

Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón.

Luís Roldán Alegre

José Luís Fandos Muñoz

Ricardo Cantabrana Gonzalez

**Dirección General de Organización Inspección y Servicios
Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón**

Palabras clave

Administración Electrónica, Plan, Organización, Servicios telemáticos, Servicios públicos, Servicios Horizontales, Modelos normalizados de solicitud, Catálogo de procedimientos, Servicios Web, Dublin Core Metadata Initiative, Firma Electrónica, Sellado de tiempo, Autoría, Inmutabilidad, Documento Electrónico, Sistema de Gestión Documental, Directiva de Servicios, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Resumen de la comunicación

Esta comunicación expone los pasos seguidos desde el Departamento de Presidencia para diseñar, aprobar y desarrollar el Plan de Administración Electrónica. Proyecto cuya ejecución directa supera los 13 M€ durante los años 2009 a 2012 y tiene por objetivo desarrollar las herramientas comunes necesarias para la correcta implantación de la Administración Electrónica y facilitar la adecuación del conjunto de trámites al medio electrónico.

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 disfrutaron 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 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), modifica 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) 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 tiene 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.
- 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 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 el Plan de Administración Electrónica 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, era 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.

El 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 del Gobierno de Aragón

¿Por qué un Plan de Administración electrónica?

Constituye la respuesta responsable ante una serie de obligaciones:

- Plazos establecidos por la Ley 11/2007, de 7 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Contexto económico y social derivado de las restricciones presupuestarias, de la necesidad de reducir las cargas de las empresas y atender las demandas ciudadanas, de la competitividad territorial y de reducción de la brecha digital.
- Hacer frente a las transformaciones tecnológicas con incidencia en el ámbito de la interoperabilidad, la neutralidad tecnológica, la automatización de procesos y la reducción del ciclo de vida de las tecnologías
- La obligación del Departamento de Presidencia (Decreto 224/2007) de coordinar las actuaciones de los órganos que integran el Gobierno de Aragón en materia de administración electrónica.

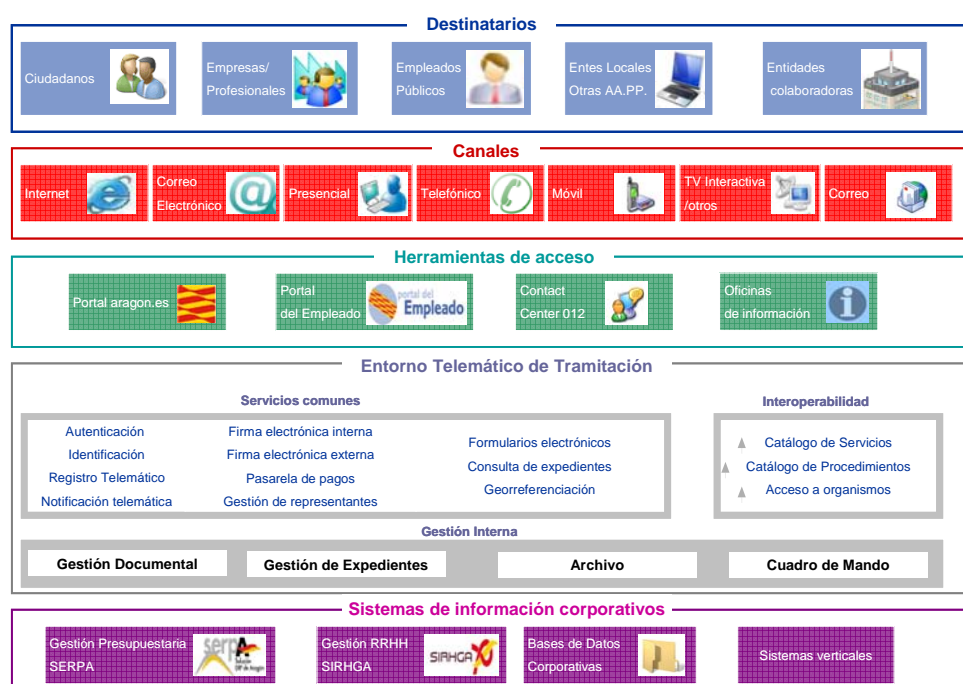
¿Para qué un Plan estratégico?

Es el instrumento de eficacia que:

- Define y concreta la misión del Gobierno de Aragón en materia de administración electrónica poniendo a disposición de ciudadanos y empresas los canales, herramientas, infraestructuras que soporten los servicios y la gestión electrónica de los trámites administrativos.
- Constituye el eje principal de la modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, fijando áreas de trabajo y el inventario de proyectos.
- Fija las condiciones de liderazgo del Gobierno de Aragón en materia de administración electrónica y modernización administrativa en el ámbito de las administraciones públicas aragonesas, en tanto que condición necesaria e indispensable para el cumplimiento de la Ley 11/2007.

- Orienta y dirige la transformación de las organizaciones públicas hacia una administración más próxima, proactiva, colaborativa, receptiva e innovadora.

Modelo tecnológico de administración electrónica del Gobierno de Aragón



Ejes estratégicos

Con el objetivo de identificar y evaluar correctamente tanto las iniciativas existentes como aquellas nuevas asociadas al Plan de Administración Electrónica se establece una categorización mediante ejes evaluadores, o ejes estratégicos, que permiten clasificar las iniciativas de administración electrónica.

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

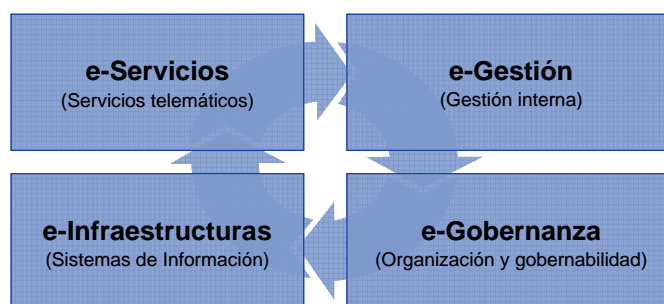


Figura 1: Ejes Estratégicos de clasificación de iniciativas de Administración Electrónica

- **e-Servicios.** Para la 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 la e-Gestión.
- **e-Gobernanza.** Elementos de coordinación, organizativos, jurídicos y de financiación.

Contenido del Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

El Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón es, principalmente, un documento con medidas y actuaciones, jerarquizadas y estructuradas, transformadoras de la situación actual, organizadas conforme a la visión, misión y objetivos del Gobierno de Aragón en el horizonte de los próximos tres años en materia de administración electrónica.

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

Acometer un proceso de transformación destinado a la adaptación a las nuevas necesidades normativas, sociales y económicas. Es por lo tanto, Objetivo del Plan la definición de:

- Un modelo actualizado de administración electrónica adaptado a las necesidades del Gobierno de Aragón entendiendo que este modelo establecerá el marco de transformación necesario que posibilitará:
- 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: un calendario de acción y 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.

Iniciativas o proyectos

El Plan se articula en base a iniciativas cuya información se registra como una "Ficha de Iniciativa", a partir del conjunto de las mismas se realiza la planificación temporal y el Análisis de inversión.

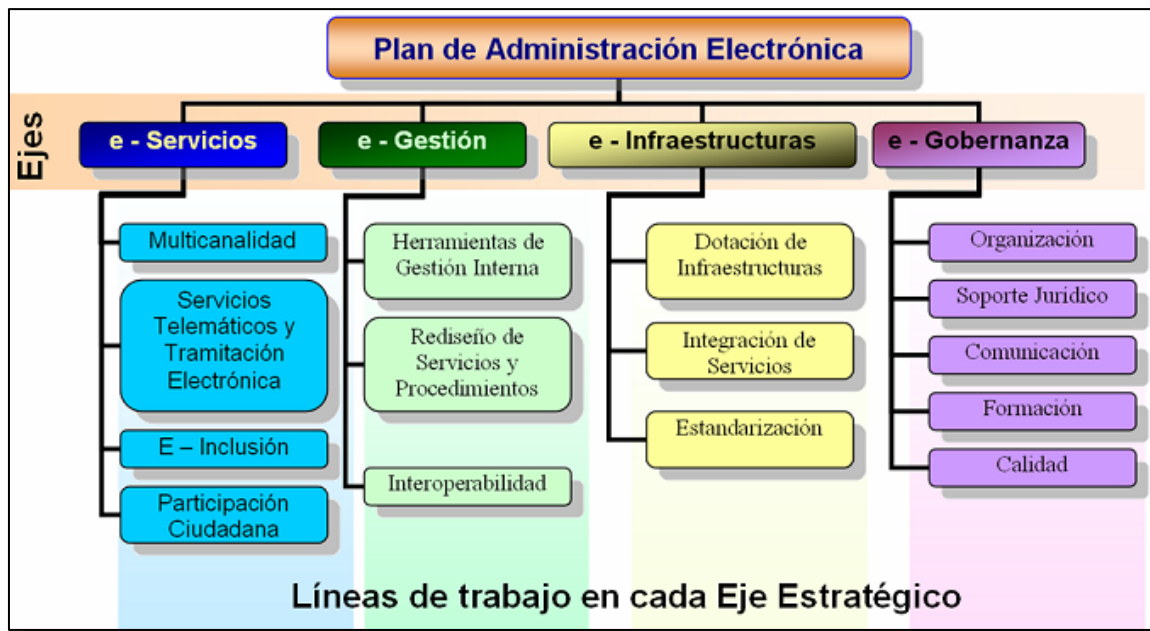
Contenido de las fichas de iniciativa:

- Identificación y ubicación de la iniciativa (Nombre, Código, Eje, Línea, Tipo)
- Descripción
- Planificación
- Presupuesto
- Prioridad
- Indicadores
- Factores Críticos
- Iniciativas Relacionadas

COD	Eje	Línea	Denominación
Descripción			
Requisitos			
Planificación Temporal			
Coste Estimado			Prioridad
Indicadores			
Factores Críticos			
Indicadores			
Indicadores			

Estructura

Para una gestión eficiente de las 46 iniciativas se establece un conjunto de líneas de trabajo asociadas a cada uno de los ejes estratégicos que agrupan las iniciativas con alcances complementarios o dependencias dentro de su materia de actuación.



Listado de Iniciativas

Se enumeran a continuación las iniciativas destacables en cada uno de los ejes estratégicos:

e-Servicios. Servicios Telemáticos	
<ul style="list-style-type: none"> > 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 	<ul style="list-style-type: none"> > Servicio de Huella Digital de Documentos > Servicio de Compulsas Electrónicas > Potenciación del Servicio de Información mediante el uso de medios electrónicos > 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 > Plan de Impulso de Canales Alternativos (TDT, Televisión interactiva) > 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.
e-Gestión. Herramientas para la tramitación	e-Infraestructuras. Sistemas Horizontales para Administración Electrónica
<ul style="list-style-type: none"> > 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 	<ul style="list-style-type: none"> > Plan de sistemas del Gobierno de Aragón > Administración Electrónica sobre RÁCI II > Gestión de la Información sobre el Estado de Tramitación. Evolución del Entorno Telemático de Tramitación (ETT)
	e-Gobernanza
	<ul style="list-style-type: none"> > Cooperación entre Administraciones Aragonesas. > Observatorio de Financiación. > Plan de Comunicación y Difusión Interna > Plan de formación en Administración Electrónica para los empleados públicos

Inversión y vías de financiación

Partiendo de la información asociada al conjunto de iniciativas el plan tiene asociado un presupuesto superior a los 13 millones de euros que debe ser gestionado tomando como premisas la racionalización y concentración de la inversión.

De esta manera, para que el beneficio de su implantación se maximice, se contempla:

- La creación de servicios horizontales para evitar la duplicidad de esfuerzos. Su desarrollo de una forma centralizada reduce en gran medida la inversión global necesaria.
- La explotación centralizada de los servicios por parte de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos. Permite la prestación de los servicios de una forma homogénea con los adecuados niveles de seguridad y disponibilidad.
- La Concentración del conocimiento técnico. Facilita el desarrollo y la construcción de nuevos servicios de una forma mas eficiente posibilitando, además, la difusión de dicho conocimiento al sector empresarial.
- Incorporación de las Administraciones Locales dentro del alcance del plan implica una oportunidad para los municipios de disponer y prestar servicios por medios electrónicos y, por tanto, cumplir con la LAECSP. Servicios cuyo coste supera las posibilidades de la mayoría de estas administraciones.

Por otro lado, además de potenciar la eficiencia en los gastos de inversiones, ha sido necesario acudir a herramientas que permitan como, por ejemplo, el Fondo Europeo de Desarrollo Regional. En el marco del Programa Operativo FEDER de Aragón 2007-2013, dentro del Eje 1 "Economía del conocimiento e innovación y desarrollo empresarial", en su objetivo estratégico (13) "Servicios y aplicaciones para el ciudadano (Servicios Electrónicos en materia de salud, administración pública, formación, etc)" se ha incluido una línea de financiación de 13,5 M€.

A lo largo de 2009 y 2010 se contempla un incremento del porcentaje de recepción económica derivado de la participación en Avanza con propuestas de mayor impacto basadas en el incremento del conocimiento tanto técnico como organizativo.

La incorporación de las AALL en el Plan permite el acceso, a través de la coordinación de conjuntos de municipios o mediante la interlocución de AST, a la línea de Ayudas para la Modernización de Entes Locales, eModel, del Ministerio de Presidencia.

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.

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 del plan de Administración Electrónica, 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 del Plan de 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.