

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS Actuaciones Cofinanciadas

Diseño e implementación de Servicios Digitales en el Gobierno de Aragón.

Gobierno de Aragón

**Programa Operativo
de Aragón**

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES EN EL GOBIERNO DE ARAGÓN

La operación “Diseño e implementación de Servicios Digitales en el Gobierno de Aragón” consiste en el desarrollo de soluciones para la administración electrónica con la finalidad de avanzar en la transformación de los Servicios Digitales que ofrece el Gobierno de Aragón.

En el marco de modernización de la gestión y tramitación administrativa del Gobierno de Aragón, se realiza una evolución de las herramientas que lo permiten a través de técnicas de diseño centrado en el usuario. A continuación, se indican las actuaciones más significativas:

Desarrollo del Gestor de Expedientes corporativo del Gobierno de Aragón: desarrollo de una herramienta específica para la gestión de expedientes que sirva a todos aquellos gestores administrativos que no tengan una casuística demasiado compleja en su funcionamiento y que sigan necesitando de soluciones personalizadas.

Evolución de la aplicación informática de gestión del Registro Físico Integrado del Gobierno de Aragón (REGFIA): sistema completo de intercambio registral para todas las oficinas de registro de la Comunidad Autónoma y sus unidades internas.

Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón: plataforma de intercambio de datos para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Servicio de Oficina Técnica de Seguridad de la Información: diseño de planes de seguridad y despliegue de medidas adecuadas para la salvaguarda de los servicios digitales y la información.

Aplicación para la emisión y gestión de certificados electrónicos y tarjetas de empleado del Gobierno de Aragón: desarrollo de una aplicación que permita atender la demanda de tarjetas criptográficas y certificados electrónicos.

Herramientas de análisis y tratamientos de datos: necesarias para el diseño y el desarrollo de las herramientas de servicios digitales. Se utilizan diversas herramientas de análisis y tratamiento de datos.

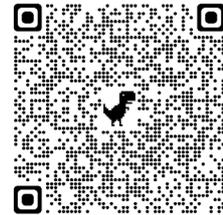
El importe ejecutado de la operación, hasta la fecha, es de 1.860.001 euros, siendo el importe de ayuda **FEDER de 930.000 euros**, lo que ha permitido el diseño e implementación de servicios digitales para la administración electrónica por parte del Gobierno de Aragón. El **número de usuarios que tienen acceso a las aplicaciones y servicios de Administración electrónica asciende a 8.085 usuarios**.



Esta operación se considera una Buena Práctica porque:

1. La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios potenciales y el público en general.

La actuación se ha difundido a través de la [página web Gobierno de Aragón](#) así como a través de las distintas iniciativas llevadas a cabo para promocionar esta actividad entre los posibles beneficiarios, buscando alcanzar al máximo número posible.



Operación 8: "Diseño e Implementación de Servicios Digitales en el Gobierno de Aragón"

Recoge las acciones que suponen la progresiva digitalización de los servicios ofrecidos por el Gobierno de Aragón, situando al usuario en el centro del diseño de dichos servicios. Para ello se incluyen proyectos que abarcan desde el diseño de los mismos a su puesta en producción, apoyados por distintas herramientas de gestión, análisis y seguridad del entorno digital.

Como puede comprobarse, la página web cumple con los requisitos exigidos por la normativa comunitaria, haciendo constar que la operación está cofinanciada por el Programa Operativo FEDER Aragón 2014-2020, con el logo de la Unión Europea y el lema "Construyendo Europa desde Aragón".

Así mismo, la prensa regional ha recogido los avances obtenidos con la operación analizada: (Click en nombre de medio o escaneo del QR contiguo para acceder a la noticia completa)



De manera interna, se ha realizado una amplia difusión al personal del Gobierno de Aragón, a través del correo electrónico corporativo, de consejos en materia de ciberseguridad:



La difusión de los avances realizados en la modernización de los servicios digitales ofrecidos por el Gobierno de Aragón también se realiza en distintas redes sociales, a través de la marca Servicios Digitales de Aragón (SDA):

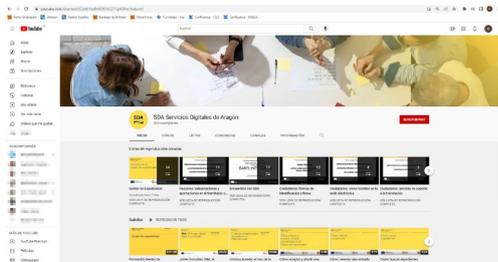
- **[Página web de Servicios Digitales de Aragón \(https://sda.aragon.es/\):](https://sda.aragon.es/)**

En esta dirección web se difunden las acciones que se están realizando en la modernización de los servicios digitales ofrecidos por el Gobierno de Aragón. Además, se ofrece otra información de interés relacionada con el diseño de servicios públicos (artículos, entrevistas, encuentros, etc.).



- **[Canal de Youtube de la Administración digital del Gobierno de Aragón \(https://www.youtube.com/channel/UCUAhYzc8VKOfDVZZTFghOXw\):](https://www.youtube.com/channel/UCUAhYzc8VKOfDVZZTFghOXw)**

En el canal de Youtube de la Administración digital del Gobierno de Aragón, se difunden los avances realizados en materia de Servicios Digitales de Aragón, se ofrecen tutoriales de uso de sus herramientas para la ciudadanía y para los empleados del Gobierno de Aragón y se difunde otra información de interés relacionada (encuentros, entrevistas, etc. con destacadas personalidades en materia de digitalización y diseño de servicios).



- **[Canal de twitter @SDA_aragon \(https://twitter.com/SDA_aragon \):](https://twitter.com/SDA_aragon)**

También se da visibilidad a los avances realizados en esta materia a través del canal de twitter @SDA_aragon.



2. La actuación incorpora elementos innovadores.

La operación recoge una serie de trabajos realizados con el fin de desarrollar unos servicios digitales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ajustados a las necesidades actuales de la ciudadanía y del propio personal del Gobierno de Aragón.

En el desarrollo de dichas actuaciones se han utilizado técnicas de trabajo que se pueden considerar abiertamente como innovadoras. Más aun tratándose de medidas impulsadas dentro de un ámbito administrativo, donde los procesos de cambio no se suelen efectuar de forma tan ágil como en otros entornos.

En el propio Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025, publicado en <https://www.aragon.es/tramites/plan-servicios-digitales-aragon>, se destaca que la innovación debe ser uno de los principales motores de cambio de la organización.



Así, no solo aparecen elementos innovadores en los nuevos Servicios Digitales de Aragón, sino que también se utilizan técnicas innovadoras en el desarrollo de los mismos. Por ello, la innovación no es simplemente un fin, sino que es un medio para poder desarrollar servicios digitales actualizados a las necesidades de la ciudadanía.

El carácter innovador en el desarrollo de los Servicios Digitales de Aragón queda bien reflejado en una serie de principios básicos que aparecen recogidos en el Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025.

Así, podemos destacar algunos elementos innovadores en el desarrollo de los trabajos realizados dentro de la presente Operación:

- **Diseño centrado en las personas usuarias**

A la hora de diseñar los distintos servicios digitales, se trabaja en colaboración con los usuarios finales de las herramientas, que puede ser personal administrativo y/o ciudadanos y empresas.

Esta forma de trabajar se consigue a través de sesiones de trabajo con los gestores de los procedimientos y con los propios usuarios de las herramientas. Desde una fase inicial en el diseño se recogen las especificaciones que solicitan los usuarios y en el desarrollo de las herramientas se realizan pruebas de testeo con usuarios.

- **Involucramiento de todos en el diseño de soluciones**

No queda muy lejos el sistema por el cual se tenía la necesidad de desarrollar un nuevo servicio digital destinado a la ciudadanía, se licitaba un contrato y muchos meses después el adjudicatario entregaba su solución ajena a todo su entorno.

Ahora se trabaja bajo criterios específicos a la hora de diseñar nuevos servicios, en el que se ha conseguido el involucramiento de todos los actores partícipes en el nacimiento de los mismos. Para ello en cada Departamento del Gobierno de Aragón se ha creado la figura de la unidad de

apoyo de la administración electrónica y gobernanza de datos, que sirve de enlace entre los gestores de los procedimientos y los diseñadores de servicios.

- **Equipos multidisciplinares de trabajo**

Otro importante elemento innovador en la elaboración de Servicios Digitales de Aragón es que se trabaja en equipos multidisciplinares, en donde coexisten informáticos, juristas, diseñadores, comunicadores, etc. La inserción de perfiles orientados a la usabilidad del producto ha resultado ser fundamental. Esos perfiles creativos no siempre se encuentran en la Administración. Por ello cabe destacar, como un verdadero hito, la creación de una nueva escala de Ingenieros en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto, promovida por la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información.

- **Facilitar la práctica de derechos de la ciudadanía**

Con el desarrollo de ciertos servicios digitales se pretende que la ciudadanía pueda ejercer, de forma sencilla y transparente, derechos que todos tenemos reconocidos pero que en ocasiones no son fáciles de ejercer. Así, se desarrollan herramientas para que los ciudadanos puedan conocer qué datos están en posesión de la Administración y para qué se utilizan, que puedan gestionar ellos mismos esos datos, que puedan conocer en todo momento el estado de la tramitación de un expediente que les afecta, etc.

La verdadera innovación en esta materia es que se puedan llegar a ejercer estos derechos de una forma ágil e inmediata.

Son solo algunos ejemplos del uso de elementos innovadores dentro de la Operación. Como queda reflejado en el Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025, *“usamos la innovación, no por moda, sino por necesidad”*.

3. Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.

En el Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional de Aragón 2014-2020 se pone de manifiesto que entre los resultados que se pretenden conseguir con la ayuda de la Unión Europea se encuentra el desarrollo de la administración electrónica en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ya que al inicio del citado Programa Operativo se encontraba en una situación mejorable.

Además de todos los trabajos técnicos necesarios para su desarrollo, se ha considerado como un pilar fundamental del proyecto crear una cultura de diseño centrada en las personas usuarias.

De esta forma, el número de usuarios internos que tienen acceso o están cubiertos por las aplicaciones / servicios de Administración Electrónica asciende a 8.085, superando las previsiones iniciales de usuarios.

No obstante, dicho parámetro que resulta extraordinariamente útil para conocer la evolución del desarrollo de la Administración Electrónica dentro de la organización, en esta Operación en particular no es suficiente para ser consciente del impacto real que está teniendo el despliegue de los nuevos servicios digitales en Aragón. Por ello, para analizar el uso de los distintos servicios y las incidencias generadas se utilizan distintas herramientas de seguimiento y análisis como Google Analytics, Power BI, Confluence, OTRS, etc.

Por ello, además de parametrizar el número de usuarios internos de las nuevas soluciones de Servicios Digitales del Gobierno de Aragón, es incluso más significativo el cambio que se está produciendo en los mismos y la forma en la que se está consiguiendo, diseñando servicios para las personas usuarias.

4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito territorial de ejecución.

Tal y como se pone de manifiesto en el Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional de Aragón 2014-2020, “el porcentaje de personas que interactúan con la Administración Pública regional o local en Aragón resulta inferior a la que lo hace con la Administración Central, así como menor que la media nacional, tanto en lo que se refiere a la obtención de información, como a la descarga y devolución de impresos o a las declaraciones de impuestos. Ello pone de manifiesto la existencia de un margen de mejora que lleva al Gobierno de Aragón a plantearse como objetivo de las actuaciones previstas el desarrollo la administración electrónica y, en última instancia, el crecimiento digital de Aragón.”

Según ha quedado reflejado en los puntos anteriores, es evidente el esfuerzo que se está realizando por incluir nuevos servicios digitales en el catálogo de los ofrecidos por el Gobierno de Aragón a la ciudadanía. El objetivo no es simplemente aumentar el número de ellos sino diseñarlos de forma que sean más accesibles y utilizables por la ciudadanía y por los propios gestores.

Asimismo, se considera fundamental realizar una importante labor de difusión, dentro y fuera de la organización, para potenciar su uso.

5. Alto grado de cobertura sobre la población destinataria de la actuación.

Con toda la información anteriormente mencionada, resulta evidente que las acciones recogidas en esta Operación alcanzan a toda la población del territorio. Además, cabe destacar que no solo son trabajos orientados a la ciudadanía, sino que se considera fundamental que dichos nuevos servicios digitales recojan las necesidades del personal público, dado que su correcta utilización por parte de los gestores redundará en el éxito del uso de los Servicios Digitales del Gobierno de Aragón.

Por ello, se puede considerar que toda la población de la Comunidad Autónoma de Aragón puede llegar a ser la población beneficiaria de la Operación, dado que la mayoría de nosotros en algún momento tenemos que interactuar con la Administración de la Comunidad Autónoma.

6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades, la sostenibilidad ambiental y/o la responsabilidad social.

En la documentación que acompaña a cada expediente se vigila el uso neutro del lenguaje, así como en todas las aplicaciones y herramientas que se desarrollan dentro de los servicios digitales del Gobierno de Aragón.

Por otra parte, el desarrollo de los servicios digitales administrativos contribuye en gran medida a la accesibilidad a los servicios ofrecidos por la Administración de personas con discapacidades (aumenta la posibilidad de realizar gestiones sin necesidad de desplazamientos, se elimina la necesidad de aportar recurrentemente la misma documentación que ya está en posesión de la Administración).

Asimismo, el desarrollo de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón está íntimamente ligado a criterios de sostenibilidad ambiental, tales como: ahorro de recursos materiales como el papel; disminución de los desplazamientos a las oficinas físicas de la Administración; posibilidad de teletrabajo; reducción del consumo de energía mediante la compartición de servicios.

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública

El fin último de las actuaciones es el de posibilitar el uso de los servicios digitales del Gobierno de Aragón. Dentro de estos, la mayoría son comunes a todos los gestores de la Administración de la Comunidad Autónoma. Por lo tanto, la mayor parte de los organismos gestores del Gobierno de Aragón se benefician de los trabajos desarrollados.

Muchos de estos servicios se desarrollan junto a otras administraciones u organismos, como la Administración General del Estado, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Aragonesa de

Servicios Telemáticos. Por ello, fruto de esta colaboración, se garantizan los principios de asociación y gobernanza multinivel exigidos por la normativa comunitaria y representa un claro ejemplo de colaboración administrativa que debe de incidir en la mejora de la eficiencia en la aplicación de recursos.

Claros ejemplos de ello son el desarrollo de la Plataforma de Gobernanza de Datos, en donde distintas administraciones comparten los datos de la ciudadanía evitando la presentación recurrente de documentación que ya está en manos de las administraciones, o el Registro Físico Integrado del Gobierno de Aragón (REGFIA) y el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) que permiten el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas.

Por lo tanto, son imprescindibles las sinergias con otras Administraciones y organismos en el desarrollo de los servicios digitales administrativos, y se considera que la presente Operación establece elevadas sinergias con distintas administraciones y políticas públicas, tal y como se establece en el **Plan de Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025**, publicado en <https://www.aragon.es/tramites/plan-servicios-digitales-aragon>.

LÍNEA ESTRATÉGICA 8
GOBIERNO.



[aragon.es/tramites/estrategiaSDA](https://www.aragon.es/tramites/estrategiaSDA)

Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Regular de manera clara cómo ha de ser un servicio dentro de la administración, estableciendo los criterios que se deben seguir para que se adecuen a las necesidades de la ciudadanía y las obligaciones de los Departamentos para su adecuada prestación.
2. Devolverle a la ciudadanía el gobierno de sus datos y la soberanía para que pueda decidir que se hace con ellos. Desarrollar internamente la estructura de responsabilidad por la custodia de los datos de las personas.
3. Realizar los auditorías y controles necesarios para asegurar que los servicios públicos funcionan con calidad, seguridad y respeto por la protección de datos personales.
4. Mejorar las estructuras de Gobierno interno y crear canales de coordinación con otras administraciones y grupos de interés que ayuden a la mejora de los servicios públicos.

Objetivos específicos.

- E12. Regular los servicios digitales del Gobierno de Aragón (Transformación)
- E13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón (Experiencia, Transformación)
- E20. Estudiar si SDA se puede convertir en una plataforma de integración (Digitalización)
- E24. Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones (Innovación)
- E25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales (Experiencia, Seguridad)
- E26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales (Seguridad)
- E28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa (Transformación)
- E29. Gestionar adecuadamente la seguridad de la información y la protección de datos personales (Seguridad)

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 8. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PTD. 2022-2023	PTD. 2024-2025
OE24. Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones	Impulsar los procesos de transformación digital dentro del Gobierno de Aragón: Impulsar y liderar los principales procesos de transformación digital creado por la Comisión de Simplificación del Gobierno de Aragón e incorporar al mismo la visión del ciudadano como centro de la toma de decisiones. Crear puntos de conexión y proyectos con otros organismos del Gobierno de Aragón relacionados con la transformación.	2022-2025		
	Crear alianzas con otras administraciones de Aragón y de fuera: Crear alianzas en temas relacionados con el diseño de servicios y con la transformación digital con otras administraciones tanto de dentro como de fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón. (ODS 17*)	2023-2025		
	Crear alianzas con organizaciones relacionadas con el diseño y la tecnología: Crear alianzas con organizaciones, que no sean administraciones, relacionadas con el diseño y la tecnología. Crear redes con organizaciones tipo clusters, I+D+i, Universidad, etc. que permitan mejorar el conocimiento de SDA sobre diseño y tecnología. (ODS 17*)	2023-2025	50.000 €	100.000 €

ODS 17* Alianzas para lograr objetivos

[aragon.es/tramites/estrategiaSDA](https://www.aragon.es/tramites/estrategiaSDA)



Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional