

I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA

ORDEN de 29 de julio de 2009, del Consejero de Presidencia, por la que se da publicidad al acuerdo de 21 de julio de 2009 del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Adoptado por el Gobierno de Aragón el día 21 de julio de 2009 «Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón», se procede a su publicación en anexo a la presente Orden.

Zaragoza, 29 de julio de 2009.

**El Consejero de Presidencia,
JAVIER VELASCO RODRÍGUEZ**

ANEXO

«ACUERDO DE 21 DE JULIO DE 2009 DEL GOBIERNO DE ARAGÓN, POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce una serie de derechos para los Ciudadanos y, por tanto, establece un conjunto de obligaciones para las Administraciones Públicas relativas a la forma en que se prestan los servicios públicos.

La Ley impone una reorientación de la actividad administrativa identificando las necesidades de los ciudadanos, desarrollando nuevos servicios acordes a las necesidades de éstos, modernizando y mejorando la eficiencia de los procesos internos y evaluando la calidad del servicio que presta, tanto desde el punto de vista del grado de satisfacción de los ciudadanos como desde la perspectiva de la propia organización.

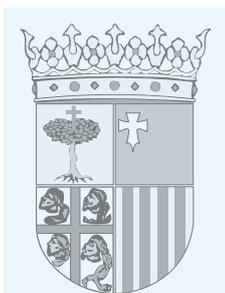
Las Administraciones deberán estar en disposición de prestar los servicios asociados a estos derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, antes de finales del año 2009, siendo ésta una de las principales preocupaciones presente en la agenda de todas las Administraciones Públicas, y, entre ellas, de las Comunidades Autónomas que son titulares de un volumen creciente de competencias y responsables de la prestación de la mayoría de los servicios a los ciudadanos.

En la Comunidad Autónoma de Aragón se han desarrollado hasta el momento múltiples iniciativas de Administración Electrónica entre las que se puede destacar la creación del Portal del Gobierno de Aragón o la modernización de los grandes sistemas de información corporativos, con los proyectos SIRHGA o SERPA, así como otras específicas desarrolladas por los diferentes Departamentos. Asimismo, se crea en el año 2001 la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos como un órgano específico para la gestión de los sistemas, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones e informática.

La responsabilidad de garantizar el cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en materia de servicios electrónicos recae sobre el Departamento de Presidencia, al que se atribuyen las competencias en materia de Administración Electrónica, de conformidad con lo establecido en el Decreto 224/2007 de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón de estructura orgánica del Departamento de Presidencia. Le corresponde, por tanto, asumir la coordinación de los proyectos de Administración Electrónica, involucrando al resto de Departamentos y Organismos Públicos del Gobierno de Aragón.

El Plan de Administración Electrónica se constituye como la hoja de ruta para la modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón durante los próximos años y, por tanto, está compuesto por la relación de iniciativas, proyectos técnicos y desarrollos normativos, así como por el resto de actuaciones que se ha considerado necesario realizar para alcanzar el pleno cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

El Plan se estructura en las siguientes secciones:



—Diagnóstico de la situación actual, donde se realiza un análisis de las condiciones en las que se encuentra la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón que sirve de base para la planificación de las acciones de futuro.

—Modelo de Referencia en materia de Servicios de Administración Electrónica hacia el que debe avanzar la Administración así como las actuaciones destinadas a cumplir los objetivos propuestos.

—Iniciativas y proyectos de Administración Electrónica que se considera necesario realizar.

—Consideraciones específicas sobre la extensión de la Administración Electrónica de especial interés para los Entes Locales.

—Anexos entre los que se encuentran listados detallados, planificación de las iniciativas y estimaciones económicas.

Dada la relevancia y el alcance de los proyectos que deben abordarse de forma inminente, entre los que podemos destacar el Catálogo de procedimientos, los formularios electrónicos de solicitud, el Registro Telemático y el Sistema de Notificaciones Telemáticas, la consulta en línea del estado de tramitación de los procedimientos, la compulsa electrónica de documentos, el Servicio de recepción de facturas electrónicas o la extensión de la Red SARA y la Red de Oficinas del 060 de atención presencial multiadministración, es imprescindible la existencia de este Plan como herramienta de coordinación y actuación conjunta.

En consecuencia, a propuesta del Consejero de Presidencia, y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 21 de julio de 2009, se adopta el siguiente acuerdo:

Primero.—Aprobar el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón, que se adjunta al presente Acuerdo

Segundo.—Declarar de interés autonómico la inversión necesaria para la ejecución del Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Tercero.—Instar a los distintos Departamentos y Organismos Públicos del Gobierno de Aragón para que adopten las medidas oportunas para el desarrollo y ejecución de dicho Plan, bajo la dirección y control del Departamento de Presidencia.

Cuarto.—Atribuir la coordinación, desarrollo y seguimiento del Plan de Administración Electrónica a la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica prevista en el mismo, cuya creación, organización y funcionamiento serán regulados mediante Decreto del Gobierno de Aragón.

Quinto.—Facultar al Consejero de Presidencia 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.

Sexto.—El presente Acuerdo será objeto de publicación en el Boletín Oficial de Aragón».



Departamento de Presidencia

*Plan de Administración
Electrónica*



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

*Plan de Administración Electrónica
del Gobierno de Aragón*



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Presentación

La Iniciativa Estratégica para el Crecimiento de Aragón, puesta en marcha durante la VI Legislatura contemplaba ya el desarrollo de proyectos de gran envergadura y largo recorrido destinados a modernizar la Administración Pública.

Así, por ejemplo, se procedió a la unificación de los procedimientos de gestión económica y su registro contable en un sistema único, SERPA, que se extiende, actualmente, al ámbito de las instituciones sanitarias, abarcando también la gestión de compras y el aprovisionamiento y logística de los centros sanitarios, lo que redundará en una mayor productividad y calidad de los servicios de salud al mejorar la información y la reducción de las tareas administrativas.

Asimismo, el desarrollo del Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón (SIRHGA), cuyos primeros resultados se disfrutan en este momento para consolidarse a lo largo del resto de la Legislatura, permitirá gestionar la vida administrativa de los empleados públicos de todos los sectores de la Administración, agilizar la disponibilidad de los recursos en aquellas funciones y tareas que verdaderamente lo requieran y soportar la configuración de una Función Pública moderna y eficaz.

La inminente entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP), y de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de Diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), modificará el marco de derechos para los ciudadanos.

La Ley 11/2007 (LAECSP) reconoce una serie de derechos para los ciudadanos y establece un conjunto de obligaciones para las Administraciones Públicas, relativas a la forma en que se prestan los servicios públicos, entre los que cabe resaltar:

- Derecho a relacionarse con la Administración y acceder a su información a través medios electrónicos, lo que implica la necesidad de establecer múltiples canales para la prestación de servicios; presencial, telefónico, Internet, etc.
- Derecho a utilizar el DNI electrónico y la firma electrónica como medio de identificación y para la presentación de documentos.
- Derecho a no presentar documentos en poder de la Administración.
- Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de sus expedientes y obtener copias electrónicas de los documentos.

Asimismo, la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de Diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), en proceso de transposición y que deberá entrar en operación el 28 de diciembre de 2009, plantea la remoción de los obstáculos jurídico-administrativos que dificultan la prestación de servicios entre distintos Estados miembros con la finalidad de conseguir un efectivo Mercado Interior en este ámbito

La Directiva de Servicios, y la normativa que se desarrolle durante su transposición, tienen como objetivo reducir las cargas administrativas a ciudadanos y empresas, impulsando la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración y fomentando la interoperabilidad entre las Administraciones de los Estados Miembros.

Estas normas constituyen la evolución consecuente y el soporte fundamental, en el marco del desarrollo de la Sociedad de la Información y de la modernización de las Administraciones Públicas, del conjunto de políticas que desde la Unión Europea, la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma y los Entes Locales aragoneses se están implantando para la modernización y la mejora de los servicios públicos.

En este sentido, el Gobierno de Aragón impulsará el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) sin perder la perspectiva sobre los elementos que definen y caracterizan la administración electrónica:

- La mejora en la calidad de los servicios y el incremento de la eficacia en su gestión.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- El desarrollo de aspectos técnicos y organizativos, con clara orientación hacia los ciudadanos.
- El uso de las TIC, en especial Internet, para prestar servicios públicos eficientemente.

Esta perspectiva implica la necesidad por parte de la Administración de disponer de herramientas TIC que faciliten la prestación de servicios públicos, de modificar la actividad administrativa identificando las necesidades de los ciudadanos y, en consecuencia, desarrollando nuevos servicios, modernizando y mejorando la eficiencia de los procesos internos mediante la evaluación de la calidad del servicio público, tanto desde el punto de vista del grado de satisfacción de los ciudadanos como desde la perspectiva de la propia organización

En razón del carácter básico de LAECSP, las Administraciones Públicas deberán estar en disposición de prestar los servicios asociados a los derechos reconocidos antes de finales del año 2009, lo que modifica el orden de prioridades y la agenda de todas las Administraciones y, especialmente, las de las Comunidades Autónomas como responsables de la prestación de un elevado número de servicios a los ciudadanos.

En la Comunidad Autónoma de Aragón, se han desarrollado hasta el momento múltiples iniciativas de administración electrónica entre la que cabe destacar la creación del Portal del Gobierno de Aragón en Internet, la modernización de los grandes sistemas de información corporativos mediante los proyectos SIRHGA y SERPA, así como otras específicas desarrolladas por los diferentes Departamentos. También conviene recordar que mediante iniciativa legislativa se crea, en el año 2001, la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, organismo específico para la gestión de los sistemas, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones e informática.

Al comienzo de la VII Legislatura de las Cortes de Aragón, el Presidente del Gobierno de Aragón, en su discurso de investidura, puso de manifiesto el compromiso de modernización de la Administración aragonesa y de transparencia en la gestión, objetivos que persigue el desarrollo de la Administración electrónica.

Es necesario indicar, no obstante, que este documento constituye 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. Dada la relevancia y el alcance de los proyectos que deben abordarse de forma inminente, es imprescindible la existencia de éste plan como herramienta de dirección y coordinación.

La responsabilidad de dirección y coordinación de las actuaciones en orden a garantizar el cumplimiento de la LAECSP y dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en materia de servicios electrónicos recae sobre el Departamento de Presidencia, en razón de las competencias atribuidas por el Gobierno de Aragón mediante Decreto 224/2007, de 18 de septiembre, (BOA nº 112, de 21/09/2007).

Corresponde, pues, al Departamento de Presidencia asumir el liderazgo en la coordinación de los proyectos de Administración electrónica con el concurso relevante de otros Departamentos y organismos directamente implicados en la materia como el Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, el Servicio Aragonés de Salud, La entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos y, en lo que respecta a la implantación de servicios comunes con otras administraciones, el Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior, y, en todo caso, involucrando al resto de los Departamentos y Organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Este Plan de Administración electrónica se constituye como el eje fundamental, hoja de ruta, para la modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma durante los próximos años y, en consecuencia, está integrado por la relación de iniciativas, proyectos técnicos, desarrollos normativos, así como el resto de actuaciones que se ha considerado necesario llevar a cabo en el horizonte temporal previsto.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Índice del documento

Presentación

- Índice del documento
- Índice de figuras
- Objetivos del documento
- Estructura del documento

Introducción

- El Concepto de administración electrónica
- Un nuevo contexto global
- Consideraciones específicas. Administración electrónica en los Entes Locales

Análisis de la Situación Actual

- Ejes estratégicos
- Servicios comunes de tramitación electrónica
- Modelo actual de Administración Electrónica
- Diagnóstico de la situación actual
- Factores a tener en cuenta

Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

- Visión
- Misión
- Objetivos
- Modelo de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón
- Ejes estratégicos y líneas de actuación
- Iniciativas y proyectos de administración electrónica
- La Administración Local en el Plan de administración electrónica
- Programa del Plan
- Estimación económica de la inversión
- Impacto socioeconómico

Anexo I: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Servicios

Anexo II: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Servicios

Anexo III: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Gestión

Anexo IV: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Gestión

Anexo V: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Infraestructuras

Anexo VI: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Gobernanza

Anexo VII: Detalle Económico de las iniciativas incluidas en el Plan de Administración Electrónica

Anexo VIII: Proyectos de Administración Electrónica de especial interés para las Administraciones Locales

- e-Servicios. Servicios telemáticos
- e-Gestión. Herramientas para la tramitación
- e-Infraestructuras. Sistemas horizontales para Administración Electrónica
- e-Gobernanza

Anexo IX. Papel de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas

- Antecedentes
- El concepto de administración electrónica
- Las mejores prácticas en materia de Administración Electrónica



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Índice de figuras

- Figura 1: Niveles de desarrollo de la administración electrónica
- Figura 2: Ejes Estratégicos de clasificación de iniciativas de Administración Electrónica
- Figura 3: Modelo técnico de prestación de servicios de Administración Electrónica
- Figura 4: Modelo de Administración Electrónica
- Figura 5: Ejes estratégicos de Administración Electrónica
- Figura 6: Ejes Estratégicos de iniciativas de Administración Electrónica (EELL)



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Objetivos del documento

El presente Plan de administración electrónica del Gobierno de Aragón, tiene como objetivo constituirse como el eje director para la modernización y el impulso de la administración electrónica hasta 2011.

Por consiguiente, este Plan considera:

- La evaluación de la situación actual del Gobierno de Aragón en relación a la administración electrónica
- La definición de los objetivos estratégicos y la identificación de las necesidades del Gobierno de Aragón, incluyendo el impacto de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- El cumplimiento de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios)
- El diseño y presentación del Modelo de Administración electrónica acorde a dichas necesidades estratégicas.
- La identificación, clasificación y priorización de las actuaciones, medidas o proyectos a desarrollar en la evolución desde la situación actual hacia el nuevo modelo.
- La identificación de los instrumentos de control y seguimiento del Plan, tanto de las iniciativas técnicas como en el ámbito organizativo y de gestión del cambio.

Estructura del documento

Sección	Contenido
Presentación del Plan de Administración Electrónica	Presentación del presente documento estratégico incorporando tanto la justificación normativa, social y organizativa como los objetivos a cumplir
Introducción	Introducción a los conceptos definidos en el Plan y descripción del contexto en el que se articula el presente plan.
Análisis de la situación actual	Definición y diagnóstico de la situación actual en materia de Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón. Descripción del modelo actual de prestación de servicios y del estado de cada una de las principales iniciativas que lo componen. Análisis de los riesgos a tener en cuenta para la articulación del Plan
Plan de Administración Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> - Valores estratégicos: Visión, Misión y Objetivos. - Modelo de administración electrónica. - Ejes estratégicos, objetivos a alcanzar y líneas de trabajo. - Compendio de iniciativas y proyectos - Instrumentos de control necesarios; modelo económico y calendario de proyectos.
Anexos I al IX	Fichas descriptivas de las diferentes iniciativas y proyectos de Administración Electrónica



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Introducción

Las Administraciones Públicas se encuentran en proceso de modernización, provocado por múltiples factores y tendencias tanto internas y como externas, con el objetivo principal de mejorar, de forma continua, la prestación de sus servicios bajo parámetros de seguridad jurídica, calidad, eficacia y eficiencia.

En este contexto, la Administración electrónica se considera uno de los principales ejes de modernización, enmarcado dentro del contexto de la Sociedad de la Información.

El Concepto de administración electrónica

La Comisión Europea en "The Role of eGovernment for Europe's Future". (Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Europeo Económico y Social y al Comité de las Regiones. -COM(2003) 567 final-) se define como:

"Administración electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, 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. Las TIC y especialmente Internet, son una gran herramienta para hacer a los gobiernos más abiertos y transparentes ⁽¹⁾."

En relación a los niveles de desarrollo de la Administración electrónica, se diferencian los siguientes estadios de desarrollo o niveles, comúnmente aceptados, de evolución de la Administración electrónica:

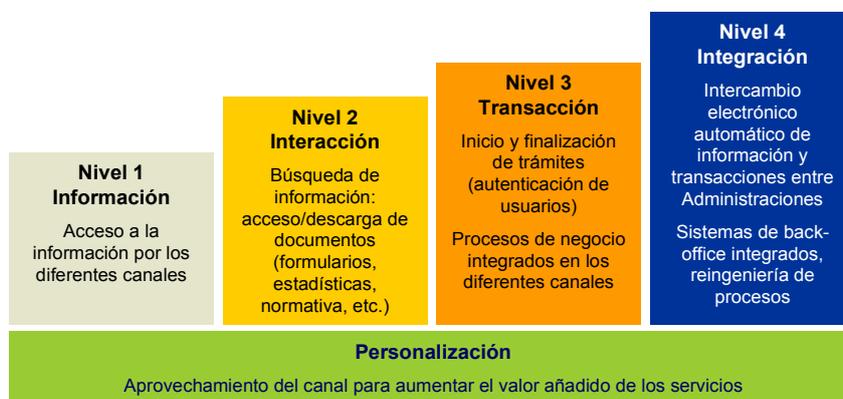


Figura 1: Niveles de desarrollo de la administración electrónica

Un nuevo contexto global

Las Administraciones Públicas deben adaptarse a los cambios sociales para poder prestar los servicios que demandan los ciudadanos y la sociedad en general. Estos cambios pueden ser inducidos por diferentes factores, tanto externos como internos.

⁽¹⁾ Traducción adaptada de la definición original: "Information and communication technologies (ICT) can help public administrations to cope with the many challenges. However, the focus should not be on ICT itself. Instead it should be on the use of ICT combined with organizational change and new skills in order to improve public services, democratic processes and public policies. This is what eGovernment is about"



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

En el ámbito de la Administración electrónica, los principales factores que influyen y fomentan las iniciativas de modernización que constituyen este plan están asociados a:

- Evolución del marco normativo, con nuevos derechos de los ciudadanos y obligaciones por parte de las Administraciones Públicas.
- Cambios en el enfoque de actuación de las Administraciones Públicas
- Cambios socioeconómicos.
- Nuevas posibilidades de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el ámbito de la gestión pública.

Nuevo contexto normativo

El Plan de Administración Electrónica constituye una respuesta al conjunto de derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, según los cuales se debe permitir al ciudadano, en un horizonte temporal establecido, la relación y el acceso por medios electrónicos a los servicios que prestan las Administraciones Públicas.

Así, cabe configurar el siguiente contexto normativo de desarrollo y actuación:

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a realizar todas las gestiones por medios electrónicos, eligiendo el canal entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles.

Obligación: Las Administraciones deberán proporcionar información y facilitar la realización de trámites por todos aquellos canales que ofrezcan las tecnologías de la información y comunicaciones.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a no tener que presentar datos ni documentos que obren en poder de las Administraciones. Documentos que, con el consentimiento de los interesados, las administraciones deberán intercambiar por medios electrónicos.

Obligación: Las Administraciones tendrán que utilizar las herramientas de interoperabilidad necesarias para intercambiar la información que, sobre los ciudadanos, obre en su poder así como, en su caso, las autorizaciones y restricciones de utilización asociadas a aquellos datos considerados de carácter personal.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a acceder en condiciones de igualdad, por medios electrónicos, a los servicios públicos prestados por las Administraciones

Obligación: Las Administraciones deberán dotarse de los medios necesarios para facilitar el acceso a los servicios de las personas que carezcan de medios propios, o conocimientos suficientes, cualquiera que sea su circunstancia personal.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a conocer, por medios electrónicos, el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que se tenga condición de interesado, salvo que se restrinja el acceso a dicha información en la normativa correspondiente.

Obligación: Las Administraciones tendrán que facilitar a los ciudadanos los instrumentos necesarios para acceder y conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que estos participen como interesados, y hacerlo garantizando la seguridad y la confidencialidad de la información

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos incorporados a los expedientes, o procedimientos, en los que tengan la condición de interesados.

Obligación: Las Administraciones deberán habilitar herramientas que permitan a los ciudadanos acceder a los sistemas de almacenamiento de la documentación electrónica para obtener copias de los documentos electrónicos con las pertinentes medidas de seguridad, autorización y confidencialidad.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a la conservación, por las administraciones, en formato electrónico de todos los documentos electrónicos que formen parte de un expediente administrativo.

Obligación: Las Administraciones necesitarán poder almacenar y archivar los documentos en formato electrónico asociados a la tramitación de los expedientes.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a obtener los medios de identificación electrónica necesarios para cualquier trámite electrónico con cualquier administración, incluido el DNI electrónico.

Obligación: Las Administraciones tendrán que adaptar sus servicios para, al menos, admitir el DNI electrónico como medio de identificación de los ciudadanos en el acceso a los servicios de administración electrónica.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a utilizar otros sistemas de firma electrónica que se utilicen en el ámbito de las administraciones públicas.

Obligación: Las Administraciones deberán participar en la adopción y reconocimiento de aquellos otros sistemas de identificación electrónica que pudieran establecerse por parte del conjunto del sector público.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones.

Obligación: Las Administraciones habrán de custodiar, bajo las máximas garantías de seguridad y confidencialidad, y con arreglo a la normativa vigente en materia de protección de datos, la información sobre los ciudadanos que se encuentre en sus ficheros, sistemas y aplicaciones.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

Obligación: Las Administraciones Públicas deberán garantizar, mediante la utilización de sistemas de seguimiento, alerta y evaluación, la calidad y la excelencia en la prestación de los servicios públicos electrónicos a los ciudadanos.

- Todos los ciudadanos tendrán derecho a elegir las aplicaciones o sistemas a través de las cuales relacionarse con las Administraciones siempre y cuando utilicen estándares de código abierto u otros de uso generalizado.

Obligación: Las Administraciones Públicas deberán contemplar, en la prestación de servicios electrónicos, la necesidad de recibir y emitir documentos en formatos basados en estándares abiertos.

Por otro lado, la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de Diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios) y su proceso de transposición constituye una ocasión única para reducir trabas injustificadas o desproporcionadas al ejercicio de una actividad de servicios en determinados sectores, lo que consecuentemente incentivará la creación de empresas y contribuirá a la homogeneización y mejora de la regulación.

La Directiva de Servicios, y la normativa que se desarrolle durante su transposición, tiene como objetivo reducir:

- las dificultades en la obtención de información sobre los procedimientos asociados al establecimiento de negocios y servicios.
- las diferentes restricciones cuantitativas asociadas al tamaño o capital del prestador de servicios
- las restricciones específicas de cada Estado o Región.
- las restricciones geográficas en la prestación de servicios.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- la dilatación y complejidad de los procedimientos burocráticos asociados a las autorizaciones.
- los costes extraordinarios de establecimiento así como las garantías financieras excesivas.

Para cumplir con este objetivo se proponen, como principales herramientas:

- la reducción de barreras legales
- la simplificación de los procesos administrativos.
- la cooperación de las Administraciones de los Estados miembros.

En concreto, en relación con la administración electrónica, la Directiva de Servicios requiere:

- la creación de un portal de servicios administrativos único en cada Estado miembro y Región, desde el que se pueda acceder electrónicamente al conjunto de procedimientos involucrados en el establecimiento de un prestador de servicios.
- la normalización de la información y los documentos necesarios en el conjunto de trámites administrativos.
- la interoperabilidad entre los Portales regionales y el Portal estatal y entre los diferentes Portales estatales para posibilitar la realización de los trámites entre países.

Nuevo enfoque de actuación en las Administraciones Públicas

Las Administraciones Públicas deben implicarse en un continuo proceso de modernización para poder proporcionar a los ciudadanos servicios más avanzados.

Los objetivos que caracterizan este proceso de modernización son:

- La orientación de la organización a sus terceros: ciudadanos, gestores, intermediarios, sus propios empleados públicos, etc.
- La búsqueda de la eficiencia administrativa, optimizando la rentabilidad social y económica de los recursos públicos.
- El aprovechamiento de las TIC y el impulso de la gestión del conocimiento.
- La adecuación al nuevo marco normativo en materia de administración electrónica y prestación de servicios.
- El impulso de la cultura de innovación permanente y la calidad de los servicios.
- El incremento de la comunicación a los ciudadanos, la transparencia y la participación.
- La configuración de la Administración como "catalizador" de la evolución de la Sociedad de la Información, sobre todo mediante la utilización de nuevas herramientas tecnológicas.

En este contexto de transformaciones, la Sociedad de la Información constituye una oportunidad única de desarrollo social y territorial, desempeñando las Administraciones Públicas un papel impulsor y de liderazgo:

- contribuyendo a la modernización de todo su entorno, como principal prestador y consumidor de servicios.
- dinamizando y alentando a los diferentes agentes sociales, en razón de su capacidad de liderazgo, para promover un cambio de cultura en la aplicación exitosa de las posibilidades de las TIC.
- garantizando el acceso general al uso de las TIC, su difusión y promoción, y favoreciendo una economía más productiva, competitiva e integrada.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Los avances que registra la Sociedad de la Información afectan a su vez a las Administraciones Públicas cuando participan de:

- el incremento de la productividad y eficiencia de la Administración a través de procesos de modernización.
- la introducción de nuevas formas de satisfacer las necesidades cada vez más exigentes de los ciudadanos, proporcionando contenidos y servicios a través de los nuevos medios electrónicos.
- la adecuación continua de la organización y las infraestructuras de servicios, y la consecuente formación de los empleados públicos.

La concatenación de todas estas acciones se concreta en:

- demanda de servicios públicos de calidad por parte de los ciudadanos.
- nuevos modelos de atención al ciudadano
- necesidad de interoperabilidad entre las Administraciones Públicas.
- nuevas herramientas al servicio de los empleados públicos para la gestión de los procedimientos administrativos.
- innovación en los modelos aplicados como, por ejemplo, la "gestión en red".

Nuevo contexto socioeconómico

En el momento presente, en el que los ciudadanos y las empresas adoptan un uso creciente de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, aparecen nuevos modelos sociales que determinan nuevas formas de relación a las que deben adaptarse las Administraciones Públicas.

En este contexto, y tal como se refleja en diferentes informes disponibles, cabe esperar un:

- crecimiento de la demanda de servicios prestados por medios electrónicos con la consiguiente disminución de los desplazamientos de ciudadanos a las oficinas de atención presencial.
- incremento en la utilización eficiente de los recursos económicos de la Administración, derivada de la reducción del gasto y de los efectos del reajuste de costes sustentados en la aplicación de economías de escala.
- incremento de las relaciones globales, tanto a nivel regional como a nivel nacional e internacional, que requerirá la capacitación de los ciudadanos y las empresas para desenvolverse en entornos donde la distancia no supone un impedimento.
- la necesidad de definir mecanismos de inclusión y eliminación de la brecha digital

Nuevo contexto tecnológico

La utilización de las tecnologías de la información en el proceso de modernización de las Administraciones Públicas juega un papel fundamental y deben ser consideradas como la herramienta que permitirá una prestación eficiente de los servicios.

El desarrollo de la tecnología produce, de manera visible, profundos cambios en el entorno habitual de actividad de los ciudadanos: en el proceso educativo, en el sistema sanitario, en el entorno de trabajo, en el tiempo de ocio y, en general, en la forma de acceso a la información y las comunicaciones.

El contexto tecnológico actual se caracteriza por:

- mejora constante de las herramientas tecnológicas y aparición frecuente de nuevas tecnologías y mejoras sobre las presentes.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

- objetivos comunes definidos por retos compartidos tales como la Interoperabilidad o la orientación a servicios.
- múltiples opciones tecnológicas aplicables a la resolución de cada problema.
- múltiples estrategias en el desarrollo de tecnologías
- utilización de estándares abiertos en la relación con los ciudadanos y “neutralidad tecnológica” en la implantación de nuevas soluciones
- adaptación de las herramientas tecnológicas a las necesidades de las Administraciones



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Consideraciones específicas. Administración electrónica en los Entes Locales

Como ya se ha mencionado, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP), establece la obligación para todas las administraciones públicas de prestar todos sus servicios a los ciudadanos por medios electrónicos antes del 31 de diciembre de 2009.

Esta obligación provocará la incorporación generalizada de herramientas para el tratamiento de la información en la actividad administrativa. Desde el punto de vista de las organizaciones públicas, estas herramientas se estiman del todo necesarias ya que implican, un considerable incremento en los niveles de eficiencia y productividad.

El Gobierno de Aragón, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de este plan, considera necesaria e ineludible la incorporación de los entes locales de Aragón en el mismo horizonte temporal con el fin de evitar los efectos de la brecha digital, la proliferación de territorios desfavorecidos y para garantizar el despliegue de la administración electrónica de forma homogénea en todas las Administraciones de la Comunidad Autónoma.

En consecuencia, se aprecia como una oportunidad la participación de las Administraciones Locales en las iniciativas y su acceso a los servicios que se implantarán como desarrollo de este Plan de Administración Electrónica. Al obtenerse los beneficios de la aplicación de modelos basados en economía de escala, esta participación conllevará una reducción del volumen total de la inversión siempre y cuando se contemplen las necesarias premisas de seguridad, disponibilidad e interoperabilidad desde la fase inicial del diseño

Se contempla, por tanto, la colaboración de los entes locales en la identificación y diseño de las herramientas y servicios con el fin de fructificar en un alto nivel de garantías y mejoras funcionales derivadas de las sinergias en la construcción de los servicios y su explotación y mantenimiento por parte del Gobierno de Aragón.

A tal efecto, las relaciones del Gobierno de Aragón con los entes locales se ordenan en función de las competencias específicas atribuidas a los distintos órganos que lo integran, y por lo tanto se considerará:

- la participación activa en las iniciativas destinadas al ámbito local por parte del órgano directivo competente del Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior,
- el modelo de prestación de servicios por parte del Gobierno de Aragón cuyo dimensionamiento y explotación de sistemas informáticos y comunicaciones es desarrollado por la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos y, finalmente,
- el desarrollo de las iniciativas coadyuvantes, como la extensión de la banda ancha a los hogares, empresas y centros públicos en municipios de difícil acceso, por parte del Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad.

Como conclusión, para llevar a buen término los objetivos marcados en el ámbito de este Plan de Administración Electrónica, habrá de prestarse especial atención a las iniciativas destinadas a las administraciones locales y será necesaria una estrecha colaboración entre los diferentes órganos competentes en la Administración de la Comunidad Autónoma.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Análisis de la Situación Actual

Se muestra a continuación una evaluación de la situación actual en materia de Administración electrónica lo que incluye:

- la identificación de las iniciativas horizontales existentes en el Gobierno de Aragón dentro del ámbito de la Administración Electrónica
- la evaluación del grado de desarrollo de las mismas
- la relación de los riesgos a tener en cuenta en la ejecución de las medidas y los proyectos de administración electrónica
- el diagnóstico de la situación actual y las bases para la definición de un modelo de administración electrónica acorde con las necesidades actuales.

Ejes estratégicos

Con el objetivo de identificar y evaluar correctamente tanto las iniciativas existentes como aquellas nuevas que se definan, se incorpora a continuación la definición de una categorización, mediante ejes evaluadores o ejes estratégicos ⁽²⁾ que permitirán clasificar las iniciativas de administración electrónica

A continuación, se representan y describen los cuatro tipos de ejes estratégicos:

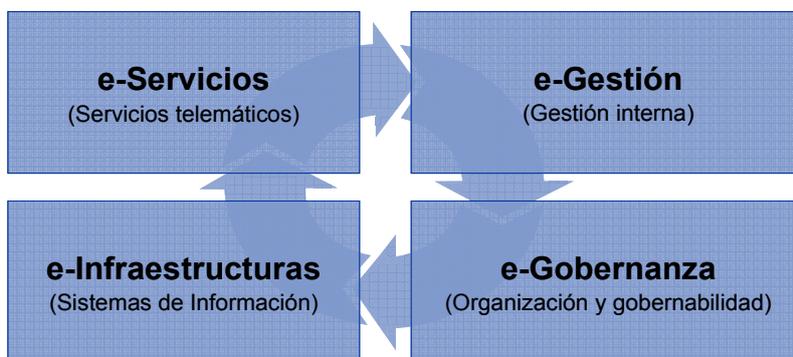


Figura 2: Ejes Estratégicos de clasificación de iniciativas de Administración Electrónica

- **E-Servicios:** considera todas aquellas acciones, medidas, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la creación y definición de las relaciones externas y servicios que el Gobierno de Aragón ofrece a los ciudadanos, las empresas y resto de entidades en materia de administración electrónica.

Comprende proyectos asociados a la adaptación de los servicios al medio electrónico, la multicanalidad de los servicios, la definición de un Catálogo de Servicios, etc.

- **E-Gestión:** considera todas aquellas acciones, medidas, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la integración de sistemas y herramientas existentes así como la potenciación de servicios transversales que simplifiquen las actividades administrativas.

⁽²⁾ Estos ejes de evaluación coincidirán con los ejes estratégicos que se definirán como fundamentales para la clasificación de las medidas, proyectos o iniciativas futuras de Administración Electrónica.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Comprende iniciativas orientadas a la modernización de la gestión interna y la actividad del personal al servicio de la Administración así como aquellos proyectos relacionados con automatización, interoperabilidad, integración, simplificación y, reutilización.

- **E-Infraestructuras:** considera todas aquellas acciones, medidas, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la implantación de soluciones y herramientas tecnológicas que darán soporte a los e – *Servicios* y a las herramientas de e-*Gestión*.
- **E-Gobernanza:** Si bien se define gobernanza como *“las normas, procesos, y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes, especialmente desde el punto de vista de la apertura, la participación, la responsabilidad, la eficacia y la coherencia”*³, en el marco de considera todas aquellas acciones, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la coordinación de la normativa, de la actividad y de aquellos agentes competentes en materia de administración electrónica.

También incluye las relaciones entre estos agentes, los marcos de colaboración intra e inter organizativos, la evaluación del marco normativo que rige la interoperabilidad y las metodologías de gestión del cambio.

Servicios comunes de tramitación electrónica

Tal y como se define en el *Plan Avanza, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas*, aprobado por el Consejo de Ministros del 4 de noviembre de 2005, los objetivos de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTE) son:

- facilitar la relación del ciudadano con la administración.
- extender y generalizar las nuevas tecnologías.
- alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la Administración.
- ampliar la oferta de servicios prestados por la Comunidad Autónoma o los entes de la Administración Local, tanto para las personas físicas y jurídicas como para sus representantes.

Estos objetivos principales incluyen, para su consecución:

- mejora de las herramientas de gestión de los expedientes administrativos y acortar los plazos de tramitación de los procedimientos.
- simplificación de la tramitación administrativa.
- revisión de la carga administrativa en los procedimientos
- gestión eficiente de la información, los datos, los documentos electrónicos y las certificaciones electrónicas.
- reducción de las solicitudes al ciudadano de documentación cuando pueda ser recabada por la propia unidad gestora del expediente.
- desarrollo de las herramientas técnicas y jurídicas necesarias para posibilitar el Intercambio de Datos de forma segura con otras Administraciones u organismos
- desarrollo de un fichero electrónico de representantes autorizados.
- desarrollo de un proceso de actualización y consulta on-line que permita comprobar en los procedimientos administrativos la identidad de los solicitantes, los participantes y, en su caso de los representantes.

³ Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Modelo actual de Administración Electrónica.

El modelo técnico para la prestación de servicios de administración electrónica en el Gobierno de Aragón desarrollado por la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos se representa bajo el siguiente esquema:

P.S.I ADMINISTRATIVOS DE ARAGÓN. BREVE DESCRIPCIÓN

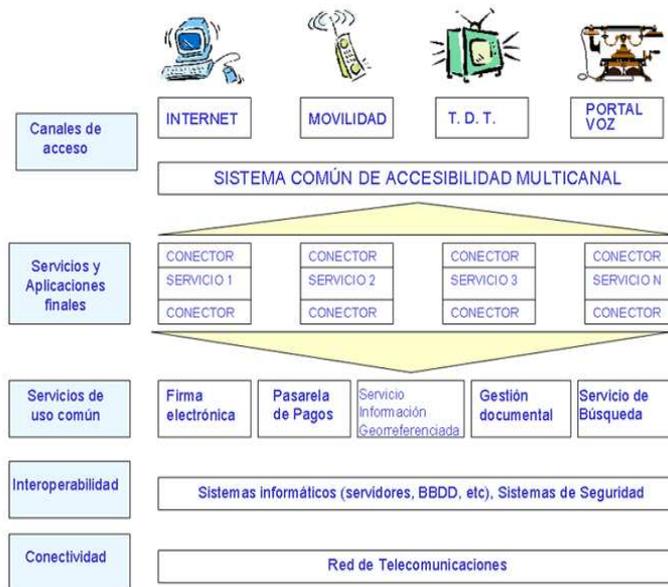


Figura 3: Modelo técnico de prestación de servicios de Administración Electrónica

Este modelo, hasta la fecha único y esencialmente técnico se centra principalmente en la incorporación de las soluciones tecnológicas necesarias para posibilitar la prestación de servicios, como pueden ser, las infraestructuras de red, los sistemas para el tratamiento de la información, etc.

Sin embargo no considera de forma expresa otros factores, externos a la propia tecnología, como la segmentación de usuarios y tipología de los mismos las características específicas de los servicios finales a prestar a cada uno de ellos en función de sus necesidades.

Situación actual: e-Servicios

Dentro de esta clasificación se incluyen aquellas iniciativas directamente relacionadas con la prestación de servicios a Ciudadanos y Empresas o terceros en general y los medios a través de los cuales son provistos.

El modelo actual contempla iniciativas llevadas a cabo, planificadas o en desarrollo relacionadas con:

- Información al Ciudadano; Portal del Gobierno de Aragón, Publicaciones Oficiales y Catálogo de Procedimientos.
- Registro telemático
- Notificaciones telemáticas
- Servicios de respuesta inmediata (SERI)



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- Pasarela de pagos
- Plataforma de Firma Electrónica
- Gestión de representantes

Portal del Gobierno de Aragón

El Gobierno de Aragón dispone, desde el año 1996, de un portal centralizado de información y servicios, www.aragon.es, en el que intervienen como responsables:

- El Servicio de Información y Documentación Administrativa del Departamento de Presidencia, cuyas competencias incluyen la coordinación de los diferentes Departamentos para la generación, edición y publicación de contenidos y la validación y revisión de todos los contenidos publicados
- Las Secretarías Generales Técnicas de cada uno de los Departamentos, como autores de los contenidos con la supervisión del Servicio de Información y Documentación Administrativa.
- La Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) como responsable del mantenimiento y explotación del servicio y las infraestructuras.

Existen manuales de procedimiento que definen el proceso de generación de contenidos y circuito de firmas relativas al mismo pero, dado el incremento de la información, se considera necesaria una evaluación del dimensionamiento de los recursos.

La actual versión del portal, implantada en abril de 2008, además de una revisión del diseño y estructura de contenidos, ha dotado a la infraestructura de publicación de diferentes herramientas como los subportales, foros, etc. al objeto de cubrir las necesidades previstas en esta materia.

Actualmente, el portal cuenta con un conjunto de bases de datos de conocimiento y dispone de una nueva herramienta de búsqueda pero carece de una relación actualizada de trámites administrativos y de la posibilidad de establecer enlaces directos a contenidos específicos institucionales.

Por último y en consonancia con las directrices y normativa vigente sobre accesibilidad se estima conveniente una revisión de este apartado con la posibilidad de optar a una certificación oficial en materia de accesibilidad y usabilidad.

Publicación del Boletín Oficial de Aragón

El servicio de publicación electrónica del Boletín Oficial de Aragón, iBOA, implantado por la Vicepresidencia del Gobierno de Aragón, inició su difusión en el mes de mayo de 2008 sustituyendo a la distribución de la edición en papel incorporando, además, un servicio de suscripción vía correo electrónico y las herramientas tecnológicas internas necesarias para la edición electrónica de sus contenidos.

iBOA tiene por objetivo final gestionar el Boletín Oficial en formato electrónico de forma completa, permitiendo el envío de disposiciones y anuncios de forma electrónica por parte de los Departamentos, organismos públicos y otras entidades.

Catálogo de procedimientos

Servicio de información destinado a gestionar y dar acceso al inventario de procedimientos administrativos disponibles en el Gobierno de Aragón. El sistema se encuentra implantado y en funcionamiento en cumplimiento de la Orden de 30 de diciembre de 2008, del Consejero de Presidencia, por la que se crea el Catálogo de modelos normalizados de solicitudes y comunicaciones dirigidas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El catálogo de procedimientos incluye la posibilidad de descargar los formularios electrónicos de cada trámite de forma que puedan ser cumplimentados por los interesados y, en aquellos casos donde esté previsto, el inicio del procedimiento desde la propia herramienta.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Registro telemático

En cumplimiento del Decreto 228/2006 del Gobierno de Aragón, en el año 2006 se implantó el servicio electrónico de registro telemático. Este registro permite el control centralizado de todos los elementos de información recibidos por los servicios de administración electrónica a disposición de los ciudadanos manteniéndose, en todo caso, la obligación de custodia de la información en dichos servicios y aplicaciones en cumplimiento de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El registro telemático, en fase de potenciación y mejora, no se encuentra integrado con el registro general de entrada/salida de documentos del Gobierno de Aragón. La ampliación de sus funcionalidades incluye la prestación de un servicio multi-identidad y multi-administración así como la integración con el sistema que se implante durante la renovación de la herramienta de gestión de los registros físicos.

En el aspecto organizativo, el Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, por el que se crea el Registro Telemático, exige la publicación oficial de los procedimientos que harán uso del mismo con el objetivo de mantener informados a los ciudadanos y establecer una relación de servicios a su disposición.

La próxima implantación del "Entorno Telemático de Tramitación" (ETT) facilitará la adaptación al entorno electrónico de un gran número de servicios al simplificar el inicio de la tramitación telemática por parte de terceros (ciudadanos y empresas), incorporar un repositorio de documentos anexados, y mantener enlaces con el catálogo de procedimientos y el resto de servicios comunes: registro telemático, pasarela de pagos, etc.

Notificaciones Telemáticas

Dentro de las obligaciones normativas incluidas en la Ley 11/2007, debe considerarse especialmente relevante la definición e implementación de un servicio de notificaciones accesible a través de medios electrónicos.

Actualmente el servicio de notificaciones telemáticas del Gobierno de Aragón se encuentra en fase de desarrollo, estando planificada su implantación a lo largo de la primera mitad de 2009.

Servicios de Respuesta Inmediata

El Sistema de Servicios de Respuesta Inmediata (SERI) engloba procedimientos que se resuelven en un trámite o interacción única como, por ejemplo, la obtención de un certificado.

Se encuentra en fase de implantación incorporando, al menos, cuatro servicios durante la primera mitad de 2009.

Pasarela de pagos

Sistema corporativo para la realización de pagos de forma telemática. Se encuentra implantada desde el año 2007, permitiendo únicamente pagos mediante Cargo en Cuenta, no estando en la actualidad contemplada otras vías de pago como pudiera ser la utilización de Tarjeta de Crédito/Debito.

Está previsto, a lo largo de 2009, la incorporación al sistema de las principales Entidades Financieras y el soporte de Domiciliación Bancaria complementando el sistema actual de pago de tributos.

Plataforma de Firma Electrónica y Huella Digital de los Documentos.

La Plataforma de autenticación se encuentra implantada desde el año 2006. Actualmente reconoce al DNI electrónico y certificados electrónicos emitidos por otras entidades (FNMT, Carmerfirma y ACA)



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Por otro lado, se denomina Huella Digital a las herramientas destinadas a gestionar el Código Seguro de Verificación cuya existencia permite la impresión, manteniendo el valor jurídico, de los documentos administrativos electrónicos al que hace referencia el artículo 18 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En la actualidad, los servicios que generan documentos electrónicos utilizan sistemas específicos para la generación de Huella Digital, no existiendo un servicio general para facilitar la comprobación de la validez de los documentos electrónicos.

Gestión de representantes

La gestión de representantes, recogida en el artículo 22 de la Ley 11/2007 (LAECSP), se considera una medida necesaria en la tramitación de ciertos procedimientos y un mecanismo para facilitar la inclusión y eliminación de barreras tecnológicas.

En la actualidad, no existe un registro unificado de representantes y se está estudiando la posibilidad de establecer un soporte que permita la creación del mismo.

Oferta de empleo público

Actualmente, el servicio electrónico de empleo público permite la inscripción y seguimiento de las pruebas selectivas por parte del ciudadano por medios electrónicos. Este servicio cubre todas las fases a excepción del pago de las tasas correspondientes por lo que deberá integrarse a corto plazo con la pasarela de pagos.

Se estima necesario evaluar su posible sustitución o integración dentro del proyecto SIRHGA, donde se contempla la existencia de un módulo específico de Selección, Ingreso y Provisión.

Contratación de Bienes Homologados o Licitación electrónica

El sistema de gestión del Catálogo de Bienes Homologados contempla la tramitación de compras de bienes y servicios incorporando, en un solo flujo de trabajo, fases que utilizan documentos electrónicos con fases basadas en la utilización de autorizaciones, por ejemplo, en formato papel. Además, si bien es posible adquirir cualquier bien registrado en el catálogo, no está incluida la posibilidad de realizar Licitaciones Electrónicas

Por todo ello, es necesario considerar la ampliación de las funcionalidades para posibilitar una tramitación electrónica completa así como la licitación pública, para de esta manera agilizar la gestión y los trámites administrativos.

Secretaría virtual

Herramienta de asistencia a la celebración de Consejos de Gobierno con la misión de reducir la cantidad de papel utilizado en la remisión de documentación y para habituar, a los componentes de los órganos colegiados, en utilización de firma electrónica durante la actividad ejecutiva.

El proyecto no cuenta con una fecha estimada de implantación.

Oficinas de Atención Integrada y Atención Telefónica

La atención presencial a los ciudadanos presenta un alto nivel de desarrollo en el Gobierno de Aragón. La incorporación en la RED 060, en febrero de 2008, posibilitó la implantación de la primera oficina 060 de atención integrada multi-administración en la ciudad de Zaragoza así como la incorporación de la información administrativa de la Comunidad Autónoma en el teléfono de atención unificado (060).

Cabe destacar la dificultad, derivada del bajo nivel de interoperabilidad entre las aplicaciones de información y servicio de las diferentes Administraciones, para la unificación de la información de atención presencial y telefónica, así como para incrementar de forma sustancial el número de servicios prestados dentro de la oficina.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Por último, tras el éxito de la oficina integrada, se estima conveniente la implantación de nuevas oficinas en diferentes puntos del territorio de la comunidad autónoma. Oficinas cuya gestión requerirá un esfuerzo en la integración e interoperabilidad de las diferentes plataformas implicadas.

Situación actual: e-Gestión

Este eje estratégico considera todas aquellas iniciativas relacionadas con las herramientas utilizadas internamente para la tramitación de los expedientes y documentos administrativos, así como aquellas iniciativas destinadas a la mejora de la eficiencia en la gestión:

- Identificación y Firma Electrónica de uso interno.
- Gestión Documental y Archivo Electrónico.
- Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón (SIRHGA)
- Gestión Económico – Financiera: Solución ERP de Aragón (SERPA)
- Gestión de Expedientes.
- Interoperabilidad

Identificación y Firma Electrónica de uso interno

La iniciativa para la implantación de firma electrónica entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas de Aragón, tiene como principal objetivo la distribución de tarjetas criptográficas con certificado electrónico en concepto de herramienta que será necesaria para la identificación en la utilización de los servicios de gestión.

Para ello se han establecido los convenios necesarios con la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) para constituir una Autoridad de Registro que permita la expedición de certificados CERES conforme a las necesidades de la organización y se colabora con el resto de las Administraciones en la definición de un certificado específico de Empleado Público conforme a la LAECSP.

Gestión Documental y Archivo Electrónico

El sistema corporativo de gestión documental fue implantado en el año 2006, dentro de la iniciativa denominada PAPIRO, incorporando documentos del Departamento de Medio Ambiente, la Dirección General de Servicios Jurídicos y la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos

PAPIRO presenta las funcionalidades necesarias para ser utilizado como repositorio general de documentos y, en caso de estimarse conveniente, puede incorporar características de gestor documental específico al permitir definir estructuras particulares asociadas a la organización y los flujos de trabajo de los documentos, etc.

Como requisitos identificables para su utilización generalizada cabe destacar la incorporación de funcionalidades a la asociación entre los documentos y los expedientes, la integración con los registros físicos y telemáticos y la gestión unificada de las firmas electrónicas asociadas a los documentos almacenados.

Por último, se estima necesario abordar el archivo y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos y de sus firmas electrónicas asociadas.

Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón (SIRHGA)

El Gobierno de Aragón ha implantado una solución centralizada para gestionar de una manera más eficiente toda la información asociada a los recursos humanos al servicio de la administración autonómica.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

El proyecto contempla, en su primera fase, al conjunto de los empleados del Gobierno de Aragón a excepción del incorporado recientemente como consecuencia de los traspasos en materia de Justicia. En la actualidad y previamente a su implantación completa, durante enero de 2010, se están alcanzando los objetivos intermedios planificados, como la generación de la nómina del colectivo de trabajadores de administración general.

Gestión Económico – Financiera: Solución ERP de Aragón (SERPA I y II)

En diciembre de 2004, fue implantado el sistema “SERPA” como herramienta para la mejora en el control económico, su objetivo principal se centra en soportar tecnológicamente un modelo de gestión económica y financiera orientado principalmente al Gobierno de Aragón, los organismos públicos y las entidades y empresas públicas.

Gestión de Expedientes

A lo largo del tiempo se han desplegado varias soluciones para la gestión de expedientes en el Gobierno de Aragón. La herramienta de gestión de flujo de tramitación corporativa, “W4”, está en funcionamiento desde hace siete años. Además, para la gestión de algunos servicios sencillos se utiliza la herramienta TED desarrollada para sustituir la utilización directa de herramientas ofimáticas en la tramitación de expedientes.

Por último, los trámites con mayor impacto generalmente disponen de aplicaciones específicas desarrolladas en entornos cliente-servidor identificándose, en los últimos años, una tendencia a la utilización de aplicaciones Web.

Aplicaciones de Registro

El sistema que gestiona la información que se registra a través de canales físicos por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma data de 1995. La evolución de la organización y el contexto social a lo largo de este periodo requiere de mejoras funcionales en este sistema para su adaptación a los nuevos requerimientos, entre los que destacan la digitalización de documentos, la interconexión con registros de otras administraciones, etc.

Situación actual: e-Infraestructuras

El despliegue y la actualización de las infraestructuras tecnológicas es un requisito indispensable para la modernización de las organizaciones. Por este motivo, será necesario potenciar las iniciativas destinadas al soporte de las necesidades de los servicios relacionados con la Administración Electrónica.

Dentro de este eje estratégico cabe contemplar:

- RACI: Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales.
- Instrumentos de interoperabilidad
- Disposiciones para garantizar la seguridad de las infraestructuras

RACI: Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales.

El desarrollo de una red unificada de comunicaciones común a todas las Administraciones de Aragón, RACI, en el año 1996, fue una iniciativa pionera en el conjunto de las administraciones españolas. Esta red ha evolucionado, principalmente, para adaptarse a las necesidades de la Administración de la Comunidad Autónoma.

En febrero de 2008 se firmó, con el actual Ministerio de Presidencia, el convenio de acceso a la red SARA estableciéndose así RACI como concentrador del conjunto de las comunicaciones del territorio de la Comunidad Autónoma con el resto de administraciones tanto nacionales como internacionales.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Salvo en el caso del Gobierno de Aragón, donde prácticamente el 100% de las instalaciones disponen de conexión RACI, existen dificultades en la extensión completa al conjunto de las Administraciones Locales.

Instrumentos de Interoperabilidad

En el marco legal definido por la LAECSP se establece explícitamente la necesidad garantizar la interoperabilidad de la información entre las Administraciones, esto implica la necesidad de establecer un conjunto de herramientas, a disposición de los empleados públicos y sus sistemas de información, que permitan la consulta de los datos requeridos por cada procedimiento administrativo.

A pesar de la firma, en febrero de 2008, del convenio para la consulta de los datos de Identidad y Residencia con el actual Ministerio de Presidencia, en la actualidad no se dispone de un sistema que posibilite la utilización o el intercambio de ésta u otra información con otras Administraciones.

Disposiciones para garantizar la seguridad de las infraestructuras

En la actualidad la gestión de la seguridad de la información se realiza, de forma general, con base en la implantación de medidas de seguridad específicas para cada iniciativa o servicio tomando como nivel de referencia mínimo las medidas de seguridad que establece el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados de carácter personal.

No se ha identificado, ningún marco general de seguridad de la información en la organización que pudiera ser equiparable al Esquema Nacional de Seguridad propuesto por la LAECSP.

Situación actual: e-Gobernanza

Normativa existente

El Gobierno de Aragón ha desarrollado normativa asociada a las diferentes iniciativas llevadas a cabo en el ámbito de la Administración Electrónica:

- Ley 7/2001, de 31 de mayo, de creación de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos
- Decreto 325/2002, de 22 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en la red Internet
- Decreto 98/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los ficheros de datos de carácter personal gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
- Decreto 285/2003, de 18 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea la Comisión de Contratación Centralizada y se regula la contratación centralizada de suministros y servicios
- Decreto 129/2006, de 23 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las relaciones de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón con su personal mediante el uso de redes telemáticas y se crea el Directorio Electrónico Único.
- Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de administración electrónica
- Decreto 61/2008, de 15 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el «Boletín Oficial de Aragón».
- Orden de 11 de junio de 2008, del Departamento de Presidencia, por la que se establece el sistema informático Perfil de Contratante del Portal del Gobierno de Aragón.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

- Orden del 30 de diciembre de 2008, del Consejero de Presidencia, por el que se crea el catálogo normalizado de solicitudes y comunicaciones dirigidas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Organización

La responsabilidad de garantizar el cumplimiento de la LAECSP, y de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en materia de servicios electrónicos, recae sobre el Departamento de Presidencia como competente en materia de Administración Electrónica conforme a lo establecido en el Decreto 224/2007, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón, de Estructura Orgánica del Departamento de Presidencia.

Este Departamento, por tanto, asume el liderazgo en la coordinación en el conjunto global de proyectos de Administración Electrónica colaborando con los Departamentos y organismos con competencias afines e involucrando al resto del Gobierno de Aragón en la modernización necesaria de la Administración para el cumplimiento de las obligaciones legales en la materia.

Asimismo, la Ley 7/2001 encomienda, en su artículo 3, a la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos la cobertura global de las necesidades de la Administración de la Comunidad Autónoma en relación con los servicios, sistemas y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones.

Formación y capacitación del Empleado Público

El Instituto Aragonés de Administración Pública (IAAP) incluye, entre sus líneas de formación continua de los empleados públicos, la actualización de los conocimientos relativos a las tecnologías de la información.

No obstante, el nuevo marco normativo y técnico así como el lanzamiento de este plan de administración electrónica requieren de un impulso específico en la formación de los empleados.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Diagnóstico de la situación actual

Una vez identificadas y analizadas las iniciativas de administración electrónica se presenta a continuación una valoración de la situación actual:

1. A pesar de los avances de los diferentes proyectos e iniciativas, no se cuenta con un catálogo completo de procedimientos que permita a los ciudadanos y a la propia organización identificar y acceder a los servicios de administración electrónica.
2. Los servicios ofertados en la actualidad no presentan el grado de desarrollo y de modernización que les permitiría la realización de trámites administrativos completos, telemáticos e interoperables.
3. Asimismo, múltiples iniciativas sufren dificultades en su implantación total, para las cuales será necesaria la revisión de su planificación para actualizar la relación de prioridades, potenciándose una implantación efectiva de los servicios.
4. Existen iniciativas corporativas de gran calado (SERPA, SIRHGA,...), que impactarán positivamente en el desarrollo de la Administración Electrónica, como parte del proceso global de modernización en el que participa el Gobierno de Aragón.
5. El modelo actual de prestación de Servicios Comunes se considera adecuado pero su gestión deberá ser potenciada para soportar un nivel de disponibilidad 24x7
6. Si bien, en el marco del desarrollo de la Sociedad de la Información, existen proyectos destinados a la eliminación de la "brecha digital" mediante la extensión de la banda ancha, no se han identificado proyectos especialmente destinados a la alfabetización tecnológica para el uso de los servicios de Administración Electrónica.
7. La relación con las Administraciones Locales se está potenciando, en especial para su incorporación en la prestación de servicios de Administración Electrónica. En este aspecto, es necesario un impulso conjunto y un mayor nivel de coordinación entre las diferentes administraciones.
8. La existencia de diferentes organismos responsables directa o indirectamente en materias asociadas a la Administración Electrónica requiere de la definición de mecanismos de coordinación.

Factores a tener en cuenta

De forma conjunta al diagnóstico de situación se identifican los siguientes riesgos y factores de especial relevancia:

- El escenario que presenta la implantación del Plan de Administración Electrónica implica la asunción por parte de los órganos del Gobierno de Aragón de una gran responsabilidad en la modernización de la actividad administrativa y los servicios del conjunto de las Administraciones Públicas del territorio. Asimismo, dado el especial componente tecnológico como base del funcionamiento de los servicios electrónicos, es necesario destacar la relevancia de la actividad de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos,
- La administración electrónica conlleva un nivel de disponibilidad total (24x7) y la implantación de herramientas y protocolos complejos de seguridad para garantizar la conservación y confidencialidad de la información.
- La prestación de servicios a terceros y, en concreto, la transmisión y/o el almacenamiento de información relevante sobre ciudadanos y empresas para otros organismos, requiere un incremento sustancial de la calidad y el nivel de servicios prestados por ser superior, en órdenes de magnitud, el impacto de un fallo de disponibilidad o de seguridad.
- Actualmente, el desarrollo del Plan Director de Infraestructuras de Telecomunicaciones, competencia del Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad, no se vincula



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- única y necesariamente a los objetivos y plazos del Plan de Administración Electrónica, por lo que a efectos del despliegue de los servicios será necesaria la coordinación previa del Departamento, la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos
- Un alto porcentaje de las iniciativas identificadas en el Plan de Administración Electrónica son proyectos de desarrollo y, en consecuencia, pueden verse afectados por riesgos en la construcción e implantación que afecten negativamente a los plazos indicados y a los servicios de estos dependientes.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

Se definen a continuación los conceptos que guiarán la definición estratégica de alto nivel del presente plan estratégico en el marco temporal 2009 – 2011.

Visión

Los ciudadanos, empresas y organismos accederán a los servicios de las Administraciones Públicas aragonesas desde cualquier lugar y sin necesidad de desplazarse a ninguna oficina gracias a la utilización de medios electrónicos.

Misión

El Gobierno de Aragón tiene por misión la adecuación de los servicios y procedimientos administrativos al medio electrónico así como de la realización, de los ajustes organizativos necesarios y el establecimiento de los canales, las infraestructuras tecnológicas y humanas, y las herramientas para garantizar la óptima prestación de dichos servicios a los ciudadanos, empresas y organismos.

Objetivos

Esta visión y misión suponen la necesidad de acometer un **proceso de transformación** destinado a **la adaptación a las nuevas necesidades normativas, sociales y económicas** definidas en la sección introductoria del presente plan.

Es por lo tanto, **Objetivo del presente Plan** la definición de:

- Un **modelo actualizado de administración electrónica** adaptado a las necesidades del Gobierno de Aragón entendiéndose que este modelo establecerá el marco de transformación necesario que posibilitará:
 - o el cumplimiento del nuevo marco normativo, especialmente la LAECSP y la Directiva de Servicios
 - o la definición de las bases organizativas y técnicas para el impulso de administración electrónica en los departamentos del Gobierno de Aragón.
- El fomento de la cultura de cambio necesaria para avanzar hacia la Administración Electrónica e impulsar, por ende, el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Un inventario de los proyectos de cada una de las áreas estratégicas que permitan transformar y modernizar la administración hacia el nuevo modelo incluyendo además:
 - o un **calendario de acción** para alcanzar el modelo definido y que permitan garantizar el ejercicio de los nuevos derechos de los ciudadanos en relación a la prestación de servicios telemáticos.
 - o unas **herramientas de control y seguimiento** que permitan al Gobierno de Aragón conocer el grado de avance de cada una de las iniciativas y las posibles desviaciones de la misma
- La **definición, adaptación o extensión de los proyectos identificados** de tal manera que se creen infraestructuras destinadas a los **Entes Locales**.

De esta manera el **objetivo** radica en permitir evolucionar a las administraciones públicas aragonesas hacia una nueva, **mas moderna**, caracterizada por ser:

- **Innovadora**, al identificar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías y las posibilidades de utilizarlas creando i-procedimientos o procedimientos innovadores.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- **Proactiva**, al solucionar los asuntos relacionados con el ciudadano, renovando sus documentos, preparando su declaración de la renta, avisando de sus notificaciones. Ofreciéndole alternativas y canales.
- **Adaptable**, al modificar sus estructuras conforme a los cambios de la sociedad, evaluando la calidad y los indicadores de uso para orientar y aprender de la experiencia y facilitando el cambio cultural de dentro hacia fuera.
- **Asequible y transparente**, basada en servicios simples y sencillos con interfaces homogéneos y amigables. Adaptada al lenguaje al ciudadano.
- **Colaborativa**, al interoperar y colaborar con los diferentes departamentos y Administraciones desarrollando servicios de forma coordinada, definirá y creará infraestructuras comunes de redes, sistemas, centros de respaldo ...
- **Incentivadora**, al fomentar la innovación y el desarrollo midiendo indicadores de eficiencia y retorno de la inversión. Promocionando sus iniciativas en el exterior.
- **Receptiva** con los ciudadanos, habilitando mecanismos mediante los que opinan sobre los servicios que reciben y cuáles son sus prioridades
- **Próxima**, al reconocer el derecho del ciudadano a participar en las decisiones y el diseño de servicios.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Modelo de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

En base a los **conceptos estratégicos definidos**, Visión, Misión y Objetivos, se procede a la definición de un modelo de Administración Electrónica **acorde con dichos parámetros**.

El modelo presentado define los mecanismos, herramientas, canales e infraestructuras organizativas y tecnológicas que permiten alcanzar los objetivos marcados en el presente plan.

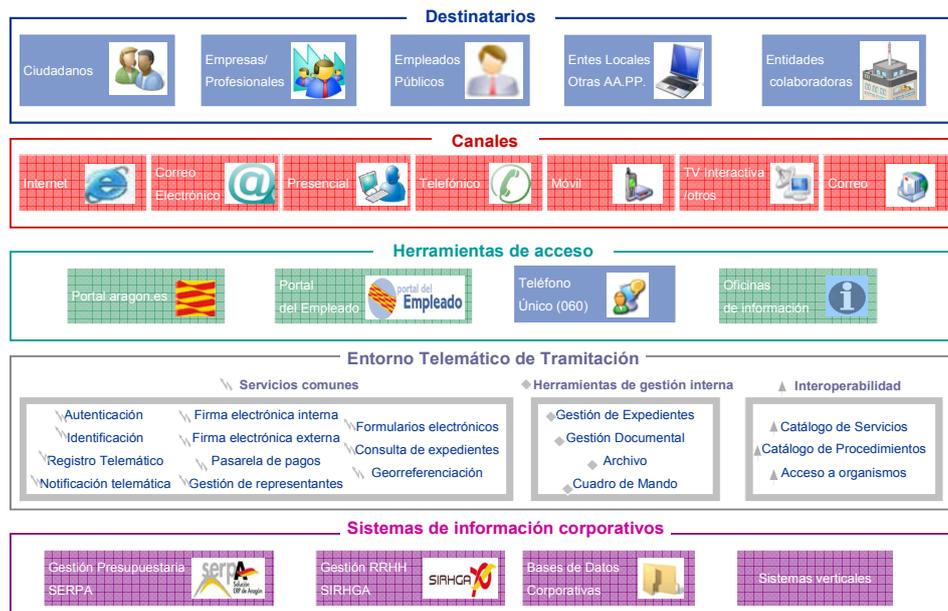


Figura 4: Modelo de Administración Electrónica

Destinatarios de la administración electrónica en el Gobierno de Aragón

Dentro del modelo de administración electrónica del Gobierno de Aragón se destaca la orientación a la prestación de servicios y, por lo tanto, adquieren una especial relevancia los diferentes destinatarios:

- Ciudadanos
- Empresas y profesionales
- Empleados públicos
- Entidades colaboradoras y
- Otras Administraciones

Ciudadanos

- *...Los ciudadanos son el principal destinatario en el modelo de administración electrónica*
- Dispondrán de acceso a los trámites administrativos y al estado de los mismos.
- Adicionalmente a los canales tradicionales, tendrán la posibilidad de relacionarse, desde cualquier parte del mundo, con el Gobierno de Aragón a través de diferentes canales electrónicos de entre los que destacará Internet.

...Se potenciará la



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

relación con los ciudadanos a través del uso de nuevos y canales ...

... Siendo el principal receptor de los servicios de administración electrónica...

- Dispondrán de diferentes herramientas, entre las que el portal del Gobierno de Aragón se considerará la herramienta básica de relación con la Administración.
- Tendrán el derecho a elegir, en cada momento del trámite, la forma de relacionarse con la Administración, pudiendo darse situaciones en las que en un procedimiento administrativo se utilicen diferentes canales, como por ejemplo, el canal presencial en la iniciación, seguimiento telefónico y, finalmente, resolución automatizada.
- Dispondrán "on line" de la información de sus trámites y su archivo gracias al soporte de los diferentes sistemas de gestión de documentos electrónicos.
- Dispondrán de medios de pago electrónicos asociados a la realización de los trámites administrativos, pudiendo así realizar pagos de tasas y liquidaciones mediante el uso de la pasarela de pagos
- Podrán designar representantes que gestionen y asistan en sus trámites.

Empresas Privadas / Profesionales

... Facilitar los trámites administrativos a las empresas aragonesas es un objetivo clave del modelo de administración electrónica.

... el Gobierno de Aragón potenciará su relación con las empresas mediante la creación de servicios electrónicos específicos

- Realizarán los trámites administrativos utilizando, principalmente, los diferentes canales electrónicos
- Dispondrán de la información actualizada sobre los trámites y documentos necesarios en las diligencias administrativas relacionadas con su ámbito de actividad.
- Podrán establecerse en, y desde, cualquier localización de la Unión Europea realizando electrónicamente todos los trámites administrativos
- Decidirán, en cada momento del trámite, la forma de relacionarse con la Administración.
- Al igual que los ciudadanos, dispondrán de la información de sus trámites y sus documentos electrónicos.
- Disfrutarán de iniciativas especialmente destinadas al sector privado por su relevancia en el tejido social, para incrementar la actividad empresarial y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones con la Administración.
- Contarán con herramientas para relacionarse con el Gobierno de Aragón y mecanismos seguros que les permitan identificarse de forma electrónica.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Empleados públicos

... El Portal del Empleado será el principal acceso a las herramientas del empleado público en la Administración.

... Empleados públicos formados en administración electrónica

- Dispondrán de herramientas y servicios electrónicos para asistirles en su labor. A través del Portal del Empleado del Gobierno de Aragón accederán a las herramientas de gestión de trámites, a la información y se comunicarán con los ciudadanos
- Contarán con elementos de identificación electrónica dentro de su organización y en su relación con los ciudadanos.
- Incluidos en el programa de formación y fomento, no solo en lo referente al uso de nuevas herramientas y tecnologías, sino también en relación a los cambios normativos y organizativos implicados.
- Formarán parte de la cultura de cambio necesaria para el desarrollo de este Plan

Entes Locales / Otras Administraciones

... Los Entes Locales serán proveedores de servicios de administración electrónica...

... se cooperará con los EELL en el desarrollo de Servicios Telemáticos de una manera económica y eficaz ...

- Podrán relacionarse con el Gobierno de Aragón y el resto de las administraciones a través de medios electrónicos en su gestión interna, la utilización de información compartida y en la prestación de servicios a los ciudadanos.
- Facilitarán a los Ciudadanos la tramitación de los procedimientos administrativos a través de canales electrónicos, ya sea mediante plataformas propias o en colaboración con el Gobierno de Aragón.

Entidades colaboradoras (Fundaciones, Empresas públicas...)

... se definirán métodos de cooperación y trabajo más eficientes en la relación con las entidades colaboradoras del Gobierno de Aragón...

... Se dotarán de herramientas tecnológicas ...

- Actuarán de una forma más eficaz y rápida gracias a la implantación de las nuevas tecnologías en la Administración.
- Dispondrán de acceso a las herramientas que el Gobierno de Aragón despliegue.
- En el desarrollo de los sistemas de información corporativos se considerarán las necesidades específicas de las Entidades colaboradoras del Gobierno de Aragón.
- Podrán acceder a determinadas herramientas de gestión interna del Gobierno de Aragón.

Medios y Canales de Acceso

Se contemplan diferentes medios de acceso electrónico a los servicios de Administración Electrónica. Además de Internet, como canal de mayor capacidad en la prestación de servicios, es necesario considerar:

- El correo electrónico
- La atención presencial y telefónica
- Los canales alternativos
- El correo postal



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Internet

...El Gobierno de Aragón dispondrá de un catálogo de Servicios y un área específica de Administración Electrónica...

- Internet representa en la actualidad el medio más utilizado por parte de los ciudadanos para acceder a las nuevas tecnologías y, por lo tanto, supondrá el medio principal para la prestación de servicios de Administración Electrónica
- Todos los ciudadanos podrán acceder a los Servicios de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón a través de Internet ⁽⁴⁾.
- Estarán disponibles de forma telemática todos los procedimientos y trámites administrativos

Correo electrónico

... el correo electrónico es un medio de comunicación rápido y eficiente para el envío y recepción de información así como una herramienta básica de trabajo para los empleados públicos y las entidades colaboradoras...

- El correo electrónico representará una herramienta complementaria de los servicios de atención presencial y telefónica.
- La Administración y los ciudadanos se beneficiarán de las ventajas de la utilización del correo electrónico conjuntamente al uso de otros sistemas de comunicación internos o externos.

Presencial

... todo canal presencial debe de ser sencillo, accesible y representar una vía segura para el ciudadano a la hora de iniciar sus trámites administrativos...

...ventanilla única...

- Como elemento clave en la relación de los ciudadanos y las empresas con la Administración, éstos dispondrán de atención personalizada en relación con las diferentes Administraciones.
- Los ciudadanos y las empresas disfrutarán de servicios de atención basados en soluciones de "ventanilla única" simples y eficientes.
- La información de las Oficinas de Atención Presencial se encontrará unificada y disponible en todos los canales y en las herramientas de atención inter-administrativa
- Existirá una red oficinas de atención integrada (060) distribuida en el territorio de la Comunidad Autónoma

Telefónico

- La universalidad y cercanía del canal telefónico lo convierte en una vía de información y prestación de servicios de gran importancia para las Administraciones Públicas.
- Existirán diferentes modalidades en la prestación de los servicios utilizando Servicios de Voz, SMS, Videoconferencia, etc.

⁴ Actualmente un 43,84% de los hogares Aragoneses dispone de acceso a Internet (30,93% Banda Ancha) distribuyéndose entre zonas urbanas (47,22%) y rurales (23,51%) por lo que es necesario destacar que el uso de las nuevas tecnologías no llega por igual a todos los ciudadanos del territorio.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- A través del Teléfono Unificado de la Administración (060) los ciudadanos dispondrán de acceso a la información y los servicios de las Administraciones.

Televisión Digital / TV Interactiva

- ...esta previsto que en 2010 el despliegue de la TDT abarque al 100% de los hogares...*
 - 2010 marcará el final de la emisión de señal de televisión convencional
 - Herramientas como la televisión interactiva se convertirán en un canal eficiente y sencillo para acceder a los servicios de Administración Electrónica desde los hogares
- ... Otros canales serán fruto de mejora o de sustitución...*
 - El Gobierno de Aragón dispondrá de un Observatorio que realizará la evaluación de los diferentes canales de relación entre la Administración y los Ciudadanos.

Correo Postal

- ...el Correo Postal seguirá disponible mejorando el grado de integración con las herramientas de gestión...*
 - Los sistemas tradicionales de relación con la Administración se mantendrán y se incrementará el grado de integración con las herramientas de gestión.

Herramientas de acceso

Con el fin de establecer una base única de mantenimiento y accesibilidad de la información, los diferentes medios y canales utilizarán un conjunto homogéneo de herramientas:

- Portal del Gobierno
- Portal del Empleado
- Herramientas de Atención Presencial
- Herramientas de Atención Telefónica

Portal del Gobierno de Aragón

- ... El portal del Gobierno de Aragón será el principal nexo de relación entre ciudadanos y Administración...*
 - El portal del Gobierno de Aragón se constituirá en la plataforma de acceso a los servicios de Administración Electrónica para los ciudadanos.
 - Facilitará el acceso a los servicios a través del Catálogo de Procedimientos.
 - Incorporará los mecanismos necesarios para garantizar la accesibilidad y usabilidad
 - Utilizará medidas de acceso y autenticación segura a través de herramientas como el DNI electrónico
 - Estará integrado con el resto de iniciativas de relación con el ciudadano: Portal estatal 060.es, Oficinas de Atención Presencial, atención telefónica, etc.

Portal del Empleado

- ... El Portal del Empleado será el principal nexo de comunicación entre*
 - El portal del empleado se constituirá como la principal herramienta de trabajo de los empleados públicos del Gobierno de Aragón



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

los empleados públicos y la Administración...

- Incorporará el acceso a las herramientas de trabajo segmentadas y clasificadas en función del perfil de cada empleado
- Incorporará áreas específicas de formación y gestión del conocimiento
- Utilizará sistemas de identificación de los empleados públicos mediante firma electrónica, DNI electrónico o Certificado de Funcionario, unificando progresivamente los métodos de autenticación en las diferentes aplicaciones y servicios.

Herramientas de las Oficinas de Información

... generaliza el modelo de oficina integrada de atención, más acorde con la realidad social de los aragoneses...

- Las Oficinas de Atención Presencial, oficinas de información, constituyen el canal presencial de acceso a los servicios del Gobierno de Aragón y evolucionarán hacia un modelo de Ventanilla Única Multiadministración
- Las Oficinas de Atención Presencial facilitarán la realización de trámites administrativos, utilizando herramientas y procesos de trabajo comunes al resto de los canales.
- Contarán con mecanismos electrónicos de identificación y representación.
- Estarán dotadas de los medios e infraestructuras necesarias para la realización de las nuevas funciones.

Herramientas de Atención Telefónica (060)

... la Red 060 tiene como objetivo unificar la atención telefónica de las Administraciones Públicas ...

- La red 060 pretende consolidar en un solo número de teléfono toda la información de las Administraciones Públicas.
- El servicio de atención telefónica incorporará los mecanismos necesarios para la resolución de trámites administrativos.

Tramitación Electrónica

Dentro del Modelo de Administración Electrónica se define un nivel en el que se incluyen todos los mecanismos de gestión compartida o Servicios Comunes.

Estos servicios serán gestionados por el Entorno Telemático de Tramitación

... Las herramientas horizontales serán soportadas por un conjunto de servicios y procedimientos comunes...

- Se instaurará un método de trabajo basado en el uso del conjunto de Servicios Comunes de tramitación
- Este conjunto de elementos incluirá:
 - o Una plataforma que permitirá la identificación electrónica de los diferentes destinatarios de la Administración Electrónica.
 - o Una pasarela de pagos que mediará con las entidades bancarias para tramitar los pagos electrónicos de los ciudadanos.
 - o Un sistema de seguimiento de los trámites que mantendrá informados a los ciudadanos sobre su estado de tramitación.
 - o Un servicio común para la notificación electrónica
 - o Un sistema de recepción, gestión, archivo y transmisión de



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

documentos, tanto en papel como electrónicos.

- El catálogo de procedimientos y servicios a los ciudadanos.
- Los sistemas de intercambio de información entre administraciones, incorporados a las aplicaciones de gestión de expedientes, reducirán el volumen de información a solicitar a los ciudadanos.

Sistemas de información corporativos

Existen servicios departamentales o sectoriales que requieren de herramientas y sistemas de información dedicados y especialmente adaptados a sus necesidades. Estos sistemas se integrarán con las herramientas de administración electrónica para la prestación de servicios.

Gestión económico-financiera: SERPA

- El sistema SERPA I y II se utiliza en la gestión económico-financiera del Gobierno de Aragón
- Estará integrado con las herramientas de apoyo a la contratación y a la ejecución presupuestaria.
- Se integrarán con las herramientas de Dirección y Control de Gestión para la definición y mantenimiento de Cuadros de Mando.

Gestión de Recursos Humanos: SIRHGA

... necesidad de contar con sistemas integrados en los que se potencia no la eficiencia sino la implantación de una metodología de trabajo ...

- Destinado a la modernización de la Función Pública en el Gobierno de Aragón, el proyecto SIRHGA (Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón) gestiona de una manera eficiente toda la infraestructura de recursos humanos de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- Proporcionará una estandarización del registro de empleados públicos y de los procedimientos asociados a su gestión: nómina, selección e ingreso y provisión
- Estará plenamente integrado en el Portal del Empleado para facilitar las relaciones de los empleados con la Administración y con su puesto de trabajo.

Sistemas verticales

...se desarrollarán sistemas especializados que, integrados con las herramientas comunes permitirán, mejorar la gestión de aquellos trámites que no estén cubiertos por soluciones generales. ...

- A pesar del esfuerzo en la configuración de herramientas corporativas y servicios comunes, en el ejercicio de las competencias de cada Departamento, deberán desarrollarse sistemas singulares para soportar la modernización de la gestión de los procedimientos propios.
- Los sistemas verticales se integrarán necesariamente dentro del modelo de administración electrónica del Gobierno de Aragón:
 - Utilizarán las herramientas comunes de Administración Electrónica (Registro, Notificaciones, Gestor Documental, etc)
 - Estarán integrados con el sistema de información sobre el estado de tramitación.
 - Su diseño garantizará la interoperabilidad de la información
 - Se incorporarán al Catálogo de Servicios y serán accesibles desde el Portal de Aragón.
- Las herramientas de gestión serán accesibles desde el Portal del Empleado.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Ejes estratégicos y líneas de actuación

Una vez establecido un diagnóstico de la situación actual y el modelo de Administración Electrónica a implantar, es necesario definir con detalle los ejes estratégicos en los que se desarrollará el Plan.

Estos ejes, presentados en el estudio de la situación actual, permitirán la caracterización de las iniciativas a llevar a cabo en el tránsito hacia el modelo de administración electrónica definido:

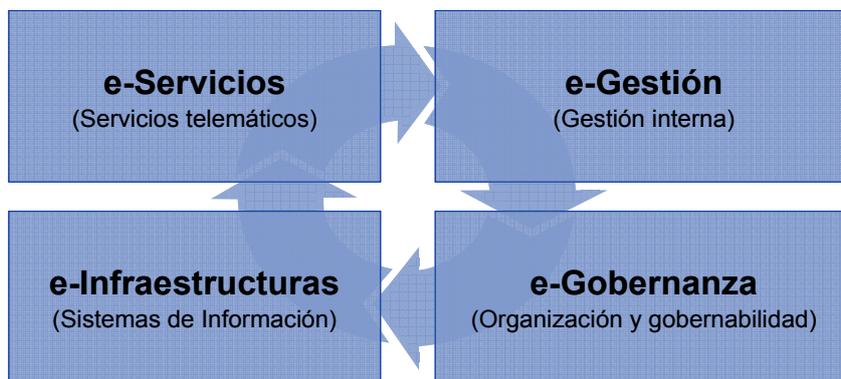


Figura 5: Ejes estratégicos de Administración Electrónica



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Eje E-Servicios.

Considera todas aquellas acciones, medidas, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la creación y definición de las relaciones externas y servicios que el Gobierno de Aragón ofrece a los ciudadanos, las empresas y resto de entidades en materia de administración electrónica.

Comprende proyectos asociados a la adaptación de los servicios al medio electrónico, la multicanalidad de los servicios, la definición de un Catálogo de Servicios, etc.

Objetivos.

- | | |
|---|---|
| <p>Procedimientos telemáticos
Servicios comunes</p> | <ul style="list-style-type: none"> - 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 en materia de Administración Electrónica (LAECSP y Directiva de Servicios). |
| <p>Multicanal Accesible e-Inclusión</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar de forma generalizada los canales electrónicos y otros medios interactivos así como potenciar la atención presencial - Volcar la actividad administrativa en la red eliminando de esta manera obstáculos geográficos. |
| <p>Procedimientos telemáticos
Servicios comunes</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Adaptar los servicios y canales a las necesidades de accesibilidad. - Facilitar el acceso a los ciudadanos y empleados públicos a través de la difusión de las ventajas de la utilización de medios electrónicos, la promoción de los nuevos servicios telemáticos y la formación. |
| <p>Interoperabilidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Disponer de medidas que garanticen la seguridad, disponibilidad y eficacia del medio electrónico. - Facilitar la consulta de información al ciudadano, las empresas y otras Administraciones Públicas - Diseñar entornos de consulta que minimicen el tiempo de búsqueda y que asistan a los usuarios en la localización de la información. |
| <p>Participación ciudadana</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Promover la integración y la participación de los ciudadanos en la Administración Pública a través de las nuevas tecnologías - Fomentar y crear, mecanismos y servicios de participación, donde los ciudadanos puedan plantear sus necesidades, evaluar la calidad de los servicios, e intercambiar experiencias |
| <p>Ley 11/2007 IDABC i2010</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Adoptar las líneas promovidas desde la Unión Europea (i2010, IDABC, ISA) y desde la Administración General del Estado adaptándolas a la realidad de Aragón y de sus ciudadanos |

Líneas de trabajo o Iniciativas relacionadas con los E – Servicios

Dentro del Eje de E-Servicios se enmarcan las siguientes líneas de trabajo:

- **Multicanalidad:** La relación de la Administración con los agentes implicados pasará a ser multicanal al añadir los medios electrónicos a los canales tradicionales. Será necesario garantizar que todos los servicios ofertados se ofrezcan de forma homogénea e independiente del canal utilizado. Dentro de esta línea de trabajo, se incluirán todos los proyectos en los que se establecen los mecanismos y medios de relación con el ciudadano.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- **Servicios Telemáticos y Tramitación Electrónica:** Los servicios telemáticos, el acceso electrónico a la tramitación de los procedimientos y los proyectos relacionados con éstos establecerán el espacio de relación entre el ciudadano y la administración por lo que dentro de esta línea de trabajo se incluyen todos los proyectos en los que se definan y construyan nuevos servicios de Administración Electrónica.
- **E – Inclusión:** Proyectos relacionados con la creación de sistemas que posibiliten la inclusión de los ciudadanos y empresas en el acceso a los servicios mediante la definición de mecanismos que permitan la asistencia, la accesibilidad y la adaptación a las necesidades de estos agentes.
- **Participación Ciudadana:** Iniciativas asociadas a la recepción y captura de información por parte de los usuarios que permitirá definir el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Eje E-Gestión

Este eje considera todas aquellas acciones, medidas, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la integración de sistemas y herramientas existentes así como la potenciación de servicios transversales que simplifiquen las actividades administrativas.

Comprende iniciativas orientadas a la modernización de la gestión interna y la actividad del personal al servicio de la Administración así como aquellos proyectos relacionados con automatización, interoperabilidad, integración, simplificación y, reutilización.

Objetivos a cumplir

Gestor de expedientes

Gestor documental
Servicios comunes

- Modernizar e incorporar herramientas de apoyo a la gestión de procesos, expedientes y documentos, 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, como paso previo a su automatización a través de herramientas tecnológicas.

Integración servicios públicos

- 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.

Interoperabilidad

- 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 o Iniciativas relacionadas con la E – Gestión

Este eje estratégico se compone de las siguientes líneas de trabajo:

- **Herramientas de Gestión Interna:** Actualización de las herramientas que dan soporte a la actividad de los empleados públicos fomentando el uso de tecnologías de la información en la gestión administrativa. Dentro de esta línea de trabajo, se incluirán todas las iniciativas relacionadas con la disposición de herramientas destinadas a la tramitación electrónica de los expedientes.
- **Rediseño de Servicios y Procedimientos:** La modernización implica la revisión de los mecanismos y procesos que garantizan la prestación de los servicios y procedimientos de tramitación. Los proyectos incluidos en esta línea de trabajo permitirán inventariar, analizar, priorizar y revisar los procedimientos y servicios de la forma más eficiente y eficaz posible.
- **Interoperabilidad:** Dentro de esta línea de trabajo se incluyen todos los proyectos relacionados con la definición de mecanismos de interoperabilidad. Incluye iniciativas que permitirán la creación de mecanismos de colaboración e intercambio de información entre Departamentos y con el resto de Administraciones.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Eje E- Infraestructuras

Este eje considera todas aquellas acciones, medidas, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la implantación de soluciones y herramientas tecnológicas que darán soporte a los e – Servicios y a las herramientas de e-Gestión.

Objetivos a cumplir:

- Infraestructuras TI**
 - Adecuar las infraestructuras existentes y adaptarlas a las necesidades de la prestación de servicios de Administración Electrónica
 - Promover la implantación de infraestructuras tecnológicas que, optimizando las inversiones, sean comunes a todos los Departamentos.
 - Establecer políticas y criterios de explotación y disponibilidad 24x7.
- Herramientas de interoperabilidad**
 - 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.
- Estándares OpenSource**
 - 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
- Red 060
Red SARA
RACI II**
 - Mejora de las redes telemáticas de la Comunidad Autónoma y su interconexión con otras redes locales, nacionales e internacionales que faciliten la interoperabilidad y la prestación de servicios de otras Administraciones.
 - Posibilitar el uso de las infraestructuras del Gobierno de Aragón por parte de otros organismos como los Entes Locales.

Líneas de trabajo o Iniciativas relacionadas con las E-Infraestructuras

Dentro de este eje se representan las iniciativas y proyectos relacionados con las Infraestructuras que darán soporte a los Servicios de Administración Electrónica.

Este eje estratégico se compone de las siguientes líneas de trabajo:

- **Dotación de Infraestructuras:** A través de los correspondientes planes de sistemas, se desarrollarán las infraestructuras sobre las que se soportará la prestación de los servicios telemáticos.
- **Integración de Servicios:** Esta línea incorpora iniciativas para la integración de las funcionalidades en las diferentes aplicaciones.
- **Estandarización:** Con el objeto de que la utilización de diferentes tecnologías no puedan suponer un motivo de aislamiento de colectivos de usuarios, dentro de esta línea se incluirán todos los proyectos asociados al establecimiento de políticas de neutralidad tecnológica en la prestación de servicios de Administración Electrónica.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Eje E-Gobernanza

Este eje considera todas aquellas acciones, proyectos y/o iniciativas especialmente destinadas a la coordinación de aquellos agentes competentes en materia de administración electrónica.

También incluye las relaciones entre estos agentes, los marcos de colaboración intra e inter organizativos, la evaluación del marco normativo que rige la interoperabilidad y las metodologías de gestión del cambio.

Objetivos a cumplir

Comisión de e-Administración.

Comisión de Interoperabilidad.

- 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.

Observatorio de eAdministración

- 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 o Iniciativas relacionadas con la E-Gobernanza

Este eje estratégico se compone de las siguientes líneas de trabajo:

- **Organización:** Dentro de esta línea de trabajo se identificarán todas las iniciativas y proyectos relacionados el soporte organizacional a la Administración Electrónica.
- **Soporte Jurídico:** Dentro de esta línea se definirán las iniciativas asociadas al marco normativo en la prestación de servicios por los nuevos canales y en la incorporación de nuevas herramientas electrónicas de tramitación.
- **Comunicación:** Comprende las iniciativas y proyectos relacionados con la creación de un plan de comunicación destinado a dar a conocer a los usuarios el desarrollo de la Administración Electrónica en Aragón.
- **Formación:** Iniciativas relacionadas con la formación de los diferentes colectivos de usuarios en administración electrónica.
- **Calidad:** Engloba los proyectos relacionados con la Gestión de Calidad de los Servicios de Administración Electrónica prestados por el Gobierno de Aragón.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Iniciativas y proyectos de administración electrónica

En este apartado se incluye la relación de iniciativas de administración electrónica del Plan, estructurada en función de su naturaleza y del eje estratégico al que pertenecen.

Con respecto a la naturaleza de las iniciativas, el plan incorpora principalmente "*iniciativas horizontales*", o comunes, destinadas a prestar servicios a todos los Departamentos y Administraciones incluyéndose, además, algunas "*iniciativas verticales*", o sectoriales específicas de algún Departamento, que por su especial relevancia deben ser consideradas en el marco del Plan de Administración Electrónica.

Por lo tanto, el apartado se estructura de la siguiente manera:

- Inventario de iniciativas horizontales del Eje *e-Servicios*
- Inventario de iniciativas verticales del Eje *e-Servicios*
- Inventario de iniciativas horizontales del Eje *e-Gestión*
- Inventario de iniciativas verticales del Eje *e-Gestión*
- Inventario de iniciativas horizontales del Eje *e-Infraestructuras*
- Inventario de iniciativas horizontales del Eje *e-Gobernanza*



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Inventario de iniciativas horizontales del Eje e-Servicios

Se enumeran a continuación las iniciativas horizontales o comunes de administración electrónica incluidas en el Eje e-Servicios.

Eje e-Servicios		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
PRES	crítica	Implantación del catálogo de servicios electrónicos del Gobierno de Aragón
PRES	crítica	Servicio de Consulta del estado de tramitación
PRES	alta	Área de Administración Electrónica en el portal del Gobierno de Aragón
PRES	alta	Servicio de Formularios Electrónicos
PRES	alta	Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos
PRES	alta	Evolución del Registro Telemático
PRES	alta	Servicios de Notificaciones Telemáticas
PRES	alta	Firma Electrónica
PRES	alta	Gestión de Representantes
PRES	alta	Servicio de Huella Digital de Documentos
PRES	alta	Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón
PRES	alta	Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)
PRES	media	Diseño de un observatorio de la Administración Electrónica
PRES	media	Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integradas del Gobierno de Aragón
PRES	media	Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono Único (060)
PRES	media	Evolución del Portal del Gobierno de Aragón
PRES	media	Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas
PRES	media	Servicio de Compulsa Electrónica
PRES	media	Servicio de atención virtual
PRES	media	Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana
PRES	media	Servicio de Compulsa Electrónica
PRES	media	Servicio de atención virtual
PRES	media	Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana
PRES	baja	Estudio de viabilidad del Servicio de Georreferenciación
PRES	baja	Sistema de Traducción

El detalle de cada una de estas iniciativas se encuentra en el [Anexo I: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Servicios](#).



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Inventario de iniciativas verticales del Eje e-Servicios

Se enumeran a continuación las iniciativas verticales o sectoriales de administración electrónica incluidas en el Eje e-Servicios.

Eje e-Servicios		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
PTJI	Alta	<i>Servicio de Remisión de Documentos Administrativos</i>
ICT	Alta	<i>Servicio de Recepción de Documentos Visados por Colegios Profesionales en relación con la actividad industrial</i>
PRES	Alta	<i>Servicio de recepción de Quejas y Sugerencias</i>
SALUD	Alta	<i>Despliegue de servicios médicos para la gestión de pacientes</i>

El detalle de cada una de estas iniciativas se encuentra en el [Anexo II: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Servicios](#)

Inventario de iniciativas horizontales del Eje e-Gestión

Se enumeran a continuación las iniciativas horizontales o comunes de administración electrónica incluidas en el Eje e-Gestión.

Eje e-Gestión		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
PRES	crítica	<i>Aplicación de Registro</i>
PRES	alta	<i>Sistema de gestión documental y archivo electrónico</i>
PRES	alta	<i>Automatización de procedimientos y servicios a través de sistemas de gestión de expedientes corporativo</i>
PRES	alta	<i>Implantación de un sistema de firma electrónica para empleados públicos</i>
PRES	alta	<i>Plan de impulso de Interoperabilidad</i>
PRES	alta	<i>Sistema de intercambio de datos con otras administraciones</i>
PRES	media	<i>Evolución del portal del empleado público</i>
PRES	media	<i>Plan de rediseño de procedimientos y servicios</i>
PRES	media	<i>Herramientas de gestión colaborativa</i>

El detalle de cada una de estas iniciativas se encuentra en el [Anexo III: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Gestión](#)

Inventario de iniciativas verticales del Eje e-Gestión

Se enumeran a continuación las iniciativas verticales o sectoriales de administración electrónica incluidas en el Eje e-Gestión.

Eje e-Gestión		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
VICEPRES	Alta	<i>IBOA</i>
PRES	Media	<i>Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón</i>
ECOH	Media	<i>Evolutivo de SERPA</i>
PTERRITO	media	<i>Servicio de directorio para usuarios de la administración local</i>

El detalle de cada una de estas iniciativas se encuentra en el [Anexo IV: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Gestión](#)

Inventario de iniciativas horizontales del Eje e-Infraestructuras

Se enumeran a continuación las iniciativas horizontales de administración electrónica incluidas en el Eje e-Infraestructuras.

Eje e-Infraestructura		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
PRES	crítica	<i>Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)</i>
PRES	alta	<i>Servicios de Administración Electrónica sobre RACI</i>
PRES	media	<i>Plan de normalización y estandarización TIC</i>

El detalle de cada una de estas iniciativas se encuentra en el [Anexo V: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Infraestructuras](#).

Inventario de iniciativas verticales del Eje e-Infraestructuras

Se enumeran a continuación las iniciativas verticales o sectoriales de administración electrónica incluidas en el Eje e-Infraestructuras

Eje e-Infraestructura		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
SALUD	Alta	<i>Mejora en las infraestructuras y comunicaciones del SALUD</i>

Inventario de iniciativas horizontales de E-Gobernanza

Se enumeran a continuación las iniciativas horizontales de administración electrónica incluidas en el Eje de e-Gobernanza.

Eje e-Gobernanza		
Departamento	Prioridad	Iniciativa
PRES	alta	<i>Desarrollo de un cuadro de mando para seguimiento de Administración Electrónica</i>
PRES	alta	<i>Observatorio de Financiación</i>
PRES	alta	<i>Definición de un nuevo modelo de soporte a la Administración Electrónica</i>
PRES	alta	<i>Oficina Técnica de Soporte a la AE</i>
PRES	alta	<i>Auditorías Operativas</i>
PRES	alta	<i>Plan de Comunicación y Difusión Interna</i>
PRES	media	<i>Definición y desarrollo del marco normativo de soporte a la Administración Electrónica</i>
PRES (IAAP)	alta	<i>Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos</i>

El detalle de cada una de estas iniciativas se encuentra en el [Anexo VII: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Gobernanza](#).



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

La Administración Local en el Plan de administración electrónica

Importancia de la Administración Local para la implantación de la administración electrónica

La implantación de la administración electrónica implica la utilización de medios electrónicos en la relación con los ciudadanos, las empresas y con otras Administraciones Públicas y en el despliegue de los procesos de modernización de la estructura y actividades de las organizaciones públicas.

De acuerdo con lo dispuesto en la LAECSP, todas las administraciones públicas están obligadas a disponer los medios que garanticen el acceso de los ciudadanos por medios electrónicos a los servicios públicos, para cuya adecuación se establece un horizonte temporal que finaliza el próximo 31 de diciembre de 2009.

Aunque la ley exceptúa de la obligación a algunas administraciones en función de su capacidad presupuestaria, en este Plan se considera que no es conveniente acogerse a esta salvedad. En primer lugar, es necesario destacar que no existe justificación para establecer niveles o categorías de exclusión en relación con el proceso de modernización asociado al despliegue de la administración electrónica. La configuración "*ab initio*" de territorios, municipios o de grupos de ciudadanos y empresas en situación de desventaja o de precariedad en el acceso a los servicios electrónicos públicos conduce irremediablemente a delimitar espacios de desigualdad y exclusión "electrónica" y profundizar en la "brecha digital", con los consiguientes efectos perversos y negativos para el territorio y la sociedad aragonesa.

Por otra parte, y con base en los informes del Consejo Superior de Administración Electrónica, se pone de manifiesto que, en la perspectiva de los ciudadanos y las empresas, la tramitación de la mayoría de los procedimientos administrativos requiere la intervención directa o indirecta de los tres niveles de Administración: central, autonómica y local, por lo que los objetivos del Gobierno de Aragón en respuesta a las obligaciones de la LAECSP contenidos en este Plan no podrán ser alcanzados, en muchos casos, sin un nivel mínimo de despliegue e implantación de servicios electrónicos en el conjunto de los entes locales de Aragón.

La iniciativa del Gobierno de Aragón en relación con las Administraciones Locales

Teniendo en cuenta los indicadores que arrojan los estudios de penetración de la Sociedad de la Información en la Comunidad Autónoma de Aragón, así como las características sociodemográficas del territorio, en el que el 68% de la población reside en las tres capitales de provincia y otros 8 municipios y el 30% restante se distribuye en 696 municipios de menos de 10.000 habitantes, el Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón contempla entre sus objetivos prioritarios la colaboración y coordinación con las administraciones locales para prevenir aquellas desigualdades que pudieran existir en la implantación de la Administración Electrónica y, por extensión, de la propia Sociedad de la Información.

La implantación de un servicio de administración electrónica, además de una fuerte componente de inversión, conlleva diferentes riesgos y dificultades que se ven atenuados si se aplican técnicas de concentración de recursos y coordinación en su construcción y explotación. Esto supone, por parte de todas las administraciones implicadas, la adopción de un modelo de "*implantación única*" y "*prestación de servicios*" más moderno y eficiente que el actual en la relación entre el Gobierno de Aragón y las administraciones locales.

En este plano, es importante destacar que en el Gobierno de Aragón la relación con los entes locales está ordenada según el criterio de distribución material de competencias entre los órganos que lo integran. Por tanto, el Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

conocerá y podrá seguir las iniciativas susceptibles de afectar a las administraciones locales ⁽⁵⁾.

Cabe destacar, en relación con el despliegue e implantación de la administración electrónica, los siguientes órganos y entidades:

- El Departamento de Presidencia, órgano competente en materia de Organización y de Administración Electrónica, responsable del diseño y construcción de la mayoría de los sistemas comunes para la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos por parte de la Comunidad Autónoma.
- El Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad, órgano competente en materia de impulso de la Sociedad de la Información y al que está adscrita la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, responsable de la explotación de los sistemas informáticos.
- La Dirección General de Administración Local, centro directivo del Departamento de de Política Territorial, Justicia e Interior para el ejercicio de las competencias en materia de administración local.
- Las Diputaciones provinciales, las capitales de provincia, el Consejo de Cooperación Comarcal, y las entidades asociativas de representación de las administraciones locales.

En consecuencia, la misión del Gobierno de Aragón, que se conforma mediante el desarrollo de iniciativas concretas, precisa en el ámbito de la extensión del Plan a los entes locales de la adopción, en un nivel superior de coordinación, de diferentes medidas:

- Instrumentos de colaboración y participación entre la Administración de la Comunidad Autónoma y las administraciones locales para el seguimiento y la adaptación de las herramientas y la detección de nuevas necesidades en el ámbito de los servicios electrónicos.
- Prestación de los servicios e infraestructuras de administración electrónica en las relaciones de los ciudadanos con los entes locales.
- Servicios de Administración Electrónica Comunes que puedan intermediar en las relaciones de los ciudadanos con los entes locales.
- Herramientas de apoyo a la gestión electrónica de los procedimientos destinados a modernizar la actividad del personal de las administraciones locales.
- Infraestructuras de comunicación de todos los entes locales con el resto de las Administraciones Públicas y entre sí, así como la disposición del conjunto asociado de servicios comunes.
- Apoyo en la identificación de fuentes de financiación (comunitaria, estatal y autonómica) para el desarrollo de la administración electrónica.

Inventario de Iniciativas destinadas a los Entes Locales

De forma análoga a la estructura del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón, se establece una clasificación en ejes estratégicos y líneas de acción para las iniciativas y proyectos especialmente destinados a los entes locales.

Por lo tanto se considerará la misma tipología de iniciativas:

⁽⁵⁾ Artículo 9.f) del Decreto 225/2007, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Estructura Orgánica del Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior (BOA de 21 de septiembre de 2007)

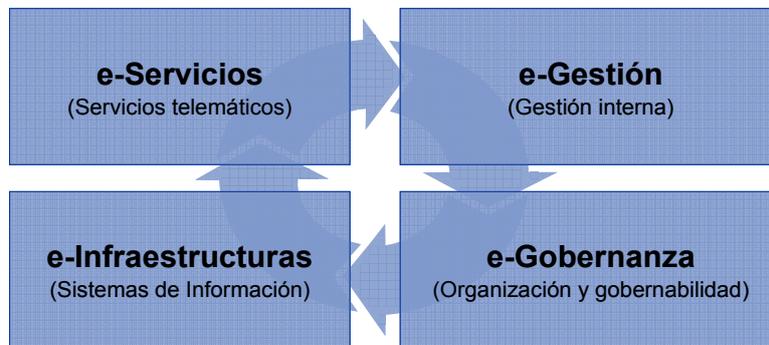


Figura 6: Ejes Estratégicos de iniciativas de Administración Electrónica (EELL)

- **e-Servicios:** puesta en marcha de Servicios de administración electrónica destinados a ciudadanos y empresas
- **e-Gestión:** herramientas y servicios internos para modernizar la tramitación de los expedientes y la interoperabilidad funcional entre Administraciones.
- **e-Infraestructuras:** infraestructuras tecnológicas horizontales a implantar para soportar las iniciativas de e-Servicios y e-Gestión.
- **e-Gobernanza:** elementos de coordinación organizativa, jurídica y de financiera.

En el Anexo [“Iniciativas de administración electrónica de interés para las Administraciones Locales”](#) del Plan de Administración Electrónica se describen detalladamente las iniciativas que son susceptibles de participación por parte de las Administraciones Locales.

Se relacionan a continuación dichas iniciativas

Inventario de Iniciativas destinadas a los Entes Locales: E-Servicios (Servicios Telemáticos)

- Unificación del acceso a servicios de administración electrónica. Diseño de un Área de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón
- Catálogo de Procedimientos. Definición, creación y puesta en producción de un catálogo electrónico de servicios del Gobierno de Aragón (Entes Locales)
- Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)
- Servicio de Formularios Electrónicos
- Registro electrónico. Evolución del Registro Telemático
- Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos
- Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas
- Servicio de Consulta del estado de tramitación
- Servicios de Notificaciones Telemáticas
- Firma Electrónica
- Gestión de Representantes
- Servicio de Huella Digital de Documentos
- Servicio de Compulsa Electrónica
- Potenciación del Servicio de Información mediante el uso de medios electrónicos



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

- Creación de Oficinas de Atención Integradas del Gobierno de Aragón
- Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono Único (060)
- Incorporación de Sedes Electrónicas de Administraciones Locales. Evolución del Portal del Gobierno de Aragón
- Observatorio de Administración Electrónica Local. Diseño de un observatorio de la Administración Electrónica
- Plan de Promoción. Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón
- Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana.

Inventario de Iniciativas destinadas a los Entes Locales: E-Gestión (Herramientas para la tramitación)

- Implantación de un sistema de firma electrónica para empleados públicos
- Modernización de las herramientas de registro. Aplicación de Registro
- Sistema de gestión documental y archivo electrónico
- Automatización de procedimientos y servicios a través del sistema de gestión de expedientes corporativo
- Sistema de intercambio de datos con otras administraciones
- Plan de impulso de Interoperabilidad
- Servicios de Gestión de Personal. Nuevo portal del empleado público
- Plan de rediseño de procedimientos y servicios

Inventario de Iniciativas destinadas a los Entes Locales: E-Infraestructuras (Sistemas horizontales para Administración Electrónica)

- Servicios de Administración Electrónica sobre RACI
- Gestión de la Información sobre el Estado de Tramitación. Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)
- Plan de normalización y estandarización TIC

Inventario de Iniciativas destinadas a los Entes Locales: E - Gobernanza

- Cooperación entre Administraciones Aragonesas.
- Observatorio de Financiación.
- Plan de Comunicación y Difusión Interna
- Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Programa del Plan

Como parte de las herramientas de control del despliegue del Plan, se define a continuación la planificación estimada para la ejecución de las medias e iniciativas contempladas por cada uno de los ejes estratégicos definidos.

Planificación Global

En la planificación definida, se considera la potenciación durante el 2009 de los diferentes proyectos e iniciativas pertenecientes a las líneas de trabajo de Multicanalidad, Servicios Telemáticos y E-Inclusión.

Asimismo es necesaria la finalización de todos aquellos proyectos destinados al cumplimiento estricto de la Ley de Acceso (Ley 11/2007) y de la Directiva de Servicios, con una dedicación especial a la puesta en marcha de los Servicios Telemáticos.

Por otra parte, será necesaria la potenciación de las iniciativas relacionadas con las Herramientas de Gestión Interna, debido a la necesidad de contar con las herramientas de E-Gestión necesarias para la puesta en marcha de los dichos Servicios Telemáticos.

Debido a la necesidad de contar con las herramientas y medios necesarios para la puesta en marcha tanto de las iniciativas de E-Gestión como las relacionadas con las de E-servicios se ha definido una planificación que permita contar con las medidas o proyectos dentro de la E-Gobernanza y la E-Infraestructura en el plazo adecuado.

Por último, es necesario destacar, la inclusión dentro de la planificación de iniciativas cuyo desarrollo fue iniciado, a lo largo del año 2008, por parte del Departamento de Presidencia de forma previa a la aprobación del Plan de Administración Electrónica como preparación para posibilitar las condiciones necesarias para la aprobación efectiva del mismo.

Proyectos PAEA	2008				2009				2010				2011			
	ene	abr	jul	oct												
Monitorización, Control y Seguimiento																
Seguimiento de las iniciativas																
E-Servicios																
Multicanalidad																
Servicios Telemáticos																
E-Inclusión																
E-Gestión																
Herramientas de Gestión Interna																
Interoperabilidad																
Rediseño de servicios y procedimientos																
E-Infraestructuras																
Dotación																
Integración de Servicios																
Estandarización																
E-Gobernanza																
Organización																
Soporte Jurídico																
Comunicación																
Formación																



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Planificación de Iniciativas Horizontales

Calendario de Iniciativas relacionadas con los E-servicios.

Las iniciativas horizontales correspondientes a E-Servicios cabe destacar que algunas iniciativas se vienen desarrollando desde el inicio de Legislatura pero se desarrollará en su parte sustancial a lo largo del año 2009 y principio del 2010 estableciéndose una priorización tanto de las iniciativas como de las funcionalidades a implantar.

Proyectos E-Servicios	2008				2009				2010				2011			
	ene	abr	jul	oct												
Implantación del Catálogo de Servicios Electrónicos del Gob. de Aragón																
Implementación																
Puesta en producción del 50% del Catálogo																
Puesta en producción del 100% e integración con el ETT																
Evolución y mantenimiento																
Servicio de Consulta del estado de Inscripción																
Sistema de visualización y seguimiento "Puesta en marcha de área de "mis trámites"																
Evolución e integración con sistemas actuales																
Área de Administración Electrónica en el Portal del Gobierno de Aragón																
Integración con el Catálogo de Servicios																
Definición de información y servicios personalizados																
Incorporación progresiva de servicios al Área																
Integración total																
Servicio de Formularios Electrónicos																
Normalización de los procedimientos de creación de formularios																
Evolución del procedimiento y adaptación de todos los formularios																
Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos																
Implementación de la pasarela de pagos (Durante el 2007)																
Integración con el ETT																
Evolución, aprobación de acuerdos con entidades financieras y bancos																
Evolution del Registro Telemático																
Puesta en producción del registro integrado																
Interoperabilidad con otros registros telemáticos																
Servicios de Notificaciones Telemáticas																
Análisis del Proyecto																
Implantación del servicio																
Integración con el ETT																
Evolución y mantenimiento del servicio																
Firma Electrónica																
Implantación de la plataforma de validación (Durante el 2006)																
Expedición de certificados (Durante el 2007)																
Expedición de certificados (Durante el 2008)																
Evolución y firma de convenio de Prestadores																



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Continuación de la planificación de las diferentes iniciativas horizontales del eje E-Servicios.

Proyectos E Servicios	2008				2009				2010				2011			
	ene	abr	jul	oct												
Gestión de Representantes																
Inicio y puesta en producción del servicio																
Evolución y mantenimiento																
Servicio de Huella Digital de Documentos																
Inicio del Proyecto																
Transformación del proyecto en servicio común																
Evolución y mantenimiento																
Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón																
Definición y presentación del Plan																
Ejecución del Plan																
Revisión de resultados y reajuste del Plan																
Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERI)																
Puesta a disposición de los ciudadanos de los 5 servicios iniciales																
Integración con ETT e implantación de 50 servicios SERI																
Identificación e implantación de 30 servicios SERI																
Diseño de un observatorio de la Administración Electrónica																
Inicio del Proyecto																
Puesta en Producción del Proyecto																
Reflexión del Servicio de Información mediante el Uso de Medios Electrónicos																
Puesta en marcha y definición del proyecto																
Inicio del proyecto																
Evolución del proyecto																
Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integrada del Gobierno de Aragón																
Inauguraciones de las oficinas en las capitales de provincia, Alcañiz y Calatayud																
Inauguraciones de las oficinas en las Cabeceras de Comarca																
Inauguraciones en el resto de la Comunidad																
Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono Único (098)																
Fase de acoplamiento e integración																
Fase de Evolución																
Evolución del Portal del Gobierno de Aragón																
Versión inicial en producción																
Nueva versión																
Evolución del Portal del Gobierno de Aragón																
Proyectos E Servicios																
Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas																
Puesta en Producción																
Evolución y mantenimiento																
Servicio de Computas Electrónica																
Puesta en Producción																
Evolución y mantenimiento																
Servicio de atención virtual																
Inicio del Proyecto																
Puesta en producción del servicio																
Asistencia completa																
Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana																
Definición y diseño de mecanismos																
Implantación y análisis de resultados																
Desarrollo evolutivo																
Estudio de viabilidad del Servicio de Geomerenación																
Presentación del Estudio																
Definición de un piloto para el servicio de Geomerenación																
Sistema de Traducción																
Análisis de situación y definición de contenidos objetivo																
Implantación del servicio																
Incorporación del 100% del contenido identificado																
Mantenimiento evolutivo e incremental																



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Calendario de Iniciativas relacionadas con la E-Gestión.

Dentro de este eje estratégico destacan las líneas de actuación destinadas a la definición y potenciación de Herramientas de Gestión interna, Interoperabilidad y Rediseño de servicios y procedimientos.

Proyectos E-Gestión	2008				2009				2010				2011			
	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct
Aplicación de Registro	[Bar chart showing activity from late 2008 to early 2011]															
Definición del sistema	[Bar chart showing activity in early 2009]															
Puesta en productivo del aplicativo	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Extensión al resto de las oficinas	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Sistema de gestión documental y archivo electrónico	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Implantación del proyecto PAPIRO (durante 2007)	[Bar chart showing activity in early 2009]															
Ampliación de las funcionalidades del gestor documental	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Incorporación total del gestor de documentos al Catalogo de Servicios	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Evolutivo y definición de un plan de digitalización	[Bar chart showing activity in late 2009]															
Automatización de procedimientos y servicios a través de sistemas de gestión de expedientes corporativos	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
TED en producción (2008)	[Bar chart showing activity in early 2009]															
Incorporación al 25% de procedimientos	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Incorporación al 90% de procedimientos	[Bar chart showing activity in late 2009]															
Mantenimiento evolutivo o incremental	[Bar chart showing activity in early 2011]															
Implantación de un sistema de firma electrónica para empleados públicos	[Bar chart showing activity from late 2008 to early 2011]															
Definición del Proyecto	[Bar chart showing activity in early 2009]															
Contratación e inicio de la emisión y distribución de certificados	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Emisión y distribución del 100% de los certificados	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Plan de impulso de Interoperabilidad	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Definición del Plan de impulso	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Ejecución de las medidas incluidas en el Marco	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Sistema de intercambio de datos con otras administraciones	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Definición del piloto e implantación del mismo	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Implantación e integración con el ETT	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Evolución del portal del empleado público	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Consultoría de Estudio y diseño funcional del portal del Empleado final	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Implantación del evolutivo del Portal	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Plan de rediseño de procedimientos y servicios	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Definición y presentación del Plan de Rediseño	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Herramientas de gestión colaborativa	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Definición de un Cuadro de Mando y de un entorno colaborativo	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Evolución y mantenimiento del Cuadro de Mando y del macro entorno colaborativo	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															

Calendario de Iniciativas relacionadas con las E-Infraestructuras.

Este eje estratégico considera las líneas de actuación de Integración de servicios y Estandarización contando, como proyectos más relevantes y críticos, dentro de la planificación la evolución del Entorno Telemático de Tramitación y su integración con todos los servicios a implementar según el eje-Servicios y E-Gestión y la integración de la administración electrónica sobre la red RACI del Gobierno de Aragón..

Proyectos E-Infraestructuras	2008				2009				2010				2011			
	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct	ene	abr	jul	oct
Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)	[Bar chart showing activity from late 2008 to early 2011]															
Implantación del ETT	[Bar chart showing activity in early 2009]															
Definición de la capa Web de Servicios procedimientos	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Servicios de Administración Electrónica sobre RACI II	[Bar chart showing activity from late 2008 to early 2011]															
Asesoría tecnológica	[Bar chart showing activity in early 2009]															
Dotación del Servicio	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Plan de normalización y estandarización TIC	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															
Inicio del Plan	[Bar chart showing activity in mid-2009]															
Presentación del Plan y distribución del mismo a los responsables involucrados directamente	[Bar chart showing activity from late 2009 to early 2011]															



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Calendario de Iniciativas relacionadas con la E-Gobernanza.

El desarrollo de las iniciativas relacionadas con el eje E-Gobernanza tiene su inicio en el año 2009, siendo ese mismo ejercicio en donde se focalizará el mayor esfuerzo debido a la alta concentración de iniciativas a desarrollar.

Se estima que, por su implicación en la modernización y mejora de la actividad administrativa, muchas de las herramientas y estructuras organizativas tengan una vida útil muy superior a la propia vigencia del plan.

Proyectos - E-Gobernanza	2008				2009				2010				2011			
	ene	abr	jul	oct												
Desarrollo de un cuadro de mando para seguimiento de Administración Electrónica																
Definición de la primera versión e implantación de la herramienta de soporte del CM																
Evolución y ajuste del CM																
Mantenimiento evolutivo o incremental																
Observatorio de Financiación																
Inicio del observatorio																
Captación y trazabilidad de la financiación. Presentación de resultados																
Definición de un nuevo modelo de soporte a la Administración Electrónica																
Definición del Modelo Organizativo																
Implantación de dicho modelo organizativo																
Oficina Técnica de Soporte a la AE																
Establecimiento de la oficina técnica																
Soporte de la oficina técnica																
Plan de Comunicación y Difusión Interna																
Desarrollo y presentación del Plan																
Ejecución del Plan																
Evaluación de los resultados y actualización de medidas																
Definición y desarrollo del marco normativo de soporte a la Administración Electrónica																
Constitución del marco normativo																
Adecuación y modificación de las normativas afectadas																
Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos																
Definición y presentación del Plan de Formación																
Ejecución del Plan de Formación																



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Estimación económica de la inversión

Consideraciones Generales

La inversión estimada para la realización de las iniciativas del presente plan se estructura en base a las siguientes **consideraciones generales**:

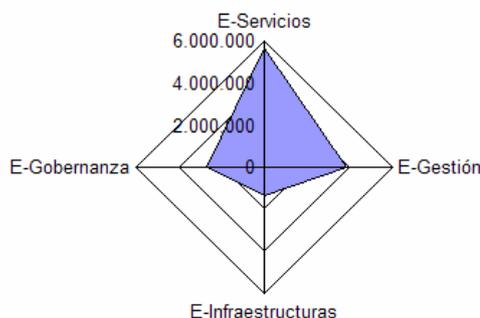
- Se han considerado de forma independiente las iniciativas Horizontales y Departamentales siendo objeto presupuestario de este plan únicamente aquellas consideradas comunes.
- Tal como se refleja en las fichas de iniciativas correspondientes, parte de las inversiones reflejadas contemplan única y exclusivamente la dotación destinada a la **consultoría, planificación o estudio de viabilidad** necesario para la valoración de la inversión definitiva.

Proyectos Horizontales de Administración Electrónica.

La inversión considerada para la ejecución del presente Plan estratégico contempla la siguiente distribución:

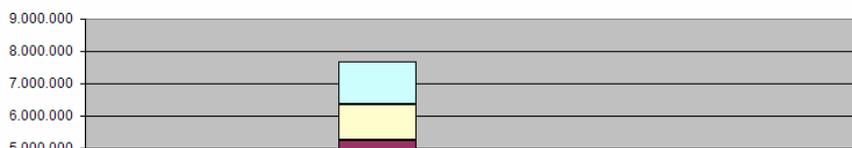
Iniciativas Horizontales	2009	2010	2011	total
E-Servicios	1.620.000	1.775.000	1.515.000	4.920.000
E-Gestión	1.270.000	1.500.000	1.210.000	3.980.000
E-Infraestructuras	0	120.000	150.000	270.000
E-Gobernanza	0	450.000	360.000	810.000
	2.890.000	3.845.000	3.235.000	9.980.000

Por lo tanto, la distribución agregada de la inversión a lo largo del ámbito temporal definido para el presente Plan se representa de la siguiente manera:



Tal y como se puede apreciar en el gráfico inferior, la mayor inversión se contemplará en los años 2009 y 2010 con la mayor dotación destinada al desarrollo de proyectos del eje e-Servicios, y a partir de 2011, se estima una inversión decreciente.

Comparativamente, las mayores inversiones se destinan a los proyectos enmarcados dentro de los ejes de E-Servicios y E-Gestión, sin embargo, en el año 2011 se contempla la ejecución de la mayoría de los mecanismos de Gestión del Cambio, incluidos dentro del eje de E-Gobernanza y por lo tanto el crecimiento de la dotación presupuestaria para dichos proyectos e iniciativas.





Plan de Administración Electrónica

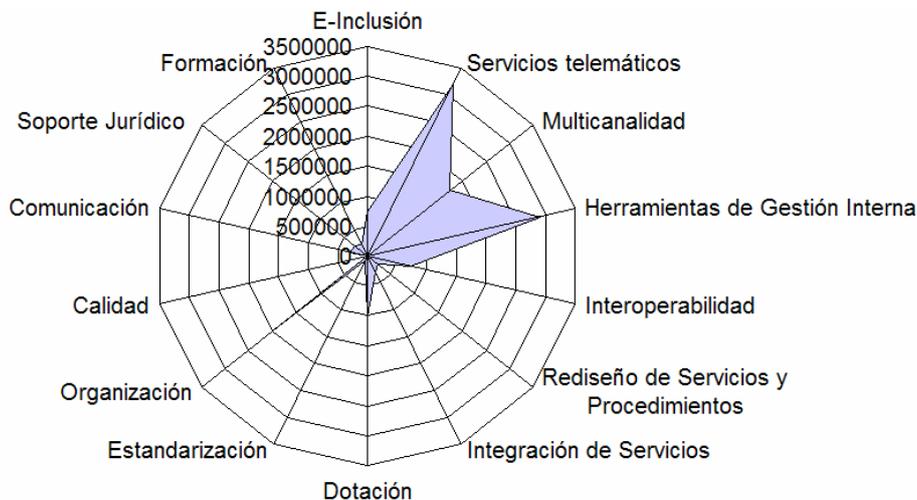


DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

En relación a las líneas de actuación definidas para cada uno de los ejes estratégicos, las mayores inversiones serán destinadas a las líneas de Servicios Telemáticos y de Herramientas de Gestión Interna

Por líneas estratégicas	
Comunicación	40.000
E-Inclusión	520.000
Formación	210.000
Herramientas de Gestión interna	3.230.000
Integración de Servicios	270.000
Interoperabilidad	650.000
Multicanalidad	1.535.000
Organización	400.000
Rediseño de Servicios y Procedimientos	100.000
Servicios Jurídicos	2.865.000
Soporte Jurídico	160.000

Por lo tanto, el siguiente diagrama representa la inversión agregada para las diferentes líneas de actuación en el marco temporal definido.





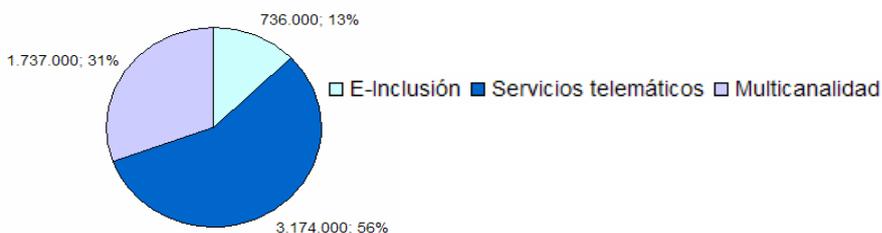
Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

A continuación se reflejan de forma comparativa las inversiones consideradas para cada uno de los ejes estratégicos en base a sus líneas de actuación:

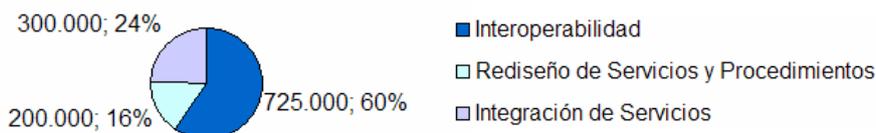
- Dentro del eje estratégico de **E-Servicios**, se considera prioritaria la línea de actuación asociada a los Servicios telemáticos con un 50% de la inversión total del eje estratégico.



- Con respecto al eje estratégico **E-Gestión**, la inversión más relevante afecta a la creación de Herramientas de Gestión considerándose de menor cuantía las inversiones en líneas de actuación tales como el rediseño de procedimientos.



- En el eje estratégico **E-Infraestructuras**, tal y como se ha mencionado en las consideraciones generales del presente capítulo, no se consideran inversiones directamente relacionadas con la creación de infraestructuras. Por el contrario, incluyen iniciativas asociadas a la elaboración de planes, consultoría y estudios de viabilidad. Dentro de las inversiones, se consideran especialmente relevantes las dotaciones destinadas a la creación de mecanismos y marcos de interoperabilidad:



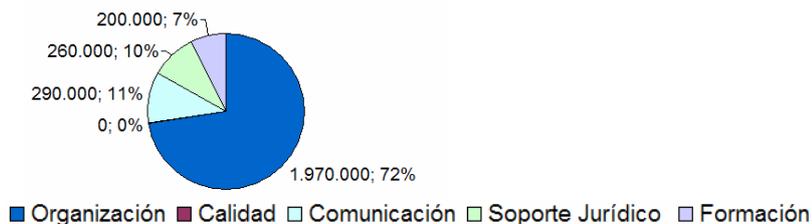


Plan de Administración Electrónica

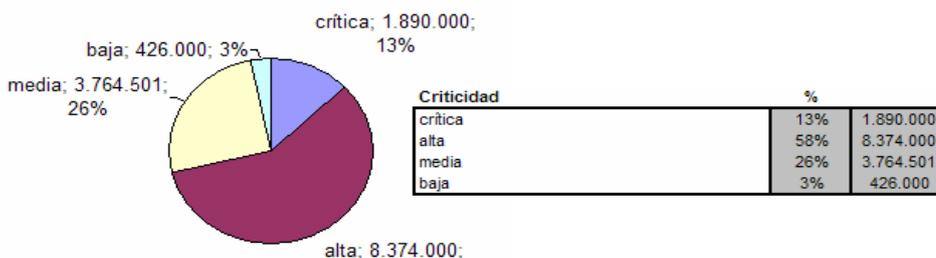


DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- En relación al eje estratégico de **E-Gobernanza**, se considera, como prioritaria la inversión en herramientas de soporte al seguimiento y la organización con el objetivo de establecer la definición del entorno organizativo adecuado para la gestión e impulso de la administración electrónica:



Las inversiones definidas en relación a la Prioridad de los proyectos de administración electrónica se representan en el siguiente gráfico:



En el Anexo "**Modelo Económico del Plan de Administración Electrónica**", se detallan, anualizadamente las cuantías de las inversiones en proyectos horizontales de Administración Electrónica.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Impacto socioeconómico

El desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento y la toma de conciencia social sobre las posibilidades que ofrece la incorporación de las Tecnologías de la Información en todos los ámbitos de actividad humana, ha supuesto una transformación de la economía tradicional a una economía donde, en muchos casos, **la generación de riqueza se basa en gran medida en la capacidad tecnológica de las empresas, los trabajadores y en gran medida de las Administraciones Públicas** no sólo como **reguladoras** de la sociedad si no, también, como **participantes** tanto en la actividad económica, como educativa, investigadora, etc.

En este contexto, las Administraciones Públicas asumen un papel fundamental en el comportamiento del **marco económico** y por lo tanto deben ser consideradas no sólo como un **agente económico más, sino como una parte responsable del desarrollo** de la Sociedad de la Información.

Concretamente la relación telemática de los ciudadanos y empresas con la Administración, o **Administración Electrónica**, debe ser considerada como una de las prioridades de las Administraciones (y Gobiernos), ya que se entiende que una adecuada utilización de las TIC en este ámbito contribuye a **la creación de mejores condiciones para el desarrollo económico, social, cultural y a la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos**.

Como ya se ha mencionado a lo largo del presente plan, tanto a nivel europeo, como nacional y autonómico se están ejecutando iniciativas destinadas a impulsar y desarrollar la Administración Electrónica como eje básico y ampliamente considerado dentro de la **modernización y la mejora de los servicios**.

Dentro de estas iniciativas es necesario considerar aquellas especialmente destinadas a:

- **Alcanzar un auténtico mercado único de servicios en la Unión Europea** a través de la eliminación de las barreras legales y administrativas que actualmente limitan el desarrollo de actividades de servicios entre Estados Miembros. Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios).
- **La reducción de los trámites administrativos:** tanto a nivel nacional como autonómico como parte de los objetivos de modernización e impulso de la Administración Electrónica. En este punto es necesario recordar la introducidas en el 2005 en la Estrategia de Lisboa y la ratificadas en el marco nacional durante el año 2007 de dicha iniciativa (materializada en la asunción del "*Standard Cost Model*" como base para la cuantificación y reducción del Coste o Carga Administrativa)
- **La evaluación del impacto y el retorno a la inversión de las mejoras de las tecnologías e infraestructuras dentro de las Administraciones Públicas.** En este punto es necesario destacar cómo los beneficios y el retorno a la inversión de cada uno de los proyectos definidos en el presente plan deberán ser evaluados en términos cuantitativos de "Retorno de la Inversión" y de mejora de ratios socioeconómicos

Todo ello, define un marco general a **corto plazo** en el que los ciudadanos deberán utilizar con fluidez las herramientas que las Tecnologías de la Información desarrollan tanto para su desempeño laboral como en su evolución personal y familiar.

Asimismo, el sector empresarial se enfrenta a un nuevo paso en la globalización de su actividad que, si bien presenta riesgos y amenazas derivados del incremento de la competitividad en todos los sectores, abre la posibilidad de participar en oportunidades de negocio en lugares distantes de una forma sencilla sin que esto implique rediseñar modelos de costes y organización.

La **Administración no debe suponer un freno el desarrollo de la Sociedad de la Información**, por el contrario, debe considerarse un ejemplo en el ámbito de la modernización de sus actividades y **facilitar la actividad del resto de agentes económicos y sociales**.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

La evaluación de los beneficios de cada una de las iniciativas de Administración Electrónica desarrolladas por el Gobierno de Aragón corresponderá al Observatorio de Financiación, Iniciativa Horizontal de carácter organizativo incluida en el eje de E-Gobernanza. Dicha evaluación corresponderá principalmente a factores de Retorno de la Inversión y mejora de la eficiencia pero también incorporará factores tales como:

- La mejora de la accesibilidad a los servicios proporcionados
- El fomento de la utilización del canal Internet como medio de comunicación/difusión con los ciudadanos.
- La agilización de la tramitación de los servicios prestados por el Gobierno de Aragón.
- El incremento en el nivel de interacción entre el ciudadano y la Administración.
- El seguimiento de los servicios más demandados por los ciudadanos y las empresas.
- La maximización del grado de eficiencia en la prestación de servicios al ciudadano reduciendo los tiempos de respuesta, mejorando de este modo la gestión interna de la Administración.
- La disminución del número de documentos exigidos a los ciudadanos y empresas para iniciar cualquier proceso de prestación del servicio.
- Simplificación y modernización homogénea de los procedimientos administrativos (modernización y simplificación de las cargas en el procedimiento).
- La normalización de procedimientos y documentos.
- El incremento en la calidad de servicio a los ciudadanos.

Por último, dado que el desarrollo de la Administración Electrónica es un objetivo compartido por todas las administraciones, existen diferentes fuentes de financiación específicas que, en muchos casos, pueden compatibilizarse con la distribución presupuestaria de los diferentes Departamentos y Organismos. El **Observatorio de Financiación** tendrá asimismo por misión la identificación, tramitación y seguimiento de cualquier línea presupuestaria que pueda ser utilizada para financiar el conjunto de medidas objetivo de este documento.

Además de las iniciativas de financiación nacionales como el Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Programa eModel, de Ayudas a la Modernización de Entes Locales, del Ministerio de Presidencia existen líneas supranacionales que deberán ser estudiadas.

Como ejemplo de estas líneas de financiación, las iniciativas del Plan de Administración Electrónica se enmarcan dentro de la operación denominada "Implantación de Herramientas Comunes para Administración Electrónica", recogida dentro del Plan Operativo del Fondo Europeo de Desarrollo Regional 2007-2013, Fondo FEDER (Fondo de desarrollo regional Período 2007-2013).

Dentro de la regularización de las comunidades, Aragón pertenece al ámbito de las regiones de Competitividad. Los Fondos FEDER se encuadran en diferentes programas o líneas, entre los cuales el Programa Operativo Regional se adecua a las iniciativas asociadas con la Directiva de Servicios, la Modernización Administrativa y la Administración Electrónica, concretamente, dentro del Eje Economía del Conocimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial.

A su vez este eje estratégico se divide en varias líneas y programas de las cuales es destacable con su vinculación con el Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón la **Línea 2: Sociedad de la Información y el programa 13: Servicios y aplicaciones para el ciudadano.**



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS



Los criterios de selección de los programas antes mencionados consideran prioritarios los proyectos y actuaciones de I+D+i científica y tecnológica que tengan un mayor impacto en el desarrollo regional y satisfagan mejor las necesidades de su tejido productivo buscando además poder acercar estos avances tecnológicos a todo tipo de clientes y empresas.

A continuación y a modo sintético se muestra la relación existente entre los principales enfoques estratégicos que impulsan los proyectos a financiar establecidos por el Programa Operativo FEDER junto con algunas líneas maestras del Plan de Administración Electrónica.

Enfoques estratégicos	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vertebración social y territorial a través de las infraestructuras y servicios de información ■ Construcción de la Sociedad de la Información ■ Participación activa de la sociedad en materia de Sociedad de Información. ■ Impulso del desarrollo estratégico de Aragón favoreciendo los agentes económicos y el tejido empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Establecimiento de un modelo futuro que facilite el acceso a la e-administración por parte de todos los aragoneses. ■ Proyección de más de 50 iniciativas/proyectos orientadas, a alcanzar el modelo de e-administración promovido. ■ Impulso de iniciativas para fomentar la participación ciudadana de cara a facilitar su acceso a la e-administración del Gobierno de Aragón ■ Habilitación de la e-administración a todo el tejido empresarial y participación en el desarrollo de la e-administración por parte del sector tecnológico aragonés.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Anexo I: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Servicios.

Se describe a continuación, en formato de ficha descriptiva, el detalle de cada uno de las medidas de este Eje estratégico.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador de la iniciativa
- Eje estratégico al que pertenece la iniciativa
- Línea de trabajo en la que se engloba la iniciativa
- Nombre de la iniciativa
- Descripción de la iniciativa
- Prioridad de la iniciativa
- Requerimientos asociados al cumplimiento de la iniciativa
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa de la iniciativa
- Indicadores a tener en cuenta en la iniciativa
- Iniciativas relacionadas.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.1	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Diseño de un observatorio de la Administración Electrónica			
Descripción	<p>La creación de un observatorio de administración electrónica permitirá estudiar el impacto y la idoneidad de las políticas públicas aplicadas en materia de administración electrónica.</p> <p>Asimismo, permitirá a los Departamentos recopilar la información necesaria para la mejora de los servicios telemáticos ofertados y para la continua definición y adaptación de los elementos que conforman el modelo de administración electrónica.</p> <p>El observatorio de administración electrónica permitirá definir el perfil de los usuarios dentro del Gobierno de Aragón, así como la utilización de la administración electrónica en la Comunidad Autónoma.</p>					
Requerimientos	<p>Con este propósito será necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir los distintos tipos de usuarios de la administración electrónica - Realizar estudios periódicos de evolución de los diferentes canales utilizados - Editar encuestas de satisfacción y necesidades por segmentos de población. - Definir estudios específicos: volumen de tramitación de servicios, demanda, perfiles, etc. - Publicar estudios o planes de Administración activa: estudio de solicitudes, recurrencia, etc. posibilidades de pre-cumplimentación, avisos. - Alimentar los correspondientes sistemas de indicadores y cuadros de mando que permitan la evaluación del modelo de servicios prestado 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio del proyecto 02/2010 - Puesta en producción 03/2010 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	<p>Prioridad Media</p>
	Previsto	0€	0€	25.000€	25.000€	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Destinatarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsables de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón de cada uno de los Departamentos como principales destinatarios de la información recogida por el Observatorio - Terceras partes, en general, como principal fuente de información primaria. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.1	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Diseño de un observatorio de la Administración Electrónica
Factores Críticos	<p>Será fundamental contar con medios que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garanticen el acceso de terceros a los mecanismos de recopilación de información - Garanticen la facilidad en el uso de estos mecanismos o la formación en los mismos - Fomenten el uso de dicho observatorio <p>Asimismo será necesario contar con las herramientas necesarias para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La correcta explotación de los datos - La aplicación de las mejoras necesarias y detectadas por dicho observatorio y la revisión continua del modelo de Administración Electrónica definido. 		
Indicadores	<p>Los indicadores clave que se definirán deberán estar relacionados con el uso y explotación de los datos definidos en el observatorio, entre ellos cabe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de accesos al Observatorio (entendidos en términos de porcentaje de usuarios potenciales y en términos de número de accesos) - Volumen de iniciativas llevadas a cabo desde el Observatorio - Valoración de la satisfacción en el uso los servicios telemáticos en Aragón - Histórico de interacciones del ciudadano a través de múltiples canales - Integración entre histórico de interacciones e histórico de tramitaciones - Cualquier otra medida que se considere oportuna una vez definido el Observatorio. 		
Iniciativas Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> - Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integrada del Gobierno de Aragón - Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono único (060) - Plan Director de Movilidad - Plan de Impulso de Canales Alternativos - Área de Administración Electrónica en el Portal del Gobierno de Aragón 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.2	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Evolución del Portal del Gobierno de Aragón			
Descripción	<p>La Administración Electrónica requiere incrementar la oferta de servicios y los medios de relación con los ciudadanos, las empresas y el resto de organismos. Para garantizar el éxito, será necesario definir y actualizar correctamente los diferentes canales a través de los cuales se prestan servicios.</p> <p>Dentro de este marco, el Portal del Gobierno de Aragón deberá ser el eje central de acceso a todos los servicios de telemáticos y, como tal, será potenciado y actualizado evolucionando constantemente.</p> <p>En la actualidad, ya se cuenta con una versión actualizada del Portal del Gobierno de Aragón, sin embargo será necesario actualizar sus herramientas y contenidos (así como la usabilidad y accesibilidad) con el objetivo de poder ofrecer a los ciudadanos y empresas servicios telemáticos plenamente evolucionados.</p>					
	<p>El Portal del Gobierno de Aragón, incorporará las modificaciones necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la imagen del Portal en lo referente a: <ul style="list-style-type: none"> o Estructura de la información e incorporación de los servicios o Adaptaciones sucesivas del "look & feel" - Evolución de la arquitectura tecnológica - Adecuación de procedimiento/organización para su gestión - Actualización de la normativa (en el caso en el que se considere necesario). - Auditoria y certificación de accesibilidad del Portal. - Estructuración de las guías de hechos vitales. - Tratamiento dado a las Entidades Colaboradoras. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Versión en producción (07/2008) - Actualización prevista (09/2009) - Evolutivos a partir de (05/2010) 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	<p>Prioridad</p> <p>Media</p>
	Previsto	0€	40.000€	50.000	150.000€	
	Disponibile				%	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.2	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Evolución del Portal del Gobierno de Aragón
Principales Destinatarios	<p>Como en otros medios de relación, los destinatarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Organismos y Administraciones Públicas 		
Factores Críticos	<p>Deberán considerarse los siguientes aspectos a la hora de actualizar / evolucionar el Portal del Gobierno de Aragón:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación del catálogo de procedimientos y de los servicios telemáticos que lo componen - Incorporación de protocolos que garanticen la seguridad en la información publicada y en las interacciones con dicho Portal - Usabilidad y accesibilidad de la información - Promoción de las funcionalidades y ventajas del uso del Portal - Facilidad de evolución y adaptación a las necesidades de publicación en las fases definidas dentro del Plan de la Administración Electrónica 		
Indicadores	<p>Algunos de los indicadores a considerar serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de visitas al portal - Número de sugerencias o quejas recibidas - Número de servicios telemáticos prestados - Número de interacciones y grado de avance de las mismas <p>Será necesario definir los indicadores más apropiados desde la iniciativa del Observatorio de Administración Electrónica</p>		
Iniciativas Relacionadas	<p>Deberán ser consideradas todas las iniciativas relacionadas con la línea de trabajo de Multicanalidad y Servicios de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.3	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Área de Administración Electrónica en el Portal del Gobierno de Aragón			
Descripción	<p>Tal como se establece en la iniciativa “Evolución del Portal del Gobierno de Aragón”, el Portal será el eje central de relación por medios electrónicos con la Administración y, por tanto, el punto de acceso a todos los servicios telemáticos.</p> <p>Dentro de diferentes áreas del Portal del Gobierno de Aragón, se deberá definir un área específica de Administración Electrónica en donde se proporcione a ciudadanos y empresas la información y servicios relacionados con la Administración Electrónica.</p>					
Requerimientos	<p>Para la correcta definición del Área de Administración Electrónica deberá establecerse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un enlace a los Procedimientos Administrativos disponibles mediante la existencia de un catálogo de Procedimientos enlazará con la realización de trámites on-line. - Acceso al Servicio para la Recepción de Notificaciones Electrónicas - Ayuda para la ejecución de cada uno de los trámites (información o manuales que asistan a los usuarios en la finalización de cada trámite) - Un área de trámites del Ciudadano (apartado “Mis Trámites” o “La Administración Próxima” “Cómo va lo mío”) que incluya toda la información y/o documentación relativa al interesado/dos y los trámites realizados con la Administración: <ul style="list-style-type: none"> o Información básica del ciudadano o Estado de los procedimientos 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 3/2009 Integración con el Catálogo de Servicios - 09/2009 hasta el 12/2009 Definición de información y servicios personalizados - 5/2010 Incorporación progresiva de servicios al Área. - 11/2011 Integración total 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		150.000€	45.000€	30.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.3	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Área de Administración Electrónica en el Portal del Gobierno de Aragón
Principales Destinatarios	Usuarios de la Administración Electrónica: <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Otras Entidades y Organismos 		
Factores críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha y acceso a los Servicios de Administración Electrónica - Inclusión de Contenidos de ayuda (área de “e-learning”) - Garantizar accesibilidad, seguridad y fomento del uso del canal de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón 		
Indicadores	Los indicadores clave del Área de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón deberán ser los asociados a cualquier Portal de Servicios, entre los que cabe destacar: <ul style="list-style-type: none"> - Número de servicios telemáticos prestados - Número de servicios finalizados/realizados - Servicios más utilizados - Nivel de utilización de la ayuda, llamadas al servicio de información - Indicadores asociados con la medición de la participación y uso ciudadano de los servicios telemáticos (cuestionarios de satisfacción para los usuarios...) 		
Iniciativas Relacionadas	Será necesario considerar la iniciativa referente al Portal del Gobierno de Aragón. El Observatorio de Administración Electrónica será responsable de la recopilación de información referente al Área de Administración Electrónica y a la explotación de la misma.		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.4	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integrada del Gobierno de Aragón																						
Descripción	<p>Recientemente se han establecido acuerdos entre el Gobierno de Aragón y la Administración General del Estado para el despliegue en la Comunidad Autónoma, comenzando por la ciudad de Zaragoza, de la Red de oficinas 060 con el fin de proveer a los ciudadanos de un canal presencial ofertado en las oficinas de atención integradas <i>multi-administración</i>.</p> <p>Para completar este despliegue e implantación será necesario integrar a nivel operativo (conjunto de procesos y almacenes de información y servicios) las actividades de las Oficinas adecuando la infraestructura y tecnologías a dicha actividad.</p> <p>En la actualidad, ya se han iniciado algunas mejoras para potenciar el uso de dicha red de oficinas de atención y destinadas a ofrecer un servicio más adecuado a las necesidades de los ciudadanos.</p>																								
	<p>Los pasos necesarios en esta iniciativa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Incorporación de servicios a la red de Oficinas 060 - Mejora de las tecnologías de soporte de las Oficinas 060 y de las Infraestructuras de las Oficinas de Atención - Integración de las herramientas de gestión de los Servicios de Atención al Ciudadano. 																								
	<ul style="list-style-type: none"> - 11/2009: Inauguraciones de las oficinas en las Capitales de Provincia, Alcañiz y Calatayud previstas para 2008 (con una cobertura del 60% de la población) - Hasta el 9/2010 Inauguraciones de las oficinas en las <i>Cabeceras de Comarcas</i> (cobertura al 90% de la población) - 11/2011 Inauguración del resto de oficinas (cobertura total de la población) 																								
Coste Económico	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Previsto</td> <td>0€</td> <td>0€</td> <td>350.000€</td> <td>350.000€</td> </tr> <tr> <td>Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Necesidad de Financiación</td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>						2008	2009	2010	Mant.	Previsto	0€	0€	350.000€	350.000€	Disponible				10 %	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%
		2008	2009	2010	Mant.																				
	Previsto	0€	0€	350.000€	350.000€																				
	Disponible				10 %																				
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%																					
<p>La inversión responderá al volumen de oficinas desplegadas, estimándose un volumen aproximado de 720,000€, con un mantenimiento anual asociado de 50,000€</p> <p>No se consideran las inversiones en infraestructuras de inmovilizado ni dotaciones de personal</p>																									
<p>Prioridad Media</p>																									



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.4	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integrada del Gobierno de Aragón
Principales Destinatarios	Los principales destinatarios serán los ciudadanos		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Correcta definición de las particularidades territoriales (dispersión geográfica, ocupación de la población, costumbres sociales en relación a horarios de atención ...) - Consideraciones relativas a la incorporación a la red 060 (Plan de Despliegue 060) - Integración operativa de los sistemas de atención al ciudadano - Promoción del modelo de Oficinas de Atención Integrada Multiadministración. - Evaluación del coste de mantenimiento de las oficinas - Definición de mecanismos innovadores de atención al ciudadano (kioscos virtuales,...) 		
Indicadores	<p>Los principales indicadores relacionarán el uso y el beneficio del servicio frente a otros mecanismos (como el Portal del Gobierno de Aragón o los canales alternativo que pudieran definirse), entre ellos cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores del uso de las oficinas - Número de servicios ofertados en las Cartas de Servicio. - Relación de servicios de las diferentes Administraciones “consumidos” por los ciudadanos - Indicadores de satisfacción del uso por parte de los usuarios - Relación entre el uso de este canal y el uso de otros canales alternativos - Indicadores relacionados con coste / beneficio de este canal frente a otros canales de atención al ciudadano 		
Iniciativas Relacionadas	Iniciativas relacionadas con los Servicios de Administración Electrónica y la Multicanalidad,		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.5	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Integración plena en el Modelo de Atención al Ciudadano. Teléfono Único (060)			
Descripción	<p>Tal y como se indica en la iniciativa “Extensión del Modelo de Oficinas de Atención Integrada del Gobierno de Aragón”, recientemente se han establecido acuerdos entre el Gobierno de Aragón y la Administración General para la prestación de forma conjunta de un servicio telefónico integrado (060) de atención al ciudadano, con el fin de poder disponer de un canal telefónico único.</p> <p>El objetivo final radica en consolidar el teléfono 060 como el número de referencia en la relación con la Administración así como posibilitar, además de la consulta de información, la prestación telefónica de servicios de Administración Electrónica.</p> <p>Para ello, esta iniciativa requiere que la información y los servicios de Administración Electrónica presenten un mismo nivel de calidad independientemente del canal que utilice el ciudadano, por lo que es necesaria la integración de las herramientas tecnológicas de apoyo a la atención presencial y la teletramitación con las herramientas a disposición de los teleoperadores</p>					
Requerimientos	<p>Al tratarse de un canal telefónico deberán definirse correctamente sus parámetros de servicio en términos de accesibilidad y disponibilidad (identificando en el caso en el que sean necesarios acuerdos de Nivel de Servicio como puedan ser “24/7”).</p> <p>Asimismo será necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de los procedimientos al canal telefónico - Definición de las tecnologías de soporte - Integración con el centro de servicios de atención telefónica al ciudadano del 060. - Dotación de un sistema de identificación y autenticación de los ciudadanos a través del canal telefónico 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Fase de definición iniciada (2008) - Fase de acoplamiento e integración planificada para 03/2010 - Fase de evolución (territorialización de la atención, establecimiento de re-llamada, Integración con el Sistema de Información y Observatorio de AE...) planificada del 03/2010 hasta el 11/2011. 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.5	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Integración plena en el Modelo de Atención al Ciudadano. Teléfono Único (060)
Principales Destinatarios	Usuarios de servicios telemáticos en Aragón, especialmente ciudadanos y empresas		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de desarrollar un plan previo de definición del servicio y los procedimientos así como herramientas e infraestructuras de soporte. - Definición de iniciativas de promoción del servicio entre los ciudadanos (identificación de los servicios más apropiados para su traslado al canal telefónico) 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores del uso del canal telefónico (Nº de llamadas) - Número de servicios ofertados - Nivel de adaptación y territorialización - Indicadores de satisfacción del uso por parte de los usuarios - Relación entre el uso de este canal y el uso de otros canales alternativos 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Iniciativas relacionadas con los Servicios de Administración Electrónica y en concreto con la Multicanalidad.</p> <p>El Observatorio de Administración Electrónica será el responsable de la evaluación del servicio y la extracción y explotación de los indicadores que se consideren necesarios.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.6	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Potenciación del servicio de información mediante el uso de medios electrónicos			
Descripción	En la actualidad, los servicios de información no consideran la posibilidad de establecer relaciones individualizadas y personalizadas con los ciudadanos. Sin embargo, estas relaciones individualizadas son viables actualmente a través de medios electrónicos permitiendo ajustar los servicios públicos en función de las necesidades de cada ciudadano.					
Requerimientos	Para la definición de un sistema de estas características será necesario: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de un Modelo de Atención a Terceros - Difusión y coordinación de actividades para su implantación - Definición de actividades de impulso, coordinación y seguimiento - Definir de los objetivos del servicio de Información - Definición de la estrategia (desarrollo a medida o parametrización de herramientas, metodología de gestión de la implantación,...) - Definición de un modelo de explotación adaptado a las necesidades de gestión y explotación de la información. - Definición de tecnologías apropiadas para cada interacción - Control y seguimiento de los resultados 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha y definición del proyecto 08/2009 - Inicio del proyecto planificado para 11/2009 - Evolución del proyecto a partir del 11/2010 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Baja
	Previsto	0€	0€	80.000€	80.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €		0%	
Principales Destinatarios	Los principales destinatarios serán los responsables de Administración Electrónica de los Departamentos del Gobierno de Aragón. Los perceptores de las mejoras aportadas serán los ciudadanos y las empresas					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.6	E-Servicios	Multicanalidad Iniciativas Horizontales	Potenciación del servicio de información mediante el uso de medios electrónicos
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de una de las mejoras del servicio de información de la Administración - Definición de una estrategia de implantación de las mejoras - Aplicación correcta de normativa en el uso (acceso a información sensible y protección de datos de carácter personal) 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de usuarios/canal - Accesos por canal - Trámites realizados - Tipologías de usuarios - Procesos definidos 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Iniciativas relacionadas con los Servicios de Administración Electrónica y en concreto con la Multicanalidad.</p> <p>Como en otras iniciativas de Multicanalidad, el Observatorio de Administración Electrónica será el responsable de la extracción y explotación de los indicadores relacionados con el Servicio de Información.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.7	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Implantación del Catálogo de Servicios Electrónicos del Gobierno de Aragón			
Descripción	<p>La Ley 11/2007 tiene entre sus objetivos la puesta a disposición a través de medios y canales telemáticos de todos los procedimientos administrativos y servicios ofertados a través de medios convencionales.</p> <p>Para garantizar la transparencia, el acceso de los ciudadanos y el control por parte de la propia Administración es necesaria la implantación de un catálogo electrónico de servicios de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Inventariado, catalogación, priorización, actualización y publicación de todos los Servicios de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón. - Plan de desarrollo de Servicios telemáticos (implantación del acceso electrónico a los procedimientos) e integración con el Entorno Telemático de Tramitación. - Actualización continua del Catálogo de servicios en función del nivel de interacción electrónica en la prestación del servicio: "sin acceso", "acceso a información", "disponibilidad de formulario", "posibilidad de inicio", "tramitación completa", "avisos", "pre-cumplimentación", etc. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Implementado en 9/2008 - Puesta en producción del 60% del Catálogo en 3/2009 - Puesta en producción del 100% del Catálogo e Integración con el ETT en 4/2009 - Evolución y mantenimiento a partir del 2010 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Crítica
	Previsto	0€	100.000€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de la Administración Electrónica (Ciudadanos y Empresas) - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas 					
Factores críticos	<p>Será necesario considerar una estrategia apropiada para la definición del Catálogo de Servicios así como la implementación gradual de los mismos y la priorización en esta actividad de desarrollo.</p> <p>A la hora de definir la implementación de los servicios deberá considerarse un marco de desarrollo que permita la identificación de aquellos procedimientos y servicios que son más demandados por los ciudadanos</p>					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.7	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Implantación del Catálogo de Servicios Electrónicos del Gobierno de Aragón
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de servicios y procedimientos disponibles - Nivel de uso (número de peticiones, descargas de formularios, tramitaciones totales...) - Número de procedimientos disponibles - Grado de desarrollo (con base en los parámetros de interacción definidos por los modelos de Administración Electrónica) 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Esta iniciativa deberá ser considerada dentro de todas las iniciativas de Servicios Telemáticos</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.8	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)			
Descripción	<p>Los SERI, suponen la respuesta en un paso simple a una petición iniciada por ciudadanos o empresas y, por tanto, generan grandes ventajas de eficiencia tanto para aquellos como para la Administración.</p> <p>En la actualidad, el Gobierno de Aragón cuenta con una plataforma o infraestructura de definición y puesta en producción de SERIs basada en los servicios definidos en un catálogo inicial de procedimientos.</p> <p>El proyecto tiene por objetivo principal incrementar sustancialmente el número de procedimientos incorporados a la plataforma SERI así como revisar el catálogo completo de procedimientos para identificar de forma exhaustiva todos aquellos susceptibles de ser adaptados.</p>					
Requerimientos	<p>Identificación de los:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios susceptibles de implementarse como SERI a partir de los servicios definidos en el catálogo de procedimientos - Seguimiento de la evolución del estado de servicio (Diseño, Desarrollo, Disponible al ciudadano) - Propuesta de implantación jerarquizada - Disponibilidad de una plataforma de desarrollo y puesta en producción de SERIs 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta a disposición de 5 servicios iniciales prevista 8/2009 - Integración con ETT e Implantación de 50 servicios SERI prevista para 11/2010 - Identificación e Implantación de 50 servicios SERI prevista para 11/2011 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		70.000€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La correcta identificación de los procedimientos susceptibles de incorporación a la plataforma SERI - La planificación de la adaptación de los procedimientos - La adaptabilidad y facilidad de uso e integración de la plataforma de desarrollo de SERI 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.8	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de uso (número de SERI solicitados, Número de servicios susceptibles de implementarse como SERI – dentro del catálogo de Servicios- ... - Número de procedimientos SERI en producción - Tiempo de puesta en producción de cada uno de ellos - Facilidad de uso de la plataforma de desarrollo de SERIS 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Aunque no conlleva una vinculación necesaria, deberá ser considerada la provisión de la plataforma de SERIS a través de diferentes canales y por lo tanto considerar este proyecto a la hora de evaluar los proyectos de Multicanalidad. Asimismo será necesario coordinar la evolución de los procedimientos SERIS con la propia evolución del entorno Telemático de Tramitación.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.9	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Formularios Electrónicos			
Descripción	<p>En la actualidad ya se cuenta con procedimientos que permiten la definición de formularios electrónicos, derivados de la necesidad de ofrecer en formato electrónico todos aquellos formularios que actualmente están disponibles en el formato papel.</p> <p>Será necesario realizar una incorporación masiva de formularios existentes y potenciar la herramienta o servicio de diseño de formularios asociados a los procedimientos y servicios telemáticos.</p> <p>En relación al desarrollo de formularios, deberán asimismo considerarse factores como la simplicidad de traslado del papel al formato electrónico puesto que en la actualidad existen formularios con una vigencia temporal muy reducida.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del procedimiento de diseño - Integración en la planificación definida para la puesta en marcha del catálogo de procedimientos - Implantación del catálogo de procedimientos. - Integración de los sistemas de back-office y de representación - Respetar el principio de neutralidad tecnológica con el fin de que los formularios puedan ser descargados desde cualquier navegador. - Desarrollo de un servicio de gestión de formularios electrónicos que permita su publicación en formato independientemente del dispositivo. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Del 9/2009 hasta el 07/2010 Normalización de los procedimientos de creación de formularios - Hasta el 12/2011 evolución del procedimiento y adaptación de todos los formularios 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	330.000€	30.000€	30.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Departamentos del Gobierno de Aragón - Empleados públicos - Otras Administraciones - Ciudadanos - Empresas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.9	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Formularios Electrónicos
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización y control de los formularios publicados evitando que la información accesible electrónicamente quede obsoleta por cambios de normativa. - Información al usuario sobre la ubicación centralizada desde donde puede descargar cada formulario - Dificultad en el traslado a formato electrónico del 100% de los formularios en formato papel 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo medio de diseño electrónico de cada formulario - Vigencia de los formularios - Nivel de interacción (sobre la base de los estándares de administración electrónica) de cada formulario - Nivel de uso de servicio - Establecer una relación de cuales son los formularios mas descargados y a su vez mas tramitados 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Este servicio puede considerarse dentro del marco de definición de los Servicios comunes de tramitación y por lo tanto estará relacionado las iniciativas relativa al Entorno Telemático de Tramitación.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.10	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Evolución del Registro Telemático			
Descripción	<p>El Gobierno de Aragón dispone desde el año 2006 de un sistema de Registro Telemático que permite el registro de documentos e información a través de Internet.</p> <p>Actualmente, se considera necesaria la evolución del sistema de registro electrónico para asociarlo al catálogo de procedimientos.</p> <p>Además deberá ser considerada la integración del Registro Telemático con el sistema de control del registro de documentos físico.</p>					
Requerimientos	<p>En el proceso de evolución del registro telemático será necesario abordar las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la operación de anexo de documentos cuando se realicen los procedimientos telemáticos. - Definición y puesta en producción del servicio de registro telemático integrado con el sistema de Registro General - Revisión del marco normativo que rige los registros del Gobierno de Aragón y la Ley 11/2007 para poder ordenar normativamente la aportación de documentos por usuarios de la e-administración. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 09/2009 puesta en producción del registro integrado - 07/2010 interoperabilidad con otros registros telemáticos 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		100.000€	100.000€	40.000€	
	Disponibile				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empleados Públicos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón y Organismos Públicos - Otras Administraciones Públicas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.10	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Evolución del Registro Telemático
Factores críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Control de gestión interno de los documentos de registro - Integración con el área de atención personalizada del Portal ("mis trámites", "la Administración próxima") - Interoperabilidad con otros Registros Telemáticos - Formación a los usuarios sobre la documentación a solicitar en los procedimientos <p>Por último será necesario evaluar la posibilidad de contar con un mecanismo de digitalización que pueda aplicarse a la recepción de documentación en soporte papel como parte de un proceso de eliminación del papel (Desarrollo de servicio común para la generación de copias electrónicas a partir de documentación en papel)</p>		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de asientos registrales y su evolución temporal - Porcentajes de documentos que se registran y tramitan telemáticamente. - Impacto en la estrategia de eliminación de papel dentro del Gobierno de Aragón 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Este servicio puede considerarse dentro del marco de definición de los Servicios Comunes de Tramitación y por lo tanto estará relacionado con las iniciativas relativas al Entorno Telemático de Tramitación. Asimismo, deberá ser considerado dentro de las iniciativas corporativas que estén implicadas en la gestión documental (y gestión de expedientes).</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.11	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos			
Descripción	<p>El Gobierno de Aragón debe habilitar un sistema de pagos electrónicos que permita que las transferencias económicas en conceptos de tasas se lleven a cabo de manera telemática.</p> <p>Una vez implantada esta pasarela de pagos será necesario facilitar la integración de la gestión de Servicios de telemáticos con dicha herramienta.</p>					
Requerimientos	<p>Las fases fundamentales para la inclusión de un sistema de estas características pasan por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mejora del sistema existente, para que permita expedición de justificantes de pago. - El establecimiento convenios con el mayor número posible de entidades bancarias - La prestación de un servicio de ayuda técnica, disponible por vía telemática y telefónica. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 2007: implementación de la pasarela de pagos - 2009: integración con el Entorno Telemático de Tramitación - 20010: evolución funcional y establecimiento de acuerdos con entidades financieras y bancos 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	0€	120.000€	50 %	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La generación de confianza en la pasarela basada en la Seguridad, Disponibilidad y la Trazabilidad de las operaciones - El despliegue de Entidades Financieras que posibiliten el pago de forma generalizada y sin excepciones - La integración con los sistemas de gestión que permitan un control total y auditoria de los pagos recibidos 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.11	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de procedimientos que utilicen la pasarela de pagos - Número de transferencias y pagos - Número de convenios establecidos con Bancos y Entidades Financieras 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Este servicio puede considerarse dentro del marco de definición de los Servicios Comunes de Tramitación y por lo tanto estará relacionado las iniciativas relativa al Entorno Telemático de Tramitación. Así mismo, deberá ser considerado en los proyectos de Servicios Telemáticos y Multicanalidad (puesto que algunos de los procedimientos telemáticos deberán utilizar esta Servicio)</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.12	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas			
Descripción	<p>Las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus competencias, practican la contratación en el sector privado de diferentes servicios, suministros y ejecución de obras.</p> <p>El Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación establece la posibilidad de presentar las facturas de forma electrónica utilizando para ello el formato establecido por el Ministerio de Economía y Hacienda.</p> <p>Dado que, la recepción de dichas facturas requiere un esfuerzo técnico importante se considera necesario que, el sistema dedica a recibir Facturas electrónicas se desarrolle como un servicio horizontal y esté a disposición de todos los Departamentos y organismos públicos.</p> <p>Este servicio no solo permitirá al Gobierno de Aragón una mejora sustancial en la eficiencia de la gestión con proveedores y acreedores, sino que además asistirá en la normalización de los procesos de contratación y pagos relacionados con estos y permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducir costes tanto a la empresas como a las propias Administraciones - Simplificar el procedimiento de pago - Mejorar la gestión interna. <p>Este sistema estará integrado con los sistemas de gestión contable del Gobierno de Aragón (SERPA) sin que afecte a los procesos de tramitación del gasto gestionado por la actual herramienta de control económico del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo</p>					
	Requerimientos	<p>Será necesario considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los procedimientos actuales de recepción de facturas convencionales - La asistencia de un tercero en el proceso de facturación - La modificación de los formularios de tal manera que permitan el uso de este servicio - Mecanismos que garanticen la seguridad y confidencialidad en todo el proceso 				
		Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en producción 09/2009 - Evolución y mantenimiento: Desde 2/2010 hasta el 10/2011 			
Coste Económico			2008	2009	2010	Mant.
	Previsto	0€	130.000€	50.000€	50.000€	
	Disponibile				10 %	
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.12	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas
Principales Destinatarios	Los destinatarios serán los usuarios de la Administración Electrónica, es decir: <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón y organismos públicos - Otras Administraciones Públicas 		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización del estándar de factura y su evolución prevista - Implantación de las infraestructuras para el archivo, la recepción y la verificación de documentos - Integración con SERPA - Necesidades de regulación normativa de este servicio - Definición de mecanismos de seguridad y confidencialidad. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de facturas electrónicas recibidas - Número de copias impresas suprimidas - Numero de departamentos, organismos y Administraciones que reciben facturas-e - Intercambio de información con otras administraciones 		
Iniciativas Relacionadas	La recepción de facturas electrónicas está relacionada con las iniciativas de Gestión de Expedientes y de forma sectorial con las iniciativas de contratación. Deberá ser considerado asimismo, en aquellas iniciativas de Multicanalidad que requieran este Servicio.		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.13	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Consulta del estado de tramitación			
Descripción	<p>El artículo 6 de la Ley 11/2007 establece el derecho de los ciudadanos a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean considerados como “interesados” o “terceros”, por tanto deberá habilitarse un mecanismo de gestión de los trámites del ciudadano, en base a la creación de un área personal (que podrá ser considerado como el área de “Mis trámites” o “La Administración Próxima”) en la que el ciudadano pueda inventariar todos sus procedimientos abiertos con la Administración y los resultados de aquellos finalizados.</p> <p>Para ello, y con el objetivo de conseguir mejoras significativas en eficiencia y calidad en el servicio prestado por el Gobierno de Aragón, será necesario adoptar una filosofía de expediente en la relación que ciudadanos y empresas mantengan con la Administración. El Gobierno de Aragón deberá definir los mecanismos necesarios para poder gestionar todos los trámites administrativos de sus usuarios en un sistema con filosofía de gestión de expedientes.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un sistema de seguimiento de expedientes que interactúe con los diferentes sistemas de gestión de procedimientos. - Definir e implementar un soporte tecnológico de los flujos de los procedimientos (intercomunicados con los sistemas de Gestión de la DGA) - Definir interfaces con los sistemas actuales del Gobierno de Aragón - Definir mecanismos unificados para la identificación y autenticación de los usuarios - Integración con el servicio de notificaciones telemáticas. - Investigar la posibilidad de integración de este servicio en otros canales alternativos (Móviles, TDT, ...) 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 2008: - - 9/2009: Sistema de visualización y seguimiento. Puesta en marcha del área de “Mis trámites” - 6/2010: Evolución e integración con sistemas actuales 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Crítica
	Previsto		150.000€	80.000€	20 %	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón en lo que atañe al incremento de la calidad de los servicios prestados y la transparencia en la actividad administrativa 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.13	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Consulta del estado de tramitación
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de los usuarios para que conozcan todas las posibilidades de interacción con el servicio de consultas. - Formalización técnica y normalización de los estados básicos de los procedimientos - Definir y seleccionar las posibilidades de representación en el acceso a la información personalizada. - La definición de sistemas de seguimiento y alertas 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de procedimientos susceptibles de seguimiento personalizado. - Indicadores de acceso por parte de los ciudadanos al área personalizada. - Calidad de la información accesible a través del servicio de consulta. 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Dado que supone una obligación legal, el servicio de consulta y su integración con todos los protocolos y procesos de resolución de los trámites administrativos es un objetivo necesario para la consecución de los objetivos del presente plan y afecta de manera directa a todas las iniciativas tanto de servicios como de gestión.</p> <p>Este servicio establece un fuerte vínculo con el catalogo de procedimientos.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.14	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicios de Notificaciones Telemáticas			
Descripción	<p>Dentro de las obligaciones normativas incluidas en la Ley 11/2007, debe considerarse especialmente relevante la definición e implementación de un servicio de notificaciones basado en los diferentes canales telemáticos. Con este servicio los ciudadanos y empresas recibirán de forma telemática las notificaciones referentes a los procedimientos administrativos de los que sean partícipes.</p> <p>Por otra parte, no solo hay que considerar la implementación y mejora continua de este servicio desde un punto de vista normativo, sino que su puesta en marcha debe considerarse desde el prisma de eficiencia, calidad y reducción de tiempos y costes tanto para la Administración como para los destinatarios de notificaciones.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de una Dirección electrónica para la notificación administrativa - La definición de mecanismos que garanticen la transparencia tecnológica, la seguridad y la disponibilidad 24x7 del servicio. - La normalización de las notificaciones - Habilitación de un servicio común interno para la emisión de notificaciones electrónicas por parte de los Departamentos. - La evaluación del impacto normativo 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 12/2008: Análisis del proyecto - 06/2009: Implantación del servicio - 12/2009: Integración con el Entorno Telemático de Tramitación - Hasta el 12/2011: Evolución y mantenimiento del Servicio 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	60.000€	60.000€	60.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Empleados Públicos - Administraciones Públicas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.14	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicios de Notificaciones Telemáticas
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Integración con la iniciativa de despliegue de firma electrónica integrada en el Documento Nacional de Identidad (DNIe) y compatibilidad con otros tipos de Certificados Electrónicos (como por ejemplo, CERES) - Integración de la Dirección electrónica para la notificación administrativa con el área personalizada de administración electrónica ("Mis Trámites") - Ergonomía del interfaz al ciudadano, así como la posibilidad de establecer representantes para la recepción de la notificación. - Modificación de los formularios para presentar a los ciudadanos la solicitud de notificación electrónica y la información de representación. - Incorporación de la práctica de notificación electrónica automatizada en los Departamentos. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de acceso a "Notificaciones Electrónicas" - Número de Formularios modificados para incorporar notificación electrónica - Porcentaje de notificaciones emitidas electrónicamente. - Porcentaje de procedimientos iniciados por otro canal y finalizados utilizando las notificaciones telemáticas (y viceversa) 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La implantación de un servicio de notificaciones telemáticas es imprescindible para la correcta gestión electrónica de los trámites por lo que esta iniciativa se relaciona directamente con el conjunto de medidas de e-servicios y las iniciativas de e-Gestión.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.15	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Firma Electrónica																					
Descripción	<p>Conforme a la implantación de mecanismos electrónicos de autenticación tales como el DNI electrónico y a los requerimientos normativos definidos en la Ley 11/2007, el Gobierno de Aragón potenciará el uso de la Firma Electrónica tanto por parte de sus empleados públicos como en su relación con los ciudadanos.</p> <p>La firma electrónica es un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje. La firma electrónica, como la firma convencional, puede vincularse a un documento para identificar al autor, para señalar conformidad (o disconformidad) con el contenido, para indicar que se ha leído o, según el tipo de firma, garantizar que no se pueda modificar su contenido.</p>																							
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la plataforma de firma actual. - Incorporación de los nuevos tipos de certificados para la actuación administrativa (funcionario y tramitación automatizada) incorporados por la LAECSP. - Firma de convenios con las entidades emisoras e integración con el modelo de validación nacional e internacional. - Despliegue generalizado de certificados de empleado público al total del personal implicado en la tramitación de los procedimientos. 																							
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 2006 implantación de la plataforma de validación - 2007 expedición de certificados - 2008 expedición de certificados - 2009 evolución y firma de convenios de prestadores 																							
Coste Económico	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Previsto</td> <td>0€</td> <td>0€</td> <td>25.000€</td> <td>50.000€</td> </tr> <tr> <td>Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Necesidad de Financiación</td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Prioridad Alta</p>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto	0€	0€	25.000€	50.000€	Disponible				10 %	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%
	2008	2009	2010	Mant.																				
Previsto	0€	0€	25.000€	50.000€																				
Disponible				10 %																				
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%																				
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Empleados Públicos - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas 																							



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.15	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Firma Electrónica
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - El Gobierno de Aragón debe incrementar el volumen de certificados de firma electrónica expedidos a los empleados de la Comunidad Autónoma y resto de Administraciones del territorio. - Normalización de las características de los certificados de empleado público y tramitación a con las otras Administraciones Autonómicas y la Administración General del Estado. - Gestión de los certificados en la actividad y situación de los empleados. Fiabilidad y tiempos de respuesta en la revocación y emisión de nuevos certificados cuando se reestructura la organización o un empleado cambia de puesto o situación administrativa. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de certificados de firma emitidos - Porcentaje total de empleados con firma electrónica - Autoridades de certificación autorizadas - Nivel de uso de la firma electrónica y de la validación con certificados 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La identificación de los empleados públicos, las administraciones y los sistemas de tramitación impacta en todas las iniciativas asociadas a la prestación de servicios y resolución de los procedimientos administrativos así como en la autenticación de los usuarios en las herramientas de gestión de los procedimientos.</p> <p>Asimismo, deberá ser considerado como un Servicio Común de Tramitación y por lo tanto estará relacionado con las iniciativas englobadas dentro del Entorno Telemático de Tramitación</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.16	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Gestión de Representantes			
Descripción	<p>En un entorno cada vez más tecnológico y más especializado se estima como necesaria la creación de un nexo más cercano entre la Administración y los ciudadanos que permita el acercamiento especialmente a colectivos afectados por la "brecha digital" existente o por fenómenos de exclusión, que no deben agravarse con la implantación de servicios de tramitación electrónica.</p> <p>La gestión de representantes deberá ser considerada como un sistema de representación basado en actividades tecnológicas y físicas, puesto que aúna la asistencia y representación en la gestión de procedimientos con mecanismos y las herramientas que lo permiten.</p>					
Requerimientos	<p>En la definición de un sistema de estas características será necesario considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantación de sistema para el reconocimiento de representación electrónica de interesados - Habilitación de mecanismos para la identificación y autenticación de los ciudadanos por los funcionarios públicos - Creación de un registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos - Definición del marco legal que autorice dicha representación - Creación de herramientas que asistan a los representantes y que constaten las responsabilidades de los mismos. - Definición de los procedimientos habilitados en la gestión de representantes y modificación de los formularios asociados - Habilitación de herramientas que asistan a la representación de los ciudadanos por parte de empleados públicos 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 6/2009 inicio e implantación del servicio y las herramientas que asisten a la Gestión de Representantes - Hasta el 11/2011 evolución y mantenimiento 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		150.000€	200.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios de este mecanismos de autenticación serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresas - Ciudadanos - Empleados públicos del Gobierno de Aragón 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.16	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Gestión de Representantes
Factores críticos	<p>Será necesario considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El marco legal que asiste tanto a los representantes como a los representados (normalización de la representación) - La definición de herramientas de asistencia (definición de un sistema único) - Evaluación del conjunto de representantes y las posibles relaciones entre ellos y los representados. - El esfuerzo en la modificación de los formularios necesaria para la inclusión de la información referente al representante 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de representantes solicitados - Problemáticas identificadas frente a resoluciones correctas - Grado de interoperabilidad en la representación 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Será necesario considerar el servicio de representantes dentro del marco global de Multicanalidad e interoperabilidad así como dentro de las iniciativas de gestión y tramitación electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.17	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Huella Digital de Documentos			
Descripción	<p>Parte de las implicaciones de la Ley 11/2007 afectan a la independencia del soporte en el que se anexe o remita la documentación adjunta a un procedimiento o servicio de administración.</p> <p>En la actualidad, el Gobierno de Aragón ya cuenta con iniciativas desarrolladas en esta línea, como pueden ser el iBOA o el Perfil del Contratante, iniciativas que deben extenderse hacia todos los ámbitos de relación.</p> <p>Asimismo la presentación de documentos electrónicos por parte de los ciudadanos y la obligación de la administración de no solicitar documentos que ya obren en su poder requieren de un correcto sistema de depósito de los documentos electrónicos y, por tanto, la capacidad de identificarlos.</p> <p>Por todo ello, será necesario poner a disposición de los ciudadanos los mecanismos necesarios que permitan la validación electrónica de documentos dirigidos a, y emitidos por, la Administración del Gobierno de Aragón. Se considera necesario contar con un sistema de huella digital que permita añadir las necesarias firmas a la documentación electrónica que se anexa a los procedimientos telemáticos.</p> <p>Este servicio deberá estar asociado al archivo electrónico centralizado y requerirá de la normalización en la generación de los CSV (Códigos Seguros de Verificación de los documentos)</p>					
Requerimientos	<p>Con el objetivo de disponer de un servicio de autenticación de documentos en base a una plataforma de huella digital, será necesaria la definición de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un algoritmo único para la generación de Códigos Seguros de Verificación de los documentos. - Plataformas y herramientas capaces de gestionar la huella digital de la documentación - Procedimientos de formación y promoción del uso de mecanismos entre los empleados públicos. - Plan de implantación de dicho servicio. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio del proyecto planificado para 6/2008 ya iniciado - Transformación del proyecto en Servicio Común 09/2009 - Evolución y mantenimiento hasta el 10/2011 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	0€	30.000€	30.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios de este mecanismos de autenticación serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Empleados públicos del Gobierno de Aragón. - Otras Administraciones Públicas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.17	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Huella Digital de Documentos
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La gestión del cambio necesaria para la implantación de una nueva forma de trabajar (incremento sobre el control en la documentación) - El nivel de interoperabilidad con otros organismos y la posibilidad de integración en las herramientas existentes de gestión. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de consultas de verificación y nivel de integración con las herramientas de gestión. - Estadísticas de uso del Servicio de Huella Digital - Purga de expedientes / reducción del archivo 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La iniciativa está relacionada con el conjunto de servicios telemáticos, principalmente los que incluyen en su iniciación la aportación de documentos por parte del interesado o la recepción electrónica de documentación.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.18		E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Compulsa Electrónica		
Descripción	<p>Gran parte de los procedimientos y servicios administrativos requieren durante su inicio, o en fases intermedias, la aportación de documentos por parte del interesado. Además, las herramientas de interoperabilidad pueden requerir, en algunos casos, de la transmisión con cambio a formato electrónico de los documentos almacenados.</p> <p>Para resolver los inconvenientes derivados de esta situación es necesario un servicio de copia o compulsa electrónica que, respaldado normativamente, permita la utilización de documentos en administrativos tanto en formato papel como electrónico de una forma eficiente y que por tanto radique en la mejora administrativa al considerar la transformación del papel físico en documento electrónico.</p> <p>Como parte del proceso de incorporación de documentos electrónicos en los procedimientos telemáticos, será necesario definir mecanismos para que aquellos documentos originales que se remitan a la Administración puedan ser "Compulsados" de Forma Electrónica. Esto supondrá la digitalización y el sellado de los documentos en formato papel que se presenten durante la fase de registro de un procedimiento electrónico.</p> <p>En el caso en el que el documento se incorpore directamente en formato electrónico, el servicio de compulsa asociará al documento el sellado necesario para las acciones de verificación y comprobaciones posteriores que se realicen durante la tramitación.</p>					
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - La integración con el Sistema de Gestión Documental general y los procesos que lo articulen así como la existencia de diferentes sistemas específicos preexistentes. - Contemplar en los servicios de Administración Electrónica y en el Catálogo de Procedimientos la capacidad del ciudadano de incorporar a sus solicitudes cualquier tipo de documento que estime necesario. - Implementar un proceso de digitalización e indexado a los documentos remitidos a la administración tanto durante la fase de presentación como los que ya obran en poder de la administración. - Definir un mecanismo de impresión y sellado de documentos (en el caso en el que el ciudadano lo demande) 				
		Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en producción 12/2009 - Evolución y mantenimiento a partir del 1/2011 			
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		150.000€	100.000€	50.000€	
	Disponibile				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.18	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Servicio de Compulsas Electrónicas
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas 		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La definición de procedimientos para la digitalización o impresión de documentos (compulsados) - Necesidades de regulación normativa del servicio incluyendo posibles referencias a legislación sobre la propiedad intelectual y de cara a soslayar posibles interferencias competenciales con órganos fedatarios. - Interoperabilidad de los documentos electrónicos tanto dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma como con el resto de Administraciones. - Respeto de la neutralidad tecnológica en la incorporación de documentos por parte de los ciudadanos. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de Documentos Registrados - Número de Documentos remitidos utilizando algún canal telemáticos - Número de peticiones de copia digital por cada procedimiento - Índice de eliminación de papel - Purga de expedientes administrativos 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La aportación de documentos electrónicos a los procedimientos afecta a la mayoría de los servicios telemáticos por lo que su implantación es un requisito indispensable para el correcto funcionamiento del modelo general.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.19	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Estudio de Viabilidad del Servicio de Georreferenciación		
Descripción	<p>La utilización generalizada, durante los últimos años, de sistemas de Georreferenciación en la vida cotidiana permite, y se considera beneficioso para la correcta atención a los Ciudadanos, la puesta a disposición de información georreferenciada del ámbito administrativo del Gobierno de Aragón.</p> <p>En la actualidad el Gobierno de Aragón cuenta, desde el año 2004, con el Centro de Documentación e Información Territorial del Aragón (CDITA) que consolida la información cartografía del territorio. Información que, en algunos casos, ya está siendo utilizada para mostrar, información asociada a oficinas y Servicios.</p> <p>Dentro de las múltiples posibilidades, la información podrá definir localizaciones de Oficinas de Información (060), Ventanillas de tramitación, localización de Colegios... incluso indicar el lugar físico donde se tramitan diferentes procedimientos administrativos.</p> <p>Debido al gran esfuerzo que supondría el desarrollo del servicio de georeferenciación, se considerará el desarrollo de un estudio de viabilidad del mismo así como el desarrollo de un proyecto piloto que permita evaluar la aceptación por parte de los usuarios de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón. Este piloto deberá ser accesible a través de diferentes dispositivos y estar estructurado a través del Sistema de Información Geográfica del CDITA.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de distribución de capas geográficas de información temáticas - Estudio de definición de consultas básicas y operaciones sobre las capas de información. - Definición del modelo de mantenimiento y actualización de la información. - Proyecto piloto de Servicio de Georeferenciación - Implementación cartográfica de todas las infraestructuras del Gobierno de Aragón. - Definición de un proyecto piloto de Georreferenciación 				
	<ul style="list-style-type: none"> - 12/2009: Presentación del Estudio - 2010: definición de un Piloto de un servicio de Georeferenciación. 				
Alcance Temporal					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.
	Previsto		80.000€	20.000€	20.000€
	Disponible				
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	
<p>No se incluye el montante económico de la implantación posterior al piloto</p>					
<p>Prioridad Baja</p>					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.19	E-Servicios	Servicios Telemáticos Iniciativas Horizontales	Estudio de Viabilidad del Servicio de Georreferenciación
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios del piloto serán los usuarios de Administración Electrónica, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas <p>El Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior como titular del CDITA, en colaboración con AST y el Departamento de Presidencia, liderarán el desarrollo del estudio de viabilidad así como la ejecución del piloto.</p>		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - 4Adecuación a los diferentes formatos de capas cartográficas para el acceso de todos los editores de GIS. - Dificultad en la incorporación del 100% de la información sobre localizaciones tanto de bienes inmuebles como de los propios servicios prestados por la Administración. - Posibilidad de implantación del servicio de Georreferenciación en los canales móviles (GPS, UMTS,etc) - Habilitar información añadida sobre cómo llegar a los centros del Gobierno de Aragón (Trazador de Rutas...) - Protocolo de mantenimiento y actualización de la información y su impacto en el CDITA y el Servicio de Información Administrativa y Documentación 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a los sistemas por parte de los ciudadanos - Nivel de uso por parte de la Administración. - Número de consultas sobre georeferenciación - Grado de actualización de la información - Creación de nuevos servicios de Georreferenciación 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La información generada por el proyecto piloto y deberá ser recogida y explotada por el Observatorio de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.20	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Sistema de Traducción			
Descripción	<p>Con base en la evolución de una sociedad más global y en las necesidades de eliminar las posibles barreras idiomáticas y facilitar la interacción con la Administración será necesario definir mecanismos de traducción que faciliten la publicación de información de interés, en ámbitos internacionales.</p> <p>Estos mecanismos de traducción deberán considerar no solo a los ciudadanos no hispano-parlantes sino también a las empresas internacionales que necesiten relacionarse con la administración.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de estudios socioeconómicos para determinar el conjunto de contenidos e idiomas afectados por necesidades de traducción - Definición de estudios de viabilidad del servicio de traducción. Convenios con agencias de traducción que puedan formar parte del sistema de traducción. - Especialización de la traducción por ámbitos temáticos. - Adaptación de la información de los procedimientos a diferentes lenguas. - Traducción de los documentos generados por el Gobierno de Aragón a otros idiomas 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 10/2009 Análisis de situación y definición de contenidos objetivo - 12/2009 Implantación del servicio - 3/2010 Incorporación del 100% del contenido identificado. - 6/2010 Mantenimiento evolutivo e incremental 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Baja
	Previsto		0€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios de este servicio serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos no hispanohablantes con intereses en Aragón - Empresas extranjeras que se relacionen con el Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas no hispanohablantes 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La correcta definición de contenidos susceptibles de traducción y el conjunto de idiomas a traducir. - La actualización de la información traducida - El modelo económico del servicio y las actividades de traducción. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.20	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Sistema de Traducción
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de traducciones demandadas - Grado de variabilidad - Número de traducciones no disponibles - Calidad de Servicio (en caso de modelos de outsourcing) 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La información generada por este Sistema deberá ser recogida y explotada por el Observatorio de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.21	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón			
Descripción	<p>Como parte del proceso de transformación en la relación con los ciudadanos, el Gobierno de Aragón necesitará contar con un plan de promoción de los servicios telemáticos.</p> <p>Que fomente y promocióne los beneficios del uso de los diferentes Servicios Telemáticos y Canales habilitados.</p> <p>Asimismo, deberán considerarse las actuaciones de evaluación de la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios prestados y potenciar las actividades de difusión de las ventajas de la tramitación electrónica.</p> <p>Por último, deberá considerarse el conjunto de la Comunidad Autónoma estableciéndose mecanismos de segmentación para adecuar las herramientas de comunicación a los receptores de los mensajes.</p>					
Requerimientos	<p>Entre otras iniciativas del plan considerará</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plan de promoción de los servicios - Un plan inicial de comunicación y difusión. - Un plan de comunicación y difusión de la evolución en la puesta a disposición de nuevos servicios electrónicos. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 4/ 2010: Definición y presentación del Plan - 04/ 2010 al 12/2010: Ejecución del Plan - 01/2011: Revisión de Resultados y Reajuste del Plan 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto	0€	0€	60.000€	60.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Entornos educativos. - Otros (Entes Locales, empleados públicos) 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La coordinación en la puesta en marcha de iniciativas entre las diferentes administraciones. - La interrelación de los planes de difusión existentes - La utilización de los diferentes medios para llegar al conjunto de los ciudadanos y empresas. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.21	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los asociados a un plan de promoción (inserciones en prensa, cartelería, medios, ...) - Las variaciones en las cantidades brutas de trámites producidas después de las campañas 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La información generada por el proyecto piloto, deberá ser recogida y explotada por el Observatorio de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.22	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Servicio de Atención Virtual			
Descripción	El objetivo de esta iniciativa es incluir dentro de las herramientas del Portal de Aragón un servicio de guía al ciudadano que facilite el acceso y la utilización de los servicios telemáticos a su disposición. De esta forma, un "Asistente virtual" orientará la búsqueda, localización y tramitación de los diferentes servicios de Administración Electrónica.					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - La identificación y caracterización del asistente virtual. - Inclusión de mecanismos que faciliten la accesibilidad y la relación con los colectivos de discapacitados - La adecuación del contenido, información y lenguaje de guía a los ciudadanos. - Elaboración de un conjunto de información básica de tramitación de cada Servicio. - Incorporación de herramientas que posibiliten el acceso a un asistente "físico" que faciliten la asistencia a distancia: Chat, navegación asistida, resolución de dudas.... - Definición de contenidos especialmente destinados a minimizar el "miedo" o desconfianza en el uso de la Administración Electrónica 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 06/2009: inicio de proyecto: análisis de herramientas tecnológicas. - 11/2009: Implantación del Servicio (Asistencia al Catálogo de Servicios) - 8/2010: Asistencia Completa, integración de todos los servicios. 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	100.000€	100.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Los Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.22	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Servicio de Atención Virtual
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Integración del asistente con el sistema general de atención al ciudadano del Gobierno de Aragón de tal manera que comparta los procedimientos definidos como modelo de atención - Establecimiento de un protocolo de implantación de servicios de Administración Electrónica que incluya la generación de los contenidos del asistente. - Actualización de la información del asistente y correcto funcionamiento de los canales de atención a distancia. - Correcto análisis de los ámbitos y temáticas generales sobre los que desarrollar el asistente virtual. - Complejidad creciente en el mantenimiento y actualización futura del asistente virtual. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de servicios asistidos (volumen y tipología) - Usos demandados - Reducción de la asistencia presencial y nivel de calidad de la información presentada por los ciudadanos. - Mejoras producidas por el uso de los asistentes - Censo de satisfacción de los usuarios - Ranking de las preguntas más frecuentes 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Estará relacionado con el resto de los Servicio de Administración Electrónica destinados al acercamiento de los Servicios a los ciudadanos (Plan de Difusión, etc) así como todos los nuevos servicios de Administración Electrónica al incorporar la generación de contenidos para el asistente dentro de la fase de implantación y puesta en marcha.</p> <p>Por otra parte, la información generada por el servicio deberá ser recogida y explotada por el Observatorio de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.23	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Diseño, desarrollo y puesta en marcha de Servicios de Participación Ciudadana			
Descripción	<p>Esta iniciativa incluye los mecanismos y herramientas que permitan adaptar y acercar la Administración a los ciudadanos.</p> <p>Contempla el desarrollo y puesta en marcha de servicios de recopilación de información (tales como encuestas, wiki's, blogs, foros,..) que, a través del Portal del Gobierno de Aragón, se encontrarán a disposición de los ciudadanos en el ámbito de todos los departamentos y servicios.</p> <p>Estos mecanismos, que serán definidos en estrecha colaboración con la Dirección General de Participación Ciudadana, tendrían por objetivo la recopilación y filtrado de información para la mejora continua de la Administración.</p> <p>El objetivo de la implementación de dichos mecanismos será la mejora continua de los servicios administrativos y las capacidades de análisis, revisión y diseño de algunos de los servicios de tramitación.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de los servicios telemáticos de participación ciudadana a las nuevas tendencias. - Servicio abierto y sin necesidad de identificación previa. - Control de los contenidos informativos. - Identificación y diseño de mecanismos de participación con más desarrollos (portales, páginas web...) para esos servicios - Mantenimiento y soporte técnico de los sistemas de gestión de contenidos. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 2/2010 Definición y Diseño de mecanismos - 10/2010 Puesta en Producción y análisis de resultados - 5/2011 Evolutivo 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empleados públicos del Gobierno de Aragón - Dirección General de Participación Ciudadana 					
Factores Críticos	<p>Será necesario considerar mecanismos de mediación para garantizar que las participaciones son de carácter constructivo.</p> <p>Asimismo será necesario definir mecanismos para garantizar la transparencia en las publicaciones de los ciudadanos y empleados públicos.</p> <p>Por último será necesario contar con mecanismos de promoción y algunos incentivos destinados a la captación de participaciones.</p>					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.23	E-Servicios	E-Inclusión Iniciativas Horizontales	Diseño, desarrollo y puesta en marcha de Servicios de Participación Ciudadana
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de elementos 2.0 y grado de participación - Inserciones y publicaciones 		
Iniciativas Relacionadas	<p>La información generada por estos mecanismos de participación deberá ser recogida y explotada por el Observatorio de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Anexo II: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Servicios.

Se describe a continuación en formato de ficha de proyecto el detalle de cada uno de los proyectos de la presente clasificación.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador del proyecto
- Eje estratégico al que pertenece el proyecto
- Línea de trabajo en la que se engloba el proyecto
- Nombre del Proyecto
- Descripción del Proyecto
- Requerimientos asociados al cumplimiento del proyecto
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa del proyecto
- Indicadores a tener en cuenta en el proyecto
- Principales destinatarios del mismo.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Presidencia

S.24	E-Servicios	Servicios	Sistema de Publicación del Perfil de Contratante			
Descripción	<p>La Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público establece en su artículo 42 la obligación por parte de las Administraciones Públicas de establecer un Sistema de Publicación de la información del Perfil de Contratante donde se centralice la información sobre contratación de los diferentes Órganos de Contratación.</p> <p>En consecuencia, el 2 de mayo de 2008, el Gobierno de Aragón implantó una primera versión del Servicio de Publicación del Perfil de Contratante que permite a todos los Órganos de Contratación de la Administración Autonómica y, mediante convenio, al resto de Administraciones Públicas y Sector Público del territorio publicar la información con las necesarias garantías de seguridad y disponibilidad.</p> <p>La integración del sistema de publicación con los sistemas de gestión y contratación internos (SERPA) así como con el sistema de publicación del Boletín Oficial de Aragón (iBOA) se estima necesaria en virtud de una mayor eficiencia de la organización y servicio al ciudadano.</p>					
	<p>Los requisitos de la mejora supondrán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración con el sistema de gestión económico financiero del Gobierno de Aragón (SERPA) - Integración con el sistema de publicación del Boletín Oficial de Aragón. - Interoperabilidad con la Plataforma de Contratación de la Administración General del Estado. - Integración con el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos. - Ampliación de la capacidad de la plataforma de explotación y del servicio de soporte a usuarios derivado de la adhesión de Administraciones Locales. - Mejoras en el nivel de personalización de la información e incorporación de nuevos modelos de anuncios definidos por la Junta Consultiva de Contratación 					
	<p>Alcance Temporal</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2/2009 Mejoras y nuevos modelos, estudios de integración con las diferentes plataformas - 12/2009 Integración con el Gestor Documental (PAPIRO) e iBOA - 3/2010 Integración con SERPA 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	100.000€	120.000€	60.000€	30 %	
	Disponible	100.000€	120.000€	60.000€	10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.24	E-Servicios	Servicios	Sistema de Publicación del Perfil de Contratante
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Empresas - Departamentos del Gobierno de Aragón. - Otras Administraciones Públicas 		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Las dificultades de interoperabilidad de las herramientas existentes (SERPA, iBOA). - Los niveles de seguridad y disponibilidad de la herramienta de gestión documental. - La coordinación con la Administración General del Estado para la presentación de la información en la Plataforma Nacional de Contratación. - El número de Administraciones Locales y otros organismos adheridos al Servicio. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de Anuncios y Adjudicaciones publicados y Número de consultas de la información - Número de Órganos de Contratación adheridos a la plataforma. - Nivel de integración con SERPA (Nº de operaciones de comunicación de información) - Nivel de integración con iBOA (Nº de operaciones de comunicación de información) - Nivel de integración con PAPIRO (Nº de Documentos almacenados en Papiro e indicadores de rendimiento) 		
Iniciativas Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Firma Electrónica - Sistemas de Gestión Documental y archivo electrónico - Evolución del iBOA y SERPA - Herramientas de gestión colaborativa 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.25	E-Servicios	Servicios Telemáticos y Tramitación electrónica Iniciativas Sectoriales	Quejas y sugerencias																						
Descripción	<p>El Decreto 91/2001 del Gobierno de Aragón regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón.</p> <p>Dado que muchos de estos servicios se van a pasar a prestar también por vía telemática es necesario modificar la tramitación de estas quejas para que puedan ser presentadas y gestionadas de forma telemática.</p> <p>Actualmente está abierta la posibilidad de utilizar la firma electrónica dentro de este procedimiento pero será necesario establecer la regulación de la misma así como la definición y puesta en servicio de los medios técnicos necesarios para su utilización.</p>																								
Requerimientos	<p>Para la correcta definición del servicio será necesario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de la normativa a modificar - Digitalización de los documentos producidos de forma manual - Envío de notificaciones y solicitudes de información a los ciudadanos por vía telemática - Tramitación interna del procedimiento por métodos telemáticos 																								
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio 2008: Diseño del procedimiento - Ejercicio 2009: Implantación del proyecto de forma parcial - Ejercicio 2010: Implantación total del proyecto 																								
Coste Económico	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #0056b3; color: white;"> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;">Previsto</td> <td style="text-align: center;">0€</td> <td style="text-align: center;">50.000€</td> <td style="text-align: center;">10.000€</td> <td style="text-align: center;">15%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;">Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;">Necesidad de Financiación</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> </tbody> </table>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto	0€	50.000€	10.000€	15%	Disponible					Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	Prioridad Baja
	2008	2009	2010	Mant.																					
Previsto	0€	50.000€	10.000€	15%																					
Disponible																									
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%																					
Principales Destinatarios	<p>Se considera necesaria financiación adicional para la implantación de la iniciativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamentos y Organismos Públicos del Gobierno de Aragón. - Usuarios de la Administración del Gobierno de Aragón. - Otras Administraciones 																								



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.25	E-Servicios	Servicios Telemáticos y Tramitación electrónica Iniciativas Sectoriales	Quejas y sugerencias
Factores Críticos	En la definición del servicio habrá que considerar <ul style="list-style-type: none"> - Habilitación de múltiples canales de recepción - Tramitación dispersa controlada desde un único organismo 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas o sugerencias recibidas de forma telemática - Quejas o sugerencias resueltas de forma telemática - Quejas o sugerencias comunicadas de forma telemática - Relación de tiempo de resolución entre cada forma de gestión 		
Iniciativas Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno telemático de Tramitación - Servicio de notificaciones telemáticas - Servicio de compulsa de documentos - Gestión de representantes - Gestión y archivo documental 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior

S.26	E-Servicios	Interoperabilidad Iniciativas Horizontales	Servicio de remisión de documentación			
Descripción	<p>Las Entidades Locales tienen la obligación de hacer entrega a la Dirección General de Administración Local de diversa documentación.</p> <p>Para dar continuidad al resto de iniciativas planteadas a raíz de la ley 11/2007, existe un nuevo servicio telemático que permite que las diferentes AA.LL. hagan entrega electrónica de la documentación evitando así la entrega física del papel. De esta forma se disminuye el impacto medio ambiental y se aumenta en agilidad de tramitación.</p>					
Requerimientos	<p>La implantación de esta iniciativa requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de un servicio telemático de remisión de documentos con las garantías legales necesarias para darle validez. - Realizar las necesarias labores de formación y difusión del uso del servicio de remisión de documentación. - Crear un servicio de soporte, que asesore y colabore. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Oct-2008: Puesta en producción de fase 1 servicio de remisión de documentos - Nov-2009: Difusión y uso del servicio. - Feb-2009: Integración con otras herramientas. - Dic-2010: Evolución y Mantenimiento. 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Baja
	Previsto	X€	X€	X	30 %	
	Disponible	X€	X€	X	10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	Presidentes de las Corporaciones Locales y funcionarios de las mismas (Secretario e Interventor)					
Factores Críticos	<p>Será necesario considerar los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posible resistencia al cambio ya que, si bien las ventajas son notables, supone una modificación importante sobre la forma en la que se realiza esta actividad. - La formación y soporte a los usuarios de esta iniciativa es de vital importancia para no defraudar las expectativas puestas en el sistema. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.26	E-Servicios	Interoperabilidad Iniciativas Horizontales	Servicio de remisión de documentación
Indicadores	Los indicadores considerados a la hora de implantar la iniciativa de deben ser los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Número de EE.LL. que hacen uso del sistema. - Número de documentos remitidos. - Número de usuarios que hacen uso del sistema. 		
Iniciativas Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Esta iniciativa requiere de manera indispensable el uso de firma electrónica. 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Industria, Comercio y Turismo

S.27	E-Servicios	Servicios Telemáticos	RT-DVCP
Descripción	<p>Al objeto de favorecer el uso de las TIC, aportando más valor añadido a los propios colegiados a sus clientes y a las propias administraciones, con un servicio de recepción telemática se reduciría sustancialmente el uso de papel, se facilitaría la recepción telemática de documentos en la administración y consecuentemente se reducirían las actuaciones presenciales y los tiempos en la gestión de las tramitaciones administrativas.</p> <p>En el marco de la Ley 12/2006, de 27 de diciembre, de regulación y fomento de la actividad industrial de Aragón y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, cumpliendo sus mandatos, siguiendo las directrices que en materia de administración telemática determine la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y conocido el interés de Colegios Profesionales y en particular el de Ingenieros Industriales y de Ingenieros Técnicos Industriales, resulta necesaria la implantación de este servicio específico de recepción telemática de documentos visados por colegios profesionales en relación con la tramitación de expedientes administrativos relacionados con industria y con la seguridad industrial en particular, disponible desde el Portal del Gobierno de Aragón.</p> <p>El servicio permitirá, de una parte, que cualquier persona física o jurídica, con firma electrónica reconocida, pueda presentar telemáticamente en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón documentos electrónicos firmados electrónicamente con anterioridad por un técnico titulado competente colegiado y visado electrónicamente por el correspondiente Colegio Profesional, para su archivo en el gestor documental.</p> <p>De otra, que los usuarios gestores de las unidades administrativas del Departamento de Industria Comercio y Turismo y los usuarios de los Organismos de Control que tramiten expedientes en los cuales estos documentos visados forman parte de la documentación técnica de los mismos, dispongan de un acceso a dichos documentos para su consulta, posible vinculación y verificación con acceso restringido.</p>		
	Requerimientos	<p>La implantación de este servicio requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los componentes tecnológicos necesarios de firma electrónica para: <ul style="list-style-type: none"> o Autenticación de usuarios tanto externos como internos. o Firma de solicitud de registro telemático de los documentos a recepcionar. o Validación de los documentos recibidos, firmados y visados electrónicamente por el Colegiado y por el Colegio Profesional. - Registro telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. - Gestor y archivo documental (PAPIRO) de la Comunidad Autónoma de Aragón. - Integración con otros sistemas: <ul style="list-style-type: none"> o El sistema proporcionará los servicios Web necesarios, de cara a la integración con los diversos sistemas corporativos que dispone Gobierno de Aragón como por ejemplo W4 o con el Sistema de Información de Expedientes Reglamentarios de Gestión Industrial de Aragón (SINERGIA). La integración con este BPM permitirá a W4 y a SINERGIA trabajar con la documentación remitida a través del servicio de recepción telemática de documentos visados por Colegios Profesionales. 	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.27	E-Servicios	Servicios Telemáticos	RT-DVCP			
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio 2009: Análisis y desarrollo de la aplicación. - Ejercicio 2010: Implantación, evolución e integración con el Sistema de Gestión de Procedimientos (SGP / W4) y con el Sistema de Información de Expedientes Reglamentarios de Gestión Industrial de Aragón (SINERGIA) 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	36.720 €	18.000 €	10 %	
	Disponible	0€	0€	0	10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicos colegiados (principal destinatario al que va dirigido el servicio) - Titulares o usuarios de instalaciones sometidas a reglamentos de seguridad Industrial, ciudadanos y empresas en general. - Empresas instaladoras. - Profesionales habilitados. - Personal gestor de expedientes de los Servicios Provinciales de Industria y de la Dirección General de Industria que accedan también a consulta. - Personal gestor de expedientes de los Organismos de Control autorizados. 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de las herramientas comunes a utilizar (Plataforma de firma y validación electrónica, Registro telemático y Gestor documental.) - Gestión de los tiempos de implantación. - Correcta formación de los empleados. 					
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> o Nº de Colegios Profesionales de los que se pueden recepcionar documentos, o Nº de documentos electrónicos remitidos, o Nº de Colegiados cuyos documentos se aportan telemáticamente, o Nº de usuarios distintos que hacen uso del servicio. - De equidad: <ul style="list-style-type: none"> o Tipología de usuarios gestores y tramitadores de la administración y de los Organismos de Control), - Tipología de documentos que se pueden decepcionar. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.27	E-Servicios	Servicios Telemáticos	RT-DVCP
Iniciativas Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma de firma y validación electrónica. - Registro telemático. - Gestor documental. 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Salud y Consumo

S.28	E-Servicios	Iniciativas transversales	Despliegue de servicios médicos para la gestión de pacientes <i>(Plan de Sistemas de Información, Servicios y Telemedicina)</i>	
Descripción	<p>Desde el año 2006 el Servicio Aragonés de Salud desarrolla, en el marco del Plan de Sistemas de Información, Servicios y Telemedicina, diferentes iniciativas para la mejora sustancial de todos los servicios de gestión médica a disposición tanto del personal de los servicios sanitarios del Servicio Aragonés de la Salud como aquellos servicios telemáticos médicos destinados al ciudadano o paciente.</p> <p>Asimismo se pretende con ello establecer un protocolo único que permita poder desarrollar la gestión clínica y la gestión de los pacientes de forma más eficiente y centralizada.</p> <p>Dentro de la mejora de los servicios médicos se incluye un gran conjunto de iniciativas entre las que cabe destacar las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la Receta Electrónica y Visado Electrónico de Recetas - Gestor de Pacientes e Historia Clínica Electrónica Única - Cita Previa para los Centros Sanitarios y Servicio de Información al Ciudadano (www.saludinforma.es) - Evolución en la gestión de Enfermería, Farmacia y Servicios de Urgencias - Desarrollo de proyectos de Telemedicina 			
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Despliegue de los servicios telemáticos necesarios que faciliten la relación del paciente con los diferentes sectores sanitarios del Servicio Aragonés de la Salud. - Política de <i>Dato Único</i>: Integración de todas las iniciativas orientadas para la mejora de los servicios de gestión en el Servicio Aragonés de la Salud. - Mejorar la accesibilidad a los servicios médicos por criterios racionales y operativos (volumen, eficacia, eficiencia, calidad, rendimiento...) 		
Alcance Temporal	<p>El coste y la distribución temporal de esta iniciativa sectorial forman parte del marco de modernización de los Servicios de Salud y por tanto, si bien es necesaria su inclusión dentro del Plan de Administración Electrónica, no se contempla su incorporación entre los objetivos temporales de seguimiento de este Plan.</p>			
Coste Económico	<p>El coste y la distribución temporal de esta iniciativa sectorial forman parte del marco de modernización de los Servicios de Salud y por tanto, si bien es necesaria su inclusión dentro del Plan de Administración Electrónica, no se contempla su incorporación económica en este Plan.</p>		<p>Prioridad</p> <p>Alta</p>	



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

S.28	E-Servicios	Iniciativas transversales	Despliegue de servicios médicos para la gestión de pacientes <i>(Plan de Sistemas de Información, Servicios y Telemedicina)</i>
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Servicio Aragonés de la Salud - Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. 		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - La coordinación asociada al gran número de iniciativas en curso implica la necesidad de poder contar con un protocolo de comunicaciones entre todos los servicios desarrollados que permita trabajar con el <i>dato único</i> asociado a los expedientes médicos. - La diversidad existente en cada uno de los servicios médicos de los sectores sanitarios que conforman el Servicio Aragonés de la Salud de cara al despliegue de soluciones únicas de gestión. - Búsqueda de la homogeneización en los procedimientos de gestión hospitalaria dentro de cada uno de los sectores del Servicio Aragonés de la Salud. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de servicios asistidos (volumen y tipología) - Usos demandados - Reducción de la asistencia presencial y nivel de calidad en la gestión medica ofrecida a los pacientes. - Mejoras producidas en la gestión de pacientes (Encuestas de calidad del servicio) - Ampliación de los horarios de los servicios 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Estará relacionado con el despliegue de cada uno de los servicios de gestión médica y servicios al ciudadano que se están desarrollando dentro del Plan de Sistemas del Servicio Aragonés de la Salud.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo III: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Gestión.

Se describe a continuación en formato de ficha de proyecto el detalle de cada uno de los proyectos de la presente clasificación.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador del proyecto
- Eje estratégico al que pertenece el proyecto
- Línea de trabajo en la que se engloba el proyecto
- Nombre del Proyecto
- Descripción del Proyecto
- Requerimientos asociados al cumplimiento del proyecto
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa del proyecto
- Indicadores a tener en cuenta en el proyecto
- Principales destinatarios del mismo.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.1	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Horizontales	Evolución del Portal del Empleado Público			
Descripción	<p>El Portal del Empleado del Gobierno de Aragón se define como el principal medio de relación de la Administración con los empleados, de éstos entre sí y con las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones (http://portalepleado.aragon.es/).</p> <p>El objetivo de esta iniciativa consiste en impulsar su evolución para facilitar la incorporación de aplicaciones y herramientas destinadas a la gestión administrativa y al refuerzo de las funcionalidades asociadas al vínculo de empleo con la Administración.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al Área de Administración Electrónica del Portal del Gobierno de Aragón - Incorporación de nuevos servicios internos a los empleados. - Acceso a las herramientas de e-Gestión: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a sistemas corporativos de información: SIRHGA, gestor documental, SERPA. - Área personalizada con las aplicaciones de gestión administrativa y tramitación según el perfil de usuario 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Del 5/2010 hasta 12/2010: Consultoría de estudio y diseño funcional del Portal del Empleado final. - 12/2011: Implantación del evolutivo del Portal. 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	300.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios serán los empleados públicos y los Departamentos del Gobierno de Aragón. Asimismo, será necesario definir perfiles específicos para aquellos empleados públicos de otras unidades o Administraciones Públicas que se relacionen con el Gobierno de Aragón.</p>					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las Áreas y las funcionalidades necesarias. - Determinación de la situación actual del portal, especialmente en materia de autenticación. - Securitización del acceso al Portal del Empleado. - Integración efectiva de todas las herramientas. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.1	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Horizontales	Evolución del Portal del Empleado Público
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de aplicaciones accesibles a través del portal. - Accesos a contenidos, funcionalidades, áreas temáticas / colaborativas 		
Iniciativas Relacionadas	<p>El portal del empleado es un elemento significativo de la evolución de la infraestructura del Portal del Gobierno de Aragón.</p> <p>El portal del empleado debe ser tenido en cuenta en el desarrollo de aquellas iniciativas que contemplen servicios telemáticos en los que los empleados públicos actúen como interesados o como gestores del procedimiento.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.2	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna	Sistema de gestión documental y archivo electrónico			
Descripción	<p>La gestión de los Documentos Electrónicos en la Administración no sólo es una obligación de la Ley 11/2007 sino que constituye como un factor crítico de la gestión administrativa en el marco de la Administración Electrónica</p> <p>El Gobierno de Aragón ha desarrollado las fases iniciales del proyecto "Papiro" para la puesta en marcha de un sistema general de gestión documental y archivo con vocación de integración con los sistemas de gestión de expedientes, basado en la herramienta <i>Documentum</i></p> <p>El sistema debe configurarse según la estrategia corporativa de gestión, archivo y conservación de documentos electrónicos, debe garantizar los derechos de acceso electrónico reconocidos a los ciudadanos, facilitar las tareas de las unidades gestoras y contribuir a la desaparición progresiva de la utilización del papel en las oficinas públicas.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de las mejoras necesarias en la herramienta de gestión documental, actualmente en producción. - Ordenación del modelo de gestión, archivo y conservación de documentos electrónicos. - Definición de las infraestructuras de soporte al archivo de documentos electrónicos - Elaboración de las políticas de seguridad de los datos archivados - Digitalización de la documentación preexistente y purga de los documentos obsoletos 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 2007 : Implantación del proyecto "Papiro" - 11/2010: Ampliación de las funcionalidades del Gestor Documental - 02/2010: Incorporación total del Gestor de Documentos al Catálogo de Servicios - 07/2011: Evolutivo y Definición de un plan de Digitalización 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	420.000€	180.000€	180.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados Públicos - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas que se relacionan a través del gestor de documentos del Gobierno de Aragón 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.2	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Horizontales	Sistema de gestión documental y archivo electrónico
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de contar con una estructura orientada hacia un repositorio único de información independiente del órgano emisor. - Definición de los mecanismos y protocolos de integración con iniciativas corporativas de modernización, especialmente SIRHGA y SERPA - Necesidad de definir índices y taxonomías apropiadas para la incorporación de documentos al gestor documental durante el proceso de digitalización. - El cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad de ficheros automatizados y de protección de datos. - Relación con los gestores del sistema de archivos de la Administración de la Comunidad Autónoma. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de índices incorporados al gestor documental. - Número de documentos incluidos en el repositorio único. - Número de accesos a los documentos almacenados. - Reducción del factor de reutilización de documentos (desplazamientos de "papel") 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Como herramienta básica en la modernización de la actividad administrativa, se deberán considerar principalmente los planes de implantación del resto de herramientas corporativas tanto horizontales como sectoriales. Asimismo, se deberá considerar el Plan de rediseño de procedimientos y servicios.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.3		Herramientas de Gestión. Servicios Internos	Automatización de Procedimientos y Servicios a Través de Sistemas de Gestión de Expedientes Corporativos																						
Descripción	E-Gestión	Iniciativas Horizontales	<p>En el marco de las consideraciones estratégicas del Plan, la tramitación electrónica de expedientes adquiere una relevancia especial.</p> <p>En la actualidad se cuenta con un sistema corporativo de gestión de expedientes denominado TED (Tramitador de Expedientes Digital). El objetivo la iniciativa es la incorporación de nuevos procedimientos al sistema gestor, la definición del modelo futuro y evolutivo de TED así como de las herramientas destinadas a la gestión corporativa de expedientes.</p>																						
			<p>Requerimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventario de los procedimientos y servicios que ofrece el Portal del Gobierno de Aragón en el Área de Administración Electrónica. - Definición de los criterios de automatización para la gestión de expedientes - Incorporación de servicios comunes al gestor de expedientes 																						
Alcance Temporal		<ul style="list-style-type: none"> - 2008: TED en producción (incluyendo el estudio de procedimientos identificados para su redefinición) - 10/2010: Incorporación del 25% de los procedimientos - 09/2011: Incorporación del 90% de los procedimientos - 2011: Mantenimiento evolutivo e incorporación del resto de los procedimientos. 																							
Coste Económico		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Previsto</td> <td>0€</td> <td>0€</td> <td>200.000€</td> <td>200.000€</td> </tr> <tr> <td>Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Necesidad de Financiación</td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Prioridad Alta</p>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto	0€	0€	200.000€	200.000€	Disponible				10 %	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%
	2008	2009	2010	Mant.																					
Previsto	0€	0€	200.000€	200.000€																					
Disponible				10 %																					
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%																					
Principales Destinatarios		<ul style="list-style-type: none"> - Empleados públicos - Departamentos del Gobierno de Aragón. 																							
Factores Críticos		<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y análisis de los procedimientos y servicios prioritarios en la automatización. - Disponibilidad del Gestor en función de factores de tiempo y funcionalidad - Implicación de los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón en el despliegue de la automatización. 																							



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.3	E-Gestión	Herramientas de Gestión. Servicios Internos Iniciativas Horizontales	Automatización de Procedimientos y Servicios a Través de Sistemas de Gestión de Expedientes Corporativos
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Expedientes gestionados - Número de trámites por usuario - Tiempos de tramitación - Número de procedimientos operativos definidos - Procedimientos soportados por el gestor de expedientes - Tiempo de integración en la definición de un procedimiento y su inserción en el gestor de expedientes 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Se deberán considerar principalmente los planes de implantación del resto de herramientas corporativas y sistemas de mejora de la eficiencia. Asimismo, se deberá considerar el Plan de rediseño de procedimientos y servicios.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.4 E-Gestión		Herramientas de Gestión Interna	Aplicación de Registro			
		Iniciativas Horizontales				
Descripción	<p>El sistema de registro físico de documentos supone, en la actualidad, la principal herramienta de relación de los ciudadanos con las oficinas públicas. El servicio de registro físico de entrada y salida de documentos integra el canal presencial y seguirá prestando servicio en el marco de la Administración electrónica.</p> <p>En el proceso de modernización se requiere que las Oficinas de registro lleven a cabo actividades adicionales de integración en la Administración electrónica y de relación con otras administraciones públicas en distintos niveles.</p> <p>La iniciativa "Aplicación de Registro" contempla la definición y evolución de la aplicación y procedimientos de registro de entrada / salida de documentos en una perspectiva de mejora del servicio a los ciudadanos, y de la eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones administrativas.</p>					
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Integración de la aplicación de registro con el gestor documental y las aplicaciones de tramitación. - Registro multinivel y multiadministración. Referencia 060. - Integración con el Registro telemático - Interoperabilidad con registros de otras administraciones públicas 				
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 6/2009: Definición del Sistema - 12/2009: Implantación y pruebas del nuevo Sistema de Registro. - Del 09 /2009 hasta 09/2011: Extensión e incorporación de otras administraciones) 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Crítica
	Previsto	0€	0€	100.000€	100.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios de la Administración de la Comunidad Autónoma - Otras Administraciones Públicas 					
Factores críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de una definición adecuada del aplicativo para su extensión a otra Administraciones - Interacción con el resto de aplicaciones corporativas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.4		Herramientas de Gestión Interna	Aplicación de Registro
E-Gestión		Iniciativas Horizontales	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de documentos registrados - Número de oficinas - Número de Administraciones accesibles - Número de documentos intercambiados. 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución del Registro Telemático - Sistema de gestión documental y archivo electrónico - Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono único (060) - Potenciación del servicio de información a través del uso de medios electrónicos (Modelo de atención a terceros) 		
Iniciativas Relacionadas			



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.5		Herramientas de Gestión Interna		Implantación de un Sistema de Firma Electrónica para Empleados Públicos		
E-Gestión		Iniciativas Horizontales				
Descripción	Desde 2007, se están desarrollando trabajos de distribución de certificados electrónicos de identificación entre los empleados del Gobierno de Aragón.					
	Por lo tanto, el objetivo del proyecto será establecer y definir las mejoras necesarias en la actual plataforma de firma electrónica, el mantenimiento de la aplicación y la mejora de los procesos de gestión de usuarios y, especialmente, el diseño de certificados específicos y la contratación de los servicios de emisión de certificados a un prestador reconocido.					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de sistemas de autenticación internos. - Utilización de un único formato /soporte para la firma electrónica de los empleados públicos. - Inventariado de los procedimientos que requieren de la firma electrónica del empleado público. - Adecuación de los procedimientos y servicios del Gobierno de Aragón a los protocolos de seguridad y validación asociados a la firma electrónica interna - Garantizar la interoperabilidad de los documentos firmados. 					
	<ul style="list-style-type: none"> - 3/2009: Definición del proyecto - 3/2009: Contratación e inicio de la emisión y distribución de certificados entre los empleados públicos. - 12/2011: Fin de la Emisión y distribución del 100% de los Certificados 					
Alcance Temporal						
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		50.000€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados públicos - Departamentos del Gobierno de Aragón. - Otros Organismos Públicos y Administraciones Públicas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.5		E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna	Implantación de un Sistema de Firma Electrónica para Empleados Públicos
			Iniciativas Horizontales	
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución de los certificados en los plazos definidos - Equipamiento informático del puesto de trabajo - Definición de los protocolos y las herramientas de gestión y administración de firmas y usuarios - Identificación los empleados públicos que deban disponer de firma electrónica de funcionario. - Identificación de los requisitos normativos asociados a la firma de un documento electrónico 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Número de tarjetas y certificados distribuidos - Grado de utilización de la firma electrónica - Grado de supresión/sustitución de la firma autógrafa - Número de autenticaciones realizadas 			
Iniciativas Relacionadas	<p>Todas aquellas que se relacionen con los mecanismos de firma y autenticación de los Empleados Públicos y Departamentos del Gobierno de Aragón.</p> <p>Las iniciativas verticales o departamentales que consideren necesario este mecanismo</p>			



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Interoperabilidad						
G.6	E-Gestión	Iniciativas Horizontales	Plan de impulso de Interoperabilidad			
Descripción	<p>La Ley 11/2007 establece la necesidad de definir un marco o esquema nacional de interoperabilidad que conlleva la definición de modelo básico para el intercambio de información entre Administraciones Públicas.</p> <p>Esta iniciativa tiene por objetivo la definición de un conjunto de acciones de impulso que agilice, fomente y promueva el establecimiento de acuerdos internos y externos que favorezcan el desarrollo de nuevos proyectos de interoperabilidad e integración de sistemas e infraestructuras...</p>					
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Definición del marco de interoperabilidad - Contribución a la definición del marco nacional de interoperabilidad y seguridad - Identificación de requerimientos de información - La formación de los empleados públicos - Acuerdos de intercambio de información con otras Administraciones y entidades - El desarrollo normativo necesario 				
Alcance Temporal		<ul style="list-style-type: none"> - 12/2009: Definición del Marco de Interoperabilidad. - Del 12/2009 al 12/2010: Ejecución de las medidas incluidas en el Marco. 				
	Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.
Previsto			0€	50.000€	50.000€	Prioridad Alta
Disponible						
Necesidad de Financiación	0€	0€				
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - El Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas y entes locales - Entidades colaboradoras 					
	Factores críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del esquema nacional de interoperabilidad - Colaboración con los Entes Locales - El Liderazgo interno en la ejecución del Plan 				



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Interoperabilidad	
G.6	E-Gestión
Iniciativas Horizontales	
Plan de impulso de Interoperabilidad	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de documentos normalizados. - Ratios relacionados con la participación en la definición del marco. - Nivel de Interoperabilidad. - Resultado del Plan.
Iniciativas Relacionadas	Esta iniciativa deberá considerar aquellas iniciativas verticales o departamentales que requieran servicios, infraestructuras o medios de interoperabilidad



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.7	E-Gestión	Interoperabilidad		Sistema de intercambio de datos con otras Administraciones		
		Iniciativas Horizontales				
Descripción	<p>En febrero de 2008, se firmó el convenio entre el Gobierno de Aragón y el Ministerio de Administraciones Públicas para el acceso a los Servicios de verificación de datos de identidad y residencia, actualmente en proceso de ampliación a datos fiscales y de la Seguridad Social. No obstante, estos servicios todavía no se han incorporado a la actividad administrativa ordinaria.</p> <p>El objetivo de la iniciativa implica el desarrollo e implantación de un sistema integrado con el Entorno Telemático de Tramitación para el intercambio de información con otras Administraciones Públicas.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Celebración de convenios de intercambio de datos entre Administraciones Públicas - La integración con los sistemas de tramitación actuales - Configuración de un modelo a desarrollar para la arquitectura técnica del sistema - Establecimiento de los protocolos de seguridad para controlar el acceso a los datos. - La identificación de la información de intercambio con el resto de Administraciones. - La prestación del servicio a los Entes Locales y otras entidades 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 04/2009: Definición del proyecto piloto y puesta en producción del mismo - 4/2010: Plataforma de intercambio en producción 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		250.000€	150.000€	150.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - El Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas - Entidades colaboradoras - Empleados Públicos 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Control de la seguridad en el acceso y uso de la información - Dificultad en la integración plena entre las aplicaciones - Promoción entre los Empleados Públicos de las funcionalidades del sistema - Control del volumen de información almacenado en el sistema gestor. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.7	E-Gestión	Interoperabilidad	Sistema de intercambio de datos con otras Administraciones
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Celebración de convenios entre diferentes Administraciones Públicas - Volumen de información transferida entre Administraciones Públicas 		
Iniciativas Relacionadas	Será necesario considerarlo dentro del marco del Plan de Impulso de la Interoperabilidad. También deberá ser considerado en el desarrollo del Entorno Telemático de Tramitación		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.8	E-Gestión	Rediseño de Servicios y Procedimientos Iniciativas Horizontales	Plan de rediseño de procedimientos y servicios																						
Descripción	<p>Entre las determinaciones de la Ley 11/2007 destacan las relacionadas con la simplificación administrativa, sobre la que insiste, también, la Directiva de Servicios</p> <p>La iniciativa consiste en la elaboración de un plan de rediseño de aquellos procedimientos y servicios integrantes de la Administración Electrónica que lo requieran.</p>																								
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del catálogo de procedimientos - Identificación de los procedimientos de alto impacto - Programa de simplificación y automatización de servicios y procedimientos. - Plan de despliegue de servicios de tramitación reestructurados - Metodología para el rediseño y la automatización <p><i>(Nota: Comprenderá exclusivamente el mapa de procesos)</i></p>																								
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 04/2010: definición y presentación del Plan de Rediseño 																								
Coste Económico	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">2008</th> <th style="width: 15%;">2009</th> <th style="width: 15%;">2010</th> <th style="width: 15%;">Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Previsto</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0€</td> <td style="text-align: center;">70.000€</td> <td style="text-align: center;">30.000€</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Necesidad de Financiación</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto		0€	70.000€	30.000€	Disponible					Necesidad de Financiación		0 €			Prioridad Media
	2008	2009	2010	Mant.																					
Previsto		0€	70.000€	30.000€																					
Disponible																									
Necesidad de Financiación		0 €																							
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Departamentos del Gobierno de Aragón. 																								



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.8	E-Gestión	Rediseño de Servicios y Procedimientos Iniciativas Horizontales	Plan de rediseño de procedimientos y servicios
Factores Críticos	<p>El plan de rediseño debe ser considerado como parte de las iniciativas del Gobierno de Aragón en materia de Calidad de los Servicios. A su vez, el rediseño de procesos deriva en una compleja actividad de gestión del cambio, por lo que los factores críticos de la iniciativa serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de las estrategias de rediseño de procesos, con base en diferentes escenarios. - Prescripciones de los Departamentos y de los órganos superiores de la Administración. - Grado de dificultad de los procesos singulares de automatización - Implementación y gestión de nuevos servicios. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de procedimientos redefinidos con relación al número total - Mejora de resultados - Nivel de simplificación alcanzado. 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Será necesario considerar, especialmente, la iniciativa de Catálogo de Servicios Telemáticos</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.9	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna	Herramientas de Gestión Colaborativa			
		Iniciativas Horizontales				
Descripción	Con el fin de facilitar la mejora continua en el desempeño de los empleados públicos y las tareas de las empresas colaboradoras, esta iniciativa contempla el desarrollo de determinadas herramientas de ámbito interno para la gestión de la información, la documentación de proyectos y el seguimiento de las iniciativas, que también podrán ponerse a disposición de otras Administraciones Públicas, especialmente los entes locales.					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad de descarga a través del Portal del Empleado. - Usabilidad por cualquier Departamento o entidad colaboradora. - Definición de un macro entorno colaborativo que pueda gestionar toda la información compartida de los diferentes proyectos e iniciativas 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 11/2009: Definición del macro entorno colaborativo - Del 09/2010 hasta el 08/2011: Evolución y mantenimiento del macro entorno colaborativo 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	150.000€	150.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados públicos - Departamentos del Gobierno de Aragón - Entidades colaboradoras - Otras Administraciones Públicas y entes locales 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del uso de herramientas colaborativas - Formación en el uso de las herramientas colaborativas. - Definición de herramientas colaborativas adaptadas a las necesidades de los proyectos - Necesidad de un servicio de soporte para el control y supervisión de las herramientas de gestión 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.9	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna	Herramientas de Gestión Colaborativa
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de accesos y contribuciones por parte de los usuarios. - Actualización de la información incluida en las herramientas colaborativas 		
Iniciativas Relacionadas	Será necesario considerar estas herramientas como parte del Portal del Empleado y, por tanto, como parte del Portal del Gobierno de Aragón		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo IV: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Gestión.

Se describe a continuación en formato de ficha de proyecto el detalle de cada uno de los proyectos de la presente clasificación.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador del proyecto
- Eje estratégico al que pertenece el proyecto
- Línea de trabajo en la que se engloba el proyecto
- Nombre del Proyecto
- Descripción del Proyecto
- Requerimientos asociados al cumplimiento del proyecto
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa del proyecto
- Indicadores a tener en cuenta en el proyecto
- Principales destinatarios del mismo.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Vicepresidencia del Gobierno

G.10	E-Gestión	Herramientas de Gestión Colaborativa	IBOA			
Descripción	<p>En el marco de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de junio se estimó posible y conveniente iniciar la modernización tecnológica del "Boletín Oficial de Aragón" mediante su edición electrónica que se publica electrónicamente desde el 1 de mayo de 2008.</p> <p>El Decreto 61/2008, de 15 de abril, regula el procedimiento de remisión telemática de las disposiciones y actos administrativos que deban publicarse en el diario oficial, así como prever distintas etapas hasta llegar a la sustitución de los documentos en soporte papel por documentos electrónicos.</p> <p>La edición electrónica del BOA conlleva la gestión telemática de todo el proceso de envío y remisión telemática de las disposiciones y anuncios que se deben publicar y la maquetación y edición del diario oficial.</p>					
Requerimientos	<p>La implantación de este servicio requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el alta de los usuarios en la aplicación - los componentes tecnológicos necesarios para la firma electrónica 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio 2006-07: Análisis y desarrollo de la aplicación (233.000 euros) - Ejercicio 2008: Incorporación de nuevas funcionalidades y accesibilidad - Ejercicio 2009: Implantación y evolución de iBOA. Integración con otras herramientas de publicación como el Perfil de Contratante. - Ejercicio 2010: Mantenimiento e integración con otras aplicaciones. 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad alta
	Previsto	99.569€	23.070€	50.000€	30 %	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los destinatarios son todos aquellos usuarios que envían disposiciones y anuncios para su publicación en el BOA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adinistración del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas - Ciudadanos y Empresas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.10	E-Gestión	Herramientas de Gestión Colaborativa	IBOA
Factores Críticos	<p>Es necesario considerar la necesidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilización de Certificado electrónico - Cursos de formación de uso de la aplicación 		
Indicadores	<p>Los indicadores pueden ser de diversos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de equidad: tipología de usuarios (titulares de firma, titulares de inserción, gestores y tramitadores) - cuantitativos: nº de disposiciones y anuncios enviados y devueltos 		
Iniciativas Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del Contratante - Pasarela de pago telemático - Gestor de contenidos - Plataforma de firma y validación electrónica 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Presidencia

G.11	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Sectoriales	Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón SIRHGA																						
Descripción	<p>En relación a la reciente publicación del Estatuto Básico del Empleado Público, el Sistema SIRHGA representa la implantación de un sistema integrado de ERP de Recursos Humanos para los Colectivos de Administración General, Salud y Educación Pública.</p> <p>Este sistema integrado se asienta sobre la parametrización y ajuste de una solución comercial estándar MySAP R/H.</p> <p>En la actualidad se encuentra en proceso de implantación considerando ya arranques y puestas en producción en el Colectivo de Administración General y Salud Sector III.</p>																								
Requerimientos	<p>Es necesario considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La definición común de los procedimientos de Gestión de RRHH del Gobierno de Aragón (política de "dato único"). - La Integración de las políticas de Recursos Humanos en el resto de los proyectos horizontales y corporativos del Gobierno de Aragón. (Gestión Documental, Firma Electrónica, etc.). - Una futura integración con los colectivos de Justicia y Educación Concertada. 																								
Alcance Temporal	<p>Ejercicio 2008: Inicio del proyecto. Arranque en Administración General.</p> <p>Ejercicio 2009: Mantenimiento. Arranque en Salud Sector III y Educación Pública.</p> <p>Ejercicio 2010: Mantenimiento. Implantación en resto de Sectores y Colectivos</p>																								
Coste Económico	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">2008</th> <th style="width: 15%;">2009</th> <th style="width: 15%;">2010</th> <th style="width: 15%;">Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white; text-align: center;">Previsto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">30 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white; text-align: center;">Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">10 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white; text-align: center;">Necesidad de Financiación</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> </tr> </tbody> </table>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto				30 %	Disponible				10 %	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0 %	Prioridad media
	2008	2009	2010	Mant.																					
Previsto				30 %																					
Disponible				10 %																					
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0 %																					
Principales Destinatarios	<p>Los principales receptores del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleados Públicos del Gobierno de Aragón. - Gestores de Función Pública y Personal del Gobierno de Aragón. 																								



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.11	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Sectoriales	Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón SIRHGA
Factores Críticos	<p>Los factores críticos a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición común de procedimientos de gestión de RRHH. - Múltiples Agentes involucrados en el proyecto. - Proyectos de larga duración. - Integración con el resto de proyectos corporativos del Gobierno de Aragón. 		
Indicadores	<p>Los indicadores básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de empleados gestionados en SIRHGA. - Reducción del coste de gestión de RRHH - Cumplimiento normativo de la Ley 11/2007 y del EBEP (Estatuto Básico del Empleado Público). 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Iniciativas Horizontales del Gobierno de Aragón tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestor de Expedientes corporativo - Gestor documental - Firma electrónica - Portal del Empleado Público del Gobierno de Aragón - Directorio Único Electrónico (ya implantado en el Gobierno de Aragón) 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Economía y Hacienda

G.12	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Sectoriales	Evolución de SERPA																						
Descripción	<p>Serpa es un proyecto de renovación y sustitución de las actuales herramientas de gestión utilizadas en el Departamento, que permitirá dar respuesta a las competencias asumidas y a las nuevas necesidades de información, lo que nos permitirá seguir creciendo en la mejora de la gestión y la calidad de nuestros servicios.</p> <p>El proyecto implica a todos los departamentos del Gobierno de Aragón, sus organismos públicos y empresas públicas</p>																								
Requerimientos	Proyecto Corporativo del Gobierno de Aragón																								
Alcance Temporal	Lanzamiento en diciembre de 2006																								
Coste Económico	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">2008</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">2009</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">2010</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;">Previsto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">30 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;">Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">10 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #4F81BD; color: white;">Necesidad de Financiación</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0 €</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> </tbody> </table>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto				30 %	Disponible				10 %	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	Prioridad Alta
	2008	2009	2010	Mant.																					
Previsto				30 %																					
Disponible				10 %																					
Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%																					
Principales Destinatarios	El proyecto implica a todos los departamentos del Gobierno de Aragón, sus organismos públicos y empresas públicas																								
Factores Críticos	Proyecto Corporativo del Gobierno de Aragón																								
Indicadores	Proyecto Corporativo del Gobierno de Aragón																								



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.12	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Sectoriales	Evolución de SERPA
Iniciativas Relacionadas	Proyecto Corporativo del Gobierno de Aragón		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior

G.13	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Sectoriales	Servicio de directorio para usuarios de la administración local			
Descripción	<p>En la actualidad, no existe dentro de Gobierno de Aragón un punto único que aglutine información de directorio sobre los presidentes y funcionarios de las diferentes entidades locales.</p> <p>Este hecho propicia que cualquier iniciativa electrónica orientada al total de este colectivo, conlleve asociada su propia gestión de usuarios, roles y permisos.</p> <p>Es por ello que para cubrir esta necesidad se está creando una aplicación que realice dicha función, permitiendo una vez esté finalizada, que el conjunto de las aplicaciones creadas para las EE.LL. deleguen estas funciones.</p>					
Requerimientos	<p>La implantación de esta iniciativa requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del sistema de directorio de usuarios de AA.LL. - Piloto de Integración con el Portal de AA.LL. - Creación de Instrucciones para la gestión administración delegada del directorio de usuarios. - Difusión y despliegue de la iniciativa al resto de aplicaciones existentes. - Crear un servicio de soporte, que asesore y colabore. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Sep-2008: Comienzo del desarrollo. - Mar-2009: Comienzo del piloto de implantación. - Dic-2009: Finalización del desarrollo. - Dic-2010: Evolución y Mantenimiento. 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad media
	Previsto				30 %	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	Presidentes de las Corporaciones Locales y funcionarios de las mismas (Secretario e Interventor)					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

G.13	E-Gestión	Herramientas de Gestión Interna Iniciativas Sectoriales	Servicio de directorio para usuarios de la administración local
Factores Críticos	<p>Será necesario considerar los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El mantenimiento de la información sobre los usuarios debe estar al día, en caso contrario, el sistema perderá gran parte de su efectividad. ➤ Para que la iniciativa tenga éxito, es necesario que las aplicaciones existentes se integren y hagan uso del nuevo servicio. ➤ Cualquier nueva iniciativa de creación de nuevos servicios electrónicos deberá desde un primer momento estar integrada con el sistema. 		
Indicadores	<p>Los indicadores considerados a la hora de implantar la iniciativa deben ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de usuarios en el directorio único. ➤ Número de aplicaciones integradas con el sistema de directorio único. ➤ Numero de usos del directorio único. 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Esta medida está relacionada con la iniciativa del Portal de AA.LL y con cualquier otra cuyo objetivo sea poner a disposición de los miembros de las AA.LL. nuevos servicios telemáticos que requieran la identificación de usuarios y de sus roles asociados.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo V: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Infraestructuras.

Se describe a continuación en formato de ficha de proyecto el detalle de cada uno de los proyectos de la presente clasificación.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador del proyecto
- Eje estratégico al que pertenece el proyecto
- Línea de trabajo en la que se engloba el proyecto
- Nombre del Proyecto
- Descripción del Proyecto
- Requerimientos asociados al cumplimiento del proyecto
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa del proyecto
- Indicadores a tener en cuenta en el proyecto
- Principales destinatarios del mismo.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.1	E-Infraestructuras	Iniciativas Horizontales	Servicios de Administración Electrónica sobre RACI																					
Descripción	<p>El objetivo de esta iniciativa será la elaboración de un modelo de prestación de servicios dirigidos a la Administración Electrónica sobre las redes de comunicaciones existentes y sobre la evolución que se realice de las mismas.</p> <p>El modelo de prestación se sustentará jurídicamente en convenios a desarrollar entre las diferentes Administraciones.</p> <p>Tecnológicamente deberán establecerse los requisitos de disponibilidad y seguridad que garanticen la correcta prestación de los servicios a los ciudadanos y entre las administraciones.</p>																							
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Prestación de servicios bajo red RACI - Definición de mecanismos para la incorporación de los servicios de Administración Electrónica, teniendo en cuenta también el ámbito de los Entes Locales - Definición de un modelo de adhesión a redes europeas y estatales. - Modelos de seguridad y acceso 																							
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 06/2009: Asesoría Tecnológica - 09/2009: Modelo 																							
Coste Económico	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Previsto</td> <td></td> <td>0€</td> <td>50.000€</td> <td>70.000€</td> </tr> <tr> <td>Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Necesidad de Financiación</td> <td></td> <td>0 €</td> <td>0 €</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se considera únicamente la definición del Plan</p>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto		0€	50.000€	70.000€	Disponible				10 %	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%
	2008	2009	2010	Mant.																				
Previsto		0€	50.000€	70.000€																				
Disponible				10 %																				
Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%																				
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - El Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas y Entes Locales - Aragonesa de Servicios Telemáticos 																							

Prioridad Crítica



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.1	E-Infraestructuras	Iniciativas Horizontales	Servicios de Administración Electrónica sobre RACI
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Los Planes Directores definidos por el Departamento de Ciencia y Tecnología - La coordinación entre los agentes implicados - La distribución de competencias - La dificultad de proporcionar cobertura de red a todos los usuarios. - La valoración del impacto económico supuesto al desarrollo de nuevas infraestructuras de red - La aportación de acceso a la red a otras entidades u organismos públicos. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - La inclusión en las diferente redes de comunicación - La cantidad de información compartida con las diferente redes - El número de organismos y sedes - Grado de utilización de la red 		
Iniciativas Relacionadas			



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.2	E-Infraestructuras	Integración de Servicios Iniciativas Horizontales	Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)			
Descripción	<p>Durante los últimos meses, el Gobierno de Aragón ha desarrollado un Entorno Telemático de Tramitación (ETT) que permite el acceso a los diferentes servicios y se constituye como la herramienta principal de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón.</p> <p>Esta plataforma estará disponible a lo largo del presente ejercicio, aunque será necesario considerar las mejoras que se han identificado como necesarias durante su desarrollo y puesta en producción.</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Detectar los requerimientos o necesidades no cubiertas de los sistemas actuales. - Integrar una capa de acceso al sistema basada en servicios Web. - Potenciar la integración con el resto de entornos de gestión de expedientes implantados en la organización. - Incorporar herramientas de integración de datos (Verificación de Datos de Identidad y Residencia, Pasarela de Pagos, etc) 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 07/2009: Implantación del ETT - 02/2010: Definición de la Capa Web de Servicios - 10/2010: Integración de los procedimientos definidos en el Catálogo de Servicios 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Crítica
	Previsto	0€	0€	50.000€	50.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>El principal destinatario de esta iniciativa será el Gobierno de Aragón (especialmente los órganos responsables de modernización de cada uno de los Departamentos y Aragonesa de Servicios Telemáticos) así como otras Administraciones Públicas que puedan tener acceso al sistema.</p>					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Fechas de implantación y disponibilidad - Análisis desde las necesidades tecnológicas y de servicios actuales - Nivel de seguridad y trazabilidad de las operaciones 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.2	E-Infraestructuras	Integración de Servicios Iniciativas Horizontales	Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios definidos - Sistemas Integrados - Transferencias realizadas - Disponibilidad - Servicios externos disponibles en el ETT 		
Iniciativas Relacionadas	<p>En la definición de esta iniciativa será necesario considerar los Planes de Sistemas del Gobierno de Aragón así como las iniciativas de Registro, Interoperabilidad, etc.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.3	E-Infraestructuras	Estandarización Iniciativas Horizontales	Plan de Normalización y Estandarización TIC			
Descripción	<p>El objetivo de esta iniciativa es definir infraestructuras tecnológicas independientes aportando las soluciones más apropiadas en base a las necesidades de cada problema, con especial relevancia en la neutralidad tecnológica de la elección.</p> <p>Por ello es necesario realizar una identificación de las mejores prácticas en el ámbito tecnológico (ITIL, ISO, COBIT) con el fin de aportar un modelo seguro que facilite el desarrollo de las aplicaciones y tecnologías de la información.</p>					
Requerimientos	<p>El plan de neutralidad tecnológica deberá definir un modelo que cumpla con determinados requerimientos tanto técnicos como funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora del seguimiento de los servicios asociados a los Departamentos del Gobierno de Aragón. - Desarrollo de las "mejores prácticas" que incremente el valor de las TI en el Gobierno de Aragón. - Definición de criterios de seguridad. - Mejora del ciclo de vida del desarrollo de nuevas soluciones - Adecuación de los sistemas a los estándares de calidad. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 09/2009: inicio del Plan - 06/2010: Presentación de Plan y distribución del mismo al los responsables involucrados directamente 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	20.000€	30.000€	
	Disponibile					
	Necesidad de Financiación		0 €			
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Gobierno de Aragón - Aragonesa de Servicios Telemáticos - Entidades colaboradoras con la Administración Pública 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuar las nuevas tecnologías a los nuevos marcos normativos (y en concreto al esquema nacional de interoperabilidad y seguridad) - Encontrar soluciones técnicas con garantía de desarrollo futuro. - Identificar los riesgos de seguridad que suponen la implantación de nuevos modelos tecnológicos. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.3	E-Infraestructuras	Estandarización Iniciativas Horizontales	Plan de Normalización y Estandarización TIC
Indicadores	Será necesario considerar indicadores que reflejen la variabilidad en materia de tipologías de tecnologías, así como indicadores relacionados con la mejora del ciclo de vida de los desarrollos de nuevas soluciones		
Iniciativas Relacionadas	El Plan de normalización estará directamente relacionado con las herramientas y sistemas de Gestión.		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo V: Inventario de iniciativas verticales incluidas en el Eje e-Infraestructuras

Se describe a continuación en formato de ficha de proyecto el detalle de cada uno de los proyectos de la presente clasificación.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador del proyecto
- Eje estratégico al que pertenece el proyecto
- Línea de trabajo en la que se engloba el proyecto
- Nombre del Proyecto
- Descripción del Proyecto
- Requerimientos asociados al cumplimiento del proyecto
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa del proyecto
- Indicadores a tener en cuenta en el proyecto
- Principales destinatarios del mismo.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Departamento de Salud y Consumo

I.4	E-Infraestructuras	Estandarización Iniciativas transversales	Mejora en las infraestructuras y comunicaciones del SALUD
Descripción	<p>De acuerdo al Plan de Sistemas de Información, Servicios y Telemedicina del Servicio Aragonés de Salud, es necesario dimensionar adecuadamente el conjunto de las redes de comunicación sobre las que se despliegan las infraestructuras así como equipar técnicamente a todos los centros sanitarios pertenecientes al Servicio Aragonés de la Salud para responder de forma eficiente y rápida a las necesidades de los ciudadanos y los profesionales del colectivo sanitario.</p> <p>Asimismo el despliegue técnico para la mejora en las infraestructuras y comunicaciones en el Servicio Aragonés de la Salud pretende dar respuesta a la necesidad de conseguir un sistema informático que facilite la integración y el acceso a la información gestionada por los distintos sectores sanitarios de forma que posibilite la obtención de información válida en cualquier punto del Servicio Aragonés de la Salud y del Departamento de Salud y Consumo.</p>		
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - La mejora en el equipamiento técnico de los puntos de acceso a la información para la gestión médica de los pacientes - Despliegue de la red de comunicaciones del Servicio Aragonés de la Salud que facilite el acceso a los servicios médicos desarrollados desde cualquier punto de Aragón. - Neutralidad tecnológica en la mejora del equipamiento técnico de los centros sanitarios para la gestión médica de los pacientes. - Eliminación de las dificultades tecnológicas existentes en la accesibilidad de los ciudadanos aragoneses a los servicios telemáticos ofrecidos por el Servicio Aragonés de la Salud teniendo como objetivo: <ul style="list-style-type: none"> o Aportar una atención al paciente moderna y automatizada o Información clínica accesible y segura independientemente del lugar donde se reciba el servicio. o Acercamiento de los servicios médicos disponibles a los pacientes a sus lugares de residencia 		
Alcance Temporal	<p>El coste y la distribución temporal de esta iniciativa sectorial forman parte del marco de modernización de los Servicios de Salud y por tanto, si bien es necesaria su inclusión dentro del Plan de Administración Electrónica, no se contempla su incorporación entre los objetivos temporales de seguimiento de este Plan.</p>		
Coste Económico	<p>El coste y la distribución temporal de esta iniciativa sectorial forman parte del marco de modernización de los Servicios de Salud y por tanto, si bien es necesaria su inclusión dentro del Plan de Administración Electrónica, no se contempla su incorporación económica en este Plan.</p>		<p>Prioridad Alta</p>



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

I.4	E-Infraestructuras	Estandarización Iniciativas transversales	Mejora en las infraestructuras y comunicaciones del SALUD
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos - Servicio Aragonés de la Salud - Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón - Aragonesa de Servicios Telemáticos 		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuar el uso de las tecnologías a las obligaciones y posibilidades del nuevo marco normativo (y en concreto al esquema nacional de interoperabilidad y seguridad) - Encontrar soluciones técnicas con garantía de desarrollo futuro. - Identificar los riesgos de seguridad que suponen la implantación de nuevos modelos tecnológicos. 		
Indicadores	<p>Será necesario considerar indicadores que reflejen el nivel de acceso a los servicios telemáticos por parte de los ciudadanos con menos recursos e indicadores sobre la participación de los centros sanitarios en el trabajo diario con los nuevos servicios médicos en el entorno telemático.</p>		
Iniciativas Relacionadas	<p>Esta iniciativa está directamente relacionada con la iniciativa “Despliegue de servicios médicos para la gestión de pacientes (Plan de Sistemas de Información, Servicios y Telemedicina)” y los proyectos de Infraestructuras, Plataforma y Electrónica de Red así como la fase de despliegue de iniciativas de mejora microinformática en el Servicio Aragonés de la Salud.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo VI: Inventario de iniciativas horizontales incluidas en el Eje e-Gobernanza.

Se describe a continuación en formato de ficha de proyecto el detalle de cada uno de los proyectos de la presente clasificación.

Dentro de cada ficha se detalla:

- Identificador del proyecto
- Eje estratégico al que pertenece el proyecto
- Línea de trabajo en la que se engloba el proyecto
- Nombre del Proyecto
- Descripción del Proyecto
- Requerimientos asociados al cumplimiento del proyecto
- Alcance Temporal
- Coste económico (inversión estimada)
- Principales destinatarios
- Factores Críticos a considerar para la ejecución exitosa del proyecto
- Indicadores a tener en cuenta en el proyecto
- Principales destinatarios del mismo.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.1		E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Desarrollo de un Cuadro de Mando para Seguimiento de la Administración Electrónica				
Descripción	<p>Con el objeto de establecer el seguimiento estratégico del Plan y la mejora continua de resultados, esta iniciativa comprende la definición de un cuadro de mando que permita la unificación y filtrado de todos los indicadores, así como el mantenimiento de los mismos.</p> <p>Definirá los indicadores y los ejes de los que se compondrá dicho cuadro de mando y los mecanismos y protocolos de incorporación de información, así como su evaluación.</p> <p>También será necesario definir umbrales de mejora en cada una de las métricas definidas e indicadores que permitan detectar desviaciones en la implementación del Plan.</p>							
	Requerimientos	<p>Los requerimientos sobre los que definir y desarrollar el cuadro de mando son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las herramientas de control de proyectos que estén vigentes en el Gobierno de Aragón. - Inventariado de los requerimientos técnicos de cada uno de los proyectos a desarrollar para adecuar el cuadro de mando. - Búsqueda de un CM estándar y multidisciplinar. - Dimensionado de un repositorio (datawarehouse) de información donde se pueda acceder a una visión temporal del desarrollo de los proyectos. 						
		Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 03/2010: Definición de la primera versión e implantación de la herramienta de soporte al Cuadro de Mando - 4/2010: Evolución y ajuste del Cuadro de Mando - 06/2010: Mantenimiento evolutivo 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta		
	Previsto		0€	30.000€	30.000€			
	Disponible				10 %			
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%			
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios serán los responsable de evaluar el grado de desarrollo y el avance de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón</p>							
	Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de indicadores y la definición de herramientas que garanticen la extracción de dicha información. - Definición de mecanismos que permitan que la información se reporte en el periodo de tiempo definido como apropiado 						



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.1	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Desarrollo de un Cuadro de Mando para Seguimiento de la Administración Electrónica
Indicadores	Como iniciativa destinada a evaluar el avance y la evolución del conjunto del plan, tendrá como indicadores externos todos aquellos establecidos y relacionados con cada una de las iniciativas y como indicador propio los asociados a los niveles de desviación sobre la planificación inicial.		
Iniciativas Relacionadas	<p>Deberán considerarse todos los indicadores definidos en cada una de las iniciativas del presente Plan de Administración Electrónica así como la responsabilidad del Observatorio de Administración Electrónica en la recopilación, mantenimiento y explotación de dicha información.</p> <p>Por último, deberán considerarse las iniciativas en gestión de la calidad llevadas a cabo en el Gobierno de Aragón y las posibles auditorías operativas que se consideren.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.2	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Observatorio de Financiación			
Descripción	<p>En el Marco de Competitividad Europea en el que se encuentra la Comunidad Autónoma de Aragón, y dada la situación económica general, será necesario incorporar al conjunto de unidades presupuestarias destinado a cada departamento aquellos fondos que puedan surgir de la búsqueda activa de fuentes de financiación nacionales e internacionales. Por otra parte, el impacto, la cuantía y los requisitos temporales de este plan requieren un minucioso control y seguimiento de las inversiones.</p> <p>Por lo tanto, esta iniciativa tiene por objeto establecer un <i>Observatorio de Financiación</i>, destinado a realizar un seguimiento de la evolución de las inversiones asociadas a iniciativas de este plan y a colaborar en la participación y obtención de fondos derivados de aquellos planes nacionales e internacionales para la modernización de las Administraciones Públicas. Entre ellos, las que tienen origen en el marco de la Unión Europea y en los Fondos de Desarrollo definidos por los mismos, materializado en el Programa Operativo de Aragón (del Fondo Social Europeo 2007-2013)</p>					
Requerimientos	<p>En la definición del observatorio de financiación será necesario tener en cuenta los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La correcta identificación de las necesidades y la distribución de los fondos obtenidos - La búsqueda de niveles de eficiencia en la inversión. - La reutilización y la coordinación como fuente de financiación indirecta - Considerar modelos de financiación Público – Privados o PPP (Public Private Partnerships) establecidos en la Ley de Contratos 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 03/2010: Constitución del Observatorio - Del 3/2010 al 1/2012: Captación y trazabilidad de financiación. Presentación de resultados 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	0€	50.000€	50.000€	
	Disponibile				10 %	
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras Administraciones Públicas 					
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Pro-actividad en la búsqueda y trazabilidad de la inversión - Nivel de cooperación y coordinación en la actividad. - Responsabilidad de la Unidad de soporte a la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón. 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.2	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Observatorio de Financiación
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Financiación bruta obtenida - Proyectos o medidas financiados (porcentualmente) a través de fuentes alternativas - Seguimiento y control de desviación en los costes de las iniciativas. 		
Iniciativa Relacionadas	<p>Esta iniciativa podrá estar coordinada por la Unidad de soporte a la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón.</p> <p>Deberán considerarse asimismo otras iniciativas de captación de financiación lideradas desde el Gobierno de Aragón.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.3	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Definición de un Nuevo Modelo de Soporte a la Administración Electrónica			
Descripción	<p>En razón de las necesidades derivadas de la implantación de nuevos servicios de tramitación electrónica, será necesaria la definición de una estructura organizativa de soporte a la Administración Electrónica. Por lo tanto se considera necesario llevar a cabo una revisión del Modelo organizativo interno de seguimiento al desarrollo a través de la creación de una Comisión de Administración Electrónica. Concretamente será necesario definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencias de la Comisión de Administración Electrónica, - Componentes de la misma - Iniciativas y grupos de trabajo. <p>Como primera responsabilidad tendrá como objetivo la supervisión de las iniciativas asociadas al presente Plan de Administración Electrónica.</p>					
Requerimientos	<p>En la definición del modelo de soporte a la Administración Electrónica dentro del Gobierno de Aragón será necesario tener en cuenta los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión del modelo organizativo de Administración Electrónica - Creación de un órgano o grupo de trabajo para el impulso de la interoperabilidad - Creación de una unidad o equipo responsable de trabajo que colabore con otras Administraciones Públicas y empresas. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - Del 03/2010 al 10/2010 Definición del Modelo Organizativo - 5/2011 Implantación de dicho Modelo Organizativo 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		0€	20.000€	20.000€	
	Disponibile					
	Necesidad de Financiación		0 €			
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Los Departamentos del Gobierno de Aragón - Aragonesa de Servicios Telemáticos - Entes Locales 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.3	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Definición de un Nuevo Modelo de Soporte a la Administración Electrónica
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Alto nivel de liderazgo político - Implicación de todos los Departamentos del Gobierno de Aragón en la creación de los diferentes equipos de trabajo. - Creación de equipos multidisciplinares que aporten conocimiento y coordinación. - Coordinación necesaria entre departamentos del Gobierno de Aragón 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Liderazgo Político - Organismos y personal incorporado. - Número de reuniones celebradas - Resultado de la actividad. 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Todas las iniciativas consideradas dentro del presente Plan de Administración Electrónica.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.4	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Oficina Técnica de Soporte a la Administración Electrónica			
Descripción	<p>Si bien, se considera que las Administraciones Públicas, deberán establecer un proceso de transformación asociado a implantación de la Administración Electrónica en la relación con el Ciudadano, este proceso, requerirá de perfiles especializados y un apoyo coyuntural de los mismos a los Departamentos y Organismos responsables.</p> <p>Los esfuerzos organizativos para implantar la administración electrónica se focalizan en las relaciones con los ciudadanos, pero también se ha de tener en cuenta el impacto en la actividad de los empleados públicos y la dependencia de éstos de la correcta disponibilidad y utilización de las herramientas.</p> <p>Esta iniciativa tiene por objetivo establecer y coordinar el conjunto de recursos destinados a prestar soporte en materia de Administración Electrónica al conjunto de organismos públicos y administraciones.</p> <p>Por parte del gobierno de Aragón esto supone coordinar el conjunto de recursos disponibles para el soporte a la implantación, explotación y mantenimiento de las diferentes iniciativas y el soporte a todas los organismos destinatarios:</p> <p style="padding-left: 40px;">Recursos del Departamento de Presidencia Aragonesa de Servicios Telemáticos Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior (Servicio a AALL de la DAGL) Recursos de soporte del conjunto de Departamentos</p> <p>Esta Oficina Técnica se coordinará con los recursos que otras administraciones destinen en todas aquellas actividades asociadas al Desarrollo de la Administración Electrónica</p>					
	<p>Requerimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aportación de recursos humanos específicos - Coordinación centralizada y mayor seguimiento de las diferentes iniciativas - Integración y canalización de la información de los diferentes proyectos existentes. - Análisis de prioridades de las diferentes iniciativas para evitar la descoordinación entre los departamentos del Gobierno de Aragón. - Asesoramiento técnico y especializado - Implantación de cuadros de mando integrales para llevar a cabo el seguimiento de las actividades 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 02/2010: Establecimiento de la Oficina - 05/2010-01/2012: Soporte de la Oficina Técnica 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto	0€	0€	100.000€	100.000€	
	Disponible					
	Necesidad de Financiación	0 €	0 €	0 €		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.4	E-Gobernanza	Organización Iniciativas Horizontales	Oficina Técnica de Soporte a la Administración Electrónica
Principales Destinatarios	Los principales destinatarios serán los Organismos Públicos competentes en la implantación de cada una de las iniciativas del plan y de forma especial el Comité de Administración Electrónica.		
Factores Críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia previa en actividades de control y seguimiento - Correcta coordinación de los diferentes agentes implicados 		
Indicadores	Los indicadores a considerar en este proyecto estarán referenciados a la mejora en la consecución de los objetivos del plan así como a ratios de cumplimiento de resultados y eficiencia en la actividad.		
Iniciativas Relacionadas	Todas las iniciativas consideradas dentro del Plan de Administración Electrónica		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.5	E-Gobernanza	Soporte Jurídico Iniciativas Horizontales	Definición y Desarrollo del Marco Normativo de Soporte a la Administración Electrónica			
Descripción	<p>En el marco actual, el desarrollo de la Administración Electrónica ha requerido modificaciones normativas a nivel internacional (Directiva de Servicios), nacional (LAECSP) y autonómica (Directiva de Servicios). Además se estima que gran parte de las iniciativas incluidas en el Plan requerirán de modificaciones, al menos, de las disposiciones que ordenan los procedimientos implicados.</p> <p>Esta iniciativa está destinada a coordinar las actividades normativas para mantener la coherencia normativa y las garantías jurídicas a medida que se desarrolle el modelo de Administración Electrónica definido para el Gobierno de Aragón.</p> <p>Así pues, será necesaria la definición del nuevo marco normativo responderá a las necesidades que día a día se plantearán en este ámbito y se verán implicados todos los Departamentos y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma.</p>					
Requerimientos	<p>Los requisitos funcionales, técnicos y normativos que deben de primar en el desarrollo del marco normativo de soporte a la Administración Electrónica son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de un enfoque conceptual y técnico de Administración Electrónica y su relación con el marco normativo existente. - Asesoramiento jurídico y organizativo a las unidades implicadas en la modernización de los procedimientos, a las entidades colaboradoras u otros entes locales que quieran hacer uso de los servicios de Administración Electrónica. - La formación del empleado público en la normativa que se desarrolle. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 2009: Constitución del marco normativo - Del 02/2010 hasta el 01/2012: Adecuación y modificación de las normativas afectadas 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	80.000€	80.000€	
	Disponibile				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<p>Los principales destinatarios de esta iniciativa serán los Departamentos del Gobierno de Aragón y el resto de Organismos y Administraciones Públicas en Aragón.</p>					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.5	E-Gobernanza	Soporte Jurídico Iniciativas Horizontales	Definición y Desarrollo del Marco Normativo de Soporte a la Administración Electrónica
Factores críticos	Será necesario acotar el impacto de la aprobación de dicha Ley 11/2007, y concretamente definir: <ul style="list-style-type: none"> - La definición del impacto de la Ley 11/2007 y de la Directiva de Servicios - Los requisitos normativos comunes a los Departamentos del Gobierno de Aragón. - La demora en el desarrollo normativo correspondiente. 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de normas modificadas / actualizadas - Tiempo de tramitación asociado a una necesidad de modificación 		
Iniciativas Relacionadas	Todas aquellas iniciativas incluidas en el plan que sean susceptibles de regulación por normativas internacionales, nacionales o autonómicas.		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.6	E-Gobernanza	Comunicación Iniciativas Horizontales	Plan de comunicación y difusión interna			
Descripción	<p>Como parte de las iniciativas destinadas a gestionar el cambio dentro del Gobierno de Aragón, se estima necesaria la definición de un Plan de Comunicación y difusión interno.</p> <p>En este plan deberán considerarse también las necesidades de otros organismos de la Administración y las relaciones con los Entes Locales</p>					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de los nuevos servicios TIC para implementar nuevos canales de difusión - Estudio de una nueva operativa de difusión informativa a implementar. - Coordinación de los diferentes centros de información del Gobierno de Aragón. - Elaboración de Boletines corporativos periódicos. - Utilización de los nuevos canales (sms, tdt...) para la difusión informativa del Gobierno de Aragón. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 05/2010: Desarrollo y Presentación del Plan - Del 5/2010 al 12/2011: Ejecución del Plan - Del 07/2010 al 12/2011: Evaluación de los resultados y actualización de las medidas 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Media
	Previsto		0€	20.000€	20.000€	
	Disponible				10 %	
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €	0%	
Principales Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados Públicos - Departamentos del Gobierno de Aragón - Otras entidades públicas - Ciudadanos - Empresas 					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.6	E-Gobernanza	Comunicación Iniciativas Horizontales	Plan de comunicación y difusión interna
Factores críticos	<ul style="list-style-type: none"> - Dispersión de las diferentes oficinas y organismos del Gobierno de Aragón a lo largo de todo el territorio. - Motivación por parte de los empleados públicos en el uso de las nuevas tecnologías de la información (acceso al portal del Empleado) - Participación de la organización en el desarrollo y ejecución del Plan - Desactualización de la información los canales y soportes utilizados 		
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas de acceso a los nuevos canales de información (Portal del Empleado) - Participación de los empleados públicos en la generación de los boletines internos del Gobierno de Aragón 		
Iniciativas Relacionadas	<p>Todas aquellas iniciativas consideradas en el Plan y destinadas a los empleados públicos.</p>		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.7	E-Gobernanza	Formación Iniciativas Horizontales	Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos			
Descripción	La formación se estructura como un eje dentro del proceso de Gestión del Cambio. En la actualidad ya se han llevado a cabo algunas actuaciones enfocadas a la formación; sin embargo, la especial envergadura del plan requiere una formación de mayor calado y su instrumentación a través de un Plan de Formación. Dentro del presente plan se definirán nuevas herramientas de formación para los empleados públicos.					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo del Instituto Aragonés de Administración Pública (I.A.A.P.) - Impulso del uso de las nuevas tecnologías en la formación: e-learning. - Aportación de nuevas formulas de gestión de la formación (cursos a distancia, incentivos,...) - Facilitar el acceso a la formación a otros colectivos (Discapacitados, etc,...) - Habilitación de un centro de soporte informativo para el ciudadano en materia de Administración Electrónica. - Impulso de un plan de gestión del cambio. 					
Alcance Temporal	<ul style="list-style-type: none"> - 04/2010: Definición y presentación del Plan de Formación. Asimismo se definirán las especificaciones funcionales de las herramientas de formación necesarias. - Del 4/2010 al 11/2011 Ejecución del Plan de Formación 					
Coste Económico		2008	2009	2010	Mant.	Prioridad Alta
	Previsto		0€	150.000€	60.000€	
	Disponibile					
	Necesidad de Financiación		0 €	0 €		
Principales Destinatarios	- Empleados públicos del Gobierno de Aragón.					
Factores Críticos	Será necesario considerar dentro del plan de formación a aquellos organismos y Administraciones Públicas que se relacionen con el Gobierno de Aragón.					



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

E.7	E-Gobernanza	Formación Iniciativas Horizontales	Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de programas de formación. - Satisfacción de los participantes en las sesiones de formación <p>Será necesario considerar el conjunto de indicadores definidos por el IAPP para el control de calidad en la formación de los empleados públicos.</p>		
Iniciativas Relacionadas	<p>Todas las iniciativas del Plan de Administración Electrónica en las que se requiera formación, entre las que cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación y difusión interna - Gestión de representantes - Integración plena en el modelo de Atención al Ciudadano - Servicio de Atención Virtual 		



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

F. 8	E-Gobernanza	Calidad Iniciativas Horizontales	Auditorias operativas																						
Descripción	Los cambios derivados del proceso de modernización que el Pla de Administración Electrónica conlleva no deben ser independientes o ajenos a otras iniciativas de mejora de los servicios. Concretamente se considera necesaria la coordinación entre el presente plan y las iniciativas y proyectos de Gestión de la Calidad que se lleven a cabo en el Gobierno de Aragón																								
Requerimientos	Los definidos en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón																								
Alcance Temporal	Definido en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón																								
Coste Económico	Definido en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón <table border="1" data-bbox="368 1196 1123 1420"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>Mant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Previsto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Disponible</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Necesidad de Financiación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					2008	2009	2010	Mant.	Previsto					Disponible					Necesidad de Financiación					Prioridad Alta
	2008	2009	2010	Mant.																					
Previsto																									
Disponible																									
Necesidad de Financiación																									
Principales Destinatarios	Definido en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón																								
Factores Críticos	Definido en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón																								
Indicadores	Definido en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón																								
Iniciativas Relacionadas	Definido en los planes o proyectos de Gestión de la Calidad en el Gobierno de Aragón																								



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo VII: Detalle Económico de las iniciativas incluidas en el Plan de Administración Electrónica

Iniciativas Horizontales E-Servicios	2009	2010	2011	total
Implantación del Catálogo de Servicios Electrónicos del Gobierno de Aragón (Dos Contratos 2009: 50.000 y plan anual: 100.000+50.000-50.000)	100.000	50.000	50.000	200.000
Mejoras Urgentes Catálogo de Servicios Electrónicos del Gobierno de Aragón	50.000	0	0	60.000
Servicio de Consulta del estado de tramitación	150.000	80.000	30.000	260.000
Área de Administración Electrónica en el Portal del Gobierno de Aragón	150.000	45.000	30.000	225.000
Servicio de Formularios Electrónicos	330.000	30.000	30.000	390.000
Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos	0	120.000	60.000	180.000
Evolución del Registro Telemático	100.000	100.000	40.000	240.000
Servicios de Notificaciones Telemáticas	60.000	60.000	60.000	180.000
Firma Electrónica	0	25.000	50.000	75.000
Gestión de Representantes	150.000	200.000	50.000	400.000
Servicio de Huella Digital de Documentos	0	30.000	30.000	60.000
Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón	0	60.000	60.000	120.000
Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)	70.000	50.000	50.000	170.000
Diseño de un observatorio de la Administración Electrónica	0	25.000	25.000	50.000
Potenciación del Servicio de Información mediante el uso de medios electrónicos	0	80.000	80.000	160.000
Extensión del modelo de Oficinas de Atención Integrada del Gobierno de Aragón	0	350.000	350.000	700.000
Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono Único (060)	0	50.000	50.000	100.000
Evolución del Portal del Gobierno de Aragón	40.000	50.000	150.000	240.000
Mejoras Urgentes en el Portal del Gobierno de Aragón	60.000	0	0	60.000
Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas	130.000	50.000	50.000	230.000
Servicio de Compulsión Electrónica	150.000	100.000	50.000	300.000
Servicio de atención virtual	0	100.000	100.000	200.000
Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana	0	50.000	50.000	100.000
Estudio de viabilidad del Servicio de Georreferenciación	80.000	20.000	20.000	120.000
Sistema de Traducción	0	50.000	50.000	100.000
	1.620.000	1.775.000	1.515.000	4.920.000

Iniciativas Horizontales E-Gestión	2009	2010	2011	total
Aplicación de Registro	0	100.000	100.000	200.000
Herramienta de Soporte a la Actividad de Registro Físico	300.000	0	0	300.000
Sistema de gestión documental y archivo electrónico	420.000	180.000	180.000	780.000
Automatización de procedimientos y servicios a través de sistemas de gestión de expedientes corporativo	0	200.000	200.000	400.000
Implantación de un sistema de firma electrónica para empleados públicos	50.000	50.000	50.000	150.000
Convenio FNMT para Emisión de Certificados	250.000	250.000	250.000	750.000
Plan de impulso de Interoperabilidad	0	50.000	50.000	100.000
Sistema de intercambio o Sistema de inter: Sistema de intercambio de datos con otras administraciones	250.000	150.000	150.000	550.000
Evolución del Portal del empleado público	0	300.000	50.000	350.000
Plan de rediseño de procedimientos y servicios	0	70.000	30.000	100.000
Herramientas de gestión colaborativa	0	150.000	150.000	300.000
	1.270.000	1.500.000	1.210.000	3.980.000

Iniciativas Horizontales E-Infraestructuras	2009	2010	2011	total
Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (EIT)	0	50.000	50.000	100.000
Servicios de Administración Electrónica sobre RACI	0	50.000	70.000	120.000
Plan de Normalización y Estandarización TIC	0	20.000	30.000	50.000
	0	120.000	150.000	270.000

Iniciativas Horizontales E-Infraestructuras	2009	2010	2011	total
Desarrollo de un cuadro de mando para seguimiento de Administración Electrónica	0	30.000	30.000	60.000
Observatorio de Financiación	0	50.000	50.000	100.000
Definición de un nuevo modelo de soporte a la Administración Electrónica	0	20.000	20.000	40.000
Oficina Técnica de Soporte a la AE	0	100.000	100.000	200.000
Auditorías Operativas	-	-	-	-
Plan de Comunicación y Difusión Interna	0	20.000	20.000	40.000
Definición y desarrollo del marco normativo de soporte a la Administración Electrónica	0	80.000	80.000	160.000
Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos	0	150.000	60.000	210.000
	0	450.000	360.000	810.000



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Anexo VIII: Proyectos de Administración Electrónica de especial interés para las Administraciones Locales

e-Servicios. Servicios telemáticos

Teniendo en cuenta la distribución de la población en Aragón donde el 84% de los municipios presenta menos de 1.000 habitantes, los recursos técnicos necesarios para la prestación del total de Servicios de Administración Electrónica a los ciudadanos, en la mayoría de los casos, se encuentra fuera del alcance presupuestario de las Administraciones Locales salvo la excepción de las capitales y unos pocos municipios con mayor capacidad económica.

Por este motivo, en las siguientes iniciativas a llevar a cabo por el Gobierno de Aragón en el marco del Plan de Administración Electrónica, se ha considerado de interés la incorporación de las Administraciones Locales, ya sea para la prestación conjunta, intermediada o en el seguimiento de los servicios.

Unificación del acceso a servicios de administración electrónica. Diseño de un Área de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior [Diario Oficial 376 de 27/12/2006] fomenta la concentración del acceso a los servicios de administración electrónica en, al menos, un solo punto por cada estado miembro. En el caso de España la Red 060.es pretende ser el citado concentrador nacional.

Esto no es excluyente de la existencia de otros repositorios o concentradores de nivel territorialmente más cercano a los ciudadanos, entre los que el Portal del Gobierno de Aragón será el eje central de acceso a todos los servicios de Administración Electrónica de la Diputación General de Aragón y desde donde se remitirá al Ministerio de Administraciones Públicas la información necesaria para su registro en 060.es.

Cada Administración Local que disponga de una sede electrónica para la prestación de servicios de administración electrónica podrá, de forma análoga, remitir la información necesaria para establecer una referencia en la relación de servicios al ciudadano publicada por el Gobierno de Aragón y, a través de esta, ser también publicada en el repositorio general del Reino de España (060.es) en cumplimiento de la Directiva 2006/123/CE.

De esta forma se facilita a todos los ciudadanos el acceso y localización a los servicios de administración electrónica puesto que, a pesar de prestarse en todo caso desde un único punto, estará publicado - referenciado en, al menos, tres relaciones completas de servicios de diferentes ámbitos territoriales.

Para todas aquellas Administraciones Locales que no dispongan de sede electrónica susceptible de prestar servicios de administración electrónica o catálogo de servicios electrónicos propios, se les facilitará la incorporación directa en la herramienta del Gobierno de Aragón.

Catálogo de Procedimientos. Creación de un catálogo de servicios municipales electrónicos de la Comunidad Autónoma de Aragón

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de administración electrónica y para facilitar el inicio de cualquier procedimiento administrativo de una forma sencilla y adaptada a sus necesidades, es necesario realizar una labor de catalogación de todos sus servicios y digitalización de los impresos que se facilitan a los ciudadanos para integrarlos en una herramienta de búsqueda que permita:



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- localizar el procedimiento a través de diferentes formas de clasificación (orgánica, funcional o por hechos vitales)
- descargar, cumplimentar e imprimir el formulario.
- en algunos casos, cuando exista aplicación de tramitación online, remitir electrónicamente el formulario una vez cumplimentado.

El Catálogo dispondrá de todos los formularios de la Diputación General de Aragón en formato electrónico durante el segundo trimestre del año 2009.

De cara a la Administración Local, las corporaciones podrán incorporar en este sistema todos sus impresos digitalizados que, entonces, estarían disponibles tanto desde el portal del Ente Local como desde el portal del Gobierno de Aragón.

El proceso de definición e identificación de este catálogo de servicios especialmente destinado a la integración de los Entes Locales en la prestación de servicios de administración electrónica contemplaría:

- la identificación de procedimientos municipales que se prestan a solicitud mediante formulario normalizado y de entre ellos aquellos que puedan ser iniciados electrónicamente.
- la adecuación de los servicios electrónicos facilitados por el Gobierno de Aragón al entorno de los propios entes locales incluyendo la posibilidad de adecuación a la imagen corporativa de las diferentes Administraciones Locales.
- la definición del Plan de Difusión y formación del uso de los servicios electrónicos municipales o comarcales.

Nuevos Servicios de Respuesta Inmediata (SERIs)

Los servicios de respuesta inmediata, que también se incluirán dentro del Catálogo de Servicios, se caracterizan por una tramitación que se resuelve en un solo paso, de cuyo ejemplo más sencillo es la obtención de certificados o el abono de una tasa simple.

Este tipo de servicios, al igual que la expedición de certificados en papel, se basan en la consulta a una base de datos de información para la generación de un documento administrativo que posteriormente es firmada por el órgano competente.

SERI supone la automatización de dicha consulta para que, a través de Internet, el ciudadano (identificándose con su DNle, certificado CERES, etc.) pueda obtener un documento electrónico firmado y sellado conforme a la Ley 11/2007 que, por ejemplo, certifique el haber realizado el pago del IBI o el IVTM.

La incorporación a este servicio de aquellos SERIs adaptados a los certificados que emiten las Administraciones Locales conservando, en todo caso, la identidad y responsabilidades de las administraciones proveedoras de la información no sólo es viable técnica y jurídicamente sino de gran interés para los ciudadanos y económicamente eficiente para los organismos públicos.

Servicio de Formularios Electrónicos

El Gobierno de Aragón, cuenta en estos momentos con procedimientos definidos para la creación de formularios electrónicos debido a la necesidad de definir de forma telemática todos los formularios que actualmente están disponibles en formato convencional. Está contemplada la actualización de dicho método para dotarlo de mayor agilidad y amigabilidad en el diseño de formularios asociados a los procedimientos y a los servicios telemáticos.

De esta manera, la modificación o creación de formularios electrónicos deberá ser lo suficiente dinámica como para adaptarse a las necesidades tanto del Gobierno de Aragón como del resto de Administraciones sin la necesidad de la utilización de productos específicos para la tarea que requieran actividades adicionales de formación e implantación.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Registro electrónico. Evolución del Registro Telemático

De forma análoga a la tramitación de documentos físicos, las comunicaciones entre el ciudadano y las administraciones se realizan, principalmente, a través de los registros establecidos a tales efectos por las administraciones. Es por ello que los servicios de administración electrónica requieren de la existencia de un servicio electrónico interno que permita dejar constancia de la remisión de forma electrónica de un documento o conjunto de ellos expidiendo el correspondiente certificado conforme a lo establecido en el Capítulo III de la Ley 11/2007..

El establecimiento de un registro electrónico y las modificaciones establecidas por la Ley 11/2007 suponen un esfuerzo importante tanto en el diseño e implantación como en su explotación en régimen de 24x7. Además, el registro de documentos con destino a otras administraciones requiere de medidas de interoperabilidad que, en gran medida, se ven facilitadas en función del número de organismos que comparten el registro.

Por todo ello, desde el Gobierno de Aragón se ofrece como servicio de registro al resto de Administraciones del territorio estableciéndose las medidas necesarias para garantizar, en todo caso, la identidad del órgano correspondiente que realiza el registro sin incurrir, por tanto, en la suplantación de la Administración competente en materia de cada procedimiento.

Servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos

Parte de los trámites administrativos exigen en algún momento de su ejecución, el ingreso de una cantidad económica en términos de tasa o pago. Por lo tanto, a lo largo del año 2006 se realizó la implantación de una pasarela de pagos que gestione de forma unificada estas peticiones.

El acceso a la pasarela de pagos se habilita a las Administraciones Locales para que, a través de este medio, cualquier ciudadano y empresa pueda realizar sus pagos de manera fácil y cómoda, evitando desplazamientos físicos que hasta ahora se consideraban necesarios para la consecución de muchos procedimientos administrativos.

Servicio de Recepción de Facturas Electrónicas

En base a la necesidad de facilitar la información transferida entre la Administración y cualquiera de los agentes económicos (ya sean Empresas, otras unidades Administrativas o Autónomas que colaboren profesionalmente con la Administración) será necesario el establecimiento de un servicio de recepción de facturas electrónicas.

Este servicio, requerido por la Administración de la Comunidad Autónoma, puede ser facilitado de forma intermediada a Administraciones Locales, lo que no solo supondrá una mejora en la eficiencia de la gestión de facturas, proveedores y acreedores, sino que asistirá en la normalización de los procesos de cobros y pagos relacionados con estos y, a través de la reducción de costes a las empresas, un aliciente para la modernización, la competitividad y el impulso de la Sociedad de la Información.

Servicio de Consulta del estado de tramitación

Además de ser un requisito establecido por la Ley 11/2007, esta iniciativa tiene por objetivo conseguir mejoras significativas en eficiencia y calidad en la tramitación administrativa al trasladar la filosofía de expediente a la información electrónica que se pone a disposición de los Ciudadanos, Empleados Públicos y Empresas que se relacionan con la Administración.

El Gobierno de Aragón está definiendo los mecanismos necesarios para poder gestionar la información sobre la situación de todos los trámites administrativos de sus usuarios/ciudadanos en un repositorio con filosofía de gestión de expedientes. Concretamente se habilitará un mecanismo de información sobre trámites al ciudadano (que podrá ser considerado como el área "Mis trámites" o "La Administración Próxima") en la que el ciudadano pueda supervisar la situación de todos sus procedimientos abiertos y los resultados de los finalizados con la Administración.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

A esta iniciativa podrán incorporarse de forma directa todas aquellas Administraciones Locales que lo soliciten o mediante medidas de interoperabilidad bidireccionales aquellas que ya dispongan de un área similar en su sede electrónica de forma que el ciudadano no requiera consultar diferentes portales o sedes electrónicas para supervisar la situación de los trámites que realice con cada administración.

Servicios de Notificaciones Telemáticas

Dentro de las obligaciones normativas incluidas en la Ley 11/2007, debe considerarse especialmente relevante la definición e implementación de un servicio de notificaciones basado en canales telemáticos. Con este servicio los ciudadanos y empresas que lo soliciten podrán acceder de forma telemática a las notificaciones referentes a sus procedimientos administrativos.

La puesta en marcha de este servicio debe considerarse desde el prisma de eficiencia, calidad, reducción de tiempos y costes. La prestación del servicio a todas las Administraciones del territorio de Aragón se establece como una necesidad puesto que el mantenimiento anual de una plataforma de notificaciones para cada administración supondría un freno al desarrollo de la Administración Electrónica así como un inconveniente para su utilización por parte de los ciudadanos.

Firma Electrónica

Conforme a la implantación de mecanismos electrónicos de autenticación tales como el DNI electrónico y a los requerimientos normativos definidos en la Ley 11/2007, el Gobierno de Aragón potenciará el uso de la Firma Electrónica.

La firma electrónica es un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático a los mensajes o documentos electrónicos. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje.

De esta forma la firma electrónica, al igual que la firma convencional en documentos en formato papel, puede vincularse a un documento para identificar al autor, para señalar conformidad (o disconformidad) con el contenido, para indicar que se ha leído o, según el tipo de firma, para garantizar que no se ha modificado el contenido del documento.

El Gobierno de Aragón impulsa el uso de la firma electrónica por parte de los empleados públicos por ser esta la que validará legalmente todos los actos administrativos que se realicen por a través de cualquiera de los canales telemáticos.

Por todo ello, a lo largo del año 2006 estableció una plataforma de validación de firma electrónica y se distribuyen certificados electrónicos entre los empleados públicos. Asimismo se realizaron los necesarios convenios para que, entre las iniciativas de este plan, pueda ofrecerse de forma gratuita al resto de Administraciones del territorio.

Gestión de Representantes

En un entorno cada vez más tecnológico y más especializado se estima como necesaria la creación de un nexo más cercano entre la Administración y los ciudadanos. Dicho nexo permite el acercamiento especialmente a esos colectivos o ciudadanos más afectados por la brecha digital y que corre riesgo de agravarse con la implantación de servicios de tramitación electrónica.

La gestión de representantes deberá ser considerada como Sistema de Representación basado en actividades tecnológicas y físicas, puesto que no solo se reducirá a la asistencia a los ciudadanos por parte de funcionarios recogida en el artículo 22 de la Ley 11/2007 en la gestión de ciertos procedimientos sino que también considerará mecanismos y herramientas que permitan la representación entre ciudadanos, entre empresas y entre colectivos y ciudadanos.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Con el objetivo de mantener un registro único de representación y establecer los acuerdos que se estimen necesarios con los diferentes organismos participantes en dicha actividad se plantea la posibilidad de que las Administraciones Locales puedan consultar y, en su caso, actualizar de forma automatizada o manual dicho registro de representación.

Servicio de Huella Digital de Documentos

Parte de las implicaciones de la Ley 11/2007 aplican a la independencia del soporte en el que se anexe o remita la documentación adjunta a un procedimiento o servicio de administración.

En la actualidad, el Gobierno de Aragón ya cuenta con iniciativas desarrolladas en esta línea, como pueden ser el iBOA o el Perfil del Contratante, iniciativas que deben extenderse hacia todos los ámbitos de relación.

Por lo tanto, será necesario poner a disposición de los Ciudadanos los mecanismos que permitan la validación electrónica de documentos generados o recibidos por las Administraciones del territorio aragonés. Asimismo, se considera necesario contar con un sistema de huella digital que permita añadir las necesarias firmas a la documentación electrónica que se anexa a los procesos y servicios telemáticos.

Este servicio deberá estar asociado al Archivo Electrónico y requerirá de la normalización de la generación de la Huella Digital o Código Seguro de Verificación (CSV).

Servicio de Compulsa Electrónica

Gran parte de los procedimientos y servicios administrativos comienza o finaliza mediante el anexo o recepción de documentos administrativos.

La necesidad de contar con un servicio de copia o compulsa electrónica no solo debe considerarse desde el punto de vista normativo, sino que habrá de ser considerado como un paso necesario en la mejora de la eficiencia administrativa al implicar la transformación del papel físico en documento electrónico.

Por lo tanto, como parte del proceso de incorporación de documentos electrónicos en los procedimientos telemáticos, será necesario definir mecanismos para que los documentos originales que se remitan a la Administración puedan ser compulsados de forma electrónica.

En el caso en el que el documento se anexe con formato digital a través de alguno de los canales telemáticos, el servicio de compulsa debe ser capaz de añadir el sellado o firmado digital estimado para validar dicho archivo adjunto

La Copia o Compulsa Electrónica permitirá la digitalización y la certificación de la equivalencia en contenido de los documentos en su anexo a un procedimiento telemático. En definitiva con el impulso de la e-administración se considera necesario que el Gobierno de Aragón, y por extensión el resto de Administraciones Públicas, sea capaz de gestionar la documentación independientemente del formato de soporte, ya sea papel o digital.

Potenciación del Servicio de Información mediante el uso de medios electrónicos

Tal y como ya se ha adelantado, la Administración Electrónica modificará y creará nuevos mecanismos de relación entre el ciudadano, los empleados públicos, las empresas aragonesas y la Administración Pública.

En la actualidad, los servicios de información no consideran los resultados que se obtendrán de estos nuevos métodos de relación. Es importante mejorar y actualizar los mecanismos por los cuales las Administraciones Públicas identifican y establecen vínculos con sus ciudadanos, organizaciones y empresas.

Las ventajas de contar con mecanismos de relación con los ciudadanos son múltiples y entre ellas podemos destacar la enorme capacidad de conocer, observando las directrices de Protección de Datos de Carácter Personal, el detalle de las necesidades de los mismos, que



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

permitirá anticiparse a su demanda a través de mecanismos de compartición ordenada de la información.

De esta manera no solo podrán ajustarse las políticas públicas en función de la tipología del Ciudadano, sino que también lo hará el medio por el cual se relacione y, mediante la cooperación en la potenciación del servicio, de una forma coordinada entre todas las Administraciones.

Creación de Oficinas de Atención Integradas del Gobierno de Aragón

En base a los recientes acuerdos entre el Gobierno de Aragón y la Administración General del Estado en los que se definen los convenios de colaboración e incorporación a la Red de Oficinas 060 iniciadas con la apertura de una oficina integrada multiadministración en la ciudad de Zaragoza, y, para garantizar el éxito de esta nueva forma de relación, será necesario evolucionar los diferentes canales a través de los cuales se prestan los servicios a los usuarios de la Administración Electrónica.

Dentro del ámbito de la Red de Oficinas de Atención integradas se plantean diferentes mejoras destinadas tanto a los sistemas de gestión de la información como a la calidad de la misma información almacenada entre las cuales es necesario contar con la información sobre procedimientos administrativos de las Administraciones Locales.

Asimismo, tras varios meses de correcto funcionamiento de la oficina 060 de Zaragoza se plantea la extensión a otras localidades de la comunidad autónoma.

Integración plena en el modelo de atención al ciudadano. Teléfono Único (060)

De acuerdo con la iniciativa anterior, la prestación de un servicio único de atención al ciudadano se incluye dentro de los convenios firmados entre el Gobierno de Aragón y el Ministerio de Administraciones Públicas por lo que la extensión a la información de carácter municipal deberá ser abordada a lo largo del próximo periodo.

La existencia de teléfonos locales de atención a los ciudadanos (010) no es excluyente de esta medida puesto que es posible habilitar canales de cooperación y encaminamiento de las llamadas entre ambos sistemas de atención telefónica.

Incorporación de Sedes Electrónicas de EELL. Evolución del Portal del Gobierno de Aragón

La calidad de la información publicada electrónicamente se ha visto reforzada por la nueva normativa estableciéndose el deber de corrección y actualización para toda la información facilitada a los ciudadanos por canales electrónicos.

Esto implica incrementar el nivel de responsabilidad en la información que se publica electrónicamente así como un incremento de los requisitos de seguridad y disponibilidad de los hasta ahora denominados portales de Internet.

Dentro de la evolución natural del Portal del Gobierno de Aragón y, destinado a aquellas Administraciones Locales que no dispongan de sede electrónica propia, se ha previsto la posibilidad de alojar la información dentro de la infraestructura de publicación de la Diputación General de Aragón manteniendo, en todo caso, el control de la información publicada y la identidad corporativa de la Administración Local que realiza la publicación.

Observatorio de Administración Electrónica Local.

En el marco de la Comunidad Autónoma, el Gobierno de Aragón tiene prevista la creación de un Observatorio de Administración Electrónica que permitirá estudiar el impacto y la idoneidad de las políticas públicas en esta materia.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Asimismo, permitirá a los diferentes Departamentos recopilar la información necesaria para la mejora de los servicios ofertados y para la continua definición de un modelo de administración electrónica óptimo y adaptado a las necesidades sociales y económicas de los aragoneses.

En el marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón y las Administraciones Locales se plantea la realización de actividades similares en el ámbito local y la compilación final del conjunto de la información.

Plan de Promoción de los Servicios Telemáticos del Gobierno de Aragón.

La gestión del cambio a la que se someterán los ciudadanos en su relación con la Administración, será necesario definir un plan de promoción de los Servicios de Administración Electrónica que se vayan implantando, incluyendo no solo iniciativas referentes al conocimiento actual de los ciudadanos y empresas de las posibilidades de dichos servicios, sino considerando además iniciativas y proyectos que fomenten el uso de los mismos.

Entre otras líneas de trabajo deberán considerarse las actuaciones de evaluación de la percepción de la calidad de los ciudadanos de dicho servicios y potenciar las actividades de difusión de las ventajas de la tramitación electrónica.

Dicho plan deberá considerar toda la Comunidad Autónoma y deberá establecer mecanismos de segmentación para adecuar las herramientas de comunicación a los receptores de los mensajes así como se entiende necesaria la realización de un conjunto de actuaciones a nivel local y la difusión coordinada de la información sobre servicios que se implanten en todas las Administraciones y afecten a diferentes colectivos de ciudadanos.

Diseño, desarrollo y puesta en marcha de servicios de participación ciudadana

La participación ciudadana en este proceso de modernización es una de las prioridades del Gobierno de Aragón. Por lo tanto será necesario contar con mecanismos que permitan adaptar y acercar la Administración a los Ciudadanos.

El proyecto de diseño, desarrollo y puesta en marcha de mecanismos de participación ciudadana, contempla el desarrollo y puesta en marcha de servicios de recopilación de información puestos a disposición de los ciudadanos (tales como encuestas, wiki's, blogs, foros,...) que la infraestructura de publicación del Portal de Aragón pondrá a disposición de los mismos.

Estos mecanismos, que serán definidos por la Dirección General de Participación Ciudadana del Departamento de Presidencia, tendrán por objetivo la recopilación y filtrado de información valiosa para la mejora continua de la Administración.

Por su cercanía a los ciudadanos para las Administraciones Locales las herramientas de participación electrónica tienen gran interés y, muchas han puesto en marcha iniciativas de participación similares con buenos resultados. Desde el Gobierno de Aragón se propone la posibilidad de incluir esta funcionalidad en las sedes de aquellas Administraciones que no dispongan de ellas.

e-Gestión. Herramientas para la tramitación

En el marco de las nuevas necesidades relacionadas con la Administración Electrónica será necesario considerar iniciativas destinadas a incrementar la eficiencia de las propias administraciones. Esta premisa es más necesaria si cabe en el escenario de los Entes Locales, en los que es especialmente relevante definir criterios de máxima reutilización, eficiencia y disponibilidad.

Por este motivo, es del todo conveniente la extensión de las iniciativas de e-Gestión a los Entes Locales así como la definición de modelos de provisión de servicio.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

Implantación de un sistema de firma electrónica para empleados públicos

Se considera absolutamente necesaria la definición de un mecanismo de Firma electrónica del empleado público. En este aspecto y en previsión de las futuras necesidades, el Gobierno de Aragón ha trabajado activamente desde el año 2007 en la distribución de certificados de firma tanto para los empleados de la Diputación General de Aragón así como a otros colectivos de las Administraciones como puedan ser los Presidentes de las Comarcas.

Esta iniciativa tiene por objeto establecer el perfil de certificado electrónico tanto de las Administraciones Públicas como de su personal e implantar las herramientas necesarias para la expedición de dichos certificados a todo el personal del conjunto de las administraciones sobre un soporte seguro que permita la realización de firma electrónica reconocida.

Aplicación de Registro

Gran parte de los procedimientos y servicios administrativos comienza o finalizan mediante el anexo o recepción de documentos administrativos, en términos generales se puede considerar que los efectos de la actividad administrativa implican la utilización del registro de entrada y salida.

Para la gestión electrónica de los procedimientos se están detectando necesidades adicionales a dichas herramientas que permitan incorporar, por ejemplo, la incorporación de documentos de formato electrónico o la asociación automatizada a los expedientes desde la entrada de los documentos,

El desarrollo e implantación de este tipo de herramientas suele ser dilatado en el tiempo y por tanto suponer un coste significativo. Además las necesidades de interoperabilidad de la información aconsejan acometer este tipo de desarrollos de una forma conjunta por el mayor número de organismos posible.

Sistema de gestión documental y archivo electrónico

En el ámbito de la comunidad autónoma, con el proyecto PAPIRO y su prevista evolución se pretende aportar un gestor documental único para el conjunto de Departamentos de la Comunidad Autónoma con las garantías de seguridad y disponibilidad que requiere su utilización en la actividad administrativa.

En las Administraciones Públicas, principalmente en los casos donde la explotación de sistemas informáticos se externaliza, no es extraño que el almacenamiento electrónico de la información (y en ocasiones la documentación física) sea objeto de una licitación donde se establezcan los parámetros de disponibilidad y seguridad a través de acuerdos de nivel de servicio.

En el mismo sentido el Gobierno de Aragón ofrecerá a quien lo solicite un servicio de almacenamiento de documentos electrónicos en las condiciones que se establezcan a través del pertinente convenio.

Automatización de procedimientos y servicios a través del sistema de gestión de expedientes corporativo

Dentro de las consideraciones estratégicas del presente plan debemos considerar la tramitación electrónica de expedientes como una parte de especial relevancia. En la actualidad se cuenta con un sistema de Gestión de Expedientes Corporativo conocido como TED (Tramitador de Expediente Digital) cuyo desarrollo evolutivo incorporará, si así se estima conveniente la posibilidad de ser utilizado por Administraciones Locales.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Sistema de intercambio de datos con otras administraciones

En febrero de 2008 se firmó el convenio de verificación de acceso a los servicios (entre los que se incluyen Residencia e Identidad). A pesar de ello, aún no se ha contado con una participación y uso efectivo de los mismos. Actualmente, el prestador de servicios (Ministerio de la Presidencia) está ampliando dicho servicio a datos fiscales y de Seguridad Social.

El objetivo de esta iniciativa será el desarrollo y puesta en producción de un sistema de gestión para el intercambio de información con otras AAPP. Este sistema deberá de estar regulado previamente por la firma de unos determinados convenios y soportado sobre la normativa de Protección de Datos.

El acceso a la información sobre la residencia, la identidad y la situación impositiva de los ciudadanos es necesario para la realización de muchos trámites de las Administraciones Locales y, actualmente, su obtención supone un esfuerzo importante para los gestores.

Plan de impulso de Interoperabilidad

En base a las restricciones normativas definidas por la Ley 11/2007, se establece la necesidad de contar con un marco equivalente y coordinado con el esquema nacional de interoperabilidad, lo que conlleva la definición de modelo básico para el intercambio de información entre Administraciones Públicas.

El Objetivo del presente plan será la definición un plan de impulso que agilice, fomente y promocióne el establecimiento de acuerdos internos y externos que favorezcan el impulso de nuevos proyectos de innovación, integración de sistemas, de infraestructuras en el conjunto de las Administraciones del territorio aragonés.

Evolución del portal del empleado público

La implantación de SIRHGA en el Gobierno de Aragón posibilita, si es así solicitada por las Administraciones Locales la prestación de servicios asociados a la gestión de personal.

El nivel de detalle y la complejidad de dicha gestión deberán ser analizados con detalle por ambas partes.

Plan de rediseño de procedimientos y servicios

En base a las restricciones y recomendaciones normativas definidas en la Ley 11/2007, será necesaria la identificación y ejecución de medidas especialmente destinadas a la simplificación administrativa.

En relación a los procedimientos y servicios de administración, será necesario considerar un plan de rediseño de todos los procedimientos destinado a la mejora en eficacia, eficiencia y calidad.

Por lo tanto, el Gobierno de Aragón lanzará internamente un plan para rediseñar todos aquellos procedimientos y servicios de los que ya disponga dentro de la e-administración y planificar los requisitos necesarios de los nuevos procedimientos y servicios a implementar.

La colaboración con los representantes de las Administraciones Locales será importante para trasladar en ambas sentidos las inquietudes, resultados y directrices de rediseño.

e-Infraestructuras. Sistemas horizontales para Administración Electrónica

Para la correcta usabilidad de los E-Servicios y la disponibilidad de las Herramientas e Iniciativas consideradas dentro del eje de la E-Gestión se hace necesaria la definición de una infraestructura tecnológica de soporte en la que se consideren las siguientes iniciativas:



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Servicios de Administración Electrónica sobre RACI II

El desarrollo de RACI en el año 1996 fue pionero en el Estado como red unificada de comunicaciones. La red ha evolucionado para adaptarse a las necesidades, principalmente de la Diputación General de Aragón, y está previsto un salto cualitativo para poder soportar los requisitos que acompañan el desarrollo pleno de la Administración Electrónica.

La prestación generalizada de servicios interadministrativos por esta red requiere del estudio del método de acceso a RACI por parte de las Administraciones Locales así como el marco jurídico y elementos de seguridad y disponibilidad necesarios.

Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)

Durante los últimos meses, el Gobierno de Aragón ha desarrollado un Entorno Telemático de Tramitación (ETT) que permite el acceso a los diferentes servicios y se constituye como la herramienta principal de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón.

Esta plataforma incluirá la información básica sobre el estado de tramitación de procedimientos que posibilitará la existencia de un servicio al ciudadano donde éste pueda verificar la situación de todos aquellos trámites que tenga con la administración.

e-Gobernanza

Así como se ha considerado la necesidad definir proyectos que garanticen la correcta implantación de la Administración Electrónica, existen iniciativas especialmente destinadas a la definición de mecanismos de E-gobernanza del conjunto de las iniciativas y de la implantación de las mismas en las Administraciones.

Como parte de las necesidades específicas de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón se define la necesidad de crear un Plan de Cooperación conjunto entre el Gobierno de Aragón y los Entes Locales.

Cooperación entre Administraciones Aragonesas

El objetivo de esta iniciativa será la formalización de la colaboración entre el Gobierno de Aragón y los diferentes organismos que se relacionan con el mismo, tales como empresas públicas colaboradoras, entidades locales u otras administraciones públicas.

En este marco se hace necesario facilitar que estas entidades puedan adaptarse a las nuevas tecnologías que se están desarrollando y potenciando por el Gobierno de Aragón con el objetivo de adecuar en este nuevo contexto tecnológico y con el fin de poder facilitar el acceso a la administración electrónica a todos ellos.

Deberá estar enmarcado en las iniciativas de interoperabilidad Organizativa, por lo que será necesario considerar como factor crítico el alcance de acuerdos y convenios para la transferencia y uso de tecnología.

Observatorio de financiación

En el marco de Competitividad Europea en el que se sitúa la Comunidad Autónoma de Aragón, será necesaria la búsqueda activa de fuentes alternativas de financiación así como un minucioso control y seguimiento de los mismos. En el marco del presente observatorio, se considera de especial relevancia la vigilancia de fuentes de financiación que tiene origen el marco de la Unión Europea y en los Fondos de desarrollo definidos por los mismos a través del Programa Operativo de Aragón (del Fondo Social Europeo 2007-2013)

Parte de las funciones del Observatorio estarán especialmente sensibilizados con la captación de inversiones alternativas de los fondos europeos, nacionales, autonómicos concretamente, se evaluarán las siguientes:

- Apoyo a las solicitudes de financiación e-Model
- Apoyo a las solicitudes de financiación Ciudades Digitales



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

- Apoyo a las solicitudes de financiación fondos FEDER

El citado apoyo se traducirá en la colaboración técnica y organizativa destinada a que los proyectos e iniciativas de desarrollo de la Administración Electrónica en Aragón susceptibles de ser destinatarios de financiación se ajusten, todo lo posible, a los requisitos establecidos por las convocatorias posibilitando así un mayor índice de inversión en la materia por la vía de la financiación.

Plan de Comunicación y Difusión Interna

Será necesaria la definición de una iniciativa de evaluación de la estrategia a seguir por parte de las Administraciones Locales referente al protocolo de difusión y comunicación interna. Dicha estrategia esta destinada a redefinir los procesos de comunicación tanto internos del Gobierno de Aragón como entre las Administraciones Locales respecto a temas normativos, funcionales o de información corporativa.

Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos

El Plan de Formación en Administración Electrónica para los Empleados Públicos da respuesta a la necesidad que tienen las Administraciones Públicas de, además de desarrollar nuevos servicios telemáticos, disponer de un equipo de empleados públicos lo suficientemente formados de poder dar soluciones a los ciudadanos con las nuevas herramientas. Asimismo la formación para los empleados públicos repercutirá positivamente en la imagen corporativa de las propias administraciones al poder ofrecer un mejor servicio público.

En la actualidad ya se han realizado medidas periódicas enfocadas a la formación, sin embargo la especial envergadura del presente plan requiere una formación de mayor calado y su instrumentación en un Plan de Formación que incluya la coordinación con la formación específica del personal de las Entidades Locales.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Anexo IX. Papel de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas.

Antecedentes

El desarrollo de la Sociedad de la Información y la toma de conciencia social sobre las posibilidades que ofrece la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (en adelante, TIC), ha supuesto una transformación de la economía tradicional a una economía donde la generación de la riqueza o el poder se basa en la capacidad tecnológica de las empresas, instituciones y ciudadanos.

Asimismo, las posibilidades que el uso de las TIC brindan a las Administraciones para mejorar la relación entre las mismas y el ciudadano, está impulsando en gran medida la evolución de la Administración Pública hacia un nuevo modelo, la Administración Pública como prestadora de servicios.

Este proceso de transición ha llevado a que muchas Administraciones Públicas se encuentren inmersas en complejos procesos de modernización para adaptarse a las nuevas exigencias del entorno social, económico y tecnológico actual, como un agente que desempeña un papel impulsor y de liderazgo en el diseño y puesta en marcha de estrategias, acciones e instrumentos que doten a los demás, ciudadanos y empresas, de un entorno propicio para la evolución e incorporación de los mismos a la Sociedad de la Información.

En este contexto, el desarrollo de la Sociedad de la Información y la denominada Administración Electrónica pasa a ser una de las prioridades de los gobiernos. Tanto en el contexto europeo, nacional y autonómico se han producido diferentes iniciativas para impulsar tales desarrollos como estrategia de dinamización económica y social.

La mayoría de estas iniciativas están relacionadas con las siguientes áreas:

- Implantación de infraestructuras de soporte a la Sociedad de la Información
- Construcción de sistemas de información internos
- Fomento a la creación de nuevos contenidos y servicios multimedia
- Construcción y desarrollo de la Administración Electrónica para el acercamiento de la Administración a los ciudadanos y empresas mediante nuevos sistemas de información y servicios electrónicos
- Acceso universal a los ciudadanos a Internet e impulsar su uso (Red de Telecentros)
- Adaptación tecnológica de la Pyme (líneas de subvenciones o préstamos a empresas)
- Alfabetización Digital a través de la formación presencial o teleformación
- Promoción y difusión de la Sociedad de la Información a diversos sectores de la sociedad

El concepto de administración electrónica

Concepto de Administración Electrónica según la definición de la Comisión Europea (noviembre de 2003)

"Administración Electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, 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. Las TIC y especialmente Internet, son una gran herramienta para hacer a los gobiernos más abiertos y transparentes."

Comisión Europea, noviembre 2003

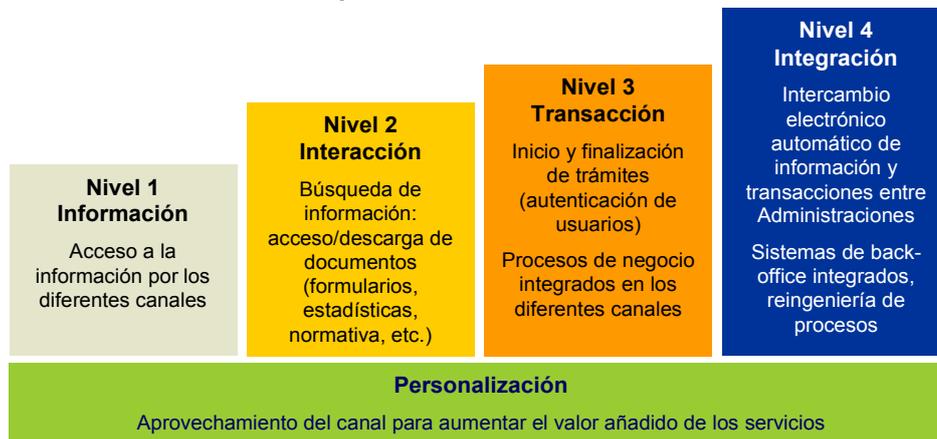


Plan de Administración Electrónica

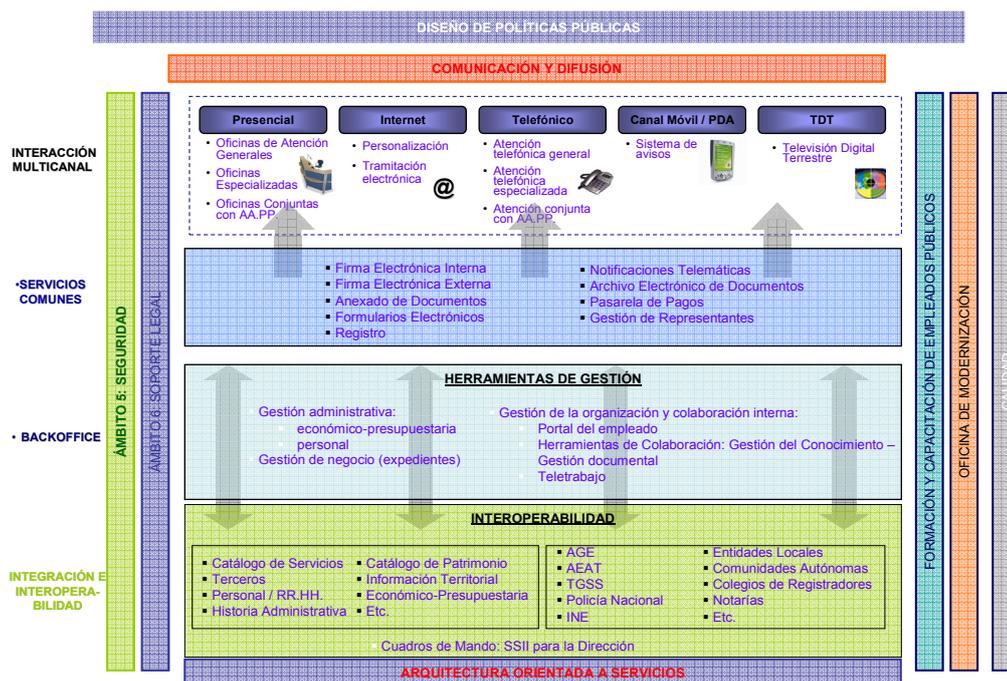


DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Niveles comúnmente aceptados de Administración Electrónica



Modelo común de Administración Electrónica





Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

La Administración Electrónica en Europa



La Comisión Europea presentó en noviembre de 1999 las líneas generales de la iniciativa eEurope, orientada a dirigir la transición hacia una sociedad basada en el conocimiento, tanto en el ámbito de la Unión como en los países candidatos. Con ella, se ha pretendido garantizar que en la Unión Europea, todos —ciudadanos, escuelas, empresas, Administraciones— tengan acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las utilicen de la mejor manera posible.

Tal y como se acordó en la Cumbre de Lisboa del año 2000, “el objetivo de eEurope es convertir a la UE en la economía basada en el conocimiento más competitiva del mundo en 2010.”

Este compromiso se plasmó en el Plan eEurope 2002, el cual, se centraba en:

- conexión y acceso a Internet
- despliegue de infraestructuras

Posteriormente, La Agenda de Lisboa se refrendó en la Cumbre de Sevilla, mayo 2002, con la aprobación del Plan eEurope 2005. El enfoque se centraba en:

- Fomento de la oferta de contenidos y servicios públicos
- Creación de normas y estándares para la creación de servicios paneuropeos interoperables
- Creación de un entorno dinámico para la inversión

En 2005, se cumplió la mitad del horizonte temporal de la estrategia de Lisboa, lo que ha supuesto un periodo de revisión de los logros alcanzados:

- La valoración ha arrojado resultados poco halagüeños
- Demasiados objetivos han diluido las prioridades y debilitado el liderazgo



La Comisión Europea presentó en noviembre de 1999 las líneas generales de la iniciativa eEurope, orientada a dirigir la transición hacia una sociedad basada en el conocimiento, tanto en el ámbito de la Unión como en los países candidatos. Con ella, se ha pretendido garantizar que en la Unión Europea, todos —ciudadanos, escuelas, empresas, Administraciones— tengan acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las utilicen de la mejor manera posible.

La Comisión Europea ha adoptado el 25 de abril de 2006 el Plan de Acción sobre Administración Electrónica (eGovernment o e-Gobierno), que forma parte de i2010 y que supone el camino a seguir para desarrollar la Administración Electrónica en la Unión Europea, proporcionando las directrices de los programas, iniciativas y toma de decisiones en la Unión Europea desde el año 2006 hasta el 2010, así como una hoja de ruta y seguimiento estratégico.

Con i2010, la Comisión aborda de manera integrada la Sociedad de la Información y las políticas audiovisuales en la UE. Su propósito es coordinar la acción de los Estados miembros para facilitar la convergencia digital y afrontar los desafíos vinculados a la Sociedad de la Información. Para elaborar este marco estratégico, la Comisión ha llevado a cabo una amplia consulta con los agentes en torno a iniciativas e instrumentos anteriores, tales como eEurope y la Comunicación sobre el futuro de la política reguladora europea en el sector audiovisual.

En el terreno de las políticas europeas de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación, la Comisión propone tres prioridades que deben cumplirse antes de 2010:

- La consecución de un espacio europeo único de la información.
- El refuerzo de la innovación y de la inversión en el campo de la investigación en TIC.
- La consecución de una Sociedad de la Información y los medios de comunicación basada en la inclusión.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Un espacio europeo único de la información. Con el fin de lograr un mercado interior abierto y competitivo para la Sociedad de la Información y los medios de comunicación, el primer objetivo de e2010 es el de establecer un Espacio Único Europeo de la Información que ofrezca comunicaciones de banda ancha asequibles y seguras, contenidos ricos y diversificados y servicios digitales. La Comisión se propone responder a cuatro grandes retos:

- fomentar los nuevos servicios y los contenidos en línea;
- potenciar los dispositivos y las plataformas capaces de «hablar entre sí», y
- hacer más segura Internet frente al fraude, los contenidos nocivos y los fallos tecnológicos.

Para la realización del Espacio Único Europeo de la Información, la Comisión tiene la intención de:

- revisar el marco reglamentario de las comunicaciones electrónicas, incluida la determinación de una estrategia eficaz de gestión del espectro radioeléctrico
- crear un marco coherente para los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación.

Para ello será necesario:

- modernizar el marco jurídico de los servicios audiovisuales, comenzando por la revisión de la Directiva «Televisión sin fronteras» (2005)
- realizar las modificaciones que sean necesarias en los elementos del acervo comunitario que tengan una incidencia en los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación (2007);
- promover activamente la aplicación rápida y eficiente del acervo, tanto existente como actualizado
- prestar un apoyo permanente a la creación y circulación de contenidos europeos, por ejemplo a través de los programas «eLearning» y «eContentplus», y sus sucesores
- determinar una estrategia en favor de una Sociedad de la Información segura, incluidos la sensibilización sobre la necesidad de autoprotección, la vigilancia y el seguimiento de las amenazas y la respuesta rápida y eficaz a los ataques y a los fallos del sistema (2006)
- definir y promover acciones centradas en la cuestión de la interoperabilidad, en particular la gestión de derechos digitales (2006/2007).

La innovación y la inversión en investigación. Con el fin de reforzar la innovación y la inversión en la investigación de las TIC, la Comisión propone como objetivo fomentar el rendimiento de nivel mundial en la investigación y la innovación en el ámbito de las TIC, acercando así Europa a sus principales competidores. Para ello propone:

- aumentar el 80 % en el apoyo comunitario a la investigación sobre TIC para el año 2010 e invitar a los Estados miembros a hacer lo propio;
- dar prioridad a los pilares tecnológicos clave del 7º Programa Marco para la investigación y el desarrollo tecnológico, que son las tecnologías del conocimiento, los contenidos y la creatividad, las redes de comunicación avanzadas y abiertas, el software seguro y fiable, los sistemas integrados y la nanoelectrónica (2007);
- poner en marcha iniciativas de investigación y despliegue que permitan resolver los puntos de estrangulamiento esenciales, tales como la interoperabilidad, la seguridad y la fiabilidad, la gestión de identidades y la gestión de derechos, que exigen soluciones tanto tecnológicas como organizativas (2006);
- determinar medidas complementarias de fomento de la inversión privada en investigación e innovación en el ámbito de las TIC (2006);
- formular propuestas específicas sobre una Sociedad de la Información para todos en las orientaciones estratégicas comunitarias en materia de cohesión 2007-2013;
- definir políticas de negocios electrónicos encaminadas a suprimir los obstáculos tecnológicos, organizativos y jurídicos que dificultan la adopción de las TIC, haciendo especial hincapié en las pequeñas y medianas empresas (PYME);
- desarrollar herramientas de apoyo a los nuevos patrones de trabajo que potencian la innovación en las empresas y la adaptación a las nuevas necesidades de capacitación.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- inclusión, mejora de los servicios públicos y calidad de vida. La Comisión se propone reforzar la cohesión social, económica y territorial merced a la consecución de una sociedad europea de la información basada en la inclusión. La Comisión desea fomentar el crecimiento y el empleo de una manera coherente con el desarrollo sostenible y que da la prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

Para lograr el objetivo de una Sociedad de la Información que sea incluyente, ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida, la Comisión propone, entre otras cosas:

- publicar unas orientaciones políticas sobre accesibilidad electrónica (e-accesibilidad) y cobertura de la banda ancha con el fin de facilitar la utilización de los sistemas TIC por un mayor número de personas (2005);
- proponer una iniciativa europea sobre inclusión digital (e-inclusión) que aborde la igualdad de oportunidades, las calificaciones en materia de TIC y las fracturas regionales (2008);
- adoptar un plan de acción sobre administración electrónica y orientaciones estratégicas sobre los servicios públicos basados en las TIC (2006). Pondrá en marcha proyectos de demostración para someter a prueba, a escala operativa, soluciones tecnológicas, jurídicas y organizativas que permitan ofrecer servicios públicos en línea (2007);
- establecer, como primer paso, tres «iniciativas insignia» sobre el tema de las TIC y la calidad de vida: la atención a las personas en una sociedad que envejece, el transporte seguro y limpio, y concretamente el automóvil inteligente, y las bibliotecas digitales, con idea de fomentar la diversidad cultural (2007).

Gobernanza. La Comisión tiene la intención de elaborar propuestas de actualización de los marcos reguladores de las comunicaciones electrónicas y de los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación. Se propone también utilizar los instrumentos financieros comunitarios para estimular la inversión en investigación estratégica y para suprimir los puntos de estrangulamiento que dificultan la innovación generalizada en el ámbito de las TIC. Finalmente, desea fomentar las políticas que aborden la inclusión digital y la calidad de vida.

Los Estados miembros, en el marco de los programas nacionales de reforma, se comprometieron a adoptar para mediados de octubre de 2005 las prioridades referidas a la Sociedad de la Información en consonancia con las directrices integradas para el crecimiento y el empleo.

En particular, procurarán llevar a cabo las siguientes medidas:

- incorporar a su ordenamiento de forma rápida y completa los nuevos marcos reguladores que afectan a la convergencia digital, haciendo hincapié en mercados abiertos y competitivos;
- aumentar la parte del gasto nacional dedicada a la investigación sobre TIC con el fin de desarrollar servicios públicos modernos e interoperables basados en las TIC;
- fomentar la innovación en el sector de las TIC merced a la inversión;
- adoptar objetivos ambiciosos para la evolución de la Sociedad de la Información a nivel nacional.



Plan de Administración Electrónica

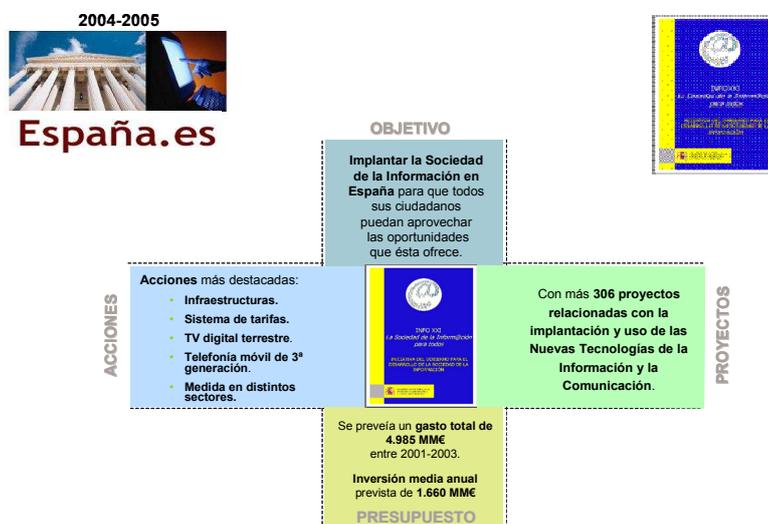


DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

La Administración Electrónica en España

En el ámbito nacional, se han sucedido distintas iniciativas orientadas a difundir los retos y oportunidades de la Sociedad de la Información;

En el año 2000, y en línea con las iniciativas europeas en materia de Sociedad de la Información, se desarrolló a nivel nacional el Plan Info XXI (2001-2003), reconocido como un plan excesivamente complejo para su gestión, y que adolecía de mecanismos de coordinación entre los diferentes departamentos y organismos.



Sus principales características eran las siguientes:

Desde la finalización del Plan Info XXI han transcurrido una serie de iniciativas hasta llegar al Programa España.es, compuesto por un conjunto de actuaciones concretas que nace siguiendo las directrices estratégicas de la Comisión Soto. Los objetivos fundamentales planteados fueron los siguientes:

- “Conectar” a la pyme, aumentando su relación de negocio a través de Internet con el fin de que pueda acceder a servicios de la Sociedad de la Información, con las consiguientes mejoras en productividad y con el consiguiente crecimiento económico que ello supondría.
- Mejorar la accesibilidad en sentido amplio, ofreciendo puntos de acceso público, y haciendo un esfuerzo en formación y comunicación acerca de las ventajas de la Sociedad de la Información.
- Reforzar la oferta de contenidos y servicios que favorezcan la demanda.

Articulado por el antiguo Ministerio de Ciencia y Tecnología y con el apoyo tecnológico de la entidad empresarial Red.es y discurriendo en el bienio 2004-2005, establecía seis áreas de actuación divididas en dos bloques: uno de carácter vertical que ataca a segmentos concretos (ciudadanos, Administraciones Públicas y empresas) y otro segundo de carácter horizontal, compuesto por acciones dirigidas a toda la población en general.

Destacar que la cuantía de las inversiones previstas para el conjunto de programas que integran la iniciativa España.es ascendió a los 1.029 millones de euros, articulándose la



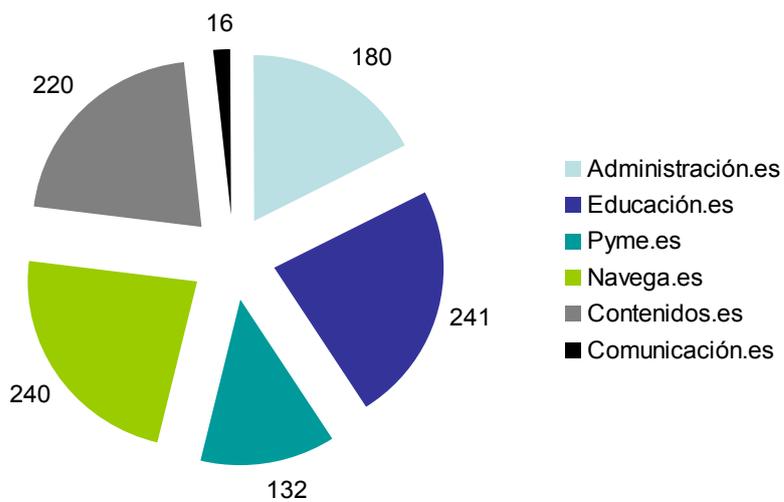
Plan de Administración Electrónica



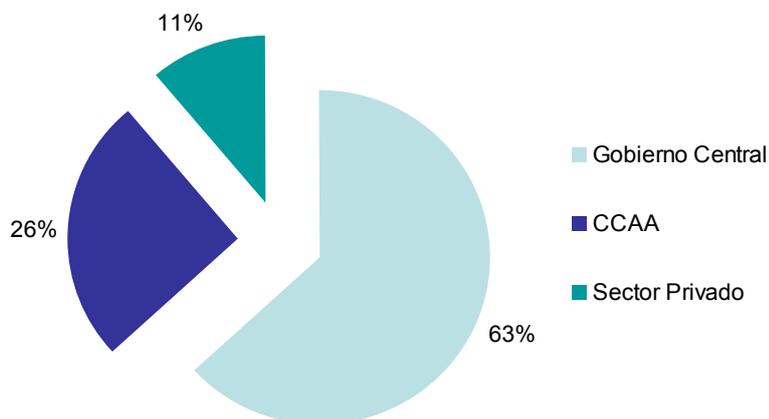
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

distribución del presupuesto para cada una de las líneas maestras y sus participantes como sigue:

Distribución del presupuesto con respecto a las líneas maestras de España.es (Millones €)



Participantes en el presupuesto de España.es



Plan de choque de la e-Administración



Enmarcado en España.es, para el impulso de la e-administración, contiene diecinueve medidas, entre ellas quince grandes servicios electrónicos considerados de alto impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

El Plan se centra en el desarrollo de medidas cuya implantación debe ser adoptada con carácter inmediato, así como cuestiones organizativas y normativas.

Plan Avanza (Conecta->Moderniza) (2006-2010)



El Plan Avanza, impulsado por el Ministerio de Industria y la entidad pública Red.es, se orienta a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

El Plan Avanza se integra en el eje estratégico de impulso al I+D+i (Investigación+Desarrollo+innovación) que ha puesto en marcha el Gobierno a través del Programa Ingenio 2010.

El Plan se estructura en cuatro líneas estratégicas; Ciudadanos, PYME, Administración Electrónica y Educación. Para desarrollar tales líneas, se estructura en torno a cinco grandes áreas de actuación:

- Hogar e Inclusión de Ciudadanos.
- Competitividad e Innovación.
- Educación en la Era Digital.
- Servicios Públicos Digitales.
- El nuevo Contexto Digital.

Su objetivo general es conseguir que el gasto TIC sobre el PIB se sitúe en el año 2010 en el 7%. De manera más específica, el Plan Avanza busca la consecución de un conjunto de objetivos estratégicos en función de las cinco áreas de actuación que hemos mencionado anteriormente y alineados con la Agenda de Lisboa, que persigue la convergencia con los países europeos más avanzados en relación con la Sociedad de la Información. A continuación, se muestra alguno de esos objetivos;

Objetivos Plan Avanza 2006-2010		
Indicadores	Situación Actual	Objetivos del Plan
Empresas < 10 empleados con conexión a internet	36	70
Empresas que utilizan comercio electrónico	8	55
Disponibilidad y uso de la Administración	2	40
Alumnos por ordenador conectado a internet	11	2
Porcentaje de hogares con acceso a internet	31	60

Fuente: e-España 2006.



Durante el año 2005 se han iniciado distintas actuaciones que se engloban dentro del Plan Avanza, entre ellas los convenios específicos relativos a:

Internet en el Aula donde se ha firmado un Convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Educación y Ciencia, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la entidad pública empresarial Red.es.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE
ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y
SERVICIOS

E-Sanidad donde se ha firmado un Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Sanidad y Consumo, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la entidad pública empresarial Red.es.

El Ministerio de Administraciones Públicas, por su parte, puso en marcha el Plan de Modernización Tecnológica de la Administración Pública 2004-2007, denominado Plan Conecta. Su objeto es la modernización de la Administración del Estado antes del 2007 y, para ello, gira en torno a cinco grandes ejes:

- La Administración Electrónica.
- El rediseño de procesos.
- La atención multicanal a los ciudadanos.
- La formación de los Empleados públicos.
- La coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas.
- El Plan está integrado por cinco megaproyectos, que, a su vez, se dividen en 43 proyectos:
 - Certifica: Desarrollo de un sistema de intercambio electrónico de datos entre AA.PP. y con el ciudadano.
 - eDNI: Implantación del Documento Nacional de Identidad Electrónico.
 - Ciudadano.es: Acercar la Administración al ciudadano, facilitando su interacción con ella a la hora de ejercitar un derecho o cumplir una obligación.
 - Simplifica: Configurar una gestión pública racional y eficiente que favorezca el pleno desarrollo personal, económico y social del ciudadano, eliminando barreras y cargas, y fomentando su participación en las decisiones públicas.
 - Map en Red: Actualización y mejora tecnológica del Ministerio de Administraciones Públicas, tanto en la red de comunicaciones como en sus portales de Internet y de los servicios que estas infraestructuras soporten.



Durante el año 2005 se han iniciado distintas actuaciones que se engloban dentro del Plan Avanza, entre ellas los convenios específicos relativos a:

El Plan establece un conjunto de 16 medidas que actúan sobre los siguientes ámbitos; la organización de la Administración, la función pública y la relación con los ciudadanos. A continuación, mostramos de manera gráfica la estructuración de dichas medidas en cada uno de los ámbitos de actuación:



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

ORGANIZACIÓN 2 medidas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reforma de la administración periférica 2. Observatorio de la calidad de los servicios públicos
FUNCIÓN PÚBLICA 2 medidas	<ol style="list-style-type: none"> 3. Estatuto básico de los empleados públicos 4. Plan Especial de Medidas para la AGE
RELACIÓN CON EL CIUDADANO 12 medidas	<p>Administración Electrónica</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Ley de administración electrónica 6. Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico <p>Simplificación de trámites ciudadanos</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Red de oficinas integradas (Red 060) 8. Eliminación del papel en los trámites ciudadanos 9. Sustitución de documentos por declaración del solicitante 10. Rediseño de trámites ciudadanos del AGE <p>Agilización de procedimientos administrativos</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Rediseño de procedimientos de gestión del personal 12. Sistema de tramitación telemática para Ministros y Altos Cargos 13. Red interadministrativa 14. Ayuda a la modernización de entidades locales <p>Transparencia, participación y calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno 16. Creación de foros de debate

Ya se ha entregado el primer e-DNI en Burgos en marzo de 2006 como parte de un proyecto piloto durante dos meses. Finalizada ésta, se ha iniciado su implantación en el resto del territorio nacional, que se llevará a cabo de forma gradual a lo largo de dos años, estando prevista la completa implantación del mismo en 2008. Asimismo, está planificada la disposición de 100 servicios electrónicos ligados al nuevo DNI en el 2006 y 300 en el 2007.

Por otro lado, respecto a la implantación de una Red de Oficinas Integradas (060), la Comunidad Autónoma de Andalucía y Cantabria han sido las primeras comunidades en suscribir un convenio con la Administración General del Estado.



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS



INFO XXI (2001-2003)

- Reconocido como un plan excesivamente complejo para su gestión.
- Adolecía de mecanismos de coordinación entre los diferentes departamentos y organismos.

Comisión Soto (informe Soto 2003)

- Apuesta por la e-Administración como punta de lanza de las iniciativas de fomento de Sociedad de la Información.
- Recomienda la definición de un nuevo Plan General que contara con un claro liderazgo político, además de la organización y medios necesarios para su desarrollo.

España.es (2004 - 2005)

- Plan de acción vigente para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España.
- 6 bloques de actuación: Educación.es, Navega.es, Comunicación.es, Administración.es, PYME.es, Contenidos.es, y

Plan de choque de la e-Administración

- Enmarcado en España.es para el impulso de la e-administración.
- Enfoque en 19 medidas, entre ellas quince grandes servicios electrónicos considerados de alto impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.
- El Plan se centra en el desarrollo de medidas cuya implantación debe ser adoptada con carácter inmediato, así como cuestiones organizativas y normativas.

Plan Conecta (2004 - 2007)

- Relativo al papel de las AAPP en la Sociedad de la Información.
- Impulsado por el MAP y dotado con 84 MM€ en un horizonte a tres años.
- Establece 5 metaproyectos, subdivididos en 43 proyectos: la e-Administración, rediseño de procesos, coordinación Interadministrativa, atención multicanal a los ciudadanos y empleados públicos.

Plan Moderniza (2006 - 2008)

- A través de diversas medidas, el Plan persigue mejorar y modernizar la Administración para ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos.

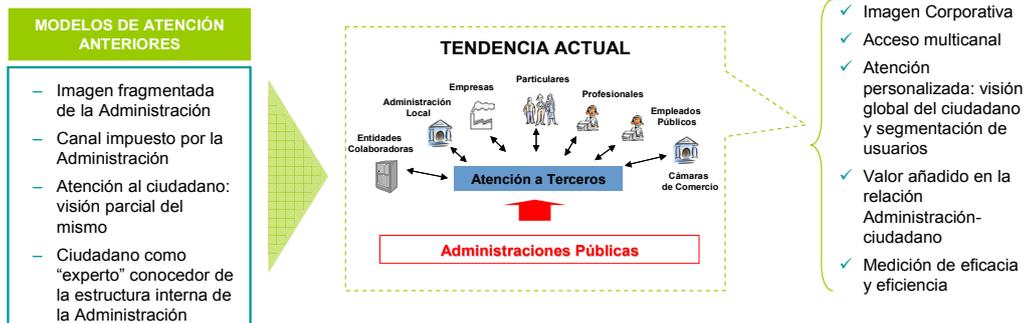
Plan Avanza (2006 - 2010)

- El Plan tiene por objetivo conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

Las mejores prácticas en materia de Administración Electrónica

Tendencias generales, un nuevo modelo de atención a terceros

Los ciudadanos demandan, cada vez más, una respuesta coordinada y única por parte de la Administración, sin necesidad de conocer quién provee esta información, con la intención de reducir al máximo el número de interacciones con la misma y simplificar, en la mayor medida posible, los trámites necesarios para la resolución de sus asuntos. Este condicionante ha hecho evolucionar la relación de los ciudadanos con sus Administraciones, cambiando las características de la atención a los terceros:



De esta manera, la Administración Pública está evolucionando hacia un modelo proactivo, que debe adelantarse a las necesidades de los ciudadanos, en lugar de ser sólo reactiva a las demandas que le plantean.

La búsqueda de este modelo proactivo de la Administración ha propiciado que actualmente las Administraciones Públicas en España, en general, se encuentren en un proceso evolutivo en cuyo término final se trata de construir un modelo de atención corporativo único, que convierta a la Administración en una organización integral que presta un servicio multicanal y que proyecta una imagen única y centrado en el ciudadano.

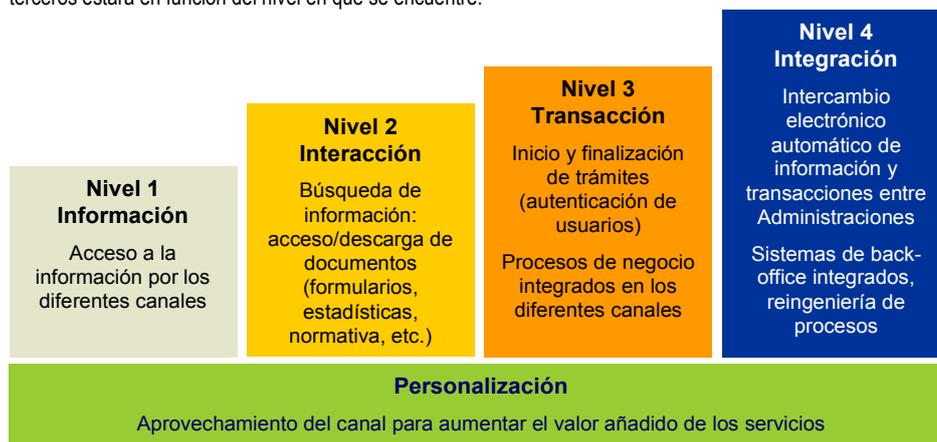


Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Esa evolución, tal y como se muestra en el gráfico, avanzará desde el nivel más básico de información hasta el último nivel basado en la integración. La propuesta de valor de los servicios que ofrezca cada Administración a sus terceros estará en función del nivel en que se encuentre:





Plan de Administración Electrónica

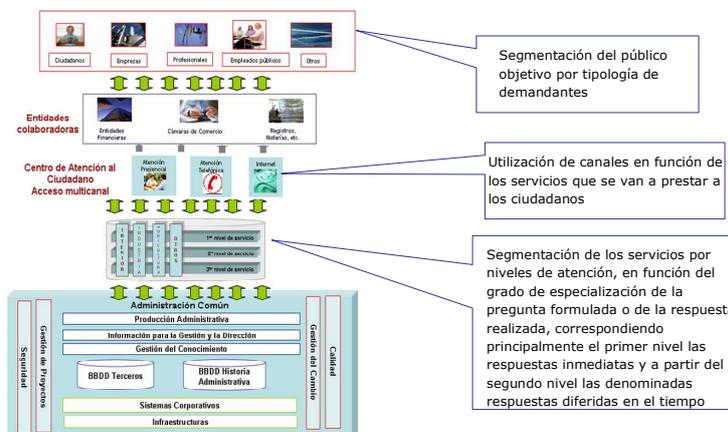


DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Las directrices que se están estableciendo a la hora de desarrollar los modelos de atención a terceros son:

- Ha de ser único ante el ciudadano, es decir, debe proporcionar todos los servicios que la Administración Pública desee prestar a los ciudadanos en la función de información y atención al ciudadano (coordinación entre la información general, información personalizada e información especializada con los diferentes niveles de atención).
- Ha de ser centralizado. Las funciones de información y atención al ciudadano deben ser dirigidas, coordinadas y gestionadas conforme a una estrategia única que contemple el conjunto de servicios que se desean ofrecer, unidades administrativas implicadas y canales existentes.
- Ha de ser integrado. Los niveles de cobertura, calidad y fiabilidad de servicio deben tender a ser homogéneos, cualquiera que sea el demandante de la información, el canal utilizado y la unidad administrativa implicada.
- Ha de permitir la interoperabilidad entre canales, de tal forma que el ciudadano pueda interactuar de manera indistinta por los diferentes canales.
- Ha de ajustarse a las necesidades reales de los ciudadanos.
- Ha de soportarse sobre herramientas tecnológicas que garanticen un servicio equitativo, cualquiera que sea la circunstancia específica en cada caso, es decir, debe sustentarse en unos protocolos de actuación normalizados, en un sistema de información administrativa unificada, en bases de datos comunes y en aplicaciones y herramientas de seguridad que garanticen la integridad del proceso.

La organización del nuevo modelo multicanal de atención a terceros en las administraciones públicas responde básicamente al siguiente esquema:



En este sentido, entre las tendencias seguidas por las Comunidades Autónomas más innovadoras en el ámbito de atención al ciudadano para evolucionar al nuevo modelo de atención multicanal, cabe destacar las siguientes;



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

Índice de Cobertura de Servicio

En prácticamente todas las Comunidades Autónomas se ha procedido a la reducción del número de oficinas, a la concentración y establecimiento de unas oficinas de carácter "central" en cada centro poblacional de relevancia, caracterizada por:

- Ser publicitada y difundida como la única Oficina en ese ámbito urbano en el que se ofrece información y servicios integrados y completos.
- Constituirse en un modelo de Oficinas de cara a la apertura de nuevas oficinas. Elementos tales como imagen corporativa, accesibilidad, distribución de espacios, etc.
- Concentrar en estas oficinas tanto la atención al público como de la unidad administrativa responsable de la atención al ciudadano, ubicando en dichas oficinas los siguientes elementos:
 - o Ventanillas y mostradores de atención al público.
 - o Puestos de trabajo de atención telefónica y telemática.
 - o Puestos de trabajo de funcionarios públicos para el desarrollo de labores de coordinación, control y vigilancia de las contrataciones en la atención presencial, telefónica y telemática.
 - o Dotación, ubicación y gestión de los sistemas de información (plataforma y bases de datos) de atención al ciudadano.

Desarrollo de la imagen corporativa única

Se está llevando a cabo un importante esfuerzo por parte de las diferentes Administraciones Autonómicas por unificar, reducir, adecuar y ordenar los espacios que configuran las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano bajo criterios de comodidad tanto del usuario como del Empleado público, la ordenación de los servicios, etc.

Esta ordenación interior de las Oficinas responde asimismo a criterios de imagen corporativa, de tal forma que el ciudadano, independientemente de la Oficina a la que acuda para resolver sus trámites, percibe la misma imagen.

Distribución geográfica

En líneas generales, todas las Comunidades Autónomas se enfrentan a un problema común: garantizar el acceso equitativo de los ciudadanos a la atención presencial tanto en su propia Comunidad como si se encuentran fuera de ella. Este problema se resuelve mediante el establecimiento de convenios con los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales, siempre bajo los criterios que establezca la Administración Autónoma en términos de imagen corporativa, ordenación de los espacios, etc.

Adaptación y calidad de servicios

Existe un interés manifiesto por las Comunidades Autónomas de extender los horarios de prestación de servicios, intentando cubrir cada vez más el vacío de actividad existente en los horarios de tarde de lunes a viernes y en los horarios de mañana de los sábados. Esta extensión de los servicios, se ve acompañada por la prestación de no sólo los servicios de información sino también se incorporan servicios de valor añadido como los transaccionales y otros de carácter telemático.

En la mayor parte de las Comunidades Autónomas, con el objeto de mejorar y evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y prestados por el canal presencial, se ha procedido a la realización de las siguientes acciones:

- Definición de un sistema de indicadores representativos de la calidad de la prestación del servicio en las Oficinas de atención al público.
- Soporte del sistema de indicadores en cuadros de mandos, tipo Balanced Scorecard.



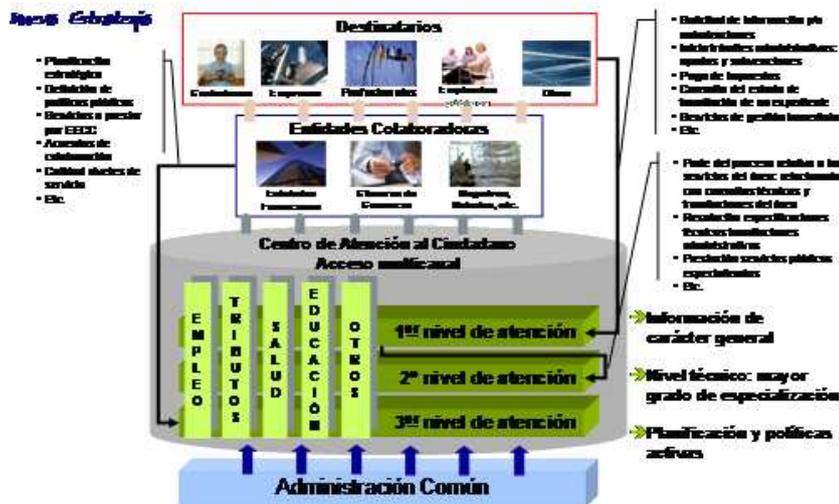
Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- Desarrollo de una nueva organización, apoyado en las posibilidades que implican el desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, que diferencie niveles distintos de prestación de servicio.

A continuación, se muestra gráficamente la tendencia de las diferentes Administraciones Públicas en la organización de sus servicios públicos:



Fuente: Elaboración propia.

En la prestación de los servicios públicos, se puede diferenciar tres niveles de especialización por su mayor o menor acercamiento al ciudadano:

- Primer nivel de atención: información de carácter general y trámites que no requieren especialización.
- Segundo nivel de atención: prestación de servicios que requieren un mayor conocimiento técnico y especialización.
- Tercer nivel de atención: donde se lleva a cabo la planificación, control y seguimiento de las políticas públicas.

Mecanismos de coordinación

En todas las Comunidades Autónomas la planificación, coordinación y seguimiento del servicio de información y atención presencial recae en una unidad administrativa de carácter horizontal, dependiente de un órgano directivo.

Sistemas información

En este apartado destaca el siguiente tipo de actuaciones:

- Existe una tendencia clara por parte de todas las Administraciones de implantar una plataforma única de atención e información administrativa común que de soporte a los servicios de información prestados por los diferentes canales: presencial, telefónico e Internet.
- El diseño e implantación de bases de datos centralizadas donde resida la información relativa a los ciudadanos y empresas con los que se relaciona la Administración Autonómica, que garanticen la unicidad e integridad de los datos relativos a éstos.
- Las diferentes Administraciones son conscientes de la importancia en el impulso de la Sociedad de la información, por lo que una de sus prioridades es el desarrollo de la



Plan de Administración Electrónica



DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, INSPECCIÓN Y SERVICIOS

- Administración electrónica que permita, entre otros aspectos, el acceso a los servicios públicos por diferentes canales alternativos (presencial, Internet, teléfono, teléfono móvil, etc.)
- Algunas Administraciones están incorporando servicios de valor añadido impulsados por las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. De esta forma, se encuentran en funcionamiento en sus Oficinas de Atención presencial:
 - o Sistema de gestión de turnos.
 - o Establecimiento de puestos de atención preparados para atender a personas con discapacidad.
 - o Implantación de terminales tipo quiosco de información para el acceso telemático a la información.