

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:

- 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 DNIe, 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.

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 Autónomos 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.

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.

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 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.

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.

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.

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:

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
- 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.

