



# Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

2018-2020



# 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.

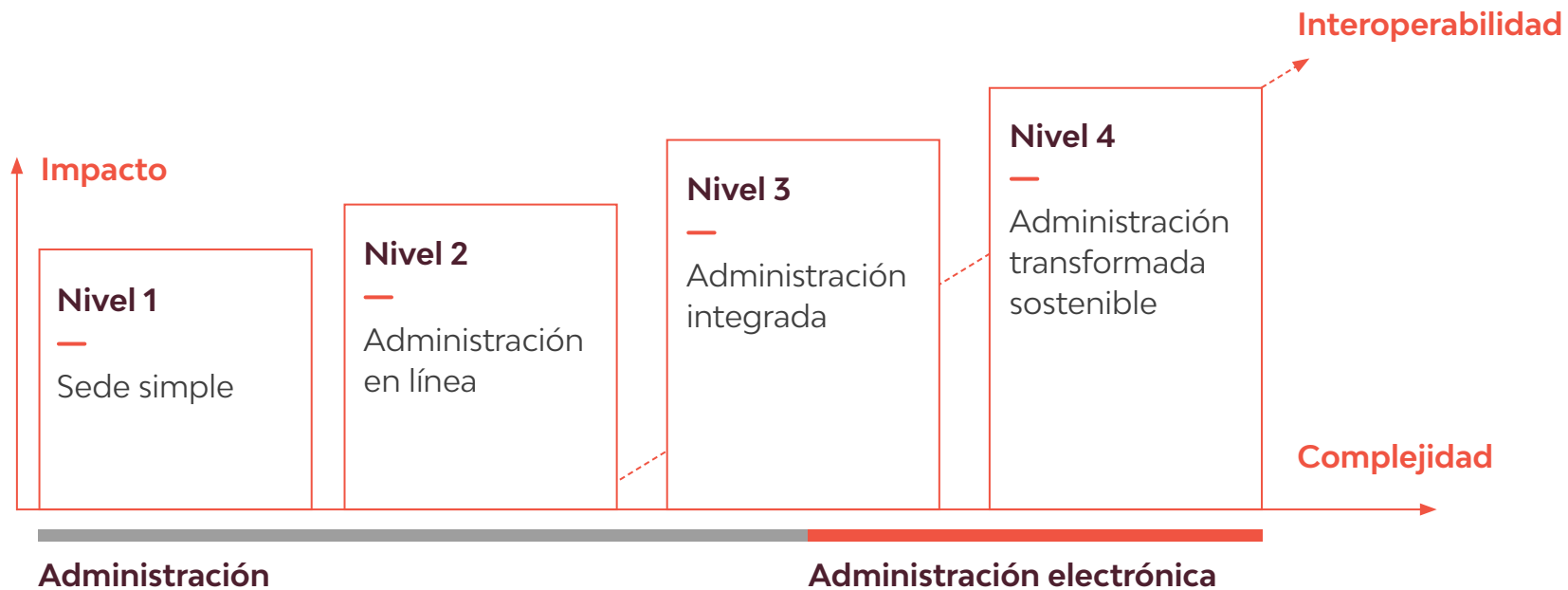


# Introducción

# Introducción

## La Administración Electrónica

La Unión Europea define la Administración electrónica como el uso de las TIC en las AAPP, 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 Commission: eCommission 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 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 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 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 interactuar 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

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

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**

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.



# 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

La comunicación será en un lenguaje claro y cercano que te permita entender la información que se pone a tu disposición.

### Mobile first

“Mobile First” sí, pero también multidispositivo, para poder interactuar con la administración comenzando en un dispositivo y terminando en otro.

### Sencillo y rápido

Interactuar con la administración será sencillo porque te ayudaremos si lo necesitas y rápido porque eliminaremos las esperas innecesarias.

### Vuelve cuando lo necesites

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.

### Optimizar esfuerzos

No te pediremos lo que ya tengamos, además podrás tener acceso a toda tu información disponible para que la puedas volver a utilizar.

### Tramitación prescriptiva

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

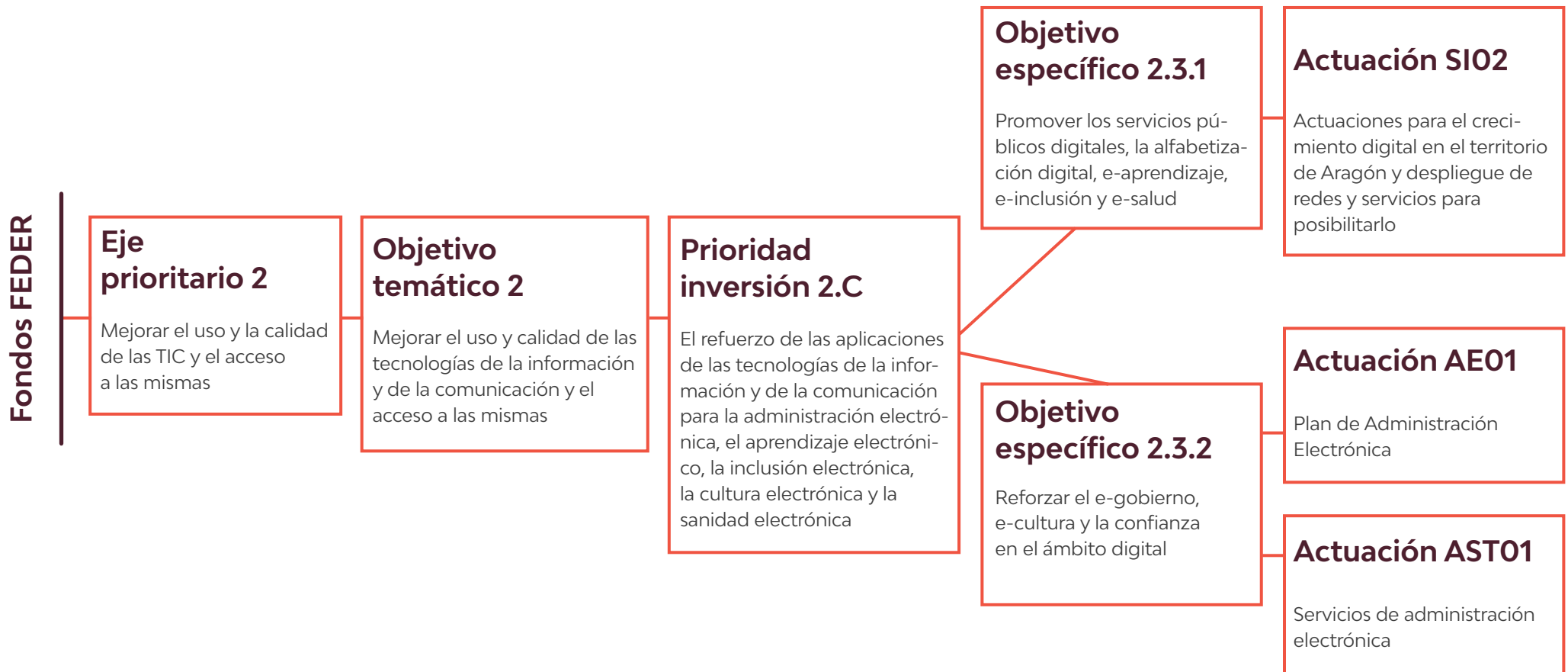
### **ACTUACIÓN AST01**

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**

# 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:



### Aprobación del plan

**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 publico 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

3

#### **Eje infraestructuras**

Integración de servicios  
Estandarización  
Dotación de infraestructuras

2

#### **Eje Gestión**

Rediseño de Servicios  
Herramientas de Gestión interna  
Interoperabilidad

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 a 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 a 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

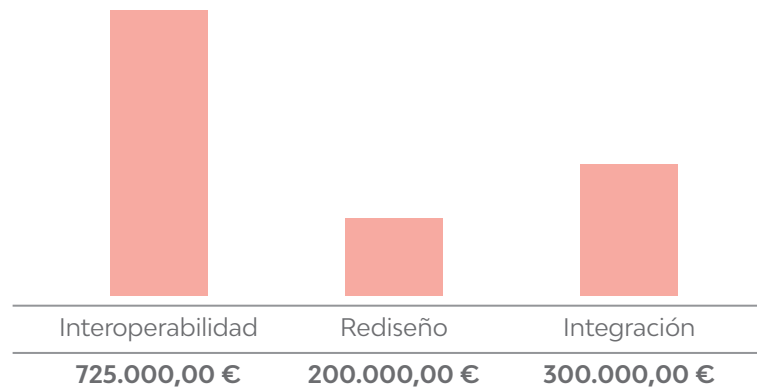
Iniciativas	2009	2010	2011	Total
E-Servicios	1.620.000,00 €	1.775.000,00 €	1.515.000,00 €	4.910.000,00 €
E-Gestión	1.270.000,00 €	1.500.000,00 €	1.210.000,00 €	3.980.000,00 €
E-Infraestructura	0,00 €	120.000,00 €	150.000,00 €	270.000,00 €
E-Gobernanza	0,00 €	450.000,00 €	360.000,00 €	810.000,00 €
	<b>2.890.000,00 €</b>	<b>3.845.000,00 €</b>	<b>3.235.000,00 €</b>	<b>9.970.000,00 €</b>

# Situación actual en Gobierno de Aragón

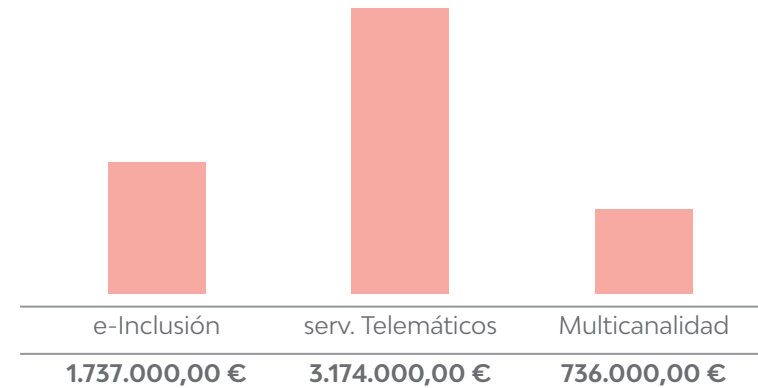
## PAEGA #1 – Presupuesto económico

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

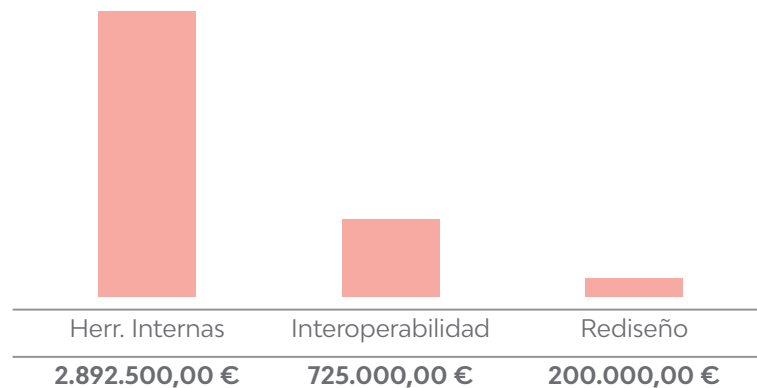
### E-INFRAESTRUCTURAS



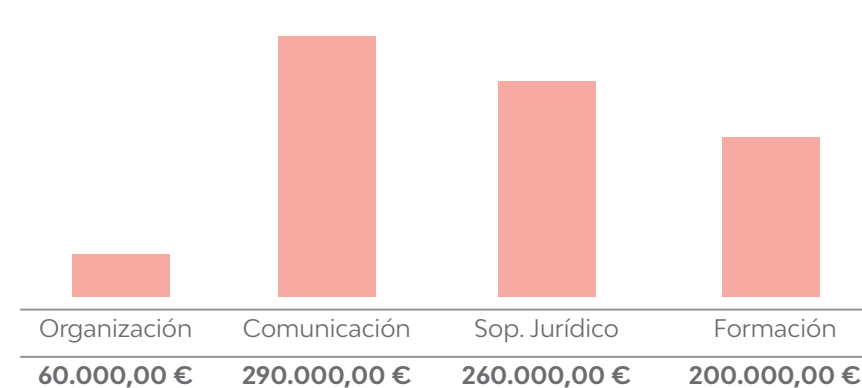
### E-SERVICIOS



### E-GESTIÓN



### E-GOBERNANZA





# 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.

2

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

- > 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 interfaces 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 respuesta 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 Business 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 secretaria 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 Secretaria.
- > Virtual al gestor documental.
- > Automatización SCET.
- > Integración del catalogo 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.

### 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...

### LÍNEAS DE TRABAJO

Administración  
de los servicios

Soporte a integradores  
y usuarios

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

# Situación actual en Gobierno de Aragón

## PAEGA #2 – Presupuesto económico

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

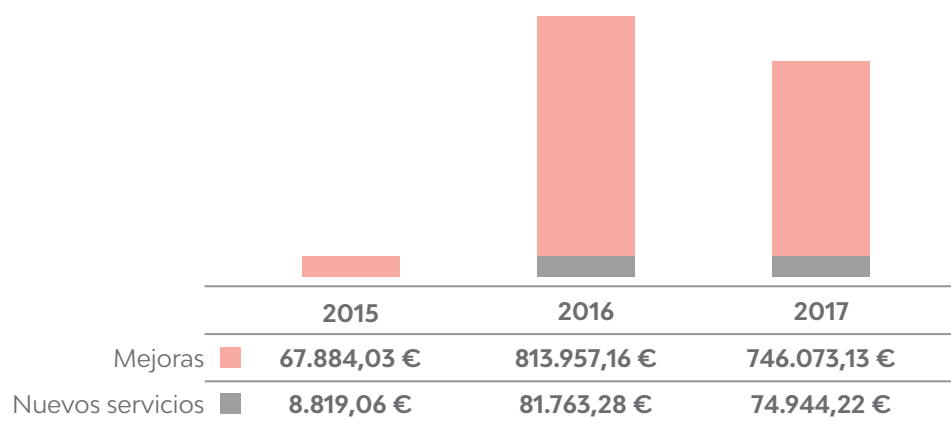
Iniciativas	2015	2016	2017	Total
Nuevos servicios	6819,06 €	81.763,28 €	81.763,28 €	163.526,56 €
Mejoras	67.884,03 €	813.957,16 €	746.073,13 €	1.627.914,31 €
Publicación Información	12.587,23 €	150.926,62 €	138.339,34 €	301.853,23 €
Soporte a Usuarios	16.237,80 €	194.697,89 €	178.460,08€	389.395,77 €
Actualización tecnológica	27.557,40 €	330.424,50 €	330.424,50 €	660.849.00 €
	<b>253.866,13 €</b>	<b>1.571.769,43 €</b>	<b>1.440.683,86 €</b>	<b>3.266.319,43 €</b>

# Situación actual en Gobierno de Aragón

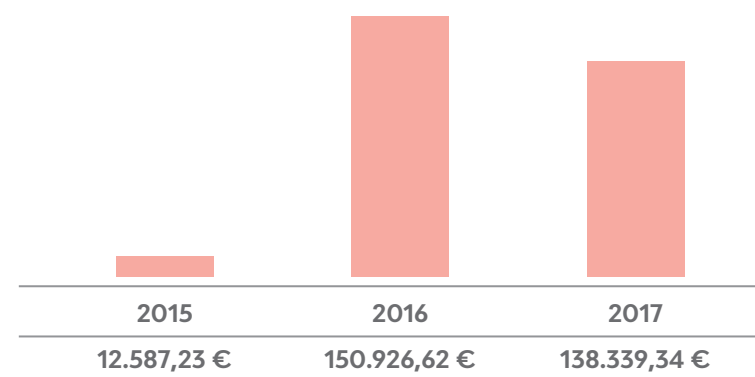
## PAEGA #2 – Presupuesto económico

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

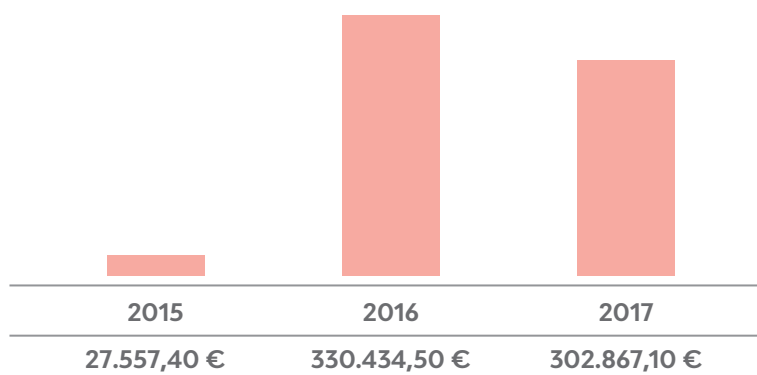
#### NUEVOS SERVICIOS Y MEJORAS



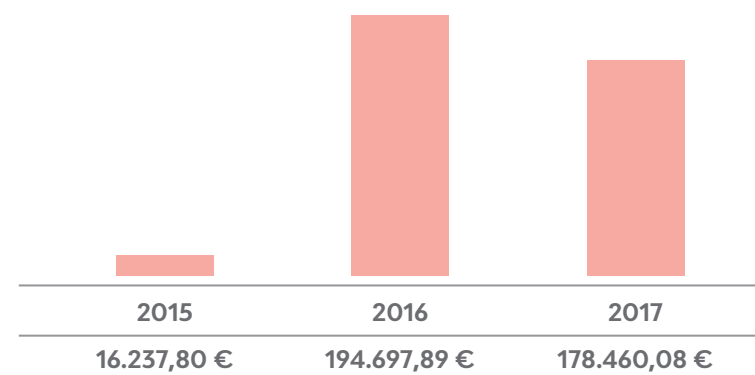
#### PUBLICACIÓN INFORMACIÓN



#### 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



# 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.

1

### Internet

#### Portal web

- > Punto de acceso a la información relacionada con la administración electrónica para ciudadanos, empresas y empleados públicos.
- > Incorpora los mecanismos necesarios para garantizar la accesibilidad y la usabilidad.

#### Aplicación Web

- > Herramienta de interacción entre ciudadanos, empresas y administración.
- > Proporciona la capacidad de presentación de trámites online.

#### Aplicación Móvil

- > Capacidad de gestión de trámites online para ciudadanos, empresas, y empleados públicos.
- > Acceso a otras vías de notificación: Push, SMS.

2

### Correo electrónico

#### E-mail

- > Herramienta principal para la gestión de la comunicación online escrita.
- > Recepción de avisos.

3

### Tradicional

#### Atención presencial y telefónica

- > Canal clásico de comunicación entre administración y ciudadanos y empresas.
- > Convivirá de manera natural con el canal electrónico.

# 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.

Canal Internet  
Aplicación web

Canal Internet  
Aplicación móvil

Canal tradicional  
Medios telefónicos

Canal Internet Intranet  
para la administración  
electrónica

# 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...

Canal Internet  
Aplicación web

Canal Internet  
Aplicación móvil

Canal tradicional  
Medios telefónicos

Canal Internet Intranet  
para la administración  
electrónica

# 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.

Canal Internet  
Aplicación web

Canal Internet  
Aplicación móvil

Canal tradicional  
Medios telefónicos

Canal Internet Intranet  
para la administración  
electrónica

# 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.

Canal Internet  
Aplicación web

Canal Internet  
Aplicación móvil

Canal tradicional  
Medios telefónicos

Canal Internet Intranet  
para la administración  
electrónica



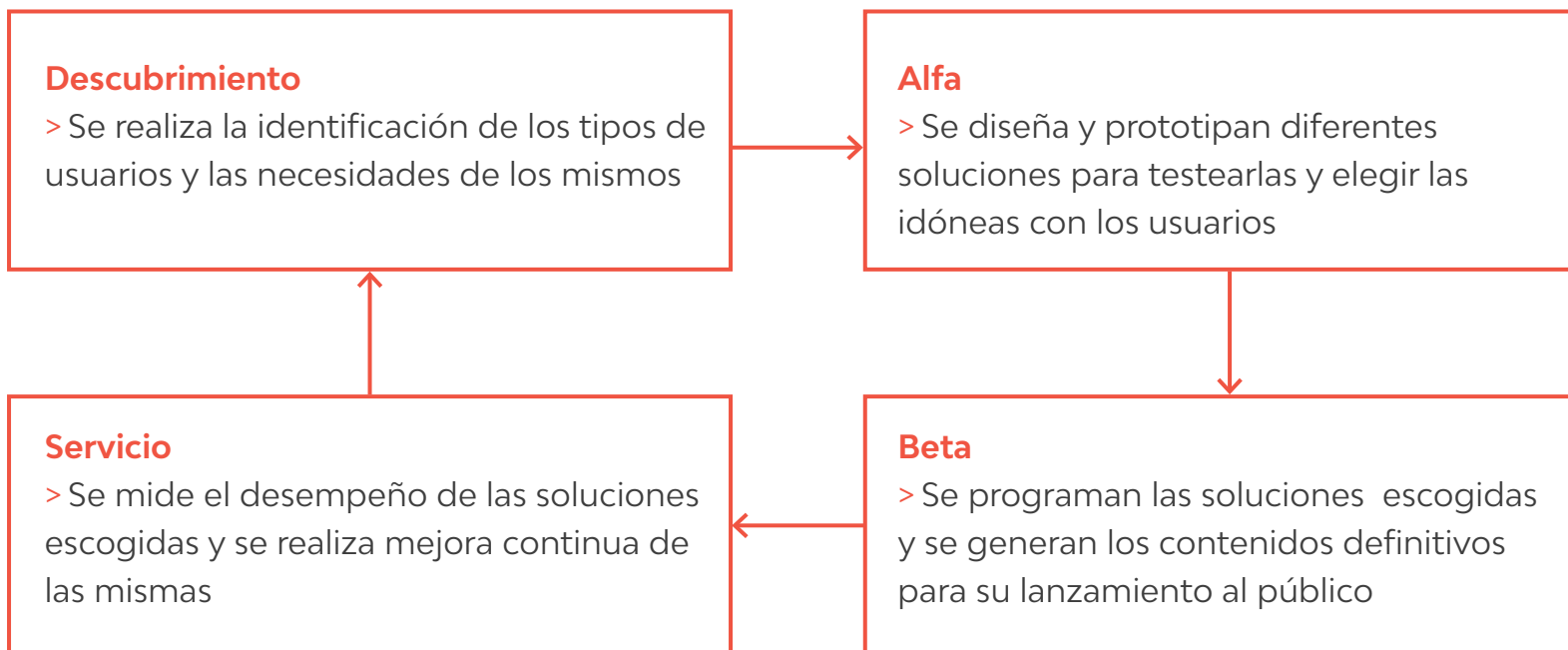
# Modelo de Administración Electrónica

## 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



##### 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 interactuar 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

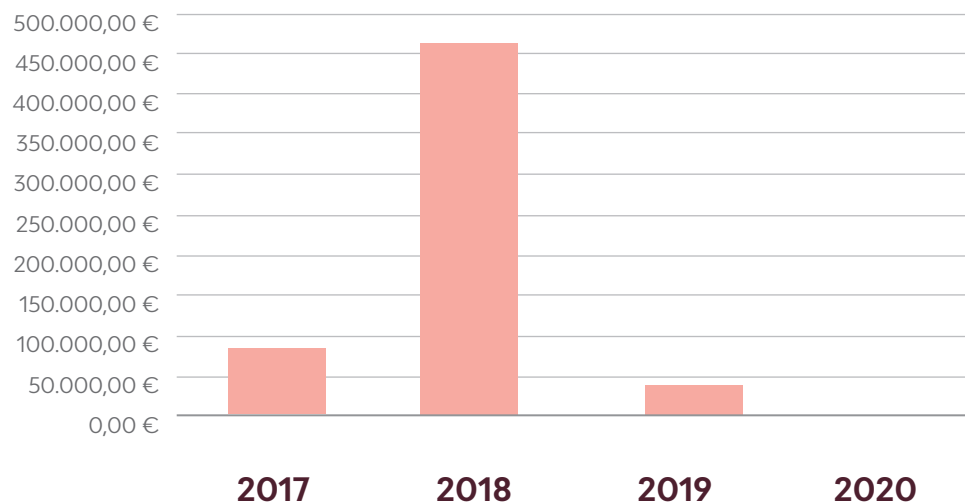
### COSTE ECONÓMICO

#### Presentación online de trámites

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

#### Presupuesto

2017	2018	2019	2020
80.000,00 €	520.000,00 €	40.000,00 €	0,00 €



#### 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



##### 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.

##### Destinatarios



##### 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

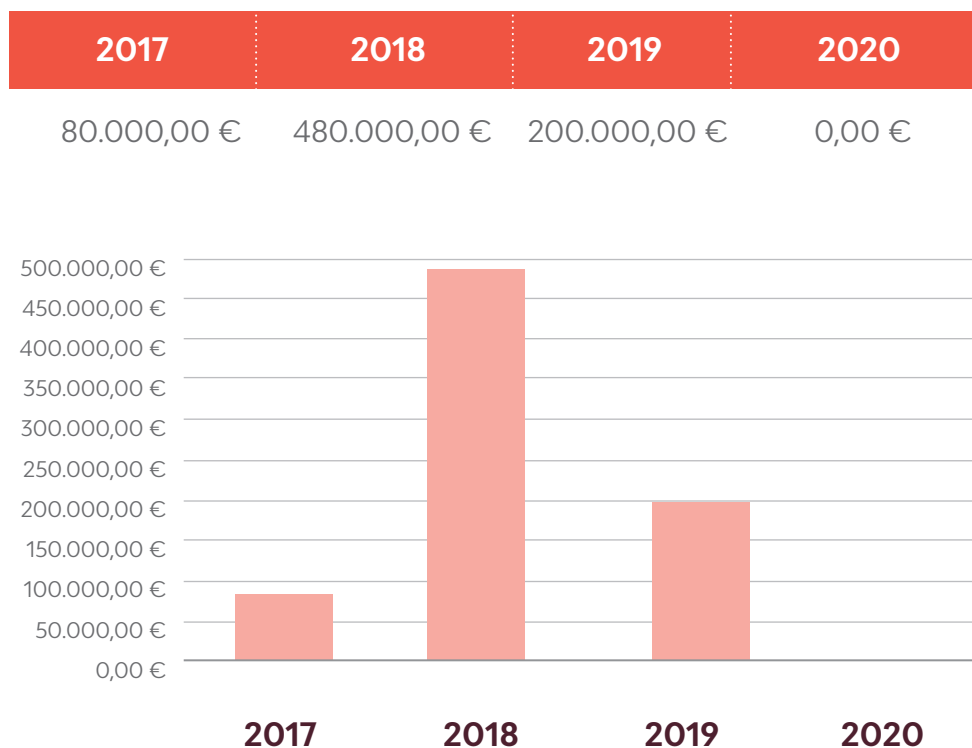
## EJE: Servicios

### 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 más consultados.
- > Top 5 de información más consultada de sistemas de Gobierno de Aragón.
- > % de usuarios que acceden a la carpeta (>1vez/día, >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, tramites 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

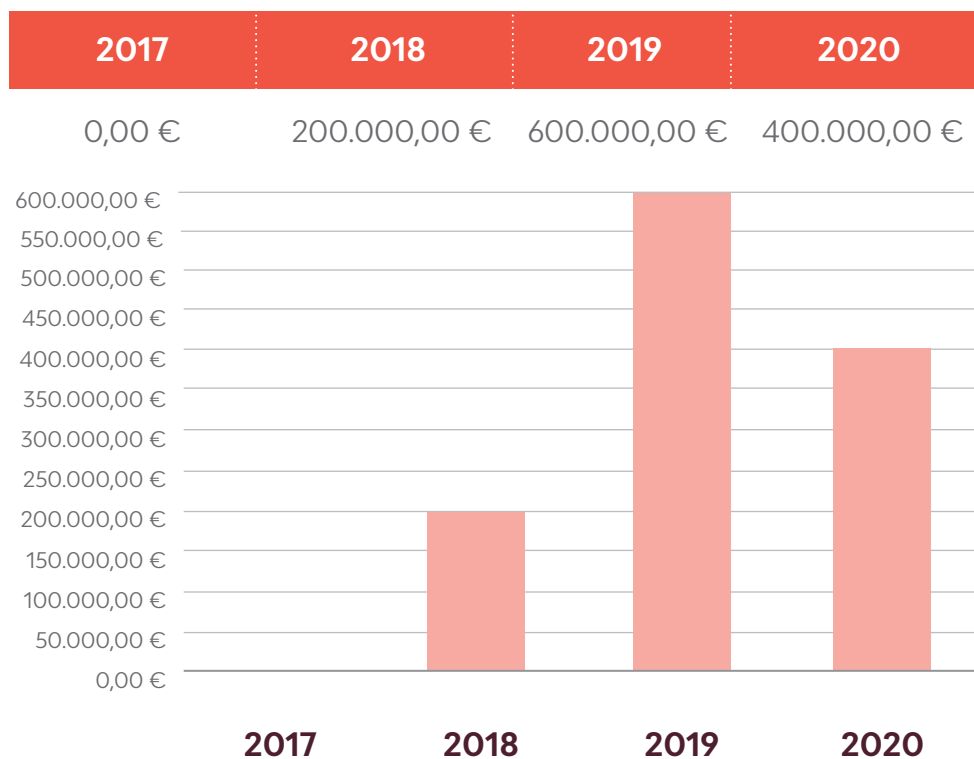
## EJE: Servicios

### 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 Trámites 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



##### 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

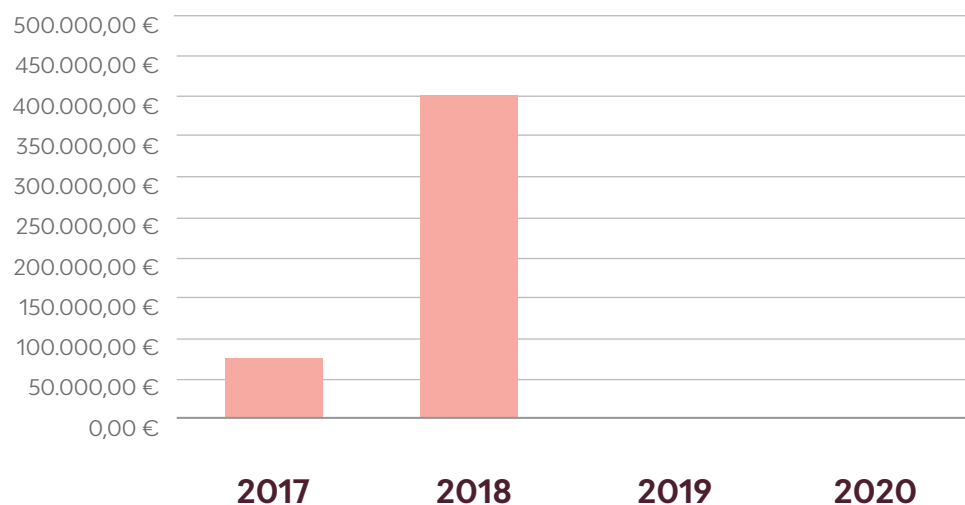
### INICIATIVA

#### Creación de trámites online

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

#### Presupuesto

2017	2018	2019	2020
80.000,00 €	400.000,00 €	0,00 €	0,00 €



#### 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.

##### 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 construidos con un control de flujo.

##### Destinatarios



##### Requisitos de compatibilidad

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

# Ejes de actuación

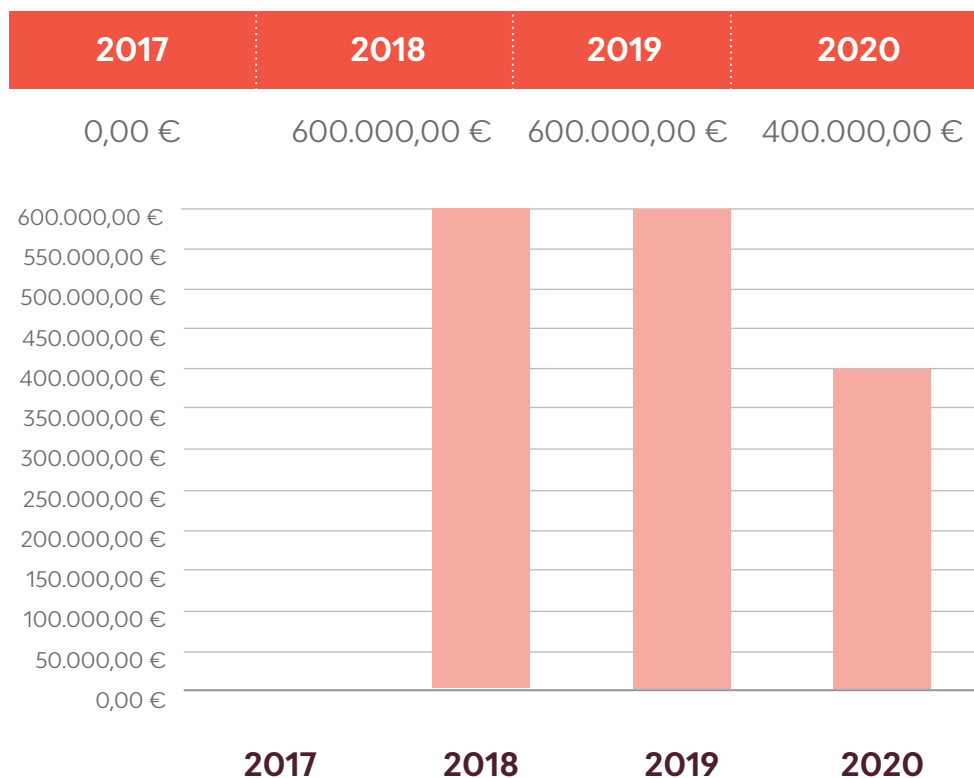
## EJE: Gestión interna

### 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



##### 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

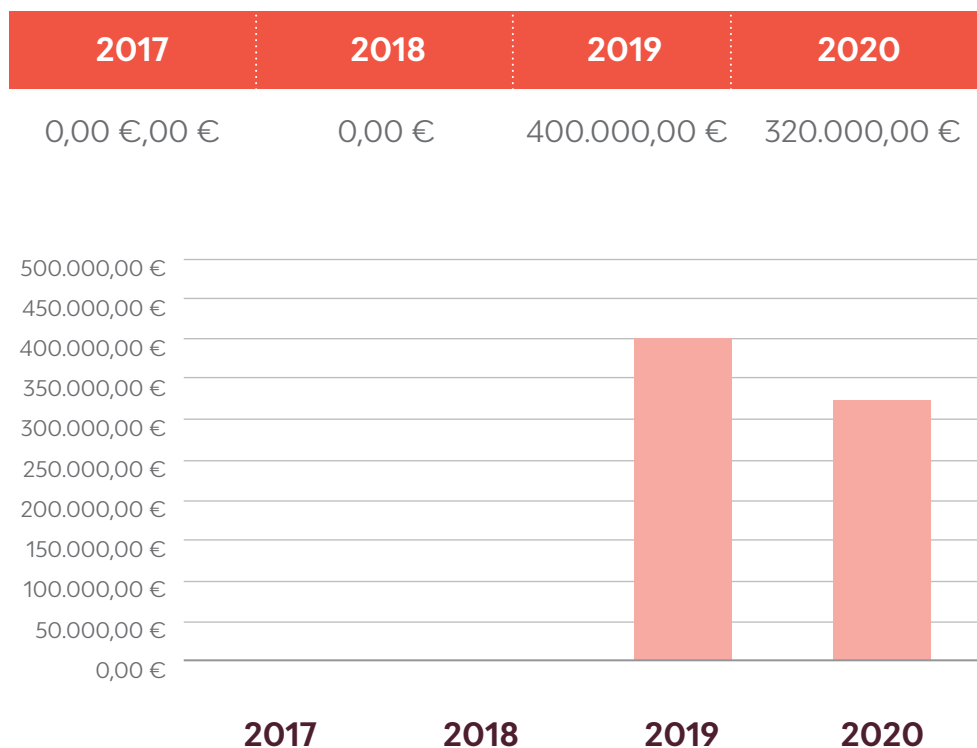
## EJE: Gestión interna

### 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 converjan con las que proporciona la Dirección General de Administración Electrónica y Servicios de Información.

##### Requisitos de compatibilidad

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

# Ejes de actuación

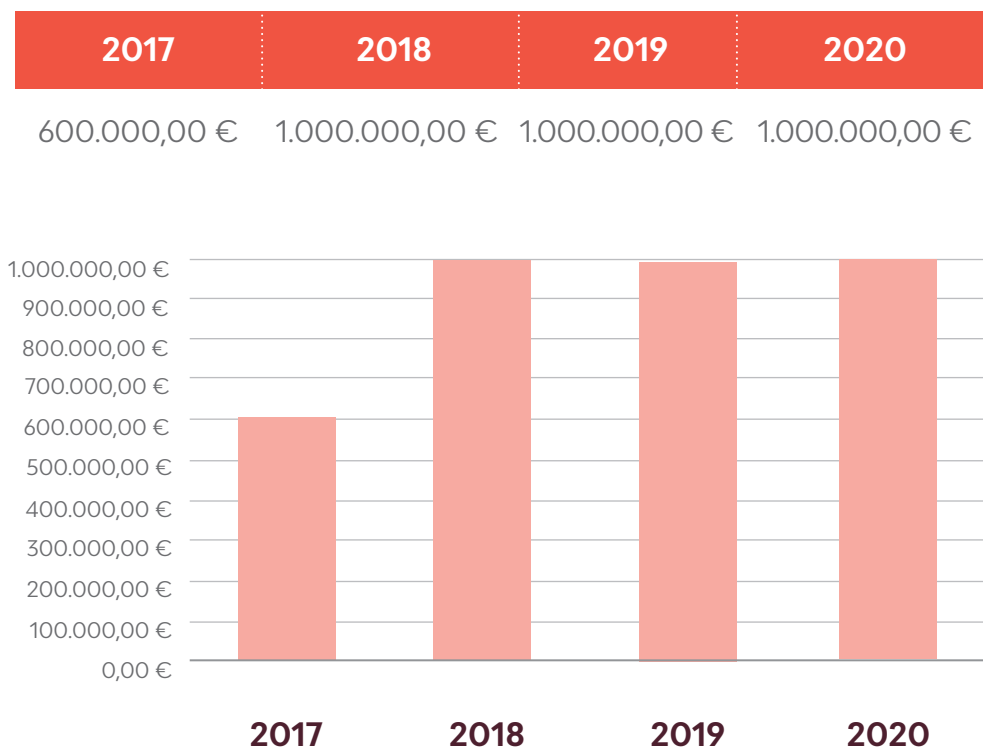
## EJE: Gestión interna

### 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

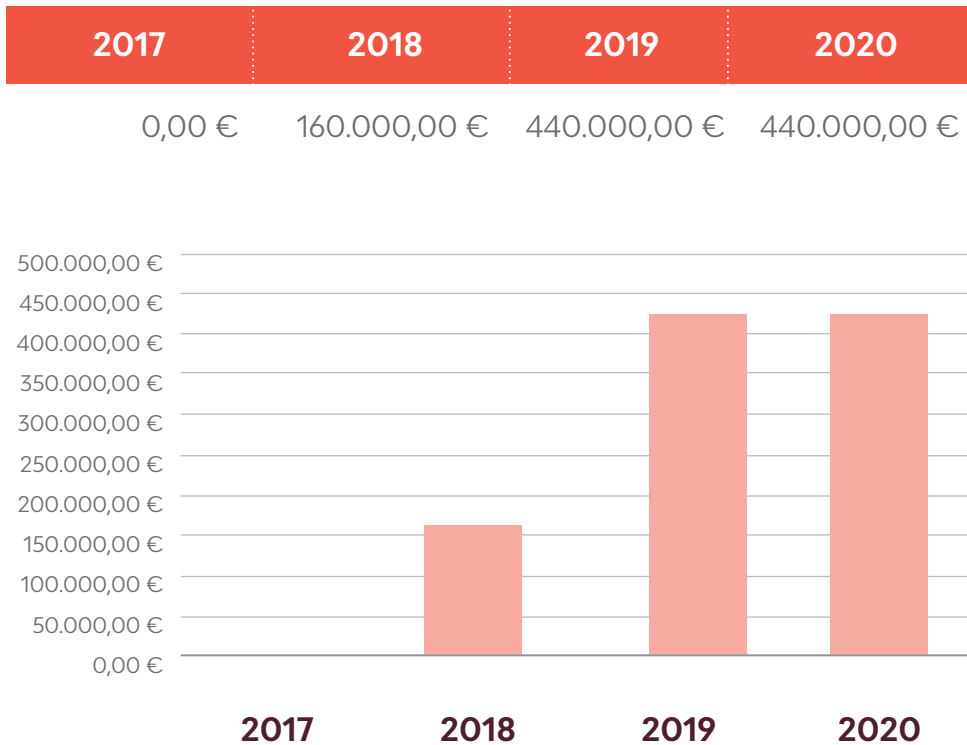
## EJE: Infraestructuras

### 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

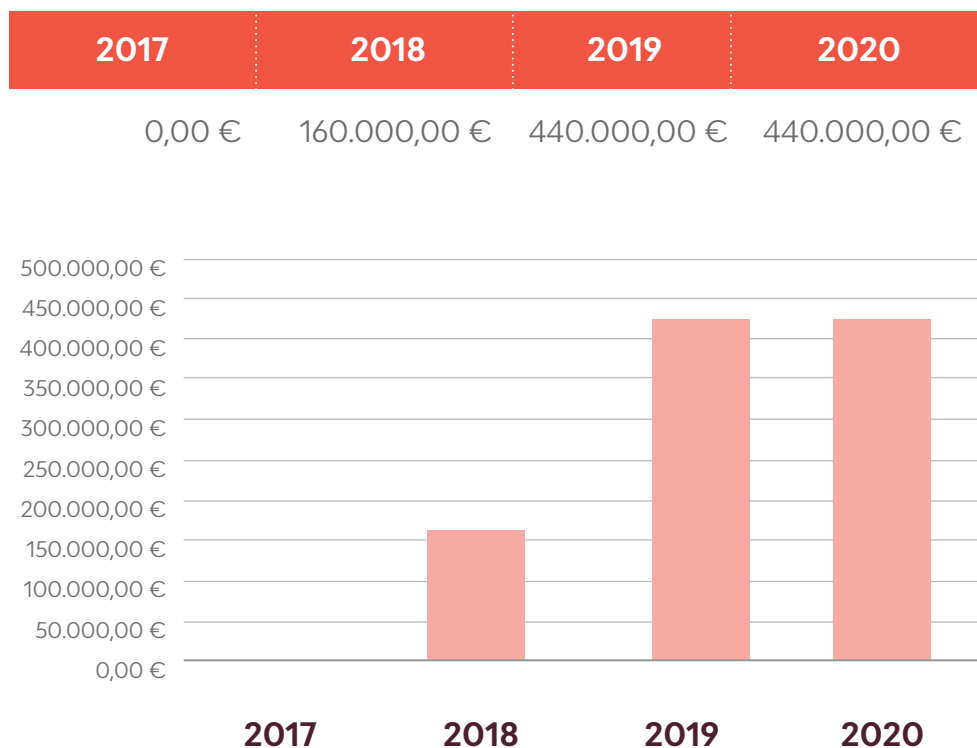
## EJE: Infraestructuras

### 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 orquestar 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.

#### Alcance temporal



#### 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.

#### Destinatarios



- > 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

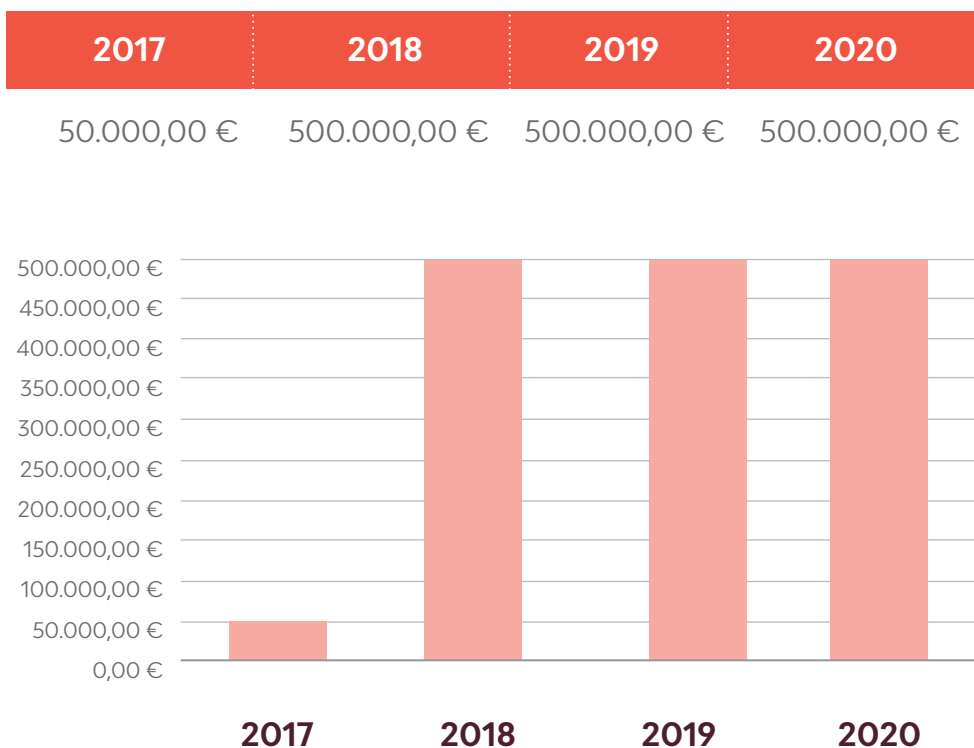
## EJE: Gobernanza

### 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.

##### 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.

##### Destinatarios



- > 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

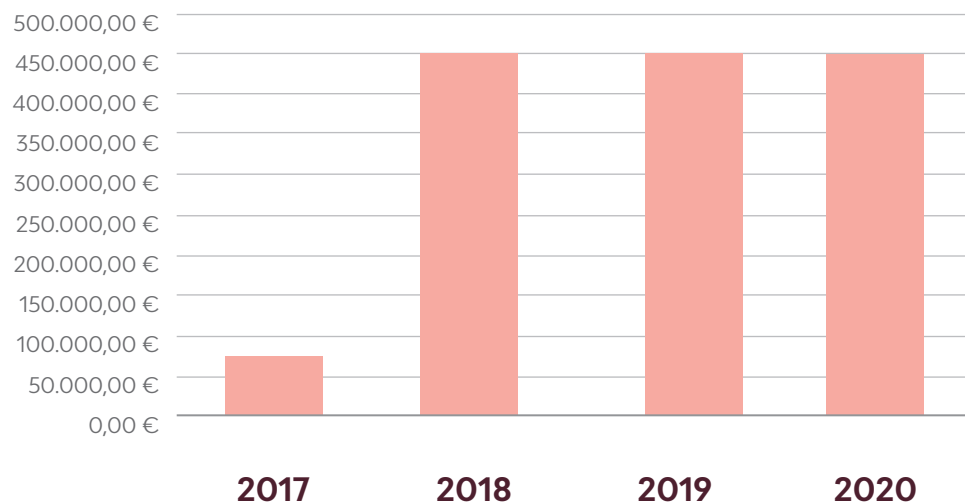
### INICIATIVA

#### GDPR – General Data Protection Reglament (2/2)

La presente tabla muestra el presupuesto para esta iniciativa:

#### Presupuesto

2017	2018	2019	2020
80.000,00 €	400.000,00 €	400.000,00 €	400.000,00 €



#### 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**

# Planificación



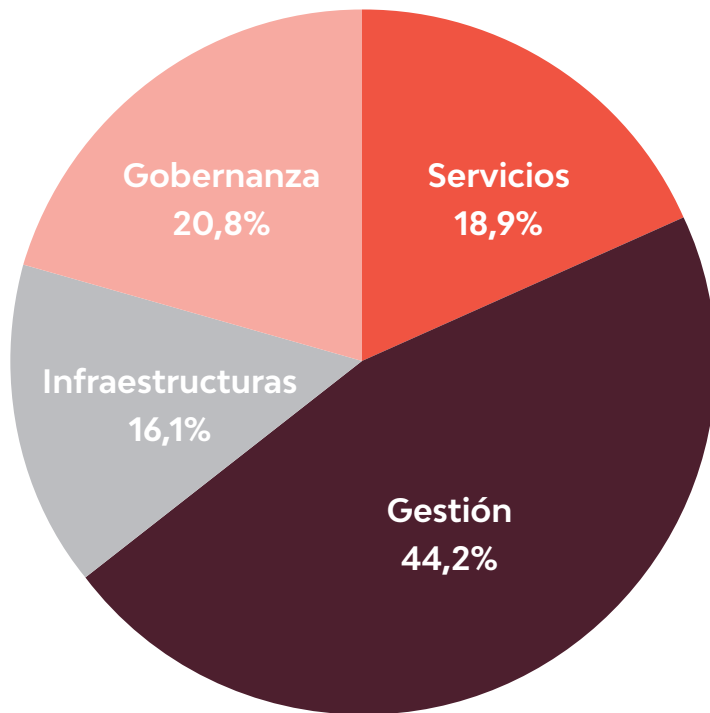




Presupuesto

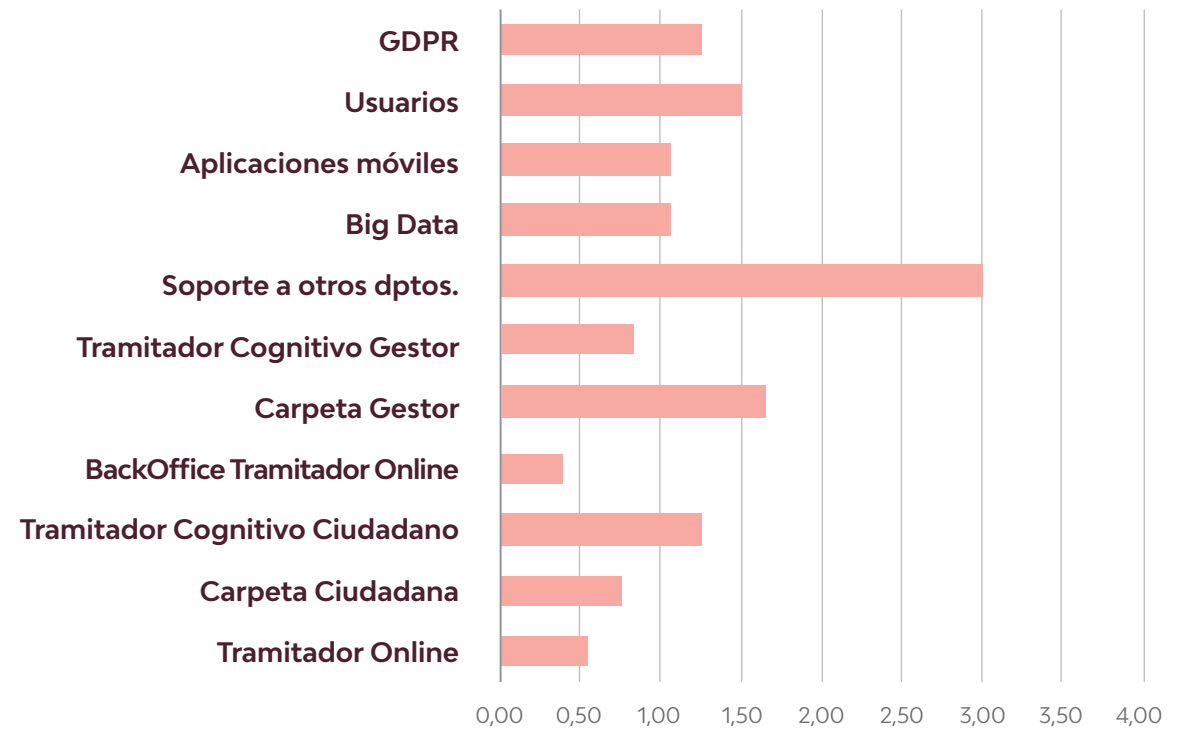
# Presupuesto Inversión

## 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 €
	<b>4.420.000,00 €</b>	<b>4.620.000,00 €</b>	<b>3.900.000,00 €</b>	<b>12.940.000,00 €</b>

# 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