Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

DEVELOPMENT, EXTENSION, ADAPTATION AND MAINTENANCE OF THE APPLICATIONS AND GENERAL SERVICES OF ELECTRONIC ADMINISTRATION OF THE GOVERNMENT OF ARAGON
Government of Aragon

Programa Operativo de Aragón

Año 2019

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

DEVELOPMENT, EXTENSION, ADAPTATION AND MAINTENANCE OF THE APPLICATIONS AND GENERAL SERVICES OF ELECTRONIC ADMINISTRATION OF THE GOVERNMENT OF ARAGON

DESCRIPTION

The operation "Development, expansion, adaptation and maintenance of the applications and general services of the Electronic Administration of the Government of Aragon" consists of a set of projects for the development and adaptation of the Electronic Administration services of the Government of Aragon.

The initial complexity of access to the service, mainly derived from the need to use the electronic signature and the lack of a window in which to carry out any type of consultation during the application submission phase, negatively affects the total number of actions of electronic administration, which is why the development of this operation is essential, allowing higher quality electronic connectivity between the Public Administration and citizens.

This operation includes the development of a set of new services and the adaptation of developments already carried out to guarantee the integrated operation of all the tools that make possible the use of Electronic Administration services..

The projects that make up this operation include technological updating, new electronic administration services, functional improvements in existing electronic services, and services administration and support activities for public users.

The execution amount of the operation, to date, is 5.688.448 euros, with the amount of the ERDF aid being 2.844.224 euros, which has allowed the development and expansion of applications and general electronic administration services by of the Government of Aragon for the benefit of greater interoperability with citizens. The number of users who have access to electronic administration applications and services amounts to 2.377 users.

Noticias »

9 dic

Avance en los servicios de Administración Electrónica

Reducir el coste que supone para los ciudadanos y empresas relacionarse con la Administración a la hora de presentar solicitudes, escritos o comunicaciones. Es el objetivo del Gobierno de Aragón que ha adjudicado, a través del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad, el contrato de "Servicio para el desarrollo integrado, ampliación, adaptación y mantenimiento de las aplicaciones y servicios generales de Administración Electrónica". Tiene una duración de dos años prorrogables a una tercera anualidad y un importe de licitación ligeramente superior a los 6 millones de euros, además se enmarca en el programa de fondos FEDER 2014-2020 con una cofinanciación del 50%.

Se trata de dos lotes. El primero abarca el desarrollo de un conjunto de nuevos servicios y la adaptación de algunos ya existentes para garantizar el funcionamiento integrado de todas las herramientas que hagan posible el uso de los servicios de Administración Electrónica. El segundo lote proporciona los Servicios de Oficina Técnica de Apoyo a la Dirección del proyecto. Resultando adjudicatarias, la UTE Hiberus-IaSoft, y Everis, respectivamente.

Además, la ejecución del contrato conlleva la creación de más de 40 nuevos puestos de trabajo en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, impulsando la innovación y la modernización en las actividades administrativas. También podrán beneficiarse de los servicios básicos y de los resultados los entes locales y otras administraciones por la licencia EUPL de código abierto.

This operation is considered a Good Practice because:

1. **The action has been conveniently disseminated among potential beneficiaries and the general public.**
   The operation has been disseminated through the media of the Autonomous Community of Aragon, highlighting, in particular, the contribution of the ERDF aid to obtain the intended purposes.
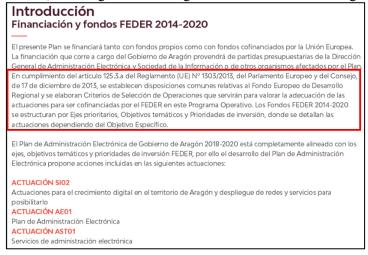
Heraldo de Aragón

El Periódico de Aragón:

[Aragón Hoy](#)

Aragón_hoy

El nuevo Plan de Administración Electrónica de Aragón coloca a las personas en el centro de la actividad

El Consejo de Gobierno ha dado el visto bueno al Plan de Administración Electrónica de Aragón 2018-2020, realizado por el departamento de Innovación, Investigación y Universidad a través de la dirección general de Administración Electrónica y Sociedad de la Información. El nuevo documento tiene un cambio en el enfoque al colocar a las personas como el centro de la actividad. El texto se adapta a las nuevas normativas y a la evolución tecnológica de los últimos años con la llegada de dispositivos móviles, Big Data e inteligencia artificial.

El objetivo del Plan de Administración Electrónica es mejorar la interacción digital entre los ciudadanos y la Administración del Gobierno de Aragón. Se trata de proporcionar servicios eficientes y ágiles completamente digitales, crear una relación cercana al ciudadano adaptada al uso de nuevas tecnologías y modernizar el funcionamiento interno de la administración.

Para ello se enfoca en un diseño centrado en el usuario adoptando criterios como un lenguaje más cercano; permitir la interacción con cualquier tipo de dispositivo, destacadamente con los aparatos móviles, de una manera más sencilla y rápida; se optimizan los esfuerzos, pudiendo reutilizar la documentación ya presentada; y se utilizará la tramitación prescriptiva, para anticiparse a las necesidades del usuario.

Los ejes de actuación son los servicios que la administración presta a los usuarios (ciudadanos, empresas o empleados públicos), acciones de gestión interna, necesidades de infraestructuras, y provisión de herramientas que permitan la toma de decisiones en base a datos y la gestión de los mismos. De este modo se incluye la creación de la herramienta de presentación de trámites online, unificación de la carpeta del Ciudadano, implantación de una herramienta de asistencia al gestor, incorporación de funcionalidades cognitivas y de soporte de Big Data y para aplicaciones móviles.

Para llevar a cabo esta "modernización" de la relación administrativa entre Gobierno y Usuario, se va a realizar una inversión de casi 13 millones de euros, dividida en tres plurianuales. Este año se han fijado 4'4 millones de euros. El plan se financia con fondos propios y del Programa Operativo FEDER 2014-2020. El Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón contó con una primera fase entre 2009 y 2011, una segunda de 2015 a 2017, y ahora una tercera centrada en un servicio más cercano para el ciudadano.

The action has been disseminated through the [website](#) as well as through the different initiatives carried out to promote this activity among possible beneficiaries, seeking to reach the maximum number possible.

GOBIERNO DE ARAGON

Inicio > Plan de Administración Electrónica de Aragón 2018-2020

Plan de Administración Electrónica de Aragón 2018-2020

12/06/2019   Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información | Servicio de Administración Electrónica | Derechos y servicios a la ciudadanía

— Plan de Administración Electrónica de Aragón 2018-2020, realizado por el Departamento de Innovación, Investigación y Universidad a través de la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información. Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional de Aragón 2014-2020. Construyendo Europa desde Aragón.

Similarly, it has been disseminated within the framework of the 2014-2020 Electronic Administration Plan itself, allowing full knowledge of the sources of financing for its achievement.

Introducción
Financiación y fondos FEDER 2014-2020

El presente Plan se financiará tanto con fondos propios como con fondos cofinanciados por la Unión Europea. La financiación que corre a cargo del Gobierno de Aragón provendrá de partidas presupuestarias de la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información o de otros organismos afectados por el Plan. En cumplimiento del artículo 125.3.a del Reglamento (UE) Nº 1303/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y se elaboran Criterios de Selección de Operaciones que servirán para valorar la adecuación de las actuaciones para ser cofinanciadas por el FEDER en este Programa Operativo. Los Fondos FEDER 2014-2020 se estructuran por Ejes prioritarios, Objetivos temáticos y Prioridades de inversión, donde se detallan las actuaciones dependiendo del Objetivo Específico.

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

ACTUACIÓN SI02
Actuaciones para el crecimiento digital en el territorio de Aragón y despliegue de redes y servicios para posibilitarlo
ACTUACIÓN AE01
Plan de Administración Electrónica
ACTUACIÓN AST01
Servicios de administración electrónica

2. The performance incorporates innovative elements.

The operation starts from a fundamental principle: to offer innovative applications and services in the operation of public services that allow public administrations to interact with citizens.

In itself, the operation innovates with respect to the state prior to its start-up: it adapts the existing electronic infrastructures in order to adapt them to the needs in the provision of services, offering all the Departments of the Government of Aragon this possibility; establishes availability policies and criteria every day of the week and twenty-four hours a day; guarantees the security and availability of information transactions; favors interoperability and collaboration; improves telematic networks and their interconnection with other local, national and international networks and enables the use of infrastructures by local entities.

3. Adequacy of the results obtained to the established objectives.

The objectives set in relation to this operation are directly linked to the achievements obtained through it, that is, the increase in the number of public employees who have access to or are covered by electronic administration applications and services.

In this way, a double result is obtained: on the one hand, it provides better services and applications to the public employees of the Government of Aragon and, on the other, it allows new communication channels to be offered to citizens, thus optimizing the time dedicated to its relations with public administrations.

This is reflected in the Electronic Administration Plan 2018-2020.

Desde el punto de vista del ciudadano

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

Desde el punto de vista del empleado público

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

4. **Contribution to the resolution of a problem or weakness detected in the territorial scope of execution.**

The contribution to territorial structuring and the fight against the increasingly pressing problem of depopulation in rural areas through the deployment of telecommunications infrastructures in Aragon, the promotion of an inclusive digital society and the opening of new possibilities for participation active society through the opening of data from the Administrations, the digital transformation of Aragonese companies, the development of new services and the adaptation of existing ones in the field of electronic Administration are the axes on which the progress of the Digital Society in Aragon.

This problem affects not only the territorial public administrations but also the entire public and private fabric of the Aragonese citizenry and the business world. Therefore, the contribution of this operation contributes to the improvement of the quality of life of citizens, companies and entities of the public sector.

Destinatarios

Ciudadanos

OBJETIVO:
Proporcionar un entorno de administración electrónica simple y con lenguaje cercano a los ciudadanos.
> Crear interfaces amigables y fáciles de usar.
> Utilizar un lenguaje sencillo y orientado a los ciudadanos.
> Simplificar los pasos para la presentación de trámites.

Empleado público

OBJETIVO:
Proporcionar entornos que faciliten el trabajo de tramitación.
> Crear interfaces amigables y fáciles de usar.
> Proporcionar herramientas que ayuden a la toma de decisiones por parte de los empleados públicos.

Empresas

OBJETIVO:
Proporcionar un entorno de administración electrónica simple y con lenguaje cercano a los ciudadanos.
> Crear interfaces amigables y fáciles de usar.
> Proporcionar herramientas que ayuden a la tramitación por parte de las empresas.
> Proporcionar soporte para la representación de terceros.

5. **High degree of coverage on the target population of the action.**

54% of Aragonese citizens have obtained information from the websites of the public administrations benefited by this operation, while 42% have declared that they have sent completed forms.

In the case of Aragonese companies with more than 10 people employed, 94.2% of them have interacted with public administrations through the Internet, while, in the case of companies with less than 10 people employed, this figure it was 74%.These figures are reinforced by the number of procedures that public administrations make available to citizens, companies and public administrations themselves, which in the case of the Government of Aragon amounts to 1,249 cataloged procedures.These data highlight the progress in the use of the electronic Administration by the Aragonese citizens and the means that said autonomous Administration makes available to society.

6. Consideration of horizontal criteria for equal opportunities, environmental sustainability and / or social responsibility.

The applications developed under this contract comply with current regulations on accessibility. Furthermore, on the other hand, the development of the Electronic Administration contributes greatly to the accessibility of the services offered by the Administration for people with disabilities (it increases the possibility of carrying out procedures without the need for travel, etc ...).

The development of the Electronic Administration in the Government of Aragon through this operation is closely linked to criteria of sustainable development. We can highlight, among other achievements, the following: a reduction in the environmental footprint is achieved, by saving material resources such as paper; there is a decrease in travel to the "physical" offices of the Administration and the possibility of "teleworking" opens up, reducing CO_2 emissions; energy consumption is reduced through service sharing; an increase in efficiency is achieved through the reusability of public information, its sharing, the interoperability of applications, the reduction of administrative burdens, the integration of the Information and Processing functions; an economic profit is produced through the rationalization of infrastructures and services, more efficient use of the Administration's human capital, the reduction of resource consumption; and, finally, the sustainability of the Administration is favored, promoting the training and professional career of employees.

7. Synergies with other policies or instruments of public intervention

A clear example of cooperation between the three levels of administration (state, autonomic and local) is the Data Intermediation Platform, through which data of a citizen can be verified or consulted through electronic means, avoiding them to provide documents to the procedure.

In this case, the General Secretariat for Digital Administration receives requests for data consultation from all administrations and distributes them, with the data transferors (including the Autonomous Community of Aragon) ultimately authorizing such consultations.

Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional