y archivo electrónico.
- > Automatización de procedimientos y servicios a través de sistemas de gestión de expedientes corporativo.
- > Implantación de un sistema de firma electrónica para empleados públicos.
- > Plan de impulso de Interoperabilidad.
- > Sistema de intercambio de datos con otras administraciones.
- > Plan de rediseño de procedimientos y servicios.
- > Herramientas de gestión colaborativa.

Verticales

- > IBOA. Evolutivo de SERPA.
- > Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón.
- > Servicio de directorio para usuarios de la administración local.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje Infraestructuras

OBJETIVOS

- > Adecuar las infraestructuras existentes, adaptarlas a las necesidades de prestación de servicios Promover la implantación de infraestructuras tecnológicas que, optimizando las inversiones, sean comunes a todos los Departamentos.
- > Establecer políticas, criterios de explotación, disponibilidad 24x7.
- > Promover un modelo de prestación de servicios que facilite la interoperabilidad y colaboración en el tratamiento de la información.
- > Garantizar la seguridad y disponibilidad de las transacciones en los servicios.
- > Utilizar estándares como condición para la normalización tecnológica.
- > Cumplir las pautas normativas referidas en la Ley 11/2007 y en la Directiva de Servicio para el establecimiento de en una plataforma de interoperabilidad adaptada al marco nacional de interoperabilidad y seguridad.
- > Mejora de las redes telemáticas de la Comunidad Autónoma y su interconexión con otras redes locales, nacionales e internacionales que faciliten la interoperabilidad.
- > Posibilitar el uso de las infraestructuras del Gobierno de Aragón por parte de otros organismos como los Entes Locales.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Dotación de Infraestructuras
- Integración de Servicios
- Estandarización

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje Infraestructuras

INICIATIVAS

Horizontales

- > Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT).
- > Servicios de Administración Electrónica sobre RACI.
- > Plan de normalización y estandarización TIC.

Verticales

- > Plan de normalización y estandarización TIC.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje de Gobernanza

OBJETIVOS

- > Establecer la Comisión Interdepartamental para el Desarrollo de la Administración Electrónica y el Comité Director de Administración Electrónica como estructura organizativa responsable de definir, impulsar y controlar de forma coordinada todas las iniciativas en la materia.
- > Establecer sistemas y metodologías que garanticen la gobernanza del Nuevo Modelo de Administración Electrónica.
- > Desarrollar un marco normativo y de seguimiento.
- > Impulsar acuerdos de colaboración con otras Administraciones Públicas y Entidades Colaboradoras.
- > Asegurar la gestión del cambio.
- > Promocionar los servicios prestados interna y externamente.
- > Cooperar con otras Administraciones en la implantación de servicios telemáticos, nuevos procedimientos de trabajo y nuevos retos en la prestación de servicios de administración electrónica.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Organización
- Soporte Jurídico
- Comunicación
- Formación
- Calidad

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Eje de Gobernanza

INICIATIVAS

Horizontales

- > Aplicación de Registro y evolución del portal del empleado público.
- > Sistema de gestión documental y archivo electrónico.
- > Automatización de procedimientos y servicios a través de sistemas de gestión de expedientes corporativo.
- > Plan de impulso de Interoperabilidad.
- > Sistema de intercambio de datos con otras administraciones.
- > Plan de rediseño de procedimientos y servicios.
- > Herramientas de gestión colaborativa.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Presupuesto económico

Partidas anuales destinadas a cada eje de actuación del PAEGA#1 y detalle de gasto por eje

Iniciativas	2009	2010	2011	Total
E-Servicios	1.620.000,00 €	1.775.000,00 €	1.515.000,00 €	4.9100.000,00 €
E-Gestión	1.270.000,00 €	1.500.000,00 €	1.210.000,00 €	3.980.000,00 €
E-Infraestructura	0,00 €	120.000,00 €	150.000,00 €	270.000,00 €
E-Gobernanza	0,00 €	450.000,00 €	360.000,00 €	810.000,00 €
	2.890.000,00 €	3.845.000,00 €	3.235.000,00 €	9.970.000,00 €

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #1 – Presupuesto económico

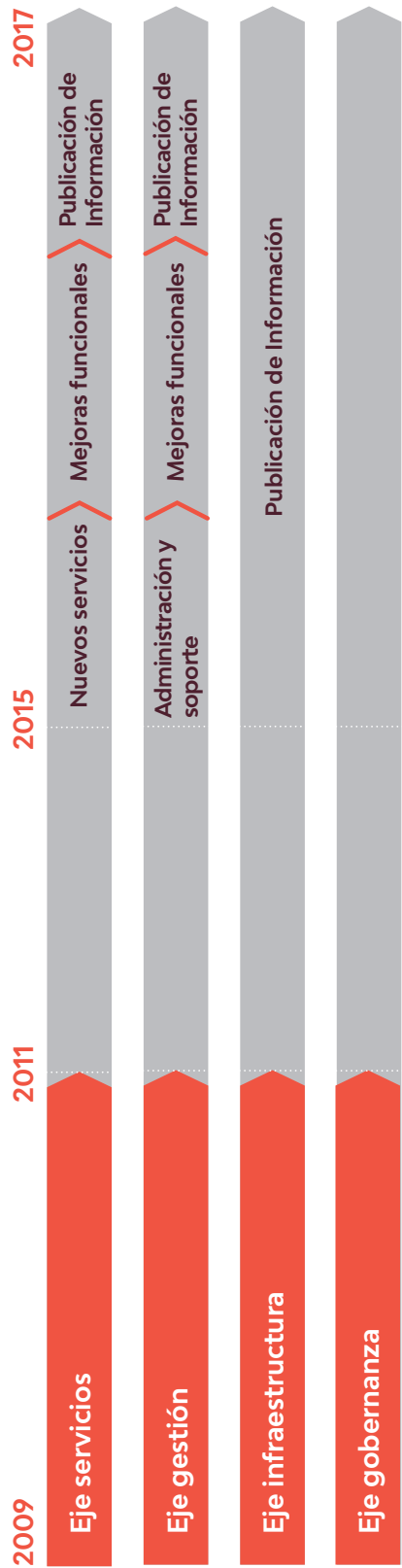
Partidas anuales destinadas a cada eje de actuación del PAEGA#1 y detalle de gasto por eje



Situación actual en Gobierno de Aragón

Evolución del PAEGA#1 al PAEGA#2

El Plan de Administración Electrónica de Gobierno de Aragón evolucionó desde la primera fase de implantación (PAEGA #1) hasta la segunda (PAEGA #2), especializándose en diferentes áreas de cada eje de actuación.



PAEGA #1

En PAEGA #1 se definieron 4 ejes de actuación sobre el que se desarrollaron diferentes iniciativas destinadas a la mejora de la administración electrónica en Aragón

PAEGA #2

En PAEGA #2 se evolucionaron ciertos aspectos concretos que no habían podido ser ejecutados en el PAEGA #1, y se han atendido otros que han ido surgiendo durante la ejecución del plan como la ley 39/2015 etc.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 - Alcance

Alcance general

El Plan de Administración Electrónica de Gobierno de Aragón 2015-2017 (PAEGA #2) se plantea por un lado como una continuación de aquellas áreas de actuación no cubiertas en su totalidad en el PAEGA#1 y, por otro lado, como la adecuación de actividades de administración electrónica a los cambios legislativos. Además se incorpora el servicio de Oficina Técnica de apoyo a la dirección del proyecto.

1

Ofrece líneas concretas de actuación y soluciones técnicas referentes a las siguientes tareas generales:

- > Actualización Tecnológica.
- > Publicación de Información.
- > Nuevos Servicios de Administración Electrónica.
- > Mejoras Funcionales y mantenimiento a realizar en los servicios de Administración Electrónica existentes.
- > Actividades de administración de los servicios y soporte a los usuarios e integradores.

Servicios de Oficina Técnica de apoyo a la dirección del Proyecto:

2

- > Definición funcional de los servicios y aplicaciones.
- > Establecimiento, priorización y seguimiento de los requisitos de los servicios y aplicaciones.
- > Seguimiento de la planificación e identificación de riesgos.
- > Supervisión de cada fase del ciclo de vida de desarrollo de los servicios y aplicaciones.
- > Seguimiento de la actividad en explotación de los servicios y aplicaciones.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Actualización tecnológica

OBJETIVOS

- > Actualización de los servicios y aplicaciones desarrollados entre los años 2009 – 2013.
- > Abordar los cambios de forma normalizada.
- > Adaptación, directa o indirecta, del conjunto de servicios a los inter-faces de @firma para todas las operaciones que tengan relación con certificados, firmas y documentos electrónicos.
- > Garantizar la calidad y seguridad del software desarrollado.
- > Incorporar medidas de seguridad y confidencialidad adicionales a las actuales.
- > Garantizar la conservación de los parámetros en caso de reinicio de nodos.
- > Automatización de pruebas funcionales y generación de informes.
- > Incorporación de nuevos servicios y aplicaciones para la consulta de su estado y ampliar la información de disponibilidad, tiempos de res-puesta y versiones al entorno de desarrollo del Gobierno de Aragón.

LÍNEAS DE TRABAJO

Migración de servicios, bases de datos y datos

Plataforma de la firma

Mejoras de rendimiento y seguridad, parametrización y administración de aspectos técnicos de los servicios

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Actualización tecnológica

INICIATIVAS

Horizontales

- > Migración de servicios a WebLogic12.
- > Migración de bases de datos a ORACLE11.
- > Migración de datos antes de dar de baja o sustituir los servicios existentes.
- > Cambio a la plataforma @Firma.
- > Adecuación de los clientes de firma @Firma y Cl@ve.
- > Entorno de desarrollo único para el conjunto de aplicaciones y servicios.
- > Actualización de librerías y componentes utilizados por los servicios.
- > Informe mensual con tiempos de respuesta y ejecución de los servicios.
- > Incorporación de nuevos parámetros de configuración a un modelo de administración por aplicación y protocolo de verificación de cambios.
- > Automatización de pruebas funcionales que permitan mínimo 5 casos de uso para cada servicio.
- > Informe de calidad de software sobre el código fuente de las aplicaciones y servicios.
- > Transmisión al sistema "LOOKWISE" de la trazabilidad LOPD.
- > Monitorización automatizada de los servicios mediante NAGIOS.
- > Crear un paquete de utilidades generales.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Publicación de Información

OBJETIVOS

- > Utilización de las herramientas e infraestructuras ya existentes en el Gobierno de Aragón para establecer varios puntos de información a los diferentes agentes.
 - > Oficina Virtual de Trámites.
 - > Páginas específicas de información.
 - > Plataforma Open Data.
 - > Plataforma Bussiness Intelligence.
 - > Plataforma Moodle.
 - > Plataforma OTRS.
 - > Arquitectura SOA.
 - > Gestor Documental.
 - > Plataforma NAGIOS.
- > Consultar el estado actual de la Administración.
- > Reutilización y gestión de la información de forma homogénea.
- > Generar una correcta documentación para reducir las peticiones y consultas.
- > Garantizar que los empleados de otras administraciones tengan acceso a la información.
- > Generar documentación para la integración de los sistemas.
- > Mantener la confidencialidad.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Cuadro de Mando de la Administración Electrónica
- Contenidos de Soporte a Usuarios
- Contenidos a los ciudadanos
- Contenidos a los usuarios gestores
- Contenidos a los integradores

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Publicación de Información

INICIATIVAS

- > Cuadro de Mando que presente de forma automática la información sobre el estado de situación de la Administración Electrónica ya sea en tiempo real o mediante captura automatizada periódica de información de los servicios y aplicaciones. Por cada servicio se incorporará la situación actual, integraciones y relación con otros servicios, aplicaciones y plataformas. Además de varios indicadores.
- > Publicación de la información y formación a usuarios, habilitando enlaces de contenidos, ayuda contextual...
- > Habilitar un conjunto de información general sobre Administración a los ciudadanos, contenidos que se pueden modificar fácilmente.
- > Incorporar enlaces, contenidos o aplicaciones al portal del empleado.
- > Habilitar identificación de empleados tanto del Gobierno de Aragón como del resto de administraciones.
- > Crear un área de información estructurada a los integradores.
- > Habilitar el acceso a la información mediante redes públicas entre administraciones

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Nuevos servicios

OBJETIVOS

- > Desarrollo de nuevos servicios que requiere integración con servicios horizontales.
- > Admitir documentos de mayor tamaño por canales telemáticos e incluir grandes volúmenes de documentación.
- > Permitir el acceso de los ciudadanos a aquellos documentos e información personalizada que obre en el Gobierno de Aragón, así como en las entidades adheridas al servicio por convenio.
- > Actualizar la oficina de registro destinada a gestionar, distribuir y renovar los soportes físicos de firma electrónica (tarjetas) realizando también la emisión de los certificados a aquellos empleados que así lo requiriesen.
- > Eliminar los tramites en papel y digitalizar trámites de la oficina de registro.
- > Contemplarse medidas de seguridad para prevenir la utilización del servicio para actividades no asociadas al objeto de tramitación administrativa.
- > Proporcionar elementos de firma electrónica para la identificación y firma tanto de empleados públicos como de órganos administrativos, sedes y sistemas informatizados.

LÍNEAS DE TRABAJO

Admitir documentos de gran tamaño

Permitir a los ciudadanos acceso a su propia documentación

Modernización de la Oficina de Registro de Firma Electrónica

Comprobación de infraestructuras e integraciones

Situación actual en Gobierno de Aragón PAEGA #2 – Nuevos servicios

INICIATIVAS

- > Nuevo Servicio Valija Electrónica (VAJE).
Modificar servicios como CCSV, gestor documental y plataforma de firma para adaptarlo a VAJE.
- > Nuevo servicio de Carpeta Ciudadana.
- > Asociar el servicio de carpeta ciudadana a los documentos guardados en VAJE y acceso mediante SIU/PAU.
- > Incorporar la posibilidad de representación en carpeta ciudadana.
- > Petición telemática para la gestión de certificados.
- > Información sobre convenios.
- > Alertas de caducidad en certificados.
- > Mejora de peticiones a través de OTRS.
- > Integración con actividades de administración, CCSV y VAJE.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Mejoras funcionales

OBJETIVOS

- > Incrementar la utilización y la incorporación de procedimientos al ámbito de la Administración Electrónica.
- > Facilitar gestión de la estructura de organismos y administradores integrados.
- > Realizar comprobaciones sobre el organigrama, gestionar relaciones no jerárquicas, no utilizar script de administración, automatización de carga.
- > Posibilitar que los ciudadanos puedan habilitar a otras personas como representantes o terceros.
- > Proceso de optimización en gestión documental.
- > Utilización de sistemas de códigos de barras en la clasificación, almacenamiento y acceso a los documentos en los archivos.
- > Garantizar la conservación de los documentos sin requerir de actuaciones puntuales.
- > Mejora de usabilidad y rendimiento para reducir el tiempo de copias y compulsas electrónicas.
- > Flexibilidad en la creación de documentos.
- > Incorporar secretaría virtual en reuniones, adaptación de documentos.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Identificación, autorización, firma y organigrama
- Gestión de documentos electrónicos
- Gestión de expedientes administrativos

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Mejoras funcionales

INICIATIVAS

- > Identificación, Autorización y Firma Electrónica de Empleados Públicos.
- > Habilitar a personas a realizar trámites en su nombre.
- > Mejorar tiempos de respuesta en PFI.
- > Cumplimentar automáticamente los metadatos a partir de un código de procedimiento.
- > Trasladar al entorno Web la aplicación CLASE.
- > Eventos documentales.
- > Unificar SCE y PFI.
- > Permitir flexibilidad en los documentos de SCDE.
- > Integración de BENT y REGFIA.
- > Incorporar documentos desde Secretaría.
- > Virtual al gestor documental.
- > Automatización SCET.
- > Integración del catálogo de procedimientos con SIU/PAU.
- > Integrar ETT con CCSV, SIU/PAU, SGA y SCET.
- > Mejorar los WebServices ETT.

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Administración y soporte

OBJETIVOS

- > Proponer un modelo de gestión y recursos que garanticen la disponibilidad de los servicios minimizando el tiempo de respuesta en las necesidades de administración.
- > Dar soporte a integradores y usuarios.
- > Reducir el coste de atención telefónica.

LÍNEAS DE TRABAJO

Administración de los servicios

Soporte a integradores y usuarios

CAU-AE – Centro de Atención a Usuarios de Administración Electrónica

INICIATIVAS

- > Disponer de la información de los servicios.
- > Consultas de servicios disponibles y manuales de integración.
- > Solicita actuaciones asociadas a permisos de usuarios y aplicaciones para la integración.
- > Pruebas de carga.
- > Identificación de errores y mejoras.
- > Gestión de peticiones por OTRS.
- > Soporte de nivel 2 y 3 se realiza por los equipos de desarrollo destinados al proyecto.
- > Soporte de nivel 1 por el CAU-AE , soporte, registro y seguimiento de incidencias y peticiones...

Situación actual en Gobierno de Aragón

PAEGA #2 – Presupuesto económico

Partidas anuales destinadas a cada eje de actuación del PAEGA#2

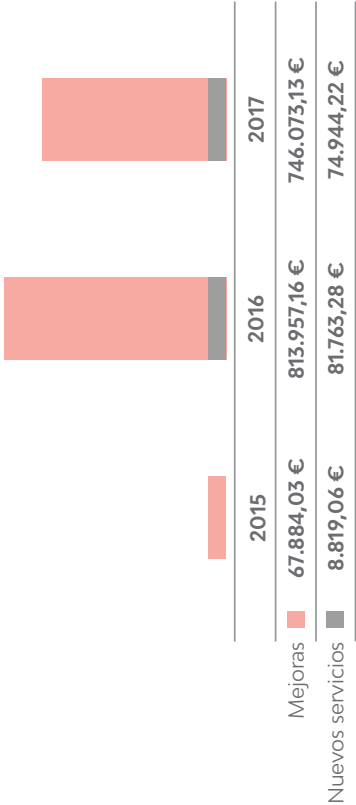
Iniciativas	2015	2016	2017	Total
Nuevos servicios	6819,06 €	81.763,28 €	81.763,28 €	163.526,56 €
Mejoras	67.884,03 €	813.957,16 €	746.073,13 €	1.627.914,31 €
Publicación Información	12.587,23 €	150.926,62 €	138.339,34 €	301.853,23 €
Soporte a Usuarios	16.237,80 €	194.697,89 €	178.460,08€	389.395,77 €
Actualización tecnológica	27.557,40 €	330.424,50 €	330.424,50 €	660.849,00 €
	253.866,13 €	1.571.769,43 €	1.440.683,86 €	3.266.319,43 €

Situación actual en Gobierno de Aragón

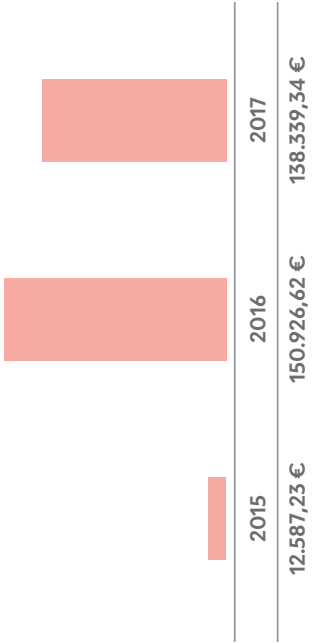
PAEGA #2 – Presupuesto económico

Partidas anuales destinadas a cada eje de actuación del PAEGA#2

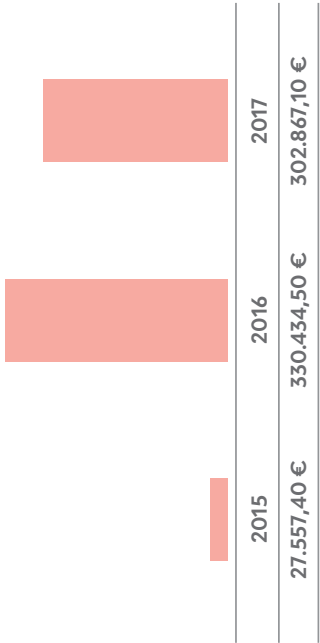
NUEVOS SERVICIOS Y MEJORAS



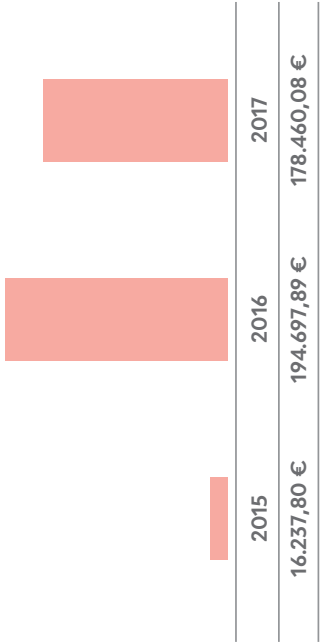
PUBLICACIÓN INFORMACIÓN



ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA



SOPORTE



Situación actual en Gobierno de Aragón En la actualidad

Los resultados de la implantación del PAEGA#2 serán:

Para el ciudadano:

- > Mejora de la interacción con los sistemas de administración electrónica.
- > Tramitar electrónicamente de manera sencilla.
- > Acceso a la carpeta ciudadana para ver y gestionar sus notificaciones y comunicaciones.

Para el ciudadano y el empleado público:

- > Punto de acceso común para todas las aplicaciones utilizando la plataforma estatal cl@ve.
- > Se evitará pedir a los ciudadanos 30 tipos de documentos que ya están en poder de las administraciones.
- > Puesta a disposición de otras Administraciones de datos gestionados por el Gobierno de Aragón: Discapacidad, Familia numerosa, Estar al Corriente de Pago con la Comunidad Autónoma, Inscripción en enseñanzas obligatorias y Parejas estables no casadas.

Para el empleado público:

- > Se posibilita un tratamiento completamente digital de los flujos de documentos.
- > Eliminación del movimiento de papel gracias a que la documentación entre las unidades del Gobierno de Aragón se puede enviar electrónicamente a través de su Bandeja Digital de Entrada.
- > Mejora en el rendimiento del Servicio de Portafirmas Corporativo, el tiempo de firma de un documento se reduce al 40% del tiempo original.
- > Automatización del proceso de publicación de anuncios del Perfil del Contratante en la Plataforma de Contratación del Estado, BOA, BOE y DOUE.

La administración digital en el Gobierno de Aragón

Datos estadísticos de uso

A continuación se muestran algunas estadísticas de uso de la administración electrónica del Gobierno de Aragón en 2016.



Desde el punto de vista del ciudadano

- > **65.000 solicitudes** recibidas de ayuda a la Política Agraria Comunitaria.
- > **450.000 documentos** que se han dejado de pedir a los ciudadanos gracias a los sistemas de consultas de datos.
- > **8.000 usuarios** distintos han podido emitir facturas electrónicas en 2016.
- > **620.000 facturas electrónicas** emitidas a Gobierno de Aragón.



Desde el punto de vista del empleado público

- > **500 empleados públicos** firmando digitalmente.
- > **1.600 anuncios digitales** en el Perfil del Contratante.
- > **3.000 solicitudes tramitadas** de ayudas en acción social de empleados públicos.
- > **4.300 registros recibidos** de otras administraciones.
- > **9.800 médicos y farmacéuticos** utilizando la receta electrónica.
- > **700 centros educativos** conectados electrónicamente al departamento de educación.
- > **375.000 asientos registrales** electrónicos en 2016.
- > **3.500.000 documentos electrónicos** almacenados en el Gobierno de Aragón.

Modelo de Administración Electrónica

csv: BOA20180208014

Modelo de Administración Electrónica

Introducción

El modelo de administración electrónica es el marco que establece el Gobierno de Aragón para que los diferentes actores involucrados en la tramitación interactúan con la Administración de la Comunidad Autónoma. La interacción no solo se produce a través de medios digitales, sino que estos medios digitales también conviven con los medios tradicionales.

El modelo de administración electrónica se articula a través de los siguientes elementos:

Destinatarios

Los destinatarios o usuarios de los servicios de administración electrónica son el foco principal de las actuaciones del plan. El Plan debe contemplar las necesidades de cada grupo de destinatarios para generar servicios adaptados a los destinatarios.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación a la administración electrónica contienen los modos de acceso que están a disposición de los destinatarios para interactuar con la administración. Los destinatarios deberán poder interactuar con la administración a través de los diferentes modos de acceso según su voluntad.

Herramientas

Las herramientas componen el último eje del modelo y proporcionan la capacidad a cada destinatario de interactuar por medio de los canales establecidos con la Administración. Las herramientas materializan la capacidad de los destinatarios para interactuar con la Administración a través de los diferentes modos de acceso.

Metodología de trabajo

El conjunto de técnicas de trabajo estarán orientadas a poner al usuario en el centro del diseño por encima de cualquier otro criterio. Se intentará resolver las necesidades concretas de los usuarios finales, consiguiendo la mayor satisfacción y la mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo de su parte.

A continuación se detallan los objetivos y principales características de cada elemento del modelo.

Modelo de Administración Electrónica

Destinatarios



Ciudadanos

OBJETIVO:

Proporcionar un entorno de administración electrónica simple y con lenguaje cercano a los ciudadanos.

- > Crear interfaces amigables y fáciles de usar.
- > Utilizar un lenguaje sencillo y orientado a los ciudadanos.
- > Simplificar los pasos para la presentación de trámites.



Empleado público

OBJETIVO:

Proporcionar entornos que faciliten el trabajo de tramitación.

- > Crear interfaces amigables y fáciles de usar.
- > Proporcionar herramientas que ayuden a la toma de decisiones por parte de los empleados públicos.



Empresas

OBJETIVO:

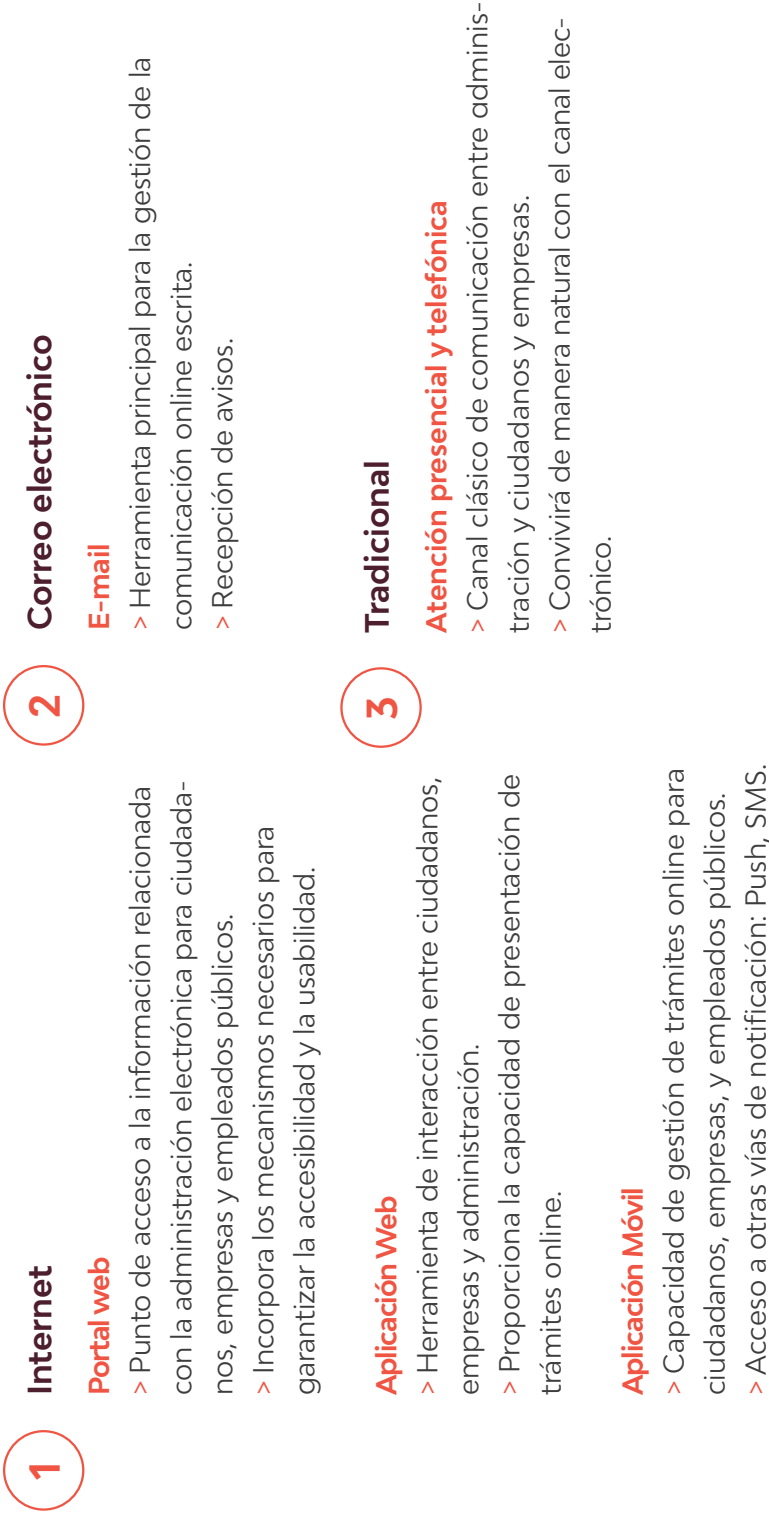
Proporcionar un entorno de administración electrónica simple y con lenguaje cercano a los ciudadanos.

- > Crear interfaces amigables y fáciles de usar.
- > Proporcionar herramientas que ayuden a la tramitación por parte de las empresas.
- > Proporcionar soporte para la representación de terceros.

Modelo de Administración Electrónica

Canales de comunicación

Los principales canales de comunicación que se plantean son tres: internet, correo electrónico y el canal tradicional.



Modelo de Administración Electrónica Herramientas

Con el fin de establecer una base única de mantenimiento y accesibilidad de la información, los diferentes modos y canales utilizarán un conjunto homogéneo de herramientas. Estas herramientas serán la base sobre la que se construyan los servicios de administración electrónica, constituirán los entregables que la administración ofrecerá a sus usuarios y servirán para la interacción efectiva entre ciudadanos y empresas con la Administración.

Las herramientas propuestas son las siguientes:

Aplicación web

- > Canal: Internet.
- > Destinatarios: Ciudadanos y empresas.

Aplicación móvil

- > Canal: Internet.
- > Destinatarios: Ciudadanos y empresas.

Intranet para la administración electrónica

- > Canal: Internet.
- > Destinatarios: Empleados públicos.

Medios Telefónicos

- > Canal: Tradicional.
- > Destinatarios: Ciudadanos, empresas y empleados públicos.

Modelo de Administración Electrónica

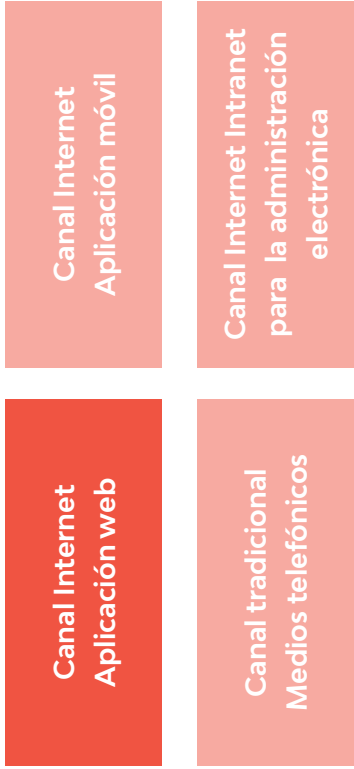
Herramientas

OBJETIVO

Acercar la Administración Electrónica a los ciudadanos.

Acciones

- > Actualizar el funcionamiento interno de la Administración.
- > Aproximar las nuevas tecnologías al ciudadano.
- > Incrementar la eficacia de los servicios digitales facilitados al ciudadano.



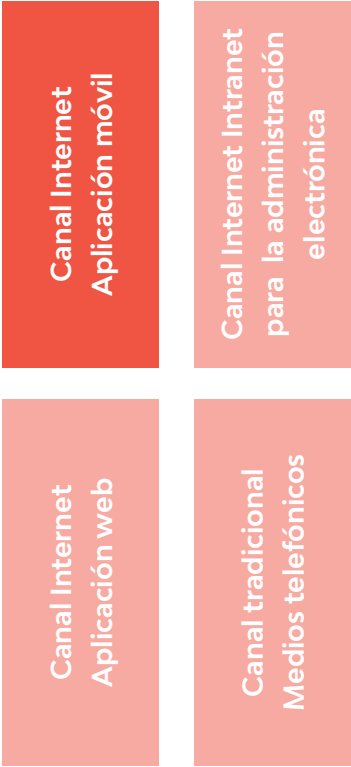
Modelo de Administración Electrónica Herramientas

OBJETIVO

Proporcionar información y servicios en cualquier momento y en cualquier lugar con las condiciones adecuadas de seguridad.

Acciones

- > Elaborar el diseño de los nuevos servicios orientado a las plataformas móviles.
- > Realizar todos los posibles trámites administrativos a través de dispositivos móviles: tablets, teléfonos...



Modelo de Administración Electrónica

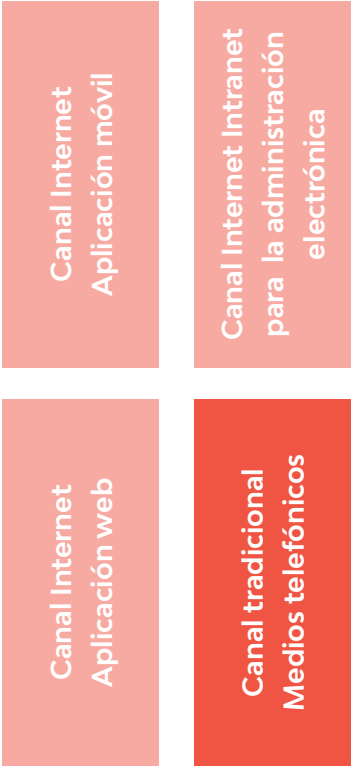
Herramientas

OBJETIVO

Proporcionar asistencia en el uso de los servicios públicos digitales a través de los medios telefónicos.

Acciones

- > Formar al personal de las oficinas de atención al usuario en los conocimientos necesarios en nuevas tecnologías.
- > Crear un modelo de atención telefónica con un número para ciudadanos y otro para empleados.
- > Centralizar en el CAU-AE (servicio 4100) la atención a empleados públicos y sus organismos dependientes.



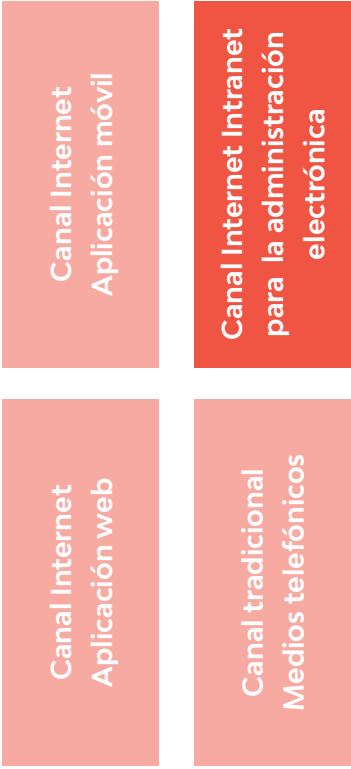
Modelo de Administración Electrónica Herramientas

OBJETIVO

Proporcionar entornos que faciliten el trabajo de tramitación.

Acciones

- > Garantizar que los empleados de otras administraciones accedan con identificación a la información a través de redes públicas.
- > Incorporar enlaces, contenido o aplicaciones al portal.
- > Reutilizar información y contenidos y el Cuadro de Mandos de Administración Electrónica.

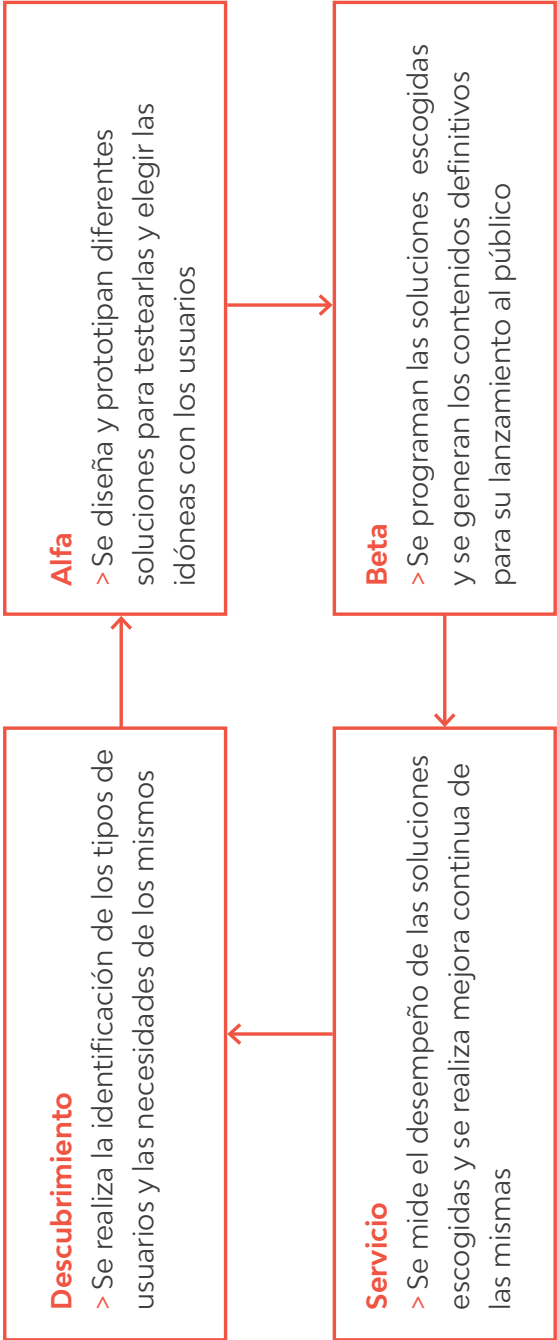


Modelo de Administración Electrónica

Metodología de trabajo

Se usará como metodología el diseño centrado en el usuario, entendido como proceso iterativo en el que se utilizan una serie de técnicas multi-disciplinares y donde cada decisión tomada debe estar basada en las necesidades, objetivos, expectativas, motivaciones y capacidades de los usuarios.

Las fases básicas de diseño serán:



Ejes de actuación

Ejes de actuación

Introducción

Fruto de la situación y evolución de los planes de administración electrónica PAEGA #1 y PAEGA #2 aparece el enfoque que se quiere dar a la acción en administración electrónica en Aragón y el modelo de administración que se persigue para los próximos años.

Se ha establecido que debe actuarse en 4 ejes de actuación que mantienen coherencia con los planes anteriores. Sin embargo los ejes de actuación se redefinen para adaptarse a la situación actual y necesidades futuras de la administración electrónica. La acción del presente Plan se orienta al ciudadano, asiste al empleado público liberándole de tareas repetitivas y apuesta decididamente por la multi-canalidad.

Los ejes de actuación son los siguientes:

Servicios

Iniciativas asociadas a los servicios que la Administración proporciona a sus usuarios (ciudadano, empresas y empleados públicos como funcionarios habilitados).

Gestión Interna

Acciones destinadas a proporcionar servicios a los empleados públicos, a integrar sistemas y a mejorar las herramientas que utilizan los empleados públicos en su trabajo.

Infraestructuras

Necesidades de infraestructura que surgen para dar soporte al resto de ejes. Destacan iniciativas relacionadas con el BigData, movilidad, y sistemas de inteligencia artificial para el desarrollo de aplicaciones cognitivas.

Gobernanza

Provisión de herramientas que permitan la toma de decisiones en base a datos y la gestión de los datos de los usuarios tanto a nivel de prescripción como de adaptación al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

A continuación se detalla el contenido de cada eje y las diferentes iniciativas propuestas de los destinatarios para interactuar con la Administración a través de los diferentes modos de acceso.

Ejes de actuación

Introducción

EJE SERVICIOS

Iniciativas

- > Creación de la herramienta de presentación de trámites online.
- > Creación y unificación de la Carpeta del Ciudadano de Gobierno de Aragón.
- > Incorporar funcionalidades cognitivas a la tramitación online.

EJE INFRASTRUCTURAS

Iniciativas

- > Incorporar el soporte BigData en el ecosistema de servicios de administración electrónica.
- > Incorporar el soporte para aplicaciones móviles.

EJE GESTIÓN INTERNA

Iniciativas

- > Revisión de la herramienta de creación de los trámites online.
- > Implantación de una herramienta de asistencia al gestor que tramita los expedientes (Carpeta del Gestor).
- > Incorporar funcionalidades cognitivas en la tramitación de expedientes.
- > Soporte en soluciones de Administración Electrónica dentro del Gobierno de Aragón.

EJE GOBERNANZA

Iniciativas

- > Incorporar elementos para la gestión de la información de los usuarios de servicios de administración electrónica.
- > Gestión de las novedades introducidas por el GDPR – General Data Protection Reglament.

Ejes de actuación

EJE: Servicios

El eje “Servicios” ha de poner a los usuarios en el centro del diseño de los servicios que ofrece la Administración. Hay que ofrecer soluciones usables por los ciudadanos

DESCRIPCIÓN

Iniciativas asociadas a los servicios que la Administración proporciona a sus usuarios (ciudadano, empresas y empleados públicos como funcionarios habilitados).

INICIATIVAS

- > Presentación online de trámites.
- > Carpeta de ciudadano.
- > Módulo tramitación cognitiva.

OBJETIVOS

- > Garantizar la accesibilidad de los servicios en múltiples dispositivos: web, móvil, Tablet, etc.
- > Cumplir los objetivos que fija las leyes y normativas vigentes.
- > Utilizar de forma generalizada los canales electrónicos y otros medios interactivos.
- > Adaptar los servicios y canales a los requisitos de accesibilidad.
- > Facilitar el acceso a los ciudadanos, empresas y empleados públicos.
- > Garantizar la seguridad, disponibilidad y eficacia del medio electrónico.
- > Facilitar la consulta de información al usuario con entornos que minimicen las esperas.
- > Promover la integración y la participación de los ciudadanos en la Administración Pública a través de las nuevas tecnologías.

Ejes de actuación

EJE: Servicios

INICIATIVA

Presentación online de trámites

Objetivo

Proporcionar una herramienta en entorno multi-dispositivo que permita a los ciudadanos la presentación de trámites administrativos de manera online. El ciudadano no tendrá que desplazarse a la administración para realizar dicho trámite.

Destinatarios



Alcance temporal

2017

2018

2019

2020

Desarrollo del tramitador online

Requisitos

- > Simplificar y normalizar los pasos para presentar un trámite online.
- > Diseñar un entorno de trabajo orientado al usuario, contemplando la usabilidad de las transacciones y la accesibilidad de los contenidos.
- > Incorporación del concepto de lenguaje ciudadano a la hora de interaccionar con el usuario.
- > La presentación del trámite debe ser asistida por la aplicación, ayudando al usuario, y dirigiendo las acciones del mismo de manera adecuada ante cualquier incidencia que pueda surgir.
- > El acceso a la información del trámite se podrá realizar mediante web y móvil.

Requisitos de compatibilidad

- > Debe integrarse con la aplicación de gestión del catálogo de procedimientos DESFOR.
- > Debe convivir con la actual aplicación de presentación de trámites telemáticos ETT hasta que se migre el contenido de ETT y se elimine la aplicación.

Ejes de actuación

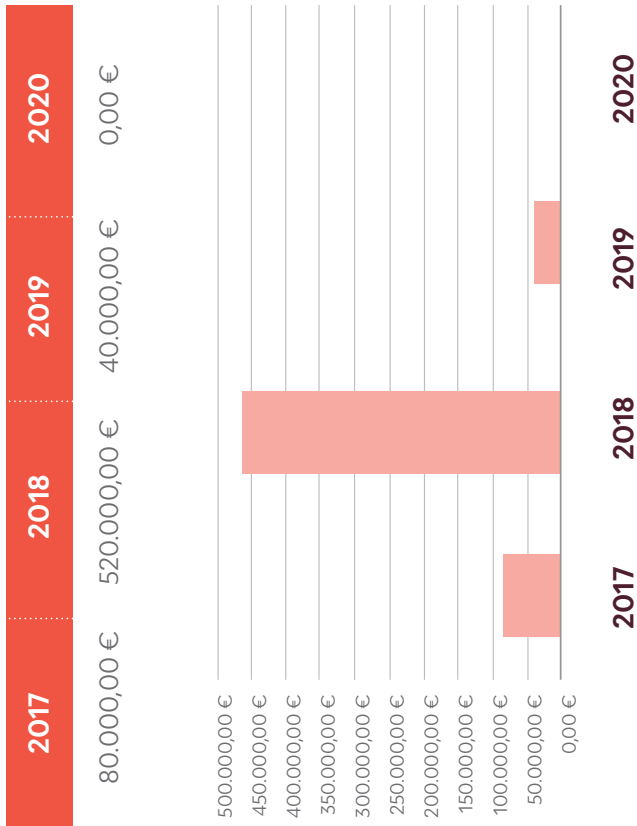
EJE: Servicios

COSTE ECONÓMICO

Presentación online de trámites

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Integración con otros sistemas.
- > Simplificación de los procedimientos administrativos.
- > Consideración del lenguaje ciudadano para la capa de presentación.
- > Normalización de la información para su reutilización.

Indicadores

- > % de trámites presentados con éxito.
- > % de trámites derivados a subsanación por deficiencias en la solicitud.
- > % de trámites presentados desde el móvil.
- > % de trámites iniciados en un dispositivo y terminados en otro.

Temas relacionados

- > Creación de trámites on-line.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Carpeta del Gestor.
- > Módulo de tramitación cognitiva.
- > Gestión de usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Servicios

INICIATIVA

Carpeta del ciudadano

Objetivo

Proporcionar un único punto de acceso a los ciudadanos donde puedan interactuar con la administración, consultar los asuntos que tiene en marcha con la administración y los que ya han finalizado. Acceso a los documentos que obran en poder de la administración y en los que figura como interesado.

Alcance temporal

2017

2018

2019

2020

Desarrollo de la carpeta del ciudadano

Destinatarios



Requisitos

- > Permitir que el ciudadano pueda consultar los documentos que obran en poder de la administración y a los que tiene acceso por ser interesado.
- > Registrar datos adicionales del usuario que permitan mejorar los procesos de tramitación e interacción con el usuario, esto permitirá que el ciudadano pueda reutilizar datos normalizados en diferentes trámites con la administración.
- > Dotar de un espacio personal en la web para cada ciudadano, donde dispondrá de los documentos que intercambia con la administración.
- > Consulta del estado de tramitación de los asuntos que el ciudadano tiene con la administración.
- > Consulta de las notificaciones electrónicas.

Requisitos de compatibilidad

- > Debe integrarse con el resto de aplicaciones de los servicios horizontales de Gobierno de Aragón.
- > Debe integrarse con la Carpeta Ciudadana del Estado.

Ejes de actuación

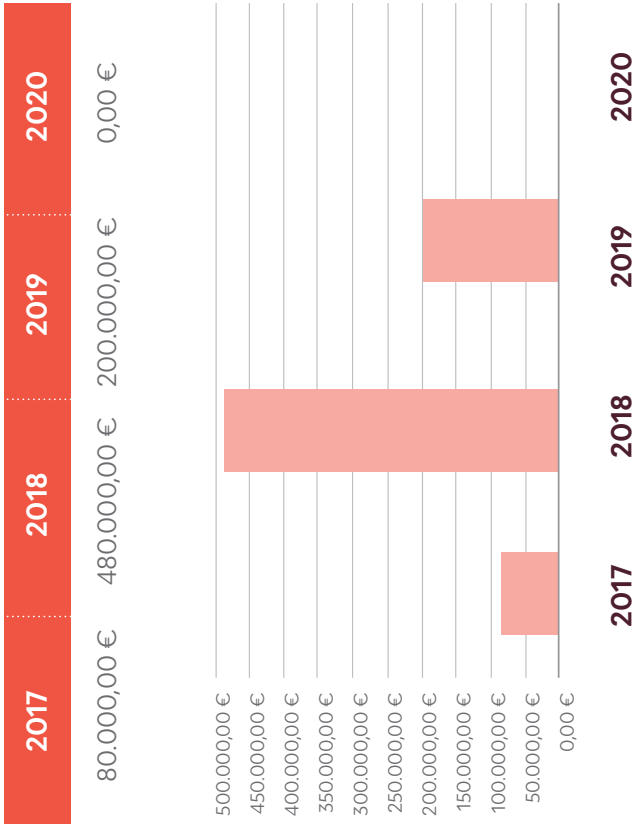
EJE: Servicios

INICIATIVA

Carpeta del ciudadano

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Integración con múltiples sistemas del Gobierno de Aragón para obtener información a publicar.
- > Integración con la Carpeta Ciudadana del Estado.
- > Considerar la Carpeta del Ciudadano como el único punto de acceso.

Indicadores

- > Top 5 de procedimientos más consultados (estado de tramitación).
- > Top 5 de documentos mas consultados.
- > Top 5 de información más consultada de sistemas de Gobierno de Aragón.
- > % de usuarios que acceden a la carpeta (>1vez/dia, >1 vez/semana, >1 vez/mes).

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Creación de trámites on-line.
- > Carpeta del Gestor.

Ejes de actuación

EJE: Servicios

INICIATIVA

Tramitador online – Módulo Cognitivo

Objetivo

Asistencia en línea al ciudadano (para por ejemplo proponerle la realización de trámites que le puedan interesar, etc...) a través de una capa cognitiva en la presentación de trámites por ciudadanos.

Destinatarios



Alcance temporal



Requisitos

- > Asistir al ciudadano en la presentación de tramites, de forma que se le amplíe la información sobre otros procedimientos que puede presentar en el ejercicio actual, por ejemplo nuevas solicitudes de subvenciones.
- > Proponer, en base al perfilado de usuario, trámites que puedan interesar al ciudadano/empresa/empleador público -> tramitación prescriptiva.
- > Proponer correcciones en la tramitación que se está solicitando gracias al perfilado de usuario. Esto permitiría la reducción de subsanaciones a presentar con la mejora del servicio asociada.

Requisitos de compatibilidad

- > Se integra con todos los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

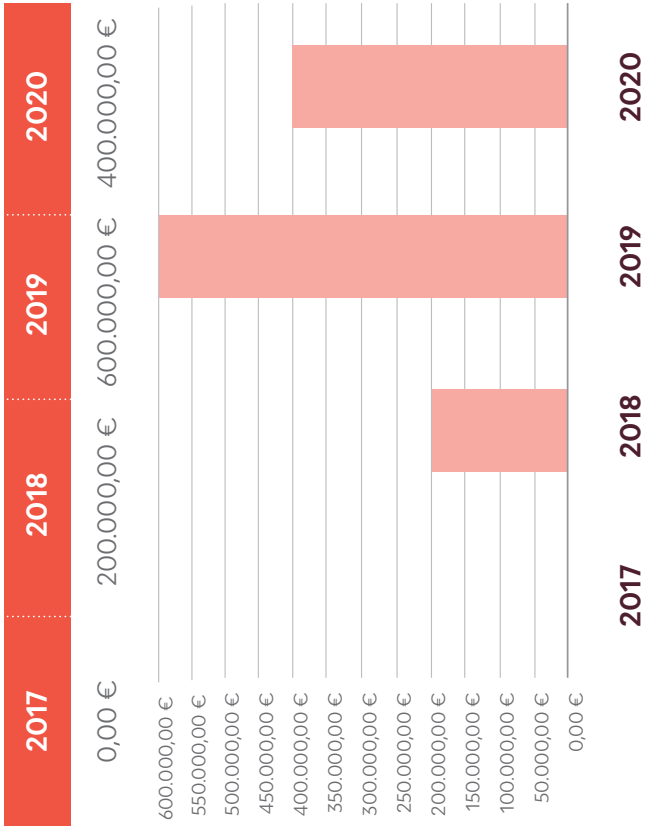
EJE: Servicios

INICIATIVA

Tramitador online – Módulo Cognitivo

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Integración con múltiples sistemas del Gobierno de Aragón para obtener información a publicar.
- > Integración con la Carpeta Ciudadana del Estado.
- > Considerar la Carpeta del Ciudadano como el único punto de acceso.

Indicadores

- > Número de procedimientos sugeridos presentados.
- > Número de errores subsanados detectados por el sistema.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.
- > Infraestructuras BigData.
- > Análisis de texto.
- > Perfilado de usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Gestión interna

Las acciones de “Gestión Interna” deben facilitar el trabajo de los gestores, reducir las tareas sin valor y mejorar la percepción interna de la administración digital para conseguir una mejora en los servicios prestados a los ciudadanos.

DESCRIPCIÓN

Acciones destinadas a proporcionar servicios a los empleados públicos, a integrar sistemas y a mejorar las herramientas que utilizan los empleados públicos en su trabajo.

INICIATIVAS

- > Creación de trámites on-line.
- > Carpeta del gestor.
- > Módulo tramitación cognitiva.
- > Soporte a otros departamentos para la dinamización de la administración electrónica.

OBJETIVOS

- > Incorporar herramientas para la gestión de expedientes que permitan automatizar la tramitación, agilizando la utilización de la información dentro de los Departamentos.
- > Simplificar, normalizar y homogeneizar el acceso a los procedimientos administrativos.
- > Reducción del uso del papel y su sustitución por bases de datos corporativas y herramientas departamentales.
- > Cumplir las pautas normativas referidas en la Ley 39/2015 y Ley 40/2015.

Ejes de actuación

EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Creación de Tramites on line

Objetivo

Proporcionar una herramienta para la creación y configuración de los procedimientos que se pondrán a disposición de los ciudadanos para la presentación de trámites online. Los procedimientos que se configuren con esta herramienta deben contemplar la premisa de que deben estar orientados a un lenguaje entendible por el ciudadano.

Destinatarios



Alcance temporal

2017

2018

2019

2020

Creación de trámites on line

Requisitos

- > Debe permitir trabajar a los gestores para asegurar información útil a los ciudadanos.
- > Establecer puntos de control genéricos para cualquier procedimiento.
- > Lenguaje ciudadano, incorporación del concepto de lenguaje ciudadano para describir el trámite y ayuda contextualizada.
- > Simplificación de los metadatos del trámite.
- > Restricción en los valores posibles de cada campo.

Requisitos de compatibilidad

- > Debe considerar una evolución de la aplicación del catálogo de procedimientos DESFOR.
- > Debe convivir con la actual aplicación de presentación de trámites telemáticos ETT hasta que se migre el contenido de ETT y se elimine la aplicación.

Ejes de actuación

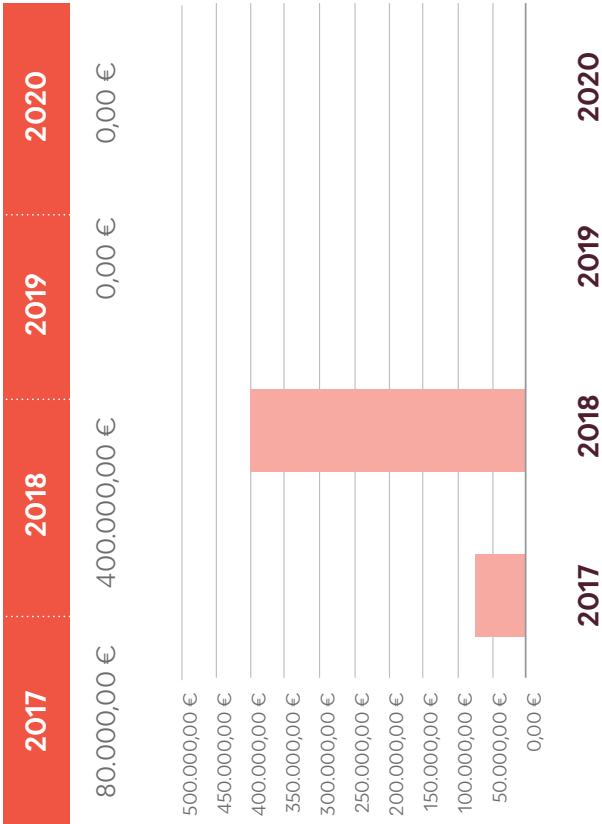
EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Creación de trámites online

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Simplificación del procedimiento administrativo.
- > Adecuación del contenido de los procedimientos a lenguaje ciudadano.
- > Normalización de la información.

Indicadores

- > Número de solicitudes de asistencia al CAU para cada procedimiento.
- > Número de procedimientos comenzados telemáticamente y terminados de manera presencial.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Carpeta del Gestor.

Ejes de actuación

EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Carpeta del Gestor

Objetivo

Proporcionar una herramienta para que los gestores encargados de la tramitación de los procedimientos puedan realizar las acciones necesarias para su gestión, desde un enfoque de asistencia o ayuda a las operaciones frecuentes que se hacen en la tramitación de un expediente, sin obligar a realizar un control de flujo determinado.

Destinatarios



Alcance temporal



Requisitos

- > Proporcionar una herramienta para dar soporte a los departamentos que no disponen de un tramitador.
- > La herramienta debe soportar un modelo de "Case Management" con la posibilidad de poder implementar desde un flujo reglado básico hasta uno complejo.
- > Herramienta Web, diseñada desde un enfoque de trabajo para el usuario gestor.
- > Permitir al administrador componer los trámites mediante la interconexión de módulos pre-creados, o módulos que deben ser contruidos con un control de flujo.

Requisitos de compatibilidad

- > Se integra con todos los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

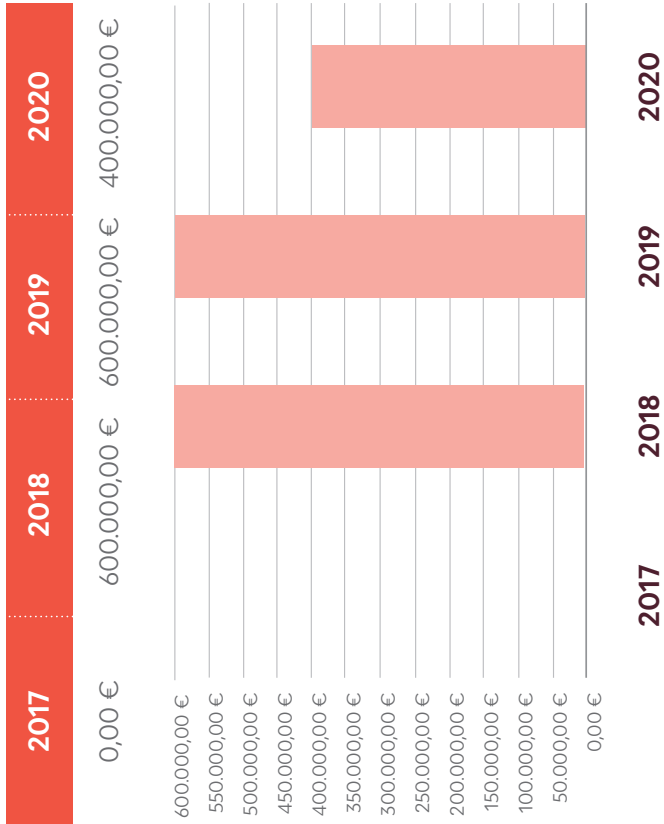
EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Carpeta del Gestor

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Integración con los servicios horizontales de administración electrónica del Gobierno de Aragón.
- > Orientada al Case Management, aunque debe permitir la gestión basada en flujos de control.

Indicadores

- > Número de tramites por procedimiento.
- > Número de trámites en curso.
- > Número de trámites desde entorno telemático, presencial.
- > Días desde el inicio de un trámite hasta su resolución.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.

Ejes de actuación

EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Carpeta del Gestor – Módulo Cognitivo

Objetivo

Asistencia en línea al gestor del procedimiento mediante una capa cognitiva en la carpeta del gestor. La asistencia en línea se especializará para cada procedimiento, incorporando técnicas de análisis de texto, machine learning, etc...

Destinatarios



Alcance temporal

2017

2018

2019

2020

Carpeta del Gestor – módulo cognitivo

Requisitos

- > Asistir al gestor sobre el contenido que se presenta por parte del ciudadano, para que le permita tramitar de manera más rápida. Por ejemplo identificar si el interesado ya participa en otros procedimientos relacionados con el actual.
- > Perfilar a los interesados, en referencia al procedimiento presentado, y establecer un scoring del grado de adecuación al perfil preestablecido.
- > Proponer acciones de manera proactiva sobre formas de proceder para tramitar el expediente, basadas en la toma de decisiones anteriores.
- > Detectar relaciones no obvias entre interesados y elaborar un mapa de las mismas, con el fin de detectar restricciones o vinculaciones a tener en cuenta en la tramitación.

Requisitos de compatibilidad

- > Se integra con todos los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

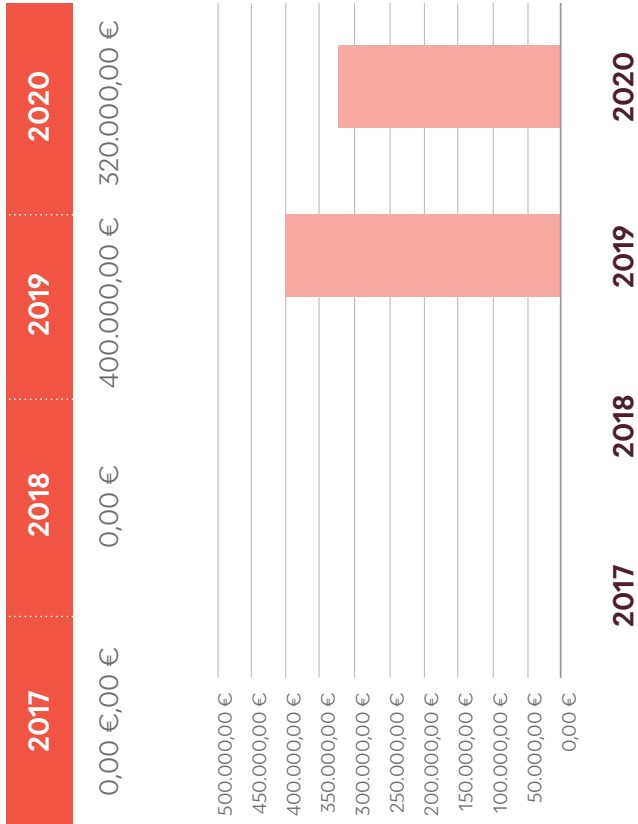
EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Carpeta del Gestor – Módulo Cognitivo

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Integración con los servicios horizontales de administración electrónica del Gobierno de Aragón.
- > Asistencia preventiva a la tramitación por parte del gestor.

Indicadores

- > Número de aciertos en el scoring del perfil del usuario.
- > Número de expedientes asistidos mediante el módulo cognitivo.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.
- > Infraestructuras BigData.
- > Análisis de texto.
- > Perfilado de usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Soporte a otros departamentos

Objetivo

Proporcionar un servicio de soporte a otros departamentos de Gobierno de Aragón para la implantación de soluciones de administración electrónica en proyectos actuales o iniciativas de nueva creación.

Destinatarios



Alcance temporal



Requisitos

- > Proporcionar soporte tecnológico a los departamentos de Gobierno de Aragón para la incorporación y mantenimiento de soluciones de administración electrónica.
- > Proporcionar financiación a los departamentos de Gobierno de Aragón para la evolución de la tramitación electrónica.
- > Orientar para que las herramientas de gestión relacionadas con la administración electrónica de los diferentes departamentos con-
verjan con las que proporciona la Dirección General de Administra-
ción Electrónica y Servicios de Información.

Requisitos de compatibilidad

- > Hace uso de los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

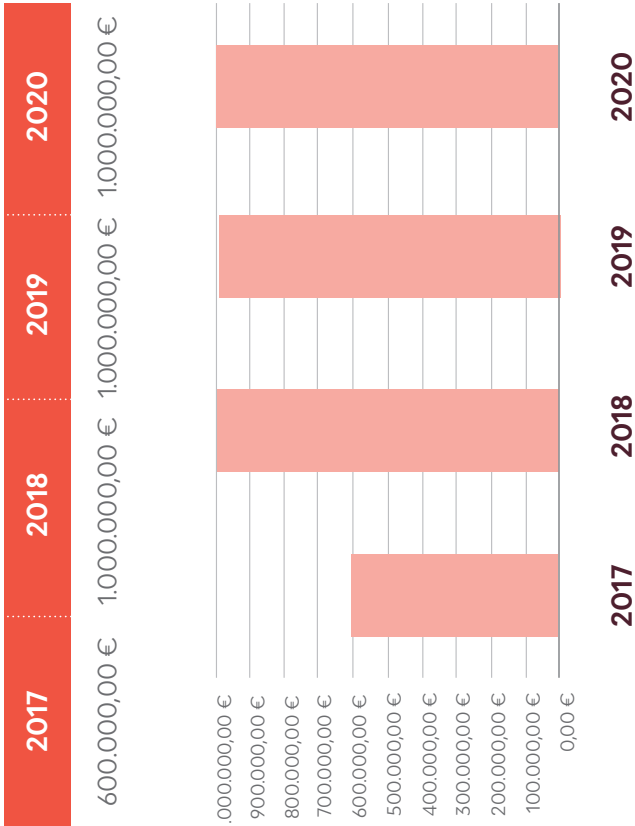
EJE: Gestión interna

INICIATIVA

Soporte a otros departamentos

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Algunos servicios a los que se presta servicios son críticos para Gobierno de Aragón.
- > El nivel de adecuación a la administración electrónica que tienen los departamentos.
- > El nivel de madurez de los departamentos sobre administración digital.

Indicadores

- > Número de usuarios únicos que utilizan el servicio demandado por el Departamento.
- > Número de usuarios externos que utilizan el servicio demandado.

Temas relacionados

- > Esta iniciativa está relacionada con todas los ejes de actuación.

Ejes de actuación

EJE: Infraestructuras

El eje “Infraestructuras” está orientado a que el soporte infraestructural necesario esté alineado con los requerimientos de los servicios de Administración electrónica.

DESCRIPCIÓN

Necesidades de infraestructura que surgen para dar soporte al resto de ejes. Destacan iniciativas relacionadas con el BigData, movilidad, y sistemas de inteligencia artificial para el desarrollo de aplicaciones cognitivas.

INICIATIVAS

- > Soporte para BigData.
- > Soporte para movilidad.

OBJETIVOS

- > Adecuar las infraestructuras existentes y adaptarlas a las nuevas herramientas y despliegues.
- > Promover la implantación de infraestructuras tecnológicas.
- > Promover un modelo de prestación de servicios que facilite la interoperabilidad y colaboración en el tratamiento de la información.
- > Garantizar la seguridad y disponibilidad de las transacciones en los servicios reduciendo en todo lo posible las tasas de error de las transacciones.
- > Introducir BigData para el acceso a gran cantidad de datos de diferentes entornos.

Ejes de actuación

EJE: Infraestructuras

INICIATIVA

Soporte BigData

Objetivo

Incorporar el soporte de infraestructuras necesario para recopilar y gestionar la información que precisan los módulos cognitivos tanto del tramitador online, como de la carpeta del gestor.

Destinatarios



Alcance temporal



Requisitos

- > Analizar los datos existentes para discriminar los que se quieren analizar.
- > Incorporar una infraestructura de BigData que sea capaz de proporcionar en línea los datos que se van generando para realizar con ellos labores analíticas.

Requisitos de compatibilidad

- > Se integra con todos los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

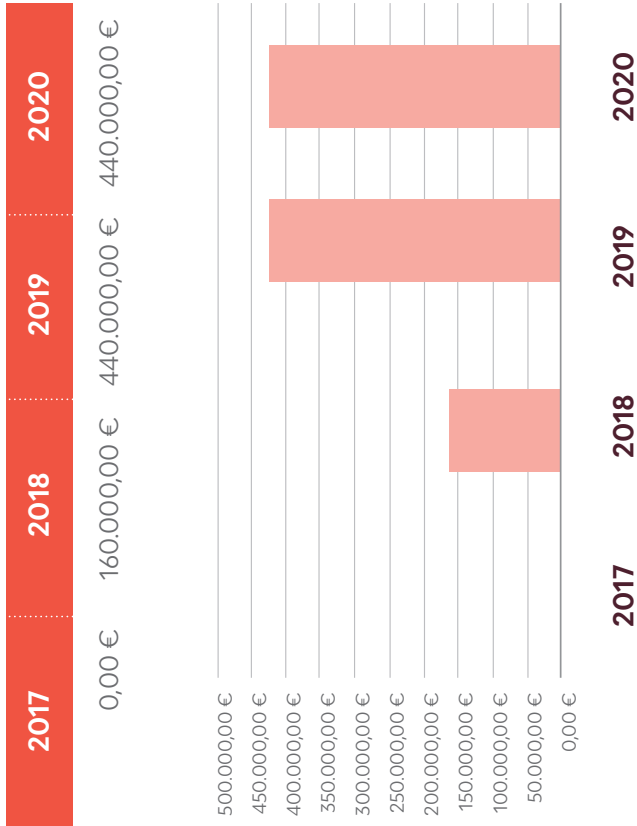
EJE: Infraestructuras

INICIATIVA

Soporte BigData

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Capacidad de las infraestructuras para crecer, escalabilidad.
- > Acceso a datos dispersos en diferentes sistemas y departamentos.
- > Arquitecturas opensource.

Indicadores

- > Volumen de datos manejado con respecto al volumen teórico total.
- > % de procesamiento de datos streaming.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.
- > Infraestructuras BigData.
- > Análisis de texto.
- > Perfilado de usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Infraestructuras

INICIATIVA

Soporte aplicaciones móviles

Objetivo

Incorporar el soporte de infraestructuras necesario para normalizar el despliegue de aplicaciones móviles relacionadas con la administración electrónica, con un enfoque tecnológico y operativo común.

Destinatarios



Alcance temporal



Requisitos

- > Dotar de infraestructuras normalizadas para el desarrollo, testing y despliegue de aplicaciones móviles de administración electrónica.
- > Unificar los servicios que se proporcionan a las aplicaciones móviles de administración electrónica, estableciendo los criterios de calidad, de arquitectura, de desarrollo, de pruebas.
- > Soporte al mantenimiento adaptativo-tecnológico que estas aplicaciones móviles requieren.

Requisitos de compatibilidad

- > Se integra con todos los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.
- > Se integrará con las infraestructuras actuales.

Ejes de actuación

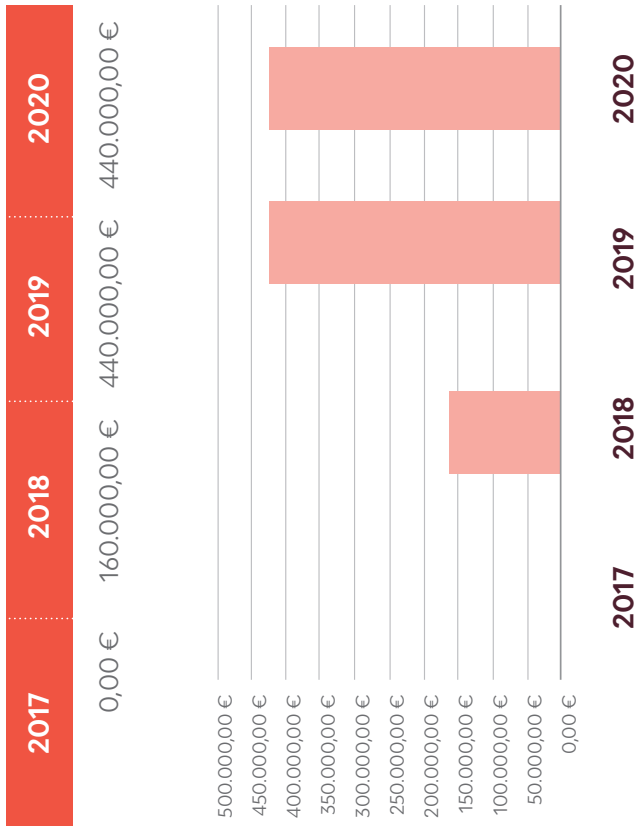
EJE: Infraestructuras

INICIATIVA

Soporte aplicaciones móviles

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Capacidad de las infraestructuras para crecer, escalabilidad.
- > Establecer un punto común de acceso a los servicios de administración electrónica.

Indicadores

- > Número de peticiones de acceso a servicios web para móvil.
- > Tasa abandono de las peticiones.
- > Número de instalaciones móviles soportadas.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.
- > Infraestructuras BigData.
- > Análisis de texto.
- > Perfilado de usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Gobernanza

Las acciones en materia de “Gobernanza” han de orquestrar una gestión global de la acción digital del Gobierno de Aragón.

DESCRIPCIÓN

Provisión de herramientas que permitan la toma de decisiones en base a datos y la gestión de los datos de los usuarios tanto a nivel de prescripción como de adaptación al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

INICIATIVAS

- > Gestor de Usuarios.
- > General Data Protection Regulation UE 2016/679.

OBJETIVOS

- > Soporte centralizado de la información, mediante una aplicación.
- > Cumplimiento del Reglamento relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- > Formación y difusión de las acciones en materia de administración digital.
- > Coordinación de las acciones de administración electrónica dentro del Gobierno de Aragón.
- > Adecuación del marco legal a las necesidades de los usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Gobernanza

INICIATIVA

Gestor de Usuarios

Objetivo

Proporcionar un entorno-plataforma en el se pueda gestionar, analizar y almacenar información referente a los usuarios (ciudadanos, empresas, empleados públicos). El sistema permitirá realizar labores de análisis sobre las acciones de los usuarios, siempre perfilando a los usuarios y manteniendo el anonimato en los datos.

Destinatarios



Alcance temporal

2017

2018

2019

2020

Gestor de Usuarios

Requisitos

- > Registrar datos asociados a los usuarios que utilizan los servicios de administración electrónica (consentimiento explícito), para analítica de datos, perfilado de usuarios etc....
- > Obtener un repositorio único de los usuarios que interactúan con la administración.
- > Proporcionar la capacidad de acceder a los datos registrados para que el usuario tenga pleno control.
- > Proporcionar la capacidad de administrar datos normalizados reutilizables en los tramites que se inicien.

- > Perfilar al usuario para poder proponerle de manera proactiva acciones que sean de su interés (consentimiento explícito).
- > Anonimizar a los usuarios para su perfilado.
- > Proporcionar un cuadro de mando sobre los perfiles de usuario creados("anonimizados").

Requisitos de compatibilidad

- > Se integra con todos los Servicios Horizontales de Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

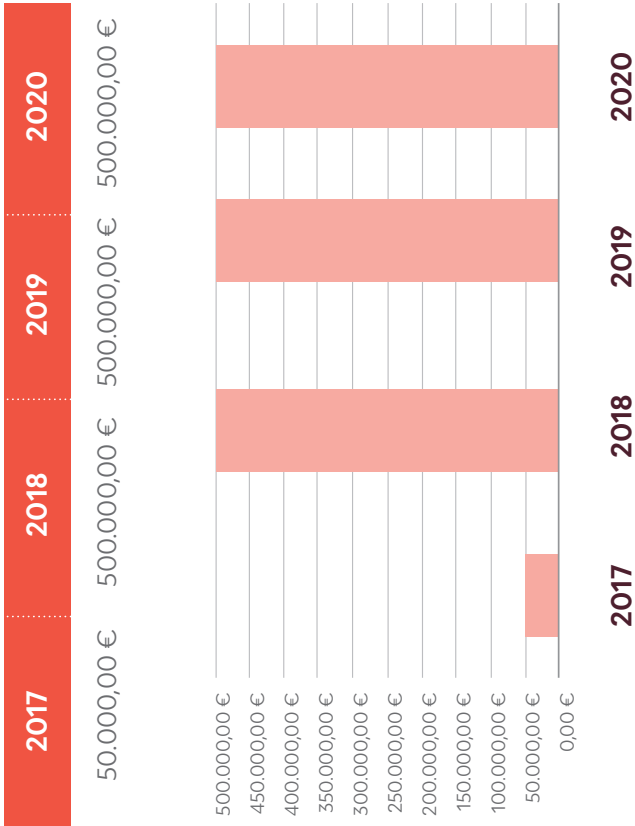
EJE: Gobernanza

INICIATIVA

Gestor de Usuarios

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Capacidad de las infraestructuras para almacenar y procesar los datos que se generan.
- > Establecer un punto común de almacenamiento de los datos del usuario, respetando las medidas de seguridad y limitación de acceso.
- > Limitaciones legales.

Indicadores

- > Número de usuarios que autoriza a registrar información o porcentaje del total.
- > Uso de los datos normalizados.
- > Autorizaciones parciales de acceso a los datos.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.
- > Infraestructuras BigData.
- > Análisis de texto.
- > Perfilado de usuarios.

Ejes de actuación

EJE: Gobernanza

INICIATIVA

GDPR – General Data Protection Reglament

Objetivo

Realizar las operaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la GDPR (EU) 2016/679, que posibilita a los ciudadanos para que tomen el control de los datos personales que posee cada organización. Esto supone que el ciudadano puede acceder a sus datos, y ejercer sus derechos de rectificación, limitación de uso o incluso eliminarlos.

Destinatarios



Alcance temporal



Requisitos

- > Afecta a los datos estructurados y no estructurados.
- > Creación de datos: Consentimiento explícito, clasificación e identificación de datos que deben ser protegidos.
- > Acceso a los datos: Modelo de seguridad, anonimización, enmascaramiento, monitorización detección de brechas de seguridad
- > Archivado: Políticas de archivado, borrado seguro, monitorización de la actividad.
- > Almacenamiento: Encriptado de los datos para ser protegidos adecuadamente.

- > Procesamiento: Gestión de los consentimientos, comunicaciones seguras, monitorización de la actividad.
- > Portabilidad.

Requisitos de compatibilidad

- > Afecta a todos los datos personales de los ciudadanos que posee Gobierno de Aragón.

Ejes de actuación

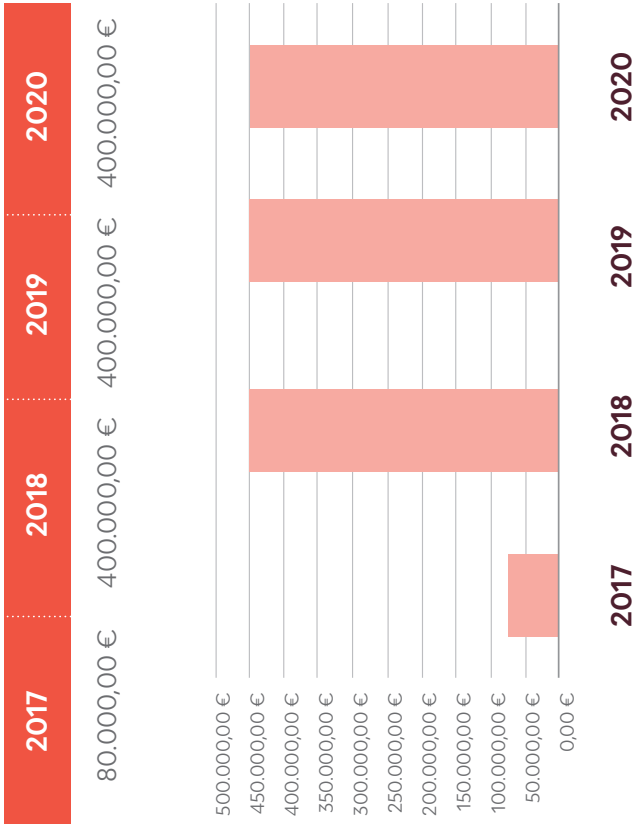
EJE: Gobernanza

INICIATIVA

GDPR – General Data Protection Reglament (2/2)

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

Presupuesto



Factores Críticos

- > Datos que no están bajo control.
- > Datos no clasificados.
- > Datos obsoletos que pueden eliminarse.
- > Penalizaciones.

Indicadores

- > % de conformidad con el reglamento.
- > Número de actuaciones de limitación de acceso a los datos.
- > Número de peticiones de borrado de información.

Temas relacionados

- > Presentación de trámites online.
- > Carpeta del Ciudadano.
- > Creación de trámites online.
- > Infraestructuras BigData.
- > Análisis de texto.
- > Perfilado de usuarios.

Planificación

csv: BOA20180208014

Planificación

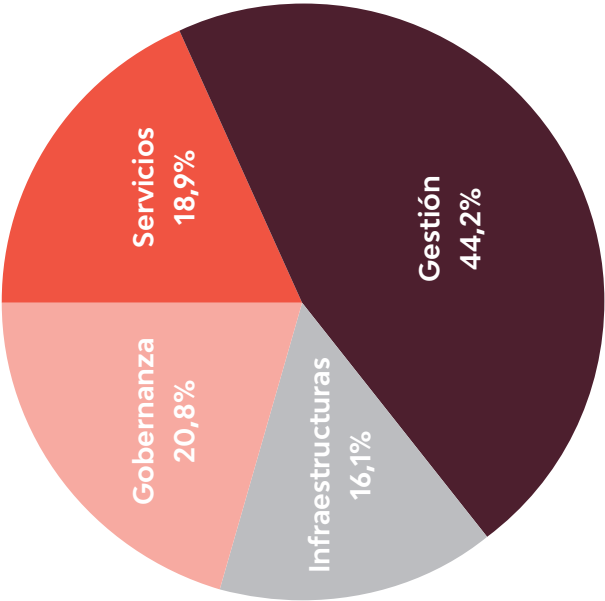


Presupuesto

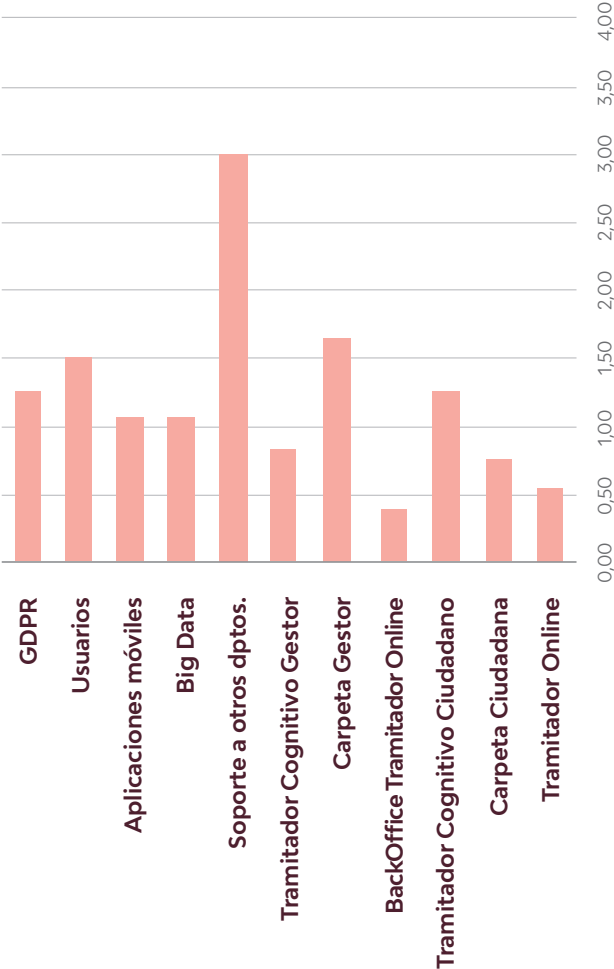
csv: BOA20180208014

Presupuesto Inversión

Inversión por eje



Inversión por iniciativa
Valores expresados en millones de euros



Presupuesto Inversión

Partidas anuales destinadas a cada eje de actuación
del Plan 2018-2020

Iniciativas	2018	2019	2020	Total
E-Servicios	1.200.000,00 €	840.000,00 €	400.000,00 €	2.440.000,00 €
E-Gestión	2.000.000,00 €	2.000.000,00 €	1.720.000,00 €	5.720.000,00 €
E-Infraestructura	320.000,00 €	880.000,00 €	880.000,00 €	2.080.000,00 €
E-Gobernanza	900.000,00 €	900.000,00 €	900.000,00 €	2.700.000,00 €
	4.420.000,00 €	4.620.000,00 €	3.900.000,00 €	12.940.000,00 €

Presupuesto

Impacto socio-económico-medioambiental

Iniciativa	Social	Económico	Medio-ambiental
[Servicios] Tramitador Online	✓	✓	✓
[Servicios] Carpeta Ciudadana	✓		✓
[Servicios] Tramitador cognitivo	✓	✓	
[G.Interna] BackOffice Tramitador Online		✓	
[G.Interna] Carpeta Gestor	✓	✓	✓
[G.Interna] Tramitador cognitivo	✓	✓	
[G.Interna] Soporte a otros departamentos		✓	
[Infraestructuras] BigData			
[Infraestructuras] Aplicaciones Móviles	✓		
[Gobernanza] Usuarios	✓	✓	
[Gobernanza] GDPR	✓	✓	

Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

2018-2020



Unión Europea
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional
Construyendo Europa desde Aragón

