

Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025



Carta de la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

El presente documento es el nuevo Plan Estratégico de Servicios Digitales del Gobierno de Aragón y contiene las actuaciones que vamos a desarrollar durante los próximos cuatro años en el Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, con la colaboración del resto de Departamentos del Gobierno de Aragón.

El Plan contiene los aspectos propios de la planificación estratégica, pero se redacta desde un enfoque humano que pretende acercarlo a la ciudadanía, de forma coherente con los propios objetivos del Plan, que ponen a las personas en el centro de la estrategia.

El Plan de Servicios Digitales se hace después de doce años del primer Plan de Administración Electrónica y tras los difíciles momentos sufridos en 2020. Toda esa experiencia nos ha enseñado que tenemos que centrar nuestra actividad en la ciudadanía, haciendo especial hincapié en los factores humanos que intervienen en la provisión de servicios.

Queremos que la información que se da sea comprensible, que los servicios sean eficientes y sencillos, que se produzca una transformación de la administración y, en definitiva, que la ciudadanía tenga la mejor experiencia posible cuando se relaciona con nuestra administración.

Para todo ello, este nuevo Plan revisa la misión de Servicios Digitales de Aragón y establece unos objetivos focalizados en una mejor prestación de servicios a la ciudadanía.



María Eugenia Díaz Calvo



Índice.

1. Cómo hemos llegado hasta aquí
2. Nuestra mirada de aquí al 2025
3. Cómo lograremos nuestra misión
4. Líneas estratégicas y actuaciones
5. Dónde crearemos más impacto
6. Qué recursos tenemos
7. Comprometidos con la sostenibilidad
8. Más allá de 2025...
9. Casos de éxito
10. Bibliografía



Servicios Digitales de Aragón trasciende las pantallas

Cómo hemos llegado hasta aquí.

Introducción

Metodología

Análisis previo

Cultura de la organización



Introducción.



Introducción.

Esta profundización es tan radical, que se ha considerado oportuno **cambiar la denominación del plan**, abandonando la terminología ligada al concepto de administración electrónica, que parece apuntar hacia el interior de la organización, por una nueva terminología, dirigida también al exterior y **pensando en los servicios digitales que la organización ofrece a las personas**, a la ciudadanía, **mientras ayuda al personal** al servicio de la administración **a prestar esos servicios con mayor calidad**.

Las circunstancias excepcionales que han modificado profundamente el entorno general en los últimos meses, debido al enorme impacto de la pandemia COVID 19 en la sociedad

y la economía a partir de marzo de 2020, han hecho necesario la introducción de un análisis estratégico profundo en la elaboración del nuevo plan.

También se ha considerado oportuno utilizar la **metodología** que ofrece la Dirección Estratégica de las organizaciones para, entre otras cosas, realizar un **análisis del entorno general y específico** de los servicios digitales en la administración pública aragonesa, así como de los recursos y capacidades de los que dispone.

Usando esta metodología se han definido los **objetivos estratégicos** del plan y la **estrategia para alcanzarlos**. Esto hace que el nuevo

plan no sea un documento estático de referencia, sino una **guía para la Dirección Estratégica de los servicios digitales de Aragón**, que debe permitir adaptar cuando sea preciso la actuación de la organización a su entorno.

Por todo ello, este documento se denomina **Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón**.



Se ha analizado desde el número de proveedores hasta la posible evolución de los tipos de interés del Banco Central Europeo.

Metodología.

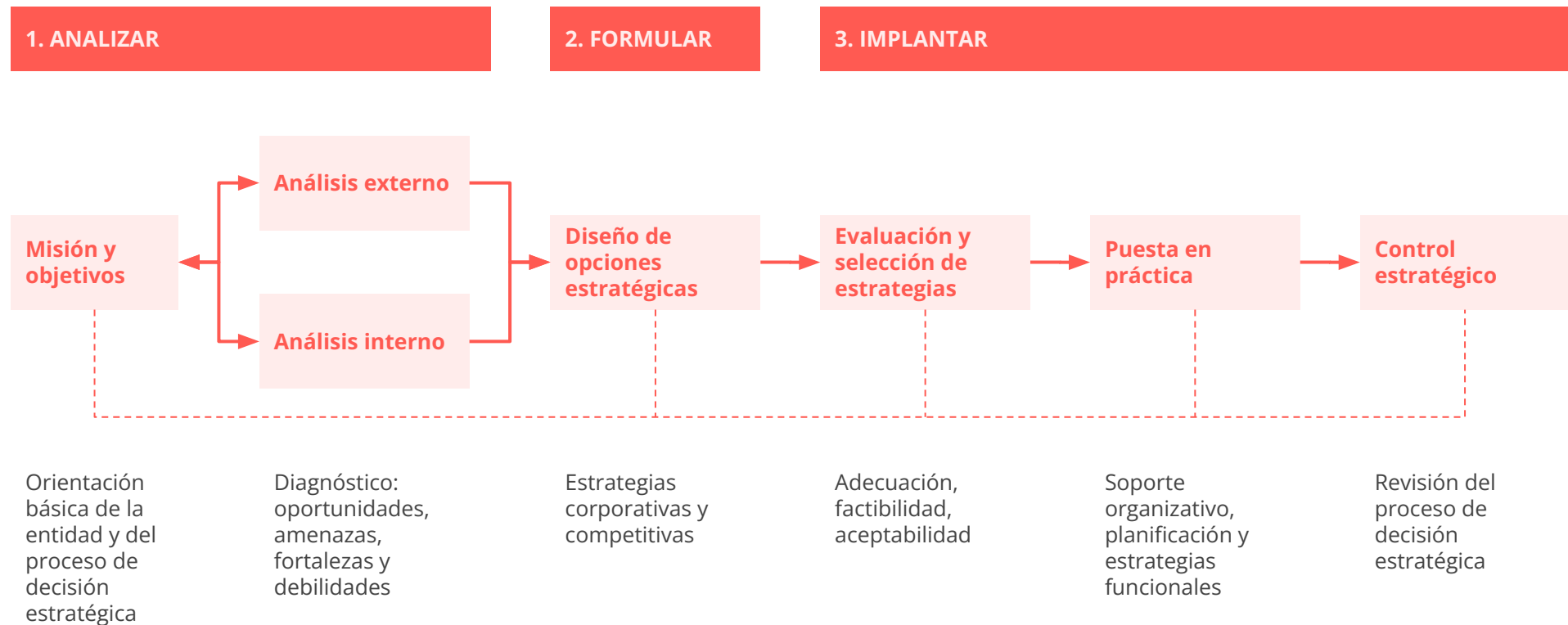


Hemos reflexionado sobre qué somos, qué servicio ofrecemos, cómo lo queremos prestar y qué objetivos queremos alcanzar

El **proceso de planificación estratégica de Servicios Digitales de Aragón** (en adelante SDA) se ha realizado usando la **metodología** clásica y con el objetivo claro de generar un **proceso dinámico** cuyo valor principal para la organización no solo ha sido definir un plan estratégico, sino el uso de metodologías muy contrastadas para **reflexionar, ordenar y documentar** todo el **conocimiento** que hemos sido capaces de generar en torno a cuestiones como qué somos, qué servicio ofrecemos, cómo lo queremos prestar y qué objetivos pretendemos alcanzar.

Metodología.

La siguiente figura muestra las fases del proceso de planificación estratégica de SDA, según el esquema clásico de la literatura sobre Planificación y Dirección Estratégica.



La metodología nos ha ayudado a reflexionar, ordenar y documentar nuestro conocimiento.



Análisis previo.

Análisis externo > Macroentorno o entorno general

Se utilizó el **método PESTEL** para analizar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Así, se evaluaron los efectos que podrían tener la **política fiscal** y las **ayudas públicas** sobre los servicios digitales de acuerdo con las políticas expansivas generalizadas a partir de la Unión Europea.

Por otra parte, se tuvieron en cuenta las **previsiones sobre crecimiento del PIB, desempleo, inflación y renta** disponible y su efecto sobre la demanda de servicios de las administraciones.

La dimensión social y cultural de nuestro análisis ha sido muy relevante.

Al estudio de la **pirámide de población y su evolución**, se le ha añadido el de su distribución en el territorio. Pero en estos momentos, la aparición de un factor tan desestabilizador y con un gran efecto transversal como es la **pandemia COVID 19**, ha tenido un impacto muy fuerte en los estilos de vida, cuyos cambios suelen ser muy lentos.

La aparición generalizada del teletrabajo y de actitudes sociales centradas en el individuo o en el grupo frente a la **pandemia** abren un **escenario nuevo para la prestación de los servicios públicos**.

La rápida **evolución de la tecnología** en aspectos tales como su usabilidad, sistemas de firma, geolocalización o almacenamiento en la nube abren también nuevas posibilidades, que se han tenido en cuenta en esta fase de análisis.

Los **factores ecológicos**, tan vinculados con los ODS de Naciones Unidas, marcan una tendencia de onda larga, que parece jugar a favor de los servicios digitales.

El estudio de los **factores legales**, revela una actividad normativa que desde la UE ha llegado hasta la normativa autonómica. Estos factores parecen describir también una tendencia favorable a largo plazo.

Análisis previo.

Análisis externo > Microentorno o entorno específico

Se realizó un esfuerzo de interpretación y **se adaptó el modelo de las cinco fuerzas competitivas de Porter al caso de los servicios digitales.**

En un eje se analizó el papel que juegan tanto los **proveedores** de la administración, como las **personas usuarias de los servicios** que prestamos.

En el otro eje se estudiaron los **productos sustitutos** y los **competidores potenciales.**

Dentro de los productos sustitutos, se estudió de manera particular **el papel.** El balance de la actividad entre canal digital y canal papel es fundamental en el desarrollo de los servicios digitales.

Sumado a esto, las **personas dedicadas a la atención a la ciudadanía** cobran un relevancia especial, por lo que se debe planificar teniendo en cuenta todo su potencial.

Por ello, los sistemas de **cita previa** y de **gestión de la relación con las personas usuarias** (CRM) han de tenerse en cuenta.

Finalmente, se analizó la existencia de competidores potenciales. **La eficiencia** en la gestión de servicios y **la eficacia** en su prestación a las personas usuarias **deben diluir la** posible existencia de **competencia entre aplicaciones y servicios de las propias administraciones.**



Las personas usuarias son una fuerza muy importante y pueden optar por el papel o lo digital según el servicio que les ofrezcamos.

Análisis previo.

Análisis interno

Como **metodología** se utilizó el **Análisis de recursos y capacidades de la organización**.

1. Identificación de los recursos de la organización.

En primer lugar se identificaron los recursos tangibles, tanto los financieros como los activos físicos, con el fin de **preguntarnos si se pueden hacer más cosas con dichos recursos** o si podemos hacer lo que hacemos utilizando menos recursos. Esto nos lleva a **plantear la implementación de sistemas de medida** para evaluar la eficiencia de los procesos **y** al estudio de la **automatización** de los indicados para ello.

También se identificaron los recursos **intangibles**, como las **aplicaciones informáticas** y la propia **marca**.

Esta parte del análisis concluye con el estudio de los **recursos humanos**, así como la capacidad de alinear esfuerzos y habilidades a través de la **cultura de nuestra organización**, que se debe reforzar mediante los valores y principios compartidos.

2. Análisis de recursos y capacidades.

Para identificar las capacidades organizativas de SDA se optó por el **modelo de análisis por áreas funcionales** como dirección, diseño, operaciones, información o servicio a clientes.

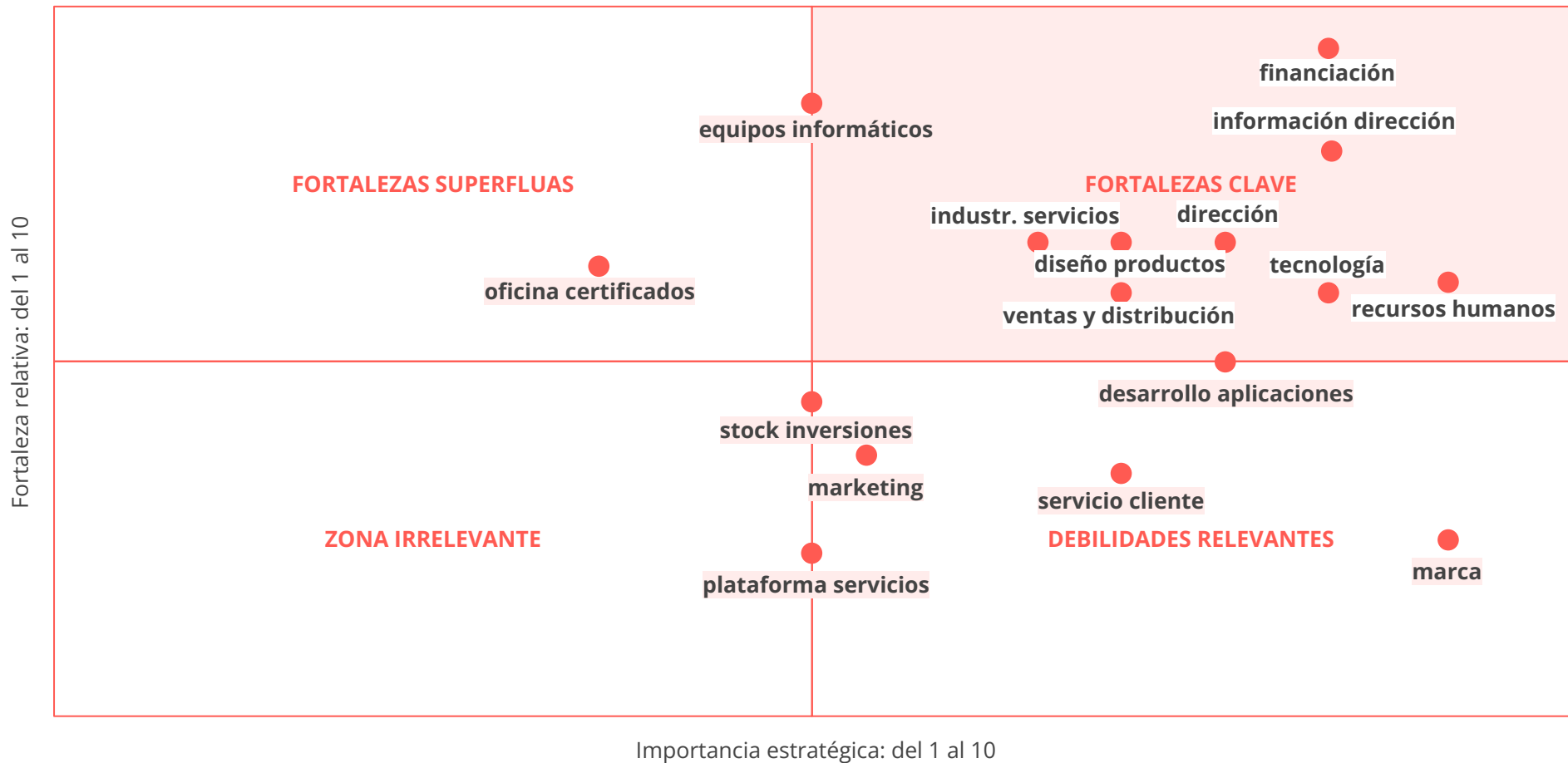
En esta fase se prestó especial atención a la **identificación de las rutinas organizativas**, en aspectos como la integración de recursos, el diseño de procesos, la motivación de las personas y el alineamiento de la organización.

3. Valoración de la importancia estratégica de nuestros recursos y capacidades

Adaptando el modelo aplicado en las empresas a la administración, se valoró la capacidad de conseguir **resultados** excelentes, de hacerlo de manera sostenida **en el tiempo** y de que los **beneficios** sean recibidos y percibidos por la **ciudadanía**.

Análisis previo.

Se clasifican los recursos internos y nuestras capacidades en función de su importancia estratégica y su fortaleza relativa.



Análisis previo.

Análisis DAFO		Efecto de los factores de estrategia	
		Desfavorable	Favorable
Factores de estrategia	No controlables	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> - Progresivo envejecimiento de la población - Separación de las actividades del diseño de servicios y del desarrollo de las aplicaciones - Falta de alineamiento entre el canal digital y el canal papel + presencial - Complejidad de los sistemas de identificación y firma a utilizar en las relaciones con la administración - Falta de adaptación de la administración a los nuevos sistemas de pago electrónico (tarjeta, paypal, bizum...) 	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de financiación propia y de la UE - Fuerte incremento de tramitación de ayudas sociales - Aumento del gasto público para compensar la caída del consumo - Cambio de estilo de vida favorable a las relaciones digitales - Red nacional de telecomunicaciones estable y capaz - Avance en la usabilidad de las aplicaciones digitales - Preocupación por la sostenibilidad de la actividad humana - Avances progresivos en la normativa de impulso a la administración digital
	Controlables	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Legacy existente y control en el ciclo de vida y en el despliegue de aplicaciones - Falta de reputación de calidad y de reconocimiento de marca - Falta de métricas e indicadores de satisfacción de las personas usuarias - Fiabilidad en el cumplimiento de plazos de entrega - Escasez de personas en desarrollo de producto digital y en diseño de servicios - Canales de comunicación con AST, SID, integradores y otros organismos críticos para SDA 	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de ejecución de proyectos en toda la administración autonómica - Capacidad de innovación estratégica y de productos - Captación de datos y generación de información para dirección - Punta de lanza en la incorporación del diseño en la revisión de los procesos - Disponibilidad de agentes de SDA dentro de las distintas áreas de la organización - Personas alineadas y motivadas - Equipo multidisciplinar

Análisis previo.

Conclusiones

Como conclusiones del estudio realizado, el análisis externo nos mostró las fortalezas y debilidades frente a factores no controlables, mientras que el análisis interno nos mostró las amenazas y oportunidades, frente a factores sobre los que, de alguna manera, tenemos cierta capacidad de control.

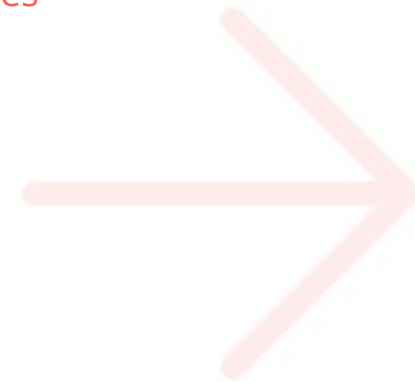
Gracias al análisis hecho, averiguamos cuestiones como que los tipos de interés o los **estilos de vida** influyen en cómo la ciudadanía se relaciona con las administraciones. Las tendencias actuales relacionadas con la **sostenibilidad y la digitalización** están perfectamente alineadas con el **desarrollo de servicios públicos digitales**.

También descubrimos que nuestras mayores fortalezas son la **capacidad de innovación y la cultura de la organización**. Nuestro equipo, motivado y multidisciplinar y su despliegue dentro de la organización gracias a las Unidades de Apoyo de Administración Electrónica y Gobernanza de Datos. Sin embargo, debemos **fortalecer nuestro equipo de desarrollo de producto digital y de diseño de servicios**.

También debemos aprender a aprovechar y **explotar mejor nuestras capacidades, ganar visibilidad y medir los resultados** de nuestro trabajo, para tener un mayor control sobre los plazos de entrega y despliegues.

Con todo ello, podremos superar las amenazas externas.

Con la información obtenida en este análisis, podemos revisar nuestra **visión, misión y valores**. Concluida su definición, estaremos preparados para pasar a la fase de **formulación de estrategias** evitando caer en el error de definir los objetivos estratégicos sin haber formulado previamente un diagnóstico de la organización ni analizado el diseño de opciones estratégicas.



Creemos en una cultura
inclusiva, en la que cada
persona aporta lo mejor de
sí misma y dónde es un
orgullo trabajar

Cultura.

Trabajamos en equipo, somos multidisciplinares y nos gusta la diversidad y el debate.

Somos un **equipo de trabajo diverso**, con multitud de formaciones de origen y nos encanta fomentar esa mezcla. Nacimos siendo un pequeño equipo de informática y nos hemos convertido en la **punta de lanza para mejorar la experiencia de las personas** cuando usan los servicios del Gobierno de Aragón. Para ello, en nuestro crecimiento nos hemos dotado de perfiles jurídicos, documentalistas, economistas y de todas aquellas profesiones que hemos podido incluir.

Nos hemos esforzado para incorporar diseñadores/as en la administración y pensamos que **todavía hacen falta más categorías de profesiones**. Trabajamos en equipo y eso no es siempre fácil, discutimos bastante entre nosotros, en el buen sentido de la palabra **discutir, hasta llegar a acuerdos**. Es lo que tiene tener diferentes profesionales alrededor de un asunto y el tener que llegar a soluciones de compromiso. Para resolver estas situaciones nos ayudan las personas usuarias de

nuestros servicios y la idea de que, por mucho que discutamos **las soluciones**, estas **deben ser probadas por las personas**, a las que nos debemos y que son por las que realmente queremos trabajar.

Algunas personas del equipo son frikis, otras son heavies, también tenemos techies y a todo el equipo le gusta escuchar las referencias culturales de los demás.

Cultura.

Estamos en constante evolución, tomamos riesgos y necesitamos la innovación.

Trabajamos para la mejora constante de lo que hacemos y creemos que **todo se puede mejorar**. Eso se lo aplicamos a los productos digitales y servicios públicos que construimos, pero también **nos lo aplicamos como equipo**. Cambiamos de tareas para empatizar con otras personas del equipo y para comprender mejor nuestro campo de trabajo. Cambiamos de sitio frecuentemente para poder conocernos mejor. Hace tiempo que sacamos todos los trastos y papeles que estorbaban en

nuestra oficina para centrarnos en lo que importa.

Usamos la **innovación**, no por moda, sino **por necesidad**. Queremos cambiar a mejor el Gobierno de Aragón y para eso necesitamos utilizar todas las herramientas que tenemos a nuestro servicio. Usamos tecnología para comunicarnos y para ser más eficientes, aprendimos a hablar por videoconferencia antes de que fuera una necesidad y nos organizamos con rutinas de trabajo

periódicas. Promovemos la innovación hacia dentro de nuestra organización, ayudamos a rediseñar los servicios públicos e **incentivamos los cambios normativos, tecnológicos y organizativos**.

No tenemos la perfección, nos equivocamos, seguro que más de una vez y de dos. Nos arriesgamos para mejorar y aprendemos de ello.

Cultura.

Tenemos ética de trabajo y somos responsables del resultado de lo que hacemos.

Trabajamos para tener unos servicios digitales ejemplares, que funcionan veinticuatro horas al día y trescientos sesenta y cinco días al año. No nos asustan los retos ni los problemas difíciles. **El problema más difícil es que las cosas sean sencillas para las demás personas** y esa es nuestra principal ocupación. Estamos orientados/as a los resultados y la forma de tener buenos resultados es conseguir la satisfacción de las personas. Nos interesa medir esa satisfacción y todas aquellas cuestiones que nos

ayuden a mejorar en la prestación de servicios.

La estrategia, la identificación de los problemas y la búsqueda de soluciones son colectivas, pero **la capacidad de decisión final la tienen las personas que están pegadas a cada problema**. Cada persona se responsabiliza de unas tareas y la capacidad de decisión final no la da la jerarquía, sino el conocimiento de lo que se está haciendo.

Nos interesa la actitud y la aptitud de los miembros del equipo, las personas con un puntito atrevido nos interesan tanto como las que tienen un doctorado.





El potencial de innovación
es nuestra capacidad
más significativa.



**Poner a la ciudadanía
en el corazón del diseño
de las políticas**

Nuestra mirada de aquí al 2025.

Misión

Visión

Nuestros valores

Principios de diseño





**Nuestra misión:
¿a qué nos dedicamos?**

Misión.

Mejorar la experiencia de las personas cuando usan los servicios públicos del Gobierno de Aragón mediante las tecnologías y el diseño.



**Nuestra visión:
¿en qué nos queremos
convertir?**

Visión.

Ser el impulsor de una organización reconocida por poner a las personas en el centro de su actividad. Implicar al personal público y la dirección política en la transformación del Gobierno de Aragón para prestar servicios públicos eficientes y sencillos.



Nuestro trabajo debe cumplir al menos uno de estos valores.

NUESTROS VALORES

Las personas en el centro.

Tenemos presente la diversidad de personas y organizaciones que se relacionan con el Gobierno de Aragón. Apoyamos las necesidades de las personas de dentro y fuera de la organización. Involucramos a las personas en el diseño y desarrollo de soluciones.

NUESTROS VALORES

Ser inspiración.

Somos motor de cambio para la organización. Promovemos el cambio de cultura desde dentro. Impulsamos una nueva forma de pensar mediante la formación, la publicación de recursos y el apoyo a otros equipos. Exploramos nuevos retos y nuevas formas de hacer las cosas.

NUESTROS VALORES

Menos, y mejor.

Trabajamos duro para conseguir soluciones sencillas, eficientes, significativas y sostenibles en el tiempo, que funcionen para toda la organización y que no trasladen la complejidad a las personas usuarias. Enfrentamos grandes retos con una visión transversal que va más allá de los límites de la estructura organizativa. Aportamos valor con nuestro trabajo.

NUESTROS VALORES

Vocación de servicio.

Estamos aquí para ayudar a transformar el Gobierno de Aragón en una organización más digital y más centrada en las personas. Ponemos el Gobierno de Aragón al servicio de la ciudadanía y de las entidades y empresas que trabajan con Gobierno de Aragón para ayudarles a conseguir sus objetivos. Apoyamos al personal del Gobierno de Aragón en su trabajo.

COLAPSO

CIA

TELEFÓNICO

TRABAJO
EN EQUIPO



**Estos 10 principios
guían nuestra forma
de trabajar.**

Nuestros principios.



1. Diseña con las personas

Identifica las necesidades y objetivos de las personas. No hagas suposiciones, habla con ellas. Ten empatía. Involucra a las personas en el proyecto desde el inicio, desde la investigación hasta la generación y evaluación de soluciones.



2. Construye servicios fluidos de inicio a fin

Nuestro objetivo es construir servicios que ayuden a las personas a conseguir sus objetivos y que satisfagan sus necesidades. Debemos pensar en el servicio de forma global, considerando las interacciones y puntos de contacto del mundo físico (*offline*) y digital (*online*). No estamos aquí para diseñar trámites, un trámite no es un servicio. Los servicios nacen de las necesidades de las personas.

Nuestros principios.



3. Plantea soluciones globales

Construye soluciones que otras personas puedan utilizar. Si una solución funciona, conviértela en algo reusable, compártela. Utilizar el mismo lenguaje y los mismos patrones de diseño, ayuda a que se perciba familiar. Las soluciones globales permiten hacer un uso más eficiente de los recursos.



4. Esfuérzate en hacerlo sencillo

Cuestionate la forma en que son las cosas, no aceptes un *“siempre ha sido así”, “es que la normativa...”*. Hacer las cosas más sencillas no es un trabajo fácil, pero sí necesario. Es nuestro trabajo crear servicios lo bastante sencillos, claros e intuitivos como para que las personas usuarias puedan conseguir con éxito aquello que quieren, a la primera y sin ayuda.

Nuestros principios.



5. Toma decisiones basadas en datos

Observa y mide cómo funcionan los servicios y cómo las personas los utilizan. Recoge datos que sean valiosos y fáciles de tratar e interpretar. No hagas conjeturas. La información recogida te ayudará a identificar problemas y a decidir cuáles abordar primero.



6. Colabora en equipos multidisciplinares

Contar con un equipo multidisciplinar permite sumar diferentes visiones y enriquece enormemente el proyecto. Los equipos multidisciplinares deben reunir los conocimientos y las habilidades necesarias para abordar un proyecto concreto y conseguir los objetivos planteados.

Nuestros principios.



7. Itera, mejora con frecuencia

Desarrollar soluciones de manera incremental convierte los fallos en aprendizajes y reduce el riesgo. Empieza con algo pequeño y hazlo crecer. Testea las soluciones con las personas usuarias tan pronto como puedas y utiliza su feedback para mejorarlas. Nunca des una solución por terminada, mejora constantemente.



8. Trabaja en abierto y sé transparente

Construye servicios de forma más abierta y colaborativa. Comparte ideas, aprendizajes, decisiones, diseños, datos no sensibles, información y código. Facilita que otras personas y entidades puedan reutilizarlos. Simplifica el acceso a la información y los servicios públicos. Facilita que las personas puedan contribuir.

Nuestros principios.



9. Ten presente la accesibilidad y la inclusión

Nuestros diseños deben ser inclusivos, comprensibles y cumplir los estándares de accesibilidad. Diseñamos servicios para toda la ciudadanía aragonesa. A veces quien más necesita un servicio es quien más problemas tiene para acceder. No priorices la estética, prioriza que todas las personas puedan llegar.



10. Inspira y sé ejemplo de cambio

Demos a conocer el trabajo que estamos haciendo a otros/as compañeros/as, a la ciudadanía, incluso al mundo, para impulsar la transformación del Gobierno de Aragón en una organización más centrada en las personas. Siempre que puedas, ¡comparte tu trabajo!

Nuestros principios.



1. **Diseña con las personas**



2. **Construye servicios fluidos de inicio a fin**



3. **Plantea soluciones globales**



4. **Esfuézate por hacerlo sencillo**



5. **Toma decisiones basadas en datos**



6. **Colabora en equipos multidisciplinares**



7. **Itera, mejora con frecuencia**



8. **Trabaja en abierto y sé transparente**



9. **Ten presente la accesibilidad y la inclusión**



10. **Inspira y sé ejemplo de cambio**



**Las personas
hacen el cambio**

Cómo lograremos nuestra misión.

Objetivos estratégicos de SDA



PRIMER OBJETIVO

Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.

Tendremos presente cómo se percibe la relación de la ciudadanía con el Gobierno de Aragón, no es solo que queramos que las cosas funcionen, sino que queremos que las personas sientan que lo que hemos propuesto es útil y orientado a sus necesidades. Consideramos el servicio más allá del momento de interacción con un trámite, es algo global que está definido por los problemas de cada persona.



SEGUNDO OBJETIVO

Impulsar la transformación de los servicios públicos.

Queremos cambiar la administración para que tenga en cuenta las necesidades de las personas. Una buena experiencia de uso por parte de la ciudadanía requiere cambiar cosas dentro de nuestra organización. Impulsamos los procesos de cambio internos enfocados a solucionar los problemas de las personas y a mejorar las condiciones de trabajo del personal del Gobierno de Aragón.



TERCER OBJETIVO

Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.

Haremos herramientas digitales orientadas a la ciudadanía, con una interacción sencilla, accesibles, con información suficiente y entendible y que ofrezca alternativas ante procesos de fallo. Proporcionaremos herramientas a las diferentes áreas del Gobierno de Aragón que les permitan gestionar la tramitación y poner a disposición de la ciudadanía la información necesaria sobre los diferentes servicios ofrecidos.

CUARTO OBJETIVO

Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.

Utilizaremos nuestras capacidades tecnológicas para progresar en el paso de la administración al mundo digital. Aprovecharemos la digitalización para simplificar la burocracia, tanto desde el punto de vista de la reducción de cargas en la tramitación, como de la progresiva incorporación de acciones de automatización de tareas sin valor, buscando que el personal del Gobierno de Aragón puede centrarse más en las personas.



QUINTO OBJETIVO

Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de los datos.

Estableceremos los marcos de trabajo en el Gobierno de Aragón que aseguren que se está respetando la información que tenemos de las personas. Mejoraremos y ampliaremos las estructuras y controles necesarios para que por defecto exista gobernanza de la información sobre los datos personales y las tecnologías de la información.



SEXTO OBJETIVO

Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.

Difundiremos las actuaciones que hagamos, tanto dentro, como fuera del Gobierno de Aragón. Seremos transparentes con nuestros proyectos y daremos ejemplo tanto de lo bueno que hagamos como de los errores y las lecciones aprendidas en nuestra actividad. Impulsaremos y formaremos parte de aquellas iniciativas que pongan al diseño y a la tecnología como habilitadores del cambio.





Líneas estratégicas y actuaciones.

Líneas estratégicas

Objetivos específicos

Actuaciones concretas

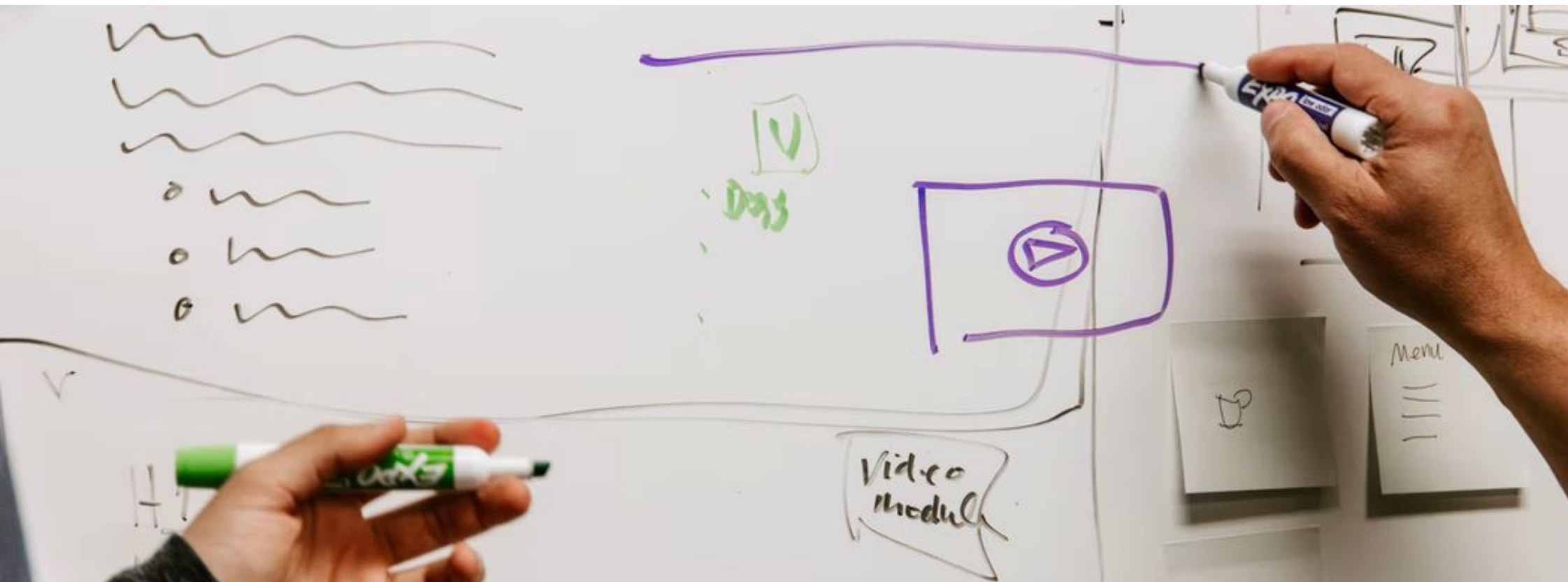
Las actuaciones que no tienen presupuesto asignado es porque se realizan con personal propio



LÍNEA ESTRATÉGICA 1

DISEÑO.

Servicios públicos que incorporen el diseño.

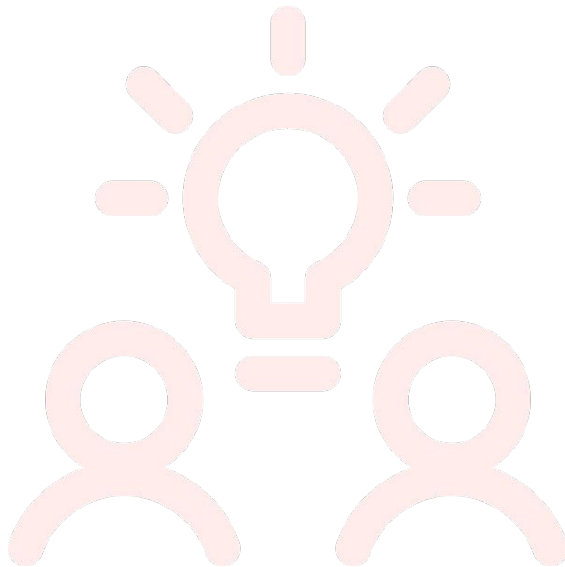


LÍNEA ESTRATÉGICA 1

DISEÑO.

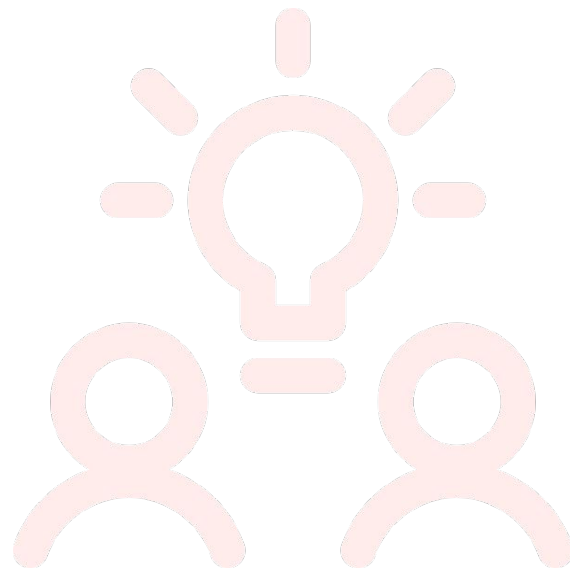
Servicios públicos que incorporen el diseño.

Las personas quieren que diseñemos servicios ágiles, eficientes y que pongan **sus necesidades en el centro** de lo que hacemos. El Plan de servicios digitales gira en todo su conjunto alrededor de esa idea. Para conseguirlo queremos reforzar las **metodologías del diseño** dentro de la administración y promover la **revisión de los servicios públicos** que se están ofreciendo a las personas. Pondremos el **énfasis en la parte digital** de los servicios públicos, sin olvidar que la experiencia de las personas tiene que ser satisfactoria en servicios que resuelvan sus problemas de forma completa, de principio a fin.



LÍNEA ESTRATÉGICA 1

DISEÑO.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Implicar al equipo de SDA en la **revisión de servicios públicos** de todo el Gobierno de Aragón, creando equipos mixtos en los Departamentos para que nuestro conocimiento se transmita por toda la organización, aumentando las capacidades de diseño de la organización.
2. **Simplificar** los servicios públicos y eliminar la burocracia de los mismos en todo lo posible, aprovechando tanto las capacidades tecnológicas disponibles como el apoyo de las Unidades de Apoyo de Administración Electrónica y Gobernanza de Datos.
3. Mejorar la **accesibilidad** de las aplicaciones digitales e **incorporar el sistema de diseño** del Gobierno de Aragón en todos los proyectos en los que estemos involucrados, tanto propios como de otros Departamentos.
4. Crear manuales y guías que permitan a los **Departamentos trabajar de manera independiente** pero guiada.

Objetivos específicos.

- E9. Diseñar las aplicaciones poniendo a las personas en el centro (Servicios, Experiencia)
- E11. Trabajar sobre momentos vitales (Servicios)
- E18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos (Transformación, Servicios)
- E22. Revisar la identidad corporativa de SDA (Reputación)
- E26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales (Transformación)
- E27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA (Reputación)
- E28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa (Transformación)

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE9. Diseñar las aplicaciones poniendo a las personas en el centro	Evolucionar y diseñar las aplicaciones bajo el criterio "mobile first": Revisar el conjunto de aplicaciones que SDA ofrece a la ciudadanía de forma que los frontales de interacción se diseñen a partir de las versiones móvil, dejando para un posterior proceso de diseño las versiones para ordenador sobremesa o portátil. Evolución continua del conjunto de aplicaciones de SDA bajo este criterio de diseño. (ODS 10*)	2022-2025	200.000 €	200.000 €

ODS 10* Reducción de las desigualdades

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos	Rediseñar servicios públicos de principio a fin: Trabajar con los procedimientos administrativos y con los servicios públicos para realizar rediseños de los mismos considerándolos de principio a fin y adecuándolos para mejorar la experiencia de uso de la ciudadanía, usando criterios de diseño centrados en la persona usuaria y priorizando aquellos de mayor impacto en la ciudadanía. (ODS 10*)	2022-2025	160.000 €	80.000 €
	Revisar la experiencia digital del Consejo de Gobierno: Rediseño completo de la herramienta SECVIR que permite la tramitación de los asuntos que competen al Consejo de Gobierno de Aragón.	2023-2024	25.000 €	
	Elaborar guías de rediseño y simplificación de procedimientos: Elaborar unas guías que sirvan en los procesos de rediseño y de simplificación de los servicios públicos. Diferenciar claramente aquellos meros procesos de digitalización y simplificación de aquellos otros de rediseño y transformación digital en los que se pone el foco en la ciudadanía como elemento de formación de criterios de diseño.	2023	50.000 €	

ODS 10* Reducción de las desigualdades

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa	Aumentar las capacidades técnicas y de diseño: Ampliar la plantilla de SDA para poder dar respuesta al conjunto de retos con el que se enfrenta y con la necesidades expuestas en el presente Plan estratégico. (ODS 8*)	2022-2025		
OE26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales	Realizar el Plan de formación sobre transformación digital: Crear un plan anual de formación que permita mejorar los conceptos generales sobre transformación digital del Gobierno de Aragón y enseñar los principales avances en las herramientas digitales que se van realizando. (ODS 4*, ODS 8*)	2022-2025	25.000 €	
	Mantener una convocatoria abierta en diseño de servicios: Mantener permanentemente abierta una convocatoria sobre diseño de servicios que se realice automáticamente cuando haya un número suficiente de alumnos. (ODS 4*, ODS 8*)	2022-2025	50.000 €	

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE11. Trabajar sobre "momentos vitales"	<p>Incorporar "momentos vitales" como parte de los servicios de la Sede electrónica:</p> <p>Trabajar sobre el concepto de momento vital, como aquellos acontecimientos importantes que les suceden a muchas personas de manera normal en su vida (por ejemplo: nacer, buscar trabajo, cambiar de casa...) y que generan numerosas iteraciones con la administración y múltiples trámites administrativos. (ODS 10*, ODS 16*)</p>	2022-2025	240.000 €	120.000 €
OE18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos	<p>Reducir la documentación pedida a la ciudadanía:</p> <p>Disminuir el número de documentación pedida a la ciudadanía en la tramitación de los servicios públicos. Aumento de la intermediación de datos públicos, ya sea a través del actual Servicios de Verificación y Consulta de Datos o de la futura Plataforma de Gobernanza de Datos. (ODS 10*)</p>	2022-2025		
	<p>Impulsar la mejora de los métodos de pago:</p> <p>Impulsar a que el Gobierno de Aragón adopte nuevos métodos de pago con amplia aceptación por la ciudadanía, como la tarjeta de crédito, bizum, paypal y todos aquellos en un determinado momento se impongan en la sociedad. (ODS 10*)</p>	2022-2025		

ODS 10* Reducción de las desigualdades | ODS 16* Paz, justicia e instituciones sólidas

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE9. Diseñar las aplicaciones poniendo a las personas en el centro	<p>Incorporar el Sistema de diseño (DESY) en el diseño de las aplicaciones:</p> <p>Evolución y mantenimiento del Sistema de diseño (DESY). Diseñar las aplicaciones de SDA incorporando los componentes del Sistema de diseño. Revisar aquellas aplicaciones que no hayan sido diseñadas utilizando el Sistema de diseño. Comprobar que el resto de aplicaciones del Gobierno de Aragón van incorporando el Sistema de diseño. (ODS 10*, ODS 16*)</p>	2022-2025	100.000 €	100.000 €
	<p>Garantizar la accesibilidad de las aplicaciones y el uso del Sistema de diseño (DESY):</p> <p>Incorporar la accesibilidad por defecto en las aplicaciones. Revisar las aplicaciones de forma que todas las soluciones de SDA que se ofrezcan al personal de la administración tengan un calificación de AA según WCAG 2.1 y las que se den a la ciudadanía que se aproximen lo más posible a una calificación de AAA según WCAG 2.0. Incorporar estos principios de accesibilidad en el Sistema de diseño, de forma que el traspaso de la accesibilidad a las aplicaciones se realice de forma automática. (ODS 10*, ODS 16*)</p>	2022-2025	100.000 €	100.000 €

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE22. Revisar la identidad corporativa de SDA	Revisar el logo de SDA: Estudio para la posible actualización del logo de SDA y actualización del mismo si fuera necesario.	2022	5.000 €	
	Revisar la web de SDA: Estudio de la web de SDA tanto a nivel de su necesidad y posible integración en la sede electrónica, como a nivel de identidad visual y contenidos ofrecidos.	2022-2023	20.000 €	
	Revisar otros elementos de identidad visual de SDA: Estudio de otros elementos utilizados por SDA que contengan su identidad visual, como emails o el espacio físico de trabajo. Inclusión de elementos de identidad en elementos auditivos. Revisión completa de todos los elementos de los que puedan desprenderse consecuencias para la identidad visual y no visual de SDA.	2022-2024	10.000 €	15.000 €
	Obtener un banco de imágenes de SDA: Compra de un banco de imágenes y recursos visuales para emplear en los elementos de comunicación e identidad visual de SDA.	2022	5.000 €	

DISEÑO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA	Realizar eventos de difusión: Realizar eventos online o presenciales que permitan difundir el trabajo hecho en SDA.	2022-2025	10.000 €	10.000 €
	Participar en eventos nacionales o internacionales: Participar en eventos online o presenciales que permitan difundir el trabajo hecho en SDA. (ODS 17*)	2022-2025		
	Comunicar el trabajo realizado en diseño de servicios: Revisar los contenidos de difusión elaborados. Trabajar sobre la idea de la demostración de la mejora de los servicios públicos y su repercusión sobre las personas. Conseguir repercusión dentro del contexto del idioma castellano. (ODS 17*)	2022-2025	60.000 €	60.000 €

ODS 17* Alianzas para lograr los objetivos



**Los/as profesionales
del diseño deben formar
parte de los equipos
de trabajo que crean los
servicios públicos**

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

APLICACIONES.

Aplicaciones digitales
diseñadas para las
personas usuarias.

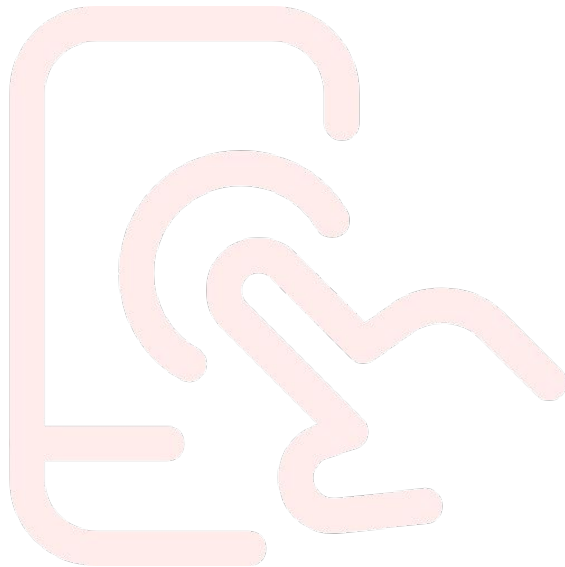


LÍNEA ESTRATÉGICA 2

APLICACIONES.

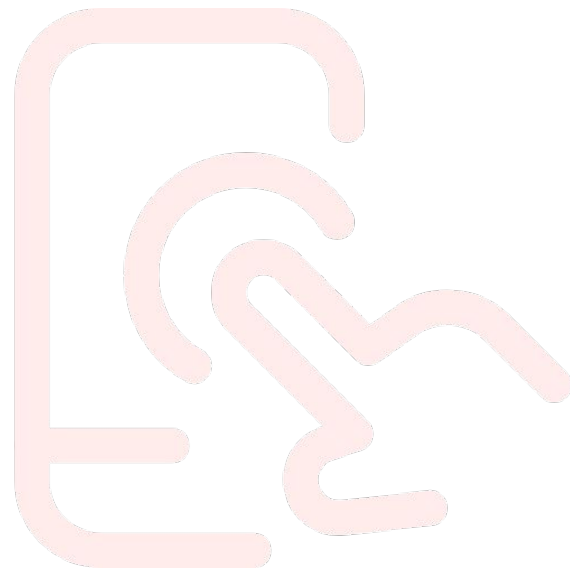
Aplicaciones digitales diseñadas para las personas usuarias.

Las personas siguen encontrando dificultades en el uso de la tecnología que, muchas veces, ha replicado la complejidad del mundo en papel. Queremos ofrecer a la ciudadanía **soluciones digitales** que sean **sencillas de usar**, con la **mínima curva de aprendizaje** posible y **que solucionen sus problemas**. Queremos ofrecer servicios bien valorados y que nadie pase más tiempo del estrictamente necesario para rellenar un formulario online o para gestionar un expediente administrativo. Queremos aprovechar la potencialidad que ofrece el mundo digital para simplificar los servicios.



LÍNEA ESTRATÉGICA 2

APLICACIONES.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Impulsar los servicios dados desde la **Sede electrónica** y ofrecer para cada uno de ellos el mayor valor posible a la ciudadanía, eliminando pasos y validaciones innecesarias.
2. Automatizar el acceso del personal público a las herramientas digitales y **mejorar la gestión digital de los expedientes administrativos**, permitiendo la realización de operaciones masivas y automáticas sobre documentos y expedientes.
3. **Mejorar los tiempos de respuesta** de las aplicaciones digitales y maximizar el tiempo en el que estas están plenamente operativas.
4. **Mejorar los sistemas de búsqueda** y optimizar las indexaciones, proporcionando información relevante en todo momento.

Objetivos específicos.

- E2. Mejorar los motores de búsqueda (Servicios)
- E3. Optimizar los rendimientos y mejorar los tiempos de respuesta de los servicios digitales (Servicios, Experiencia, Digitalización)
- E4. Revisar conceptos e integraciones complejas (Digitalización, Seguridad)
- E5. Mejorar la gestión de la tramitación del personal público (Digitalización)
- E6. Mejorar los procesos de solicitud de la ciudadanía (Servicios)
- E18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos (Digitalización)
- E23. Mejorar la relevancia de los contenidos ofrecidos por SDA (Reputación)
- E26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales (Servicios)
- E27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA (Reputación)
- E28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa (Servicios)

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE2. Mejorar los motores de búsqueda	Generar conocimiento en motores de búsqueda: Realizar actuaciones dentro del personal de SDA para generar conocimiento y expertise en motores de búsqueda e indexación de contenidos. Conocer y formar en los motores de búsqueda más comunes dentro del Gobierno de Aragón como SOLr o Elastic Search. (ODS 8*)	2022	15.000 €	
	Mejorar las búsquedas en Documentum en coordinación con AST: Mejorar el rendimiento de las búsquedas dentro del Gestor Documental (Documentum). Revisión de los métodos de búsqueda utilizados por las principales funcionalidades ofrecidas a personas usuarias. Creación de índices y tablas de búsqueda.	2022-2025	250.000 €	250.000 €
	Mejorar los tiempos de búsqueda y la relevancia de los resultados: Crear un inventario de buscadores existentes. Comprobar los tiempos de respuesta de todos los buscadores existentes en las aplicaciones. Realizar pruebas de rendimiento y de acierto en los resultados devueltos. Optimizar tanto los tiempos de respuesta de las búsquedas como la relevancia de las mismas.	2022-2025	50.000 €	50.000 €

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE2. Mejorar los motores de búsqueda	<p>Crear un motor de búsquedas dentro de la Plataforma de gobernanza de datos:</p> <p>Crear un motor de búsqueda dentro de la información existente en la Plataforma de gobernanza de datos. Indexación de la información en el contenida y devolución de resultados relevantes.</p>	2023-2025	25.000 €	50.000 €

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa	Aumentar el número de jefes de proyecto: Aumentar el número de jefes de proyecto a disposición de SDA para la gestión de todas las actuaciones mencionadas en el presente Plan estratégico. Aumentar con personal tanto público como proveniente de contrataciones. (ODS 8*)	2022-2025	300.000 €	300.000 €
	Actualizar los conocimientos del personal de SDA: Realizar cursos de actualización tecnológica y de otras habilidades necesarias para el desempeño de las tareas. Coordinar los cursos con todo el personal de SDA priorizando cursos que recojan las necesidades de las personas. (ODS 4*, ODS 8*)	2022-2025		
	Actualizar las rutinas de reuniones: Organizar una planificación de las principales reuniones del equipo de manera conjunta para conjugar la presencia y los tiempos de todos los integrantes de SDA. Establecer pautas de comportamiento ante las reuniones y para la buena organización del tiempo. (ODS 8*)	2022-2025		
	Controlar los tiempos de trabajo: Implantar herramientas de gestión de tiempos y proyectos para todo el personal de SDA, más allá de las actuales herramientas de gestión de desarrollo de software. Implicar al área funcional en la gestión de tiempos y enseñar gestión de proyecto con JIRA. (ODS 8*)	2022-2025		

ODS 4* Educación de calidad | ODS 8* Trabajo decente y crecimiento económico

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales.	Realizar formación sobre el Sistema de diseño (DESY): Realizar formación sobre el Sistema de diseño para que sea conocido dentro de todos los Departamentos del Gobierno de Aragón. Generar materiales para que los diferentes equipos de desarrollo puedan implantar el Sistema de diseño en sus aplicaciones. (ODS 4*, ODS 8*)	2022		

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE6. Mejorar los procesos de solicitud de la ciudadanía	Mejorar los tiempos de registro y firma en la solicitud: Crear un proceso de registro específico para la herramienta de solicitudes online (TTO) que permita la creación asíncrona del documento de registro para mejorar los tiempos de espera de la persona ante la pantalla. Revisar las implicaciones en la gestión de los avisos que debe recibir la persona de cara a una adecuada gestión de la información y de los posibles errores del proceso.	2022	50.000 €	300.000 €
	Presentar documentación y datos sin firma electrónica: Generar una versión de la herramienta de presentación de solicitudes online que permita la realización de presentación de trámites que no requieren de firma digital.	2022	50.000 €	
	Permitir la presentación de solicitudes por parte de personal habilitado: Desarrollar la herramienta de solicitudes online (TTO) para permitir que personal de la administración que esté habilitada pueda usarla en la generación de solicitudes.	2022	25.000 €	
	Auto-rellenar datos de la solicitud: Integrar la herramienta de solicitudes online (TTO) para que pueda auto-rellenar datos de la solicitud a partir de la información existente en la Plataforma de gobernanza de datos.	2024-2025		100.000 €

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE6. Mejorar los procesos de solicitud de la ciudadanía	Adaptar la herramienta de presentación de solicitudes al Sistema de diseño: Evolucionar la herramienta que permite la presentación de solicitudes (TTO) para que se adapte al Sistema de diseño (DESY).	2023-2024	50.000 €	100.000 €
	Integrar la herramienta de presentación de solicitudes en Carpeta Ciudadana: Integrar el comportamiento del sistema de presentación de solicitudes (TTO) en la Carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón, de manera que se genere un espacio único de todas las interacciones con la administración que requieran identificación.	2023-2024	50.000 €	200.000 €

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE3. Optimizar los rendimientos y mejorar los tiempos de respuesta de los servicios digitales	Acceder a las aplicaciones digitales según el puesto de trabajo: Automatizar los procesos de alta en las aplicaciones de SDA para que cuando una persona se incorpora como personal de la administración o cambia de puesto, de manera automática tenga acceso a todas las herramientas que le corresponden de acuerdo a su puesto de trabajo. (ODS 8*)	2022	100.000 €	
	Mejorar los tiempos de carga de las aplicaciones: Revisar los tiempos de carga de las páginas de las aplicaciones y modificar aquellas cuyos tiempos de carga no respondan a tiempos adecuados.	2024-2025		100.000 €

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE4. Revisar conceptos e integraciones complejas	Generar PDFs de forma sencilla: Estudiar el estado del arte para la incorporación de algún producto o la realización de algún desarrollo que permita maquetar los PDFs que devuelven las aplicaciones de forma sencilla y sin programación.	2022-2024	100.000 €	100.000 €
	Revisar el concepto de órgano administrativo: Estudio y evolución del concepto de órgano administrativo dentro de las aplicaciones de SDA. Revisar los tipos de organismos que pueden intervenir en la tramitación y proponer un modelo simplificado que ayuden en la gestión de la tramitación.	2022-2024	100.000 €	50.000 €
	Publicar contenido en el Boletín Oficial de Aragón: Estudiar y realizar en caso de ser posible la integración del Catálogo de Servicios del Gobierno de Aragón (SEDA) con el Boletín Oficial de Aragón (BOA), de forma que cuando un gestor publica o modifica la información de un servicio esta se publique automáticamente en BOA.	2025		
	Interrelacionar flujos digitales entre XFILES y SERPA: Estudiar la posibilidad de integrar algunos flujos que sean del interés de SERPA provenientes del Gestor de expedientes. Aprovechar la migración de SERPA a la versión JANA para revisar la viabilidad del proyecto.	2025		

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE4. Revisar conceptos e integraciones complejas	<p>Revisar el flujo de documentación entre el registro y los organismos gestores:</p> <p>Estudiar y adecuar a las necesidades la integración entre la aplicación que controla el Registro físico (REGFIA) en las oficinas de atención a la ciudadanía y la aplicación que controla los envíos internos en la organización (BENT) para evitar las rupturas en la cadena de entregas de documentos. Valorar la duplicidad existente en los organismos entre DIR3 y SIU.</p>	2023-2024	60.000 €	60.000 €
	<p>Evolucionar los modelos de integración hacia REST:</p> <p>Revisar los modelos de integración actuales de las aplicaciones de SDA y orientarlos hacia una arquitectura REST.</p>	2023-2025	100.000 €	200.000 €
	<p>Estudiar el diligenciado y estampillado de documentos:</p> <p>Estudio de modelos que permitan realizar una diligencia sobre un documento ya firmado digitalmente sin que ni el documento original ni la diligencia pierdan validez. Ampliar la posible validez del modelo al estampillado de facturas.</p>	2025		

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos	Rediseñar los documentos PDF que se ofrece a la ciudadanía: Rediseñar los diferentes documentos que se ofrecen a la ciudadanía para dotarlos de una estructura más adecuada para la lectura y la comprensión, incluyendo la banda de firma, los justificantes de registro, los documentos asociados a las notificaciones y otros de interés para la ciudadanía. (ODS 10*)	2023-2024	20.000 €	15.000 €

ODS 10* Reducción de las desigualdades

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE5. Mejorar la gestión de la tramitación del personal público	Crear expedientes de manera automática: Integrar el gestor de expedientes (XFILES) con la aplicación de solicitudes online (TTO) para que cada vez que entra una solicitud se genere un nuevo expediente con esa solicitud o una nueva carpeta con esa solicitud dentro de un expediente existente.	2022	150.000 €	
	Preparar documentación para poner a la firma de forma masiva: Desarrollar el gestor de expedientes (XFILES) para que permita la puesta a la firma de documentación de forma masiva. Revisar las implicaciones que tiene en el portafirmas corporativo (PFI).	2022	150.000 €	
	Crear mecanismos de comunicación dentro del gestor de expedientes: Facilitar la gestión de expedientes a través de la incorporación de funcionalidades que permitan una mejor interacción entre el personal gestor. Crear funcionalidades para que una persona usuaria pueda hacer "observaciones de trabajo" en la gestión de un expediente y que éstas sean leídas por su equipo de trabajo, asignar el expediente a una o varias personas para conocer de quién depende y etiquetar individualmente manera libre los expediente para facilitar su ordenación. (ODS 8*)	2023	100.000 €	

ODS 8* Trabajo decente y crecimiento económico

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE5. Mejorar la gestión de la tramitación del personal público	Preparar y enviar notificaciones de forma masiva: Desarrollar el gestor de expedientes (XFILES) para que permita la preparación de notificaciones y la emisión de las mismas de forma masiva. Revisar las implicaciones que tiene con el servicio de notificaciones del Gobierno de Aragón (SNT).	2022	150.000 €	
	Enviar internamente a varios destinatarios de forma simultánea: Desarrollar el gestor de expedientes (XFILES) para que permita la preparación de envíos internos a varios destinatarios dentro del Gobierno de Aragón. Revisar las implicaciones que produce en la aplicación Bandeja de entrada (BENT).	2022	150.000 €	
	Acceder a los datos del proceso de solicitud: Desarrollar el gestor de expedientes (XFILES) para que se puedan consultar los datos que actualmente ofrece el Servicio de Verificación y Consulta de Datos (SVCD) sobre el estado del proceso de solicitud y todos los datos que le acompañan.	2022	50.000 €	
	Exportar los datos de valoración de los expedientes: Desarrollar el gestor de expedientes (XFILES) para que el personal pueda descargarse los datos necesarios para realizar las validaciones de los expedientes.	2023	125.000 €	

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE5. Mejorar la gestión de la tramitación del personal público	Creación de documentos combinando datos: Desarrollar el gestor de expedientes para que el personal pueda incluir plantillas de documentos que se generen con la combinación de datos provenientes de los datos y metadatos del propio expediente o de la Plataforma de gobernanza de datos. Generación automática de PDFs útiles para la tramitación.	2024-2025		150.000 €
	Emitir notificaciones indicando el código DIR3 del organismo de destino: Integrar el sistema de notificaciones del Gobierno de Aragón con la aplicación de la Administración General del Estado que ofrece el repositorio de códigos DIR3 de España.	2024		50.000 €
	Auditar las acciones sobre los expedientes: Incorporar un sistema de trazas en el Gestor de expedientes (XFILES) que permita auditar las acciones de los mismos y se ofrezca como un mecanismo de control para las personas responsables.	2023	25.000 €	
	Crear la plataforma de informes sectoriales: Desarrollar el gestor de expedientes (XFILES) para convertirlo en la plataforma de informes sectoriales del Gobierno de Aragón.	2022-2023	50.000 €	

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de dato.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE4. Revisar conceptos e integraciones complejas	<p>Revisar la seguridad en la integración de aplicaciones: Revisar los modelos de seguridad aplicados a la integración de aplicaciones de terceros, promoviendo la seguridad por defecto y continuar manteniendo la mayor facilidad posible para los equipos de integración.</p>	2022-2025		

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA	Crear un plan de comunicación y difusión interno: Redactar y mantener actualizado un plan de comunicación interno que permita establecer calendarios de comunicación, elementos a difundir y métricas de repercusión.	2022-2025	10.000 €	10.000 €
	Crear un plan de comunicación y difusión externo: Redactar y mantener actualizado un plan de comunicación externo que permita establecer calendarios de comunicación, elementos a difundir y métricas de repercusión.	2022-2025	10.000 €	10.000 €
	Incorporar el sistema de diseño en la difusión: Incorporar el sistema de diseño como un valor de SDA en las diferentes participaciones que se hagan en eventos.	2022-2025		

APLICACIONES.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE23. Mejorar la relevancia de los contenidos ofrecidos por SDA	Aumentar los seguidores de SDA en redes sociales: Mejorar la presencia de SDA en redes sociales, aumentando la cantidad de seguidores en Twitter y en LinkedIn.	2022-2025	5.000 €	5.000 €
	Aumentar las visitas recibidas en el blog de SDA: Mejorar el conocimiento de SDA a través del aumento de las visitas al blog y demás elementos web que en cada momento disponga SDA.	2022-2025	5.000 €	5.000 €
	Aumentar la calidad de los seguidores de SDA: Aumentar el número de cuentas de administraciones y asociaciones y escuelas asociadas al diseño que siguen las cuentas en redes sociales de SDA.	2022-2025	20.000 €	20.000 €



**Trabajamos
para que relacionarse
con la Administración
sea una tarea sencilla
y accesible**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

ATENCIÓN.

Atención a la ciudadanía cuando usa nuestras soluciones digitales.

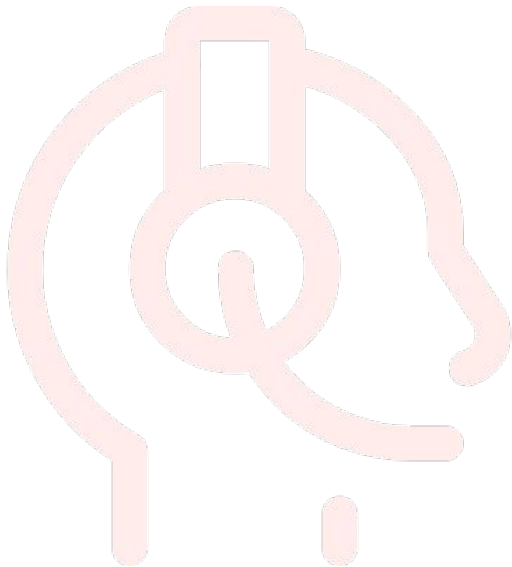


LÍNEA ESTRATÉGICA 3

ATENCIÓN.

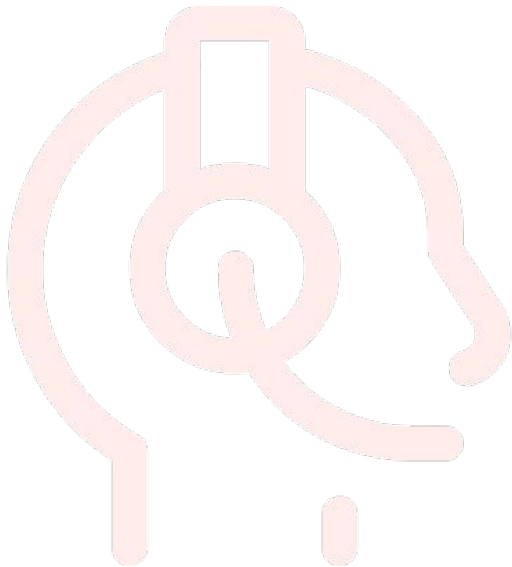
Atención a la ciudadanía cuando usa nuestras soluciones digitales.

Parte fundamental de la provisión de buenos servicios públicos es la **atención a las personas cuando estas tienen problemas**. Por muy bien que diseñemos la experiencia de uso de un servicio, la **diversidad de la población** hace que haya que tener en cuenta los posibles errores y dudas que tienen las personas en su uso, fallos en la información suministrada, incidencias técnicas o problemas varios que se pueden producir.



LÍNEA ESTRATÉGICA 3

ATENCIÓN.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Generar **información de calidad como primer frente de atención a la ciudadanía**, utilizando lenguaje claro y adecuado a cada tipo de persona usuaria, curando la información ya existente, creando una identidad visual consistente sin más artificios de los necesarios y estructurando bien la información que se facilita.
2. Desarrollar la **Carpeta ciudadana** del Gobierno de Aragón como punto único de intercambio de datos, documentos y expedientes con cada persona que se relaciona con nuestra administración y potenciando los servicios personalizados y proactivos hacia las personas.
3. Medir la satisfacción de la atención, buscando unos **estándares de calidad altos** y persiguiendo la mejora constante de la experiencia percibida por las personas usuarias.
4. **Apoyar a las oficinas de asistencia en materia de registro** para que puedan ofrecer una mejor información, enlazando el mundo físico y el digital e incorporando tecnología para la gestión de la atención a las personas.

Objetivos específicos.

- E7. Desarrollar, implantar y evolucionar la Carpeta Ciudadana de Aragón (Servicios)
- E8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro (Servicios)
- E13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón (Experiencia, Seguridad)
- E15. Ayudar en la revisión de la atención a la ciudadanía del Gobierno de Aragón (Experiencia)
- E21. Prestar atención y mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios digitales (Experiencia)
- E27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA (Seguridad)
- E29. Gestionar adecuadamente la seguridad de la información y la protección de datos personales (Seguridad)

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón	Segmentar personas y perfilado de las mismas: Creación de diferentes segmentos de personas de acuerdo a los datos que se disponga sobre las mismas. (ODS 9*)	2023-2025	50.000 €	
	Ofrecer servicios personalizados: Utilizar la segmentación de personas y el perfilado de las mismas para ofrecerles servicios que puedan ser de su interés. (ODS 9*, ODS 10*, ODS 16*)	2025-2025		50.000 €
	Ofrecer servicios proactivos: Utilizar la segmentación de personas y el perfilado de las mismas para ofrecerles servicios de manera previa a que surja la necesidad. Anticiparse a las necesidades de las personas. (ODS 9*, ODS 10*, ODS 16*)	2025-2025		50.000 €
	Permitir que las personas ofrezcan sus datos para recibir servicios de su interés: Establecer un panel de control de datos personales, dentro de la Carpeta Ciudadana del Gobierno de Aragón, donde cada persona pueda incorporar datos con el objetivo de que sirvan para recibir servicios e información de su interés. (ODS 10*, ODS 16*)	2025-2025		10.000 €

ODS 9* Industria, innovación e infraestructura | ODS 10* Reducción de las desigualdades | ODS 16* Paz, justicia e instituciones sólidas

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE21. Prestar atención y mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios digitales	<p>Conseguir una percepción muy alta de la calidad de los servicios ofrecidos por SDA:</p> <p>Conseguir que el Centro de Atención a las personas Usuarías de SDA de un servicio de alta calidad, bien valorado por la ciudadanía y que tenga en cuenta los diferentes contextos y situaciones de las personas que acuden a él. (ODS 10*)</p>	2022-2025	1.000.000 €	1.000.000 €
	<p>Mejorar la tasa de personas que no necesita atención:</p> <p>Conseguir que la tasa de personas que no necesitan atención para la realización de sus interacciones con la administración se incremente, independientemente del aumento del uso de las soluciones digitales. (ODS 10*)</p>	2022-2025		
	<p>Implantar metodología de medida de la satisfacción en el Gobierno de Aragón:</p> <p>Desarrollar o adoptar una metodología para medir la satisfacción de la experiencia de las personas al usar los servicios de la administración del Gobierno de Aragón. (ODS 10*)</p>	2022-2023		

ODS 10* Reducción de las desigualdades

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE21. Prestar atención y mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios digitales	<p>Dar una buena experiencia de uso en la presentación de solicitudes:</p> <p>Conseguir que los procesos de solicitud sean percibidos cada vez de una mejor forma por la ciudadanía. Conseguir que la ciudadanía que comienza los procesos de solicitud mediante aplicaciones digitales culmine su solicitud. Implantar un sello que informe a la ciudadanía de la dificultad de la solicitud a la que se va a enfrentar y que de información de acuerdo al grado de dificultad. (ODS 16*)</p>	2022-2025	40.000 €	40.000 €
	<p>Medir la experiencia de las personas en su interacción con el Gobierno de Aragón:</p> <p>Incorporar elementos que permitan medir la satisfacción en la interacción de la ciudadanía con la administración. Incorporar encuestas y métricas dentro del CRM del Gobierno de Aragón. (ODS 10*, ODS 16*)</p>	2023-2025	50.000 €	50.000 €

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE15. Ayudar en la revisión de la atención a la ciudadanía del Gobierno de Aragón.	<p>Impulsar el estudio de la atención dada por el Gobierno de Aragón a la ciudadanía:</p> <p>Revisar la atención dada a la ciudadanía de manera global, lo que incluye los diferentes canales utilizados, así como el conjunto de actores que han de resolver esa atención a la ciudadanía dentro del Gobierno de Aragón. Redactar un documento de actuación que permita la ejecución de medidas tendentes a la mejora de la atención y al aumento de la satisfacción de las personas. (ODS 10*)</p>	2022-2023	75.000 €	
	<p>Mejorar los espacios físicos de atención a la ciudadanía:</p> <p>Establecer una guía de espacios físicos de atención que permitan a los diferentes actores que ofrecen gestión presencial el poder adecuar sus espacios para una correcta atención. Tener en cuenta la implantación de un "rincón virtual" donde exista atención relativa a las herramientas digitales y un autoservicio digital. (ODS 10*)</p>	2022-2023	10.000 €	
	<p>Ayudar en la revisión del servicio de información y atención a la persona usuaria del sistema sanitario:</p> <p>Realizar el estudio del servicio de información y atención a la persona usuaria del sistema sanitario. Realizar un documento de recomendaciones que incluya la atención a los diferentes canales, la conexión con el resto de atención a las personas del Gobierno de Aragón y un plan de actuación para su mejora. (ODS 10*)</p>	2022-2023	85.000 €	

ODS 10* Reducción de las desigualdades

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE15. Ayudar en la revisión de la atención a la ciudadanía del Gobierno de Aragón.	Revisar la ayuda a la tramitación: Revisar la ayuda ofrecida a la ciudadanía en la tramitación. Lo que incluye la atención prestada en el Centro de Atención a personas Usuarias, la información contextual ofrecida en las diferentes aplicaciones de tramitación y los materiales de ayuda ofrecidos a la ciudadanía para el autoservicio de la tramitación. (ODS 10*)	2023-2025	25.000 €	30.000 €
	Revisar el estado del arte de los CRM: Realizar un estudio que permita conocer los costes de implantación de tecnología CRM dentro del Gobierno de Aragón.	2022		
	Implantar un software de ayuda para la atención a la ciudadanía: Implantar y evolucionar un CRM para la gestión de la atención a las personas. Crear un panel de mando de usuario que sea utilizado por las oficinas de atención en materia de registro y por el centro de atención a personas usuarias de SDA para mejorar la experiencia de atención de la ciudadanía.	2022-2025	500.000 €	1.000.000 €

ODS 10* Reducción de las desigualdades

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE7. Desarrollar, implantar y evolucionar la Carpeta Ciudadana de Aragón	Mejorar el acceso a las notificaciones electrónicas: Completar las integraciones con los servicios de la Administración General del Estado para centralizar la gestión de las notificaciones, permitir el acceso a las notificaciones de Aragón desde la Carpeta Ciudadana del Estado y la recepción de notificaciones automático del Gobierno de Aragón.	2022	150.000 €	
	Identificar de forma sencilla en el acceso a la Carpeta Ciudadana de Aragón: Establecer un modelo de identificación sencillo que permita acceder a las primeras capas de carpeta ciudadana que no ofrezca dificultad para las personas usuarias, incluso permitiendo la no identificación en determinados casos. (ODS 10*)	2022-2023	40.000 €	
	Construir la primera fase de la Carpeta Ciudadana del Gobierno de Aragón: Desarrollar la primera versión de la Carpeta Ciudadana del Gobierno de Aragón, como espacio de relación personal único con las personas y punto de confianza para la realización de transacciones entre la administración y las personas.	2022-2023	335.000 €	

ODS 10* Reducción de las desigualdades

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE7. Desarrollar, implantar y evolucionar la Carpeta Ciudadana de Aragón	<p>Ofrecer servicios de todos los Departamentos en la Carpeta Ciudadana:</p> <p>Tanto para la primera fase de la Carpeta Ciudadana de Aragón, como en su evolución, diseñar los espacios de las diferentes áreas funcionales del Gobierno de Aragón para que se puedan incorporar en la Carpeta Ciudadana. Ofrecer espacios personalizados para las distintas áreas funcionales que además tengan un diseño común y propio de la Carpeta Ciudadana del Gobierno de Aragón.</p>	2022-2025	160.000 €	80.000 €

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro	Evolucionar la Sede Electrónica: Evolucionar de manera continua la Sede Electrónica y ofrecer servicios más cercanos a las necesidades de la ciudadanía. Adaptar la Sede Electrónica al Sistema de Diseño. Modificar la arquitectura de la Sede de acuerdo con las pautas de navegación observadas por la ciudadanía. Ofrecer recursos de ayuda para las personas en aquel contexto en que la necesitan. Permitir la consulta de documentos administrativos públicos desde la Sede Electrónica. Impulsar los servicios que ofrece la Sede Electrónica y ofrecer "momentos vitales" como nuevo servicio a la ciudadanía. (ODS 5*, ODS 10*)	2022-2025	100.000 €	75.000 €
	Curar la información de la Sede Electrónica: Mejorar la información de la Sede Electrónica para su mejor comprensión por la ciudadanía. Comprobar cuáles son los campos de información más usados y revisar su redacción. Traducir los nombres de los servicios en la Sede Electrónica para que sean más claros. Revisar la descripción inicial de todos los servicios. Revisar las URLs ofrecidas para que sean más intuitivas. (ODS 5*, ODS 10*)	2022-2025		

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro	<p>Crear ayuda y dar criterios complementarios para la publicación de servicios:</p> <p>Crear un conjunto de recursos de ayuda a los publicadores de servicios y ofrecer unos criterios de publicación que permitan dar consistencia a la información ofrecida en la Sede Electrónica. Formalizar un manual de comunicación clara y criterios de comunicación en ayuda con otros Departamentos. Crear un diccionario de términos equivalentes, definiciones y frases recurrentes a la hora de ofrecer servicios públicos. Normalizar un banco de iconos y sus normas de uso. (ODS 10*)</p>	2023-2025	25.000 €	25.000 €
	<p>Evolución del Catálogo de Servicios del Gobierno de Aragón:</p> <p>Evolucionar y mantener el Catálogo de Servicios del Gobierno de Aragón (SEDA) de forma que se adapte a las necesidades que la ciudadanía vaya manifestando en su interacción en la Sede electrónica. (ODS 10*)</p>	2022-2025	100.000 €	100.000 €

ODS 10* Reducción de las desigualdades

ATENCIÓN.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de datos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón	Gobernanza en el intercambio de datos de la administración: Revisar los protocolos de intercambio de datos entre organismos y con otros departamentos tanto del Gobierno de Aragón como de terceras administraciones. Describir y formalizar en un documento la forma en la que se produce la gobernanza de los datos para su intercambio con respeto por la protección de datos. (ODS 10*, ODS 16*)	2022-2023	50.000 €	
OE29. Gestionar adecuadamente la seguridad de la información y la protección de datos personales	Analizar el riesgo de las actividades tratamiento de datos personales: Completar los análisis de riesgo y evaluaciones de impacto de todas las actividades de tratamiento de datos personales. Mantener actualizado el Registro de actividades de tratamiento de datos personales (RAT).	2022-2025		
	Gestionar la información sobre protección de datos: Gestionar las solicitudes de ejercicio de derechos sobre datos de carácter personal, así como la información relativa a brechas de seguridad, análisis de riesgo y evaluaciones de impacto. Ofrecer públicamente la información sobre el periodo de conservación de los datos.	2022-2025		

ODS 10* Reducción de las desigualdades | ODS 16* Paz, justicia e instituciones sólidas

ATENCIÓN.

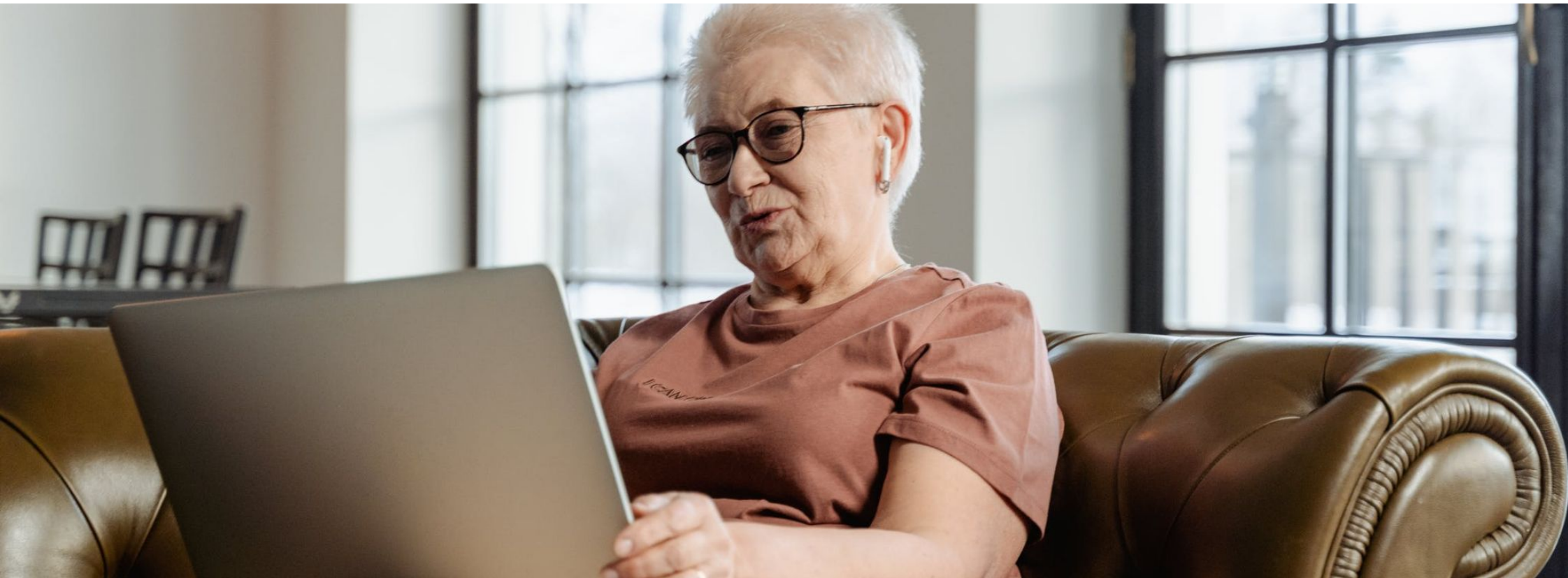


OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de datos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA	<p>Sensibilizar a la ciudadanía en materia de seguridad digital: Crear materiales divulgativos en materia de sensibilización en seguridad para ofrecer a la ciudadanía a través de canales digitales. Crear vídeos y documentos que sensibilicen a la ciudadanía en la cesión y tratamiento de datos de carácter especial así como sobre el uso de redes sociales, especialmente para menores de edad. (ODS 4*, ODS 10*)</p>	2022-2025	50.000 €	50.000 €

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

TECNOLOGÍA.

Revisión de las tecnologías clave que permitan ofrecer nuevos servicios.

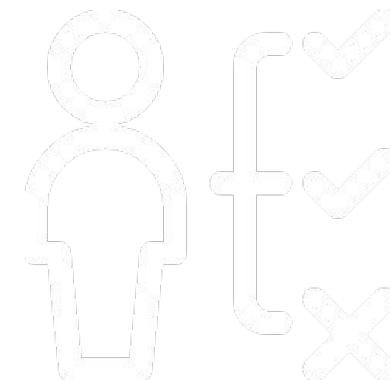
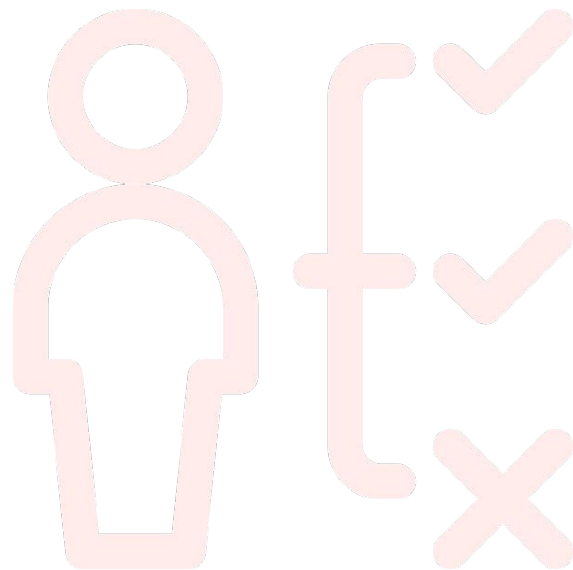


LÍNEA ESTRATÉGICA 4

TECNOLOGÍA.

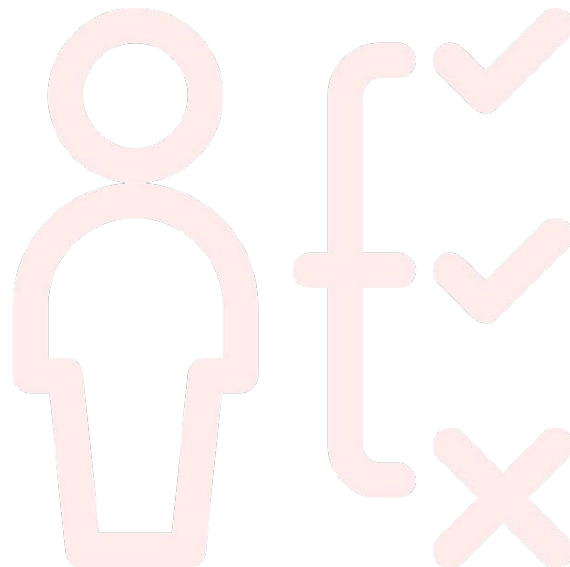
Revisión de las tecnologías clave que permitan ofrecer nuevos servicios.

Más allá de los servicios digitales tradicionales se están empezando a utilizar **nuevas tecnologías** que van a permitir dar un paso más en la **prestación de servicios**. Queremos estar al tanto de todo ese conjunto de tecnologías clave que van a estar detrás de nuevos servicios y queremos implementarlas en tanto vayamos descubriendo casos de uso sobre los que trabajar. La **tecnología** no es un fin, pero sí un **medio para mejorar la provisión de servicios públicos**.



LÍNEA ESTRATÉGICA 4

TECNOLOGÍA.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Incorporación de **sistemas de recomendación** en la tramitación que permitan reducir la carga burocrática tanto a la ciudadanía como a las y los empleados públicos.
2. Crear el **repositorio de algoritmos del Gobierno de Aragón**, con una descripción clara del mismo que permita saber a las personas en qué decisiones no están interviniendo humanos, establecer los sistemas de responsabilidades ante la ciudadanía y las consideraciones éticas ante la actuación administrativa automatizada.
3. **Potenciar la actuación administrativa automatizada** y ofrecer mecanismos al personal público para que pueda automatizar actuaciones y ganar eficiencia en el desarrollo de su trabajo.

Objetivos específicos.

E1. Crear sistemas de recomendación que ayuden a las personas usuarias (Digitalización)

E16. Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión (Transformación, Digitalización, Seguridad)

E27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA (Reputación)

TECNOLOGÍA.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE16. Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión	<p>Definir una arquitectura genérica de actuación administrativa automatizada:</p> <p>Definir el conjunto de capas y de procesos en los sistemas informáticos de SDA implicados en una serie de casos de uso genéricos posibles en el Gobierno de Aragón y que contengan actuación administrativa automatizada (AAA). Incorporar la vertiente legal en la definición del conjunto de casos. (ODS 9*)</p>	2024-2025	60.000 €	

TECNOLOGÍA.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE1. Crear sistemas de recomendación que ayuden a las personas usuarias	Recomendar flujos de tramitación: Crear un sistema de recomendación en el Gestor de expedientes (XFILES) que ayude al personal público en la tramitación de los expedientes, sugiriendo próximos pasos de tramitación y ofreciendo aquellos flujos de tramitación más oportunos para la persona interesada en el procedimiento. (ODS 9*)	2023	100.000 €	100.000 €
	Recomendar el autocompletado de metadatos: Crear un sistema de recomendación en el Gestor de expedientes (XFILES) que ayude a la tramitación a través del autocompletado de campos que habitualmente han de completar a mano el personal de la administración. (ODS 9*)	2023	100.000 €	100.000 €
	Recomendar "camino vitales": Crear un sistema de recomendación, a partir de los datos de tramitación de la Plataforma de gobernanza de datos, que permita descubrir "camino vitales" comunes de las personas.	2024-2025		100.000 €

TECNOLOGÍA.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE16. Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión	Desarrollar el catálogo de acciones robotizadas para la gestión: Crear un catálogo de acciones robotizadas que permitan mejorar la gestión de la tramitación. Ir incorporando al Gestor de Expedientes la posibilidad de realizar acciones que desencadenen otras acciones, por ejemplo cuando recibo una notificación envío un email, cuando recibo una solicitud se la asigno a una persona, a modo de lo que ocurre en la aplicación IFTTT. (ODS 8*, ODS 9*)	2023-2025	200.000 €	400.000 €

TECNOLOGÍA.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de dato.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE16. Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión	Regular el repositorio de algoritmos del Gobierno de Aragón: Desarrollar la cobertura normativa necesaria para que se pueda realizar la actuación administrativa automatizada (AAA). Establecer la estructura de responsabilidad dentro del Gobierno de Aragón cada vez que se produce un proceso robotizado. Complementar la normativa con todos los aspectos aledaños que permitan que efectivamente se produzca la actuación administrativa automatizada. (ODS 5*,ODS 8*, ODS 9*, ODS 16*)	2022-2023		
	Crear el repositorio de algoritmos: Establecer la ubicación digital del repositorio de algoritmos del Gobierno de Aragón así como sus mecanismos de acceso y auditoría. Establecer los criterios de publicación de los algoritmos. Determinar las explicaciones que es necesario ofrecer a la ciudadanía de forma que los algoritmos sean entendibles. ODS 5*,ODS 8*, ODS 9*, ODS 16*)	2023-2024	10.000 €	10.000 €
	Determinar los elementos éticos a incorporar en las tecnologías de automatización: Crear un manual de criterios y ejemplos que permita a los órganos gestores el ser conscientes de las consecuencias de la actuación administrativa automatizada. Visibilizar las consecuencias éticas de la automatización a través de criterios claros de uso. ODS 5*,ODS 8*, ODS 9*, ODS 16*)	2023-2024		

ODS 5* Igualdad de género | ODS 8* Trabajo decente y crecimiento económico | ODS 9* Industria, innovación e infraestructura | ODS 16* Paz , justicia e instituciones sólidas

TECNOLOGÍA.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA	<p>Participar en proyectos europeos:</p> Participar en proyectos europeos que permitan crear conexiones con otros grupos de trabajo con objetivo similares a los de SDA en cuanto a su conexión con la tecnología y el diseño. (ODS 8*, ODS 17*)	2022-2025		

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

DATOS.

Datos de la administración unificados en un punto y medida de lo que pasa.



LÍNEA ESTRATÉGICA 5

DATOS.

Datos de la administración unificados en un punto y medida de lo que pasa.

El desarrollo de muchas de las estrategias que se están planteando, con la finalidad de ofrecer mejores servicios públicos, requiere de la unificación de los datos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y la creación de una capa de gobierno de la información. Queremos romper los silos de información y ofrecer **servicios de datos transversales a toda la organización**. Además queremos potenciar la capacidad de **análisis de los datos** de la organización a través de **métricas** que sean útiles para desarrollar y **mejorar los servicios públicos**.



LÍNEA ESTRATÉGICA 5

DATOS.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Creación de la **Plataforma de Gobernanza de Datos** del Gobierno de Aragón, como punto único de consulta y utilización de los datos que posee su administración, y de los mecanismos de acceso y responsabilidad sobre sus datos.
2. Establecer **Acuerdos de Nivel de Servicio** medibles que se conviertan en el contrato de calidad de los servicios que la ciudadanía va a recibir. Extender esos niveles de servicio tanto a los diversos organismos y departamentos del Gobierno de Aragón como a otros proveedores externos en los que se integran los servicios del Gobierno de Aragón, como puede ser la Administración General del Estado o los proveedores de servicios de identificación y firma.
3. Crear **cuadros de mando** que permitan conocer las principales magnitudes de lo que está sucediendo en la administración, tanto a nivel global como particularizados para cada servicio.

Objetivos específicos.

E13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón (Transformación)

E14. Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio (Experiencia)

E17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración (Transformación, Servicios, Digitalización, Reputación)

E25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales (Seguridad)

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE14. Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio	<p>Definir e implementar Acuerdos de Nivel de Servicio con los proveedores de servicios del Gobierno de Aragón:</p> <p>Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio con los principales proveedores de servicios del Gobierno de Aragón que tengan repercusión en los servicios prestados por SDA, principalmente con AST, la Administración General del Estado y con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda. Codefinir con ellos, en la medida de lo posible, la disponibilidad mínima de los servicios, tiempos de respuesta ante incidentes y otras métricas que afecten a la prestación de los servicios públicos. Identificar ANS que es necesario hacer cumplir a empresas de servicios que trabajan para SDA.</p>	2022-2025	50.000 €	20.000 €
	<p>Definir e implementar Acuerdos de Nivel de Servicio a la ciudadanía</p> <p>Establecer un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio que SDA se compromete a ofrecer a la ciudadanía, al personal de la administración y a los integradores. Establecer los tiempos de interacción máximos aceptables para las personas delante de una pantalla, el tiempo máximo en el que los sistemas van a estar indisponibles, tanto por de caídas imprevistas, como por mantenimiento planificado, la degradación máxima de los sistemas que se considera aceptable para considerarse una indisponibilidad y todas aquellas métricas que ayuden a garantizar un servicio adecuado a todas las tipologías de personas usuarias de los servicios de SDA.</p>	2022-2025	50.000 €	20.000 €

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE14. Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio	<p>Documentar protocolos de actuación ante fallos en los sistemas: Describir cada una de las actuaciones a realizar cuando se producen fallos en los sistemas que producen consecuencias sobre las personas usuarias. Incluir aquellos protocolos relacionados con las actuaciones en materia de seguridad y protección de datos.</p>	2023-2025		

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón	<p>Creación de la plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón:</p> <p>Crear la infraestructura que permita gestionar los datos del Gobierno de Aragón, definir la arquitectura de la Plataforma de Gobierno de Datos del Gobierno de Aragón. Desarrollar e implementar la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón. (ODS 9*, ODS 16*)</p>	2022-2023	350.000 €	
OE17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración	<p>Definir métricas que permitan entender la transformación de los servicios públicos:</p> <p>Desarrollar un cuadro de mando que permita medir la actividad de la administración más allá de las métricas volumétricas de actividad. Determinar el "pace" o tempo de los servicios. Dotar de contexto en el que incorporar las medidas. Medir la complejidad de los servicios. Medir el tiempo de tramitación de los servicios. Medir la transformación de la administración. Implantar las métricas y ofrecer el cuadro de mando como servicio al Consejo de Gobierno. (ODS 9*)</p>	2022-2025	15.000 €	80.000 €
	<p>Definir métricas que permitan calcular la complejidad de cada servicio público.</p>			

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración	<p>Mejorar los datos disponibles para la evolución de los cuadros de mandos:</p> <p>Recopilar y ampliar las trazas que devuelven las aplicaciones de SDA para poder obtener un conocimiento más profundo de los servicios. Ampliar las trazas de actividad de todas las aplicaciones, con especial relevancia de lo proveniente del Sistema de Identificación de Usuarios, el Catálogo de Servicios y el Gestor Documental.</p>	2022-2025	20.000 €	20.000 €

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración	<p>Completar el cuadro de mandos de volúmetrías de tramitación del Gobierno de Aragón:</p> <p>Completar las actuales métricas de volúmetrías del Gobierno de Aragón con la incorporación de datos provenientes de REGFIA, sobre la entrada de solicitudes a través del mundo físico, y de CCSV, sobre los documentos electrónicos digitales.</p>	2022	50.000 €	
	<p>Mejorar las métricas de digitalización:</p> <p>Mejorar las métricas de digitalización del Gobierno de Aragón. Atender a la progresión de las mismas y al incremento de volumen en las diferentes aplicaciones digitales gestionadas por SDA.</p>	2022-2025	30.000 €	80.000 €

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de dato.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales	Auditar las transferencias de datos: Realizar un plan anual de transferencias de datos y revisar que se cumplen los protocolos de intercambio generados por el trabajo de gobernanza de datos. Prestar atención a las transferencias internacionales de datos.	2024-2025		

DATOS.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración	Entender la repercusión de los servicios digitales y de SDA: Mejorar la presencia de SDA en redes sociales, aumentando la cantidad de seguidores en Twitter y en LinkedIn.	2024-2025		30.000 €

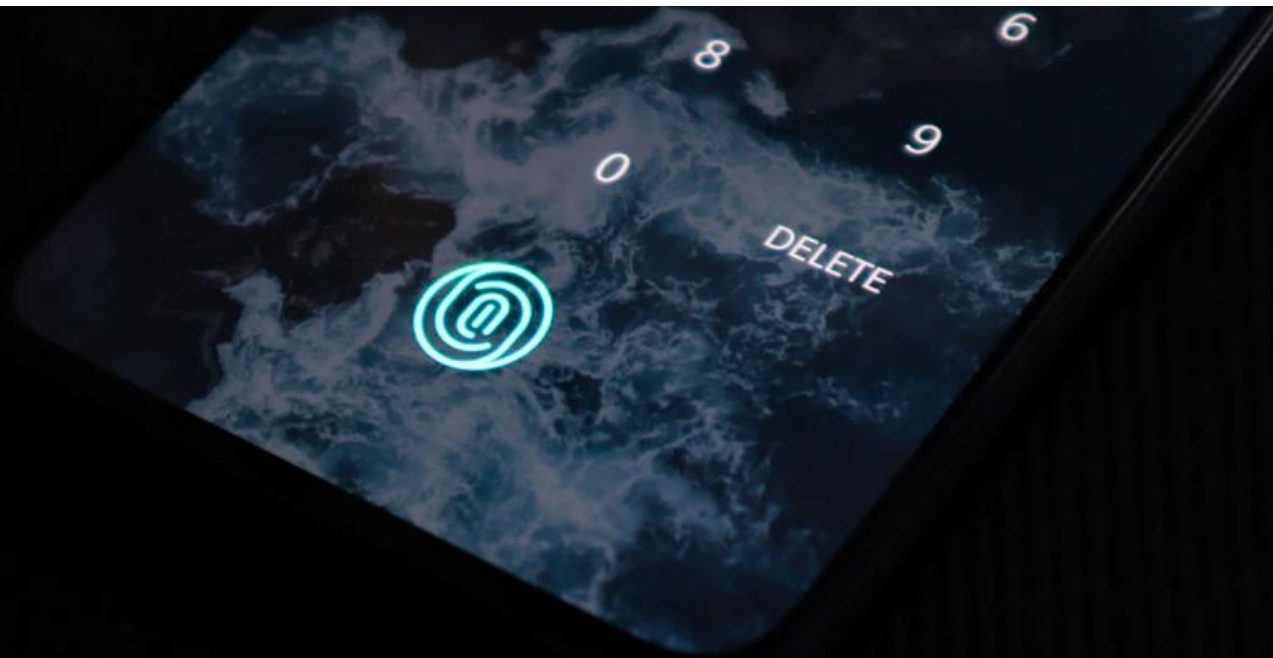


**Los datos
son de las personas
y los Gobiernos
los custodian**

LÍNEA ESTRATÉGICA 6

IDENTIDAD.

Mecanismos de identidad y firma más sencillos y usables.



LÍNEA ESTRATÉGICA 6

IDENTIDAD.

Mecanismos de identidad y firma más sencillos y usables.

Los sistemas de registro, identificación y firma para interactuar con la administración han de simplificarse para que puedan ser usados por personas sin especiales habilidades tecnológicas. Ahora mismo son una de las principales **barreras de acceso** a los servicios públicos y por eso queremos estudiarlos e identificar aquellos sistemas más adecuados para su uso. Queremos crear o adoptar uno o varios **sistemas de identificación, autenticación y firma fácilmente usables por la ciudadanía** y que sean los sistemas estándar para la relación con el Gobierno de Aragón.



LÍNEA ESTRATÉGICA 6

IDENTIDAD.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Vamos a hacer un **estudio en profundidad de los mecanismos de identidad y firma** que mejor están funcionando en diferentes administraciones y en el sector privado y vamos a listar aquellas iniciativas que se están diseñando en la actualidad que sean más prometedoras.
2. Vamos a probar e **implantar las soluciones de identificación** y firma que mejor se adecúen a las capacidades de las personas usuarias finales.
3. Vamos a establecer un **conjunto de datos que definan unívocamente a una persona**, de forma que no se produzcan dudas en su identificación.

Objetivos específicos.

- E10. Mejorar los sistemas de identificación y firma (Experiencia, Servicio)
- E19. Revisar los modelos de identificación en los procesos y trámites que lo requieren (Digitalización)
- E27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA (Experiencia)

IDENTIDAD.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE10. Mejorar los sistemas de identificación y firma	Estudiar el estado del arte de los sistemas de identificación y firma: Realizar un amplio estudio del estado del arte de los sistemas de identificación y firma actuales para poder realizar una apuesta por aquellos métodos que se demuestren más fáciles para la ciudadanía. Crear un sandbox de identificación y firma que permita probar las tecnologías estudiadas que mayor potencial tengan. (ODS 9*, ODS 10*)	2022-2023	100.000 €	
	Eliminar procesos de firma donde no sea necesario: Revisión continua de los trámites de la administración para rebajar las obligaciones de firma a aquellos puntos en los que estrictamente sea necesario, buscando un más amplio acceso de la ciudadanía a la tramitación digital. (ODS 10*)	2022-2025		

IDENTIDAD.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA	Promoción de los sistemas de identificación y firma en oficinas de atención: Realizar promoción de los sistemas de identificación y firma digital en aquellos intermediarios con la ciudadanía de forma que se extienda la cultura de relación online entre esta y la Administración. (ODS 10*)	2024		
	Campaña de difusión en medios de identificación y firma: Realizar una campaña en medios de identificación y firma. Realizar la campaña alrededor de los sistemas de identificación y firma más usables para la ciudadanía, (como por ejemplo el proyecto de identificación y firma mediante el número AR de la tarjeta sanitaria). Impulsar la cobertura de los temas digitales por parte de la televisión pública aragonesa. (ODS4*, ODS 10*)	2024		200.000 €

IDENTIDAD.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE10. Mejorar los sistemas de identificación y firma	Definir un identificador único para las personas: Definir un identificador único (ID0) que permita conocer de manera unívoca quién se está relacionando con el Gobierno de Aragón. Recopilar los parámetros que permiten identificar unívocamente a la persona. (ODS 9*, ODS 10*, ODS 16*)	2022	50.000 €	
	Identificar y firmar a través del número AR de la tarjeta sanitaria: Implantar un sistema de identificación y firma que funcione a través de los datos de la tarjeta sanitaria del Gobierno de Aragón. Integración con la base de datos de personas usuarias del SALUD para el desarrollo del sistema. (ODS 10*)	2023-2025	250.000 €	500.000 €
	Implantar la representación a través de la DdU sanitaria: Incorporar dentro de la base de datos de usuarios del SALUD los atributos que permitan determinar la representación de una persona sobre otra. (ODS 10*)	2023-2025	100.000 €	200.000 €
	Integrar con el wallet ID de la Unión Europea: Incorporar el modelo wallet ID de transporte de los atributos de identificación y firma en el móvil que ha anunciado la Unión Europea. (ODS 9*, ODS 10*)	2025		

IDENTIDAD.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE10. Mejorar los sistemas de identificación y firma	Interoperar con los proveedores de identidad europeos STORK: Incorporar al proveedor de servicios de identidad europeo STORK para garantizar el acceso a los servicios digitales del Gobierno de Aragón a ciudadanos de la Unión Europea. (ODS 9*)	2025		

IDENTIDAD.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE19. Revisar los modelos de identificación en los procesos y trámites que lo requieren	<p>Provisión de los certificados electrónicos utilizados por el personal del Gobierno de Aragón: Coordinar la provisión de certificados electrónicos al personal del Gobierno de Aragón, emitir las tarjetas de personal del Gobierno de Aragón e incluir el primer certificado electrónico. Proveer de los certificados de sede y sello a las aplicaciones del Gobierno de Aragón que las necesiten. Firmar los convenios de adhesión a los servicios de administración electrónica ofrecidos por la Administración General del Estado y extenderlos a las entidades locales de la Comunidad Autónoma de Aragón. (ODS 9*)</p>	2022-2025	300.000 €	300.000 €
	<p>Implantar los funcionarios habilitados: Modificar la estructura del Sistema de Identificación de Usuarios (SIU) del Gobierno de Aragón para permitir la identificación de funcionarios con diferentes tipos de habilitación. Realizar la campaña de modificación de SIU. Ofrecer servicios desde SIU para que se pueda consultar la habilitación del personal público.</p>	2022	50.000 €	80.000 €
	<p>Ofrecer certificados con pseudónimo: Ofrecer certificados electrónicos con pseudónimo a aquellos empleados públicos que por la materia de su trabajo deben permanecer anonimizados.</p>	2023-2024	20.000 €	50.000 €

ODS 9* Industria, innovación e infraestructura

IDENTIDAD.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE19. Revisar los modelos de identificación en los procesos y trámites que lo requieren	Incorporar la firma biométrica: Incorporar la tecnología de firma biométrica para determinados casos de uso en las que es necesario eliminar el papel en determinados trámites físicos. Permitir la firma biométrica en la habilitación de funcionarios en trámites de registro.	2024-2025		250.000 €

LÍNEA ESTRATÉGICA 7

IMPULSO.

Impulso y soporte de los procesos de transformación del Gobierno de Aragón.

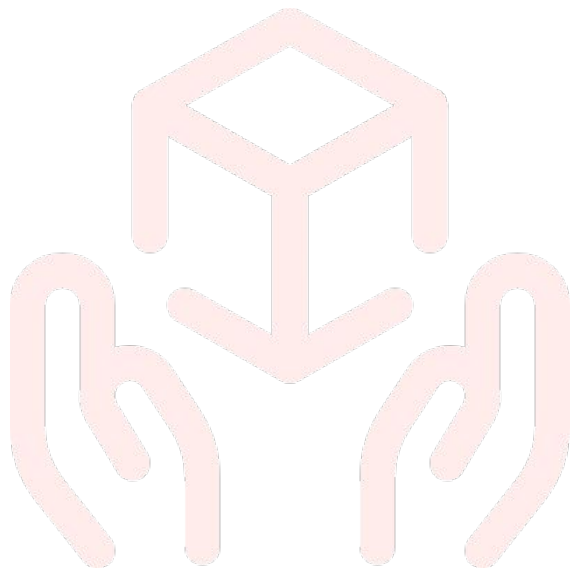


LÍNEA ESTRATÉGICA 7

IMPULSO.

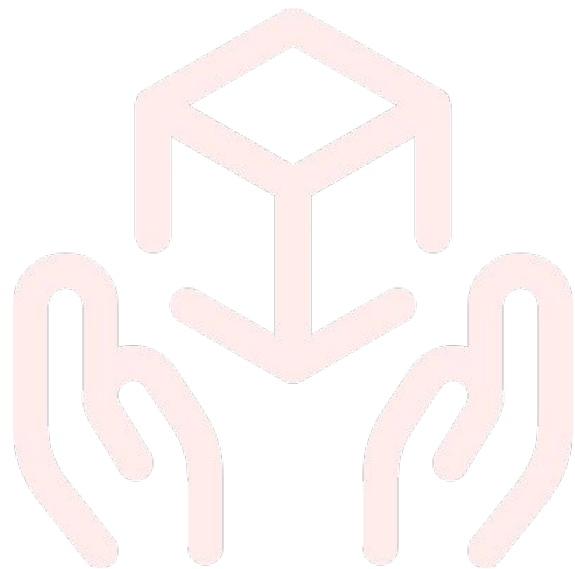
Impulso y soporte de los procesos de transformación del Gobierno de Aragón.

Los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno de Aragón están realizando esfuerzos de transformación en sus respectivas áreas. Queremos **ayudar en el proceso de transformación** de todos ellos gracias a la visión horizontal que tenemos de todo el Gobierno de Aragón. También queremos proponer **soluciones comunes** para dotar de **coherencia** al conjunto de servicios públicos ofrecidos por nuestra administración.



LÍNEA ESTRATÉGICA 7

IMPULSO.



Nuestro esfuerzo se centra en:

1. Dotar de **coherencia a los servicios públicos** del Gobierno de Aragón gracias al trabajo de las Unidades de Apoyo en Administración Electrónica y Gobernanza de Datos y a la emisión de criterios aplicables a toda la organización.
2. **Apoyar en la transformación y en la simplificación** en el paso de servicios en soporte papel a soporte digital, así como seguir mejorando aquellos servicios que ya se ofrecen en soporte digital.
3. Contribuir en el **desarrollo de soluciones digitales de terceros Departamentos** del Gobierno de Aragón, ayudar en la priorización de soluciones abordadas y aportar estándares de desarrollo para ofrecer a la ciudadanía espacios digitales consistentes entre sí.

Objetivos específicos.

- E8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro (Servicios)
- E17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración (Transformación)
- E18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos (Transformación, Digitalización)
- E25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales (Transformación, Digitalización)

IMPULSO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración	<p>Ofrecer métricas a los gestores sobre el funcionamiento de los servicios: Generar cuadros de mando en el Gestor de Expedientes que permitan a los gestores entender el funcionamiento de los servicios y tener sus principales métricas de desempeño: número de solicitudes, número de documentos, tiempo de tramitación, etc.</p>	2022-2023	50.000 €	
	<p>Visibilizar internamente los servicios con mejor experiencia de uso: Crear procesos de ludificación que permitan incentiven a los diferentes órganos públicos a mejorar los procesos de gestión. Visibilizar a aquellos organismos gestores más eficientes en la realización de las tareas y que mejor experiencia de uso provocan en las personas.</p>	2024-2025		50.000 €

IMPULSO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos	Apoyar la redacción de Órdenes de convocatoria: Apoyar a los Departamentos en la redacción de las órdenes de convocatoria. Reducir cargas administrativas para la ciudadanía. Reducción del número de actos, documentos y datos necesarios para la tramitación. Incorporación de criterios comunes referidos a catálogo de servicios, solicitudes, publicación y utilización de las herramientas de administración digital.	2022-2025		
OE25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales	Normalizar la utilización de las aplicaciones y componentes de SDA: Establecer un control de la prestación de servicios por parte de terceros Departamentos a través de la creación de protocolos y criterios claros de uso de los servicios de SDA. Establecer criterios y obligaciones para la incorporación de metadatos, para el uso del sistema de diseño, para el empleo de lenguaje claro e inclusivo. Procedimentar adecuadamente los pasos a dar para el uso de las aplicaciones de SDA.	2022-2025	20.000 €	20.000 €

IMPULSO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro	<p>Revisar la catalogación de trámites:</p> <p>Revisar y mejorar la catalogación de los trámites para conseguir una puesta a disposición de la información más fácilmente buscable por las personas. Separar los actuales procedimientos administrativos en futuros servicios que pueden tener asociados trámites o procesos, generando una aproximación a los servicios gradual. Ofrecer información de detalle en cada uno de esos trámites o procesos. Recuperar la clasificación de los servicios públicos por tipologías. Incorporar información más detallada sobre las subvenciones y ayudas que ofrece el Gobierno de Aragón. (ODS 10*)</p>	2022		

ODS 10* Reducción de las desigualdades

IMPULSO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales	<p>Colaborar financieramente en la digitalización del Gobierno de Aragón:</p> <p>Revisar las necesidades de digitalización de los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón e identificar aquellas que están alineadas con la planificación estratégica de SDA. De acuerdo con los resultados de este proceso, participar en la financiación y otras tareas de definición que fueran necesarias para la digitalización. Colaborar únicamente con aquellas organizaciones que se adecúen a los parámetros de calidad que establezca SDA y que tengan un carácter innovador.</p>	2022-2025	2.000.000 €	2.000.000 €
OE18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos	<p>Impulsar la creación y simplificación de formularios digitales:</p> <p>Incorporar nuevos formularios digitales en la herramienta de tramitación online. Simplificar los formularios en su transformación digital. Normalizar e incorporar criterios comunes en los campos en la digitalización.</p>	2022-2025	260.000 €	260.000 €



**(Solo) digitalizar,
no es transformar**

LÍNEA ESTRATÉGICA 8

GOBIERNO.

Gobierno y coordinación
del proceso de
transformación
de la administración.

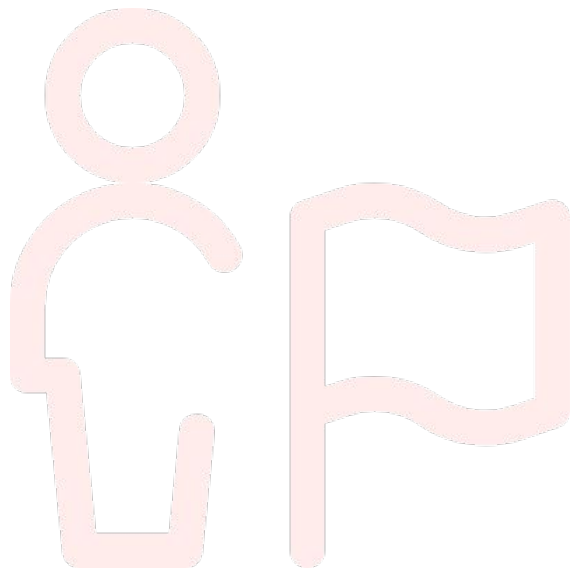


LÍNEA ESTRATÉGICA 8

GOBIERNO.

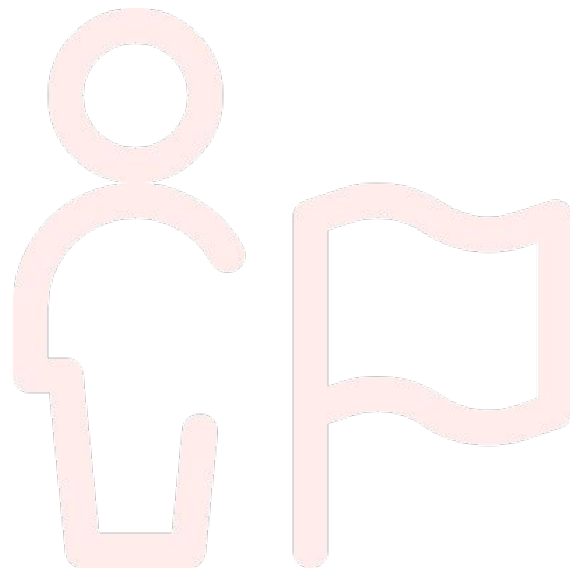
Gobierno y coordinación del proceso de transformación de la Administración.

Un proceso de transformación profundo requiere de gobierno y coordinación de todas las medidas emprendidas. Una organización compleja como el Gobierno de Aragón necesita establecer una serie de mecanismos que permitan que la **cultura de la transformación cale en toda la organización**. Queremos definir la estructura de gobernanza de la transformación y hacer que toda la administración sea partícipe de ella porque queremos que la transformación se convierta en algo intrínseco a la propia organización.



LÍNEA ESTRATÉGICA 8

GOBIERNO.



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 adecúen a las necesidades de la ciudadanía y las obligaciones de los Departamentos para su adecuada provisión.
2. **Devolverle a la ciudadanía el gobierno de sus datos** y la soberanía para que pueda decidir qué se hace con ellos. Desarrollar internamente la estructura de responsabilidad por la custodia de los datos de las personas.
3. Realizar las **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 internas** 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 pueda convertir en una plataforma de integración (Digitalización)

E24. Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones (Reputación)

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 - 1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón	<p>Permitir a las personas la gestión de sus datos, incluyendo el uso de los datos por la administración:</p> <p>Establecer un panel de control de datos personales, dentro de la Carpeta Ciudadana del Gobierno de Aragón, donde cada persona sea capaz de configurar los permisos de uso que la administración tiene sobre cada uno de sus datos personales. Diseñar un "timeline" que permita comprobar el rastro de uso que ha existido en la administración sobre los datos de cada persona. Permitir el autoservicio sobre los derechos ARCO de cada persona. Ser completamente transparente con el uso de los datos por parte de la administración. (ODS 10*, ODS 16*)</p>	2023-2025	20.000 €	50.000 €
OE25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales	<p>Publicar las auditorías realizadas:</p> <p>Establecer un plan anual de publicación de auditorías que sirva como rendición de cuentas de aquellos procesos de control y supervisión que se han hecho por parte de SDA.</p>	2024-2025		

ODS 10* Reducción de las desigualdades | ODS 16* Paz, justicia e instituciones sólidas

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón	<p>Integrar los datos de la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE: Migrar las integraciones para el intercambio de datos hechas desde el Servicio de Verificación y Consulta de Datos (SVCD) a la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón. Migrar las consultas de datos sobre la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) de la Administración General del Estado, así como los datos suministrados a través del Servicio Proveedor de Datos (SPD) del Gobierno de Aragón.</p>	2022-2023	150.000 €	
	<p>Integrar de los datos de los Departamentos y Organismos Públicos: Incorporar en la Plataforma de Gobernanza de Datos los datos que poseen los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón. Establecer las tablas de datos maestros sobre diferentes atributos de las personas (edad, género, dirección, etc.) y sus responsables dentro del Gobierno de Aragón.</p>	2022-2025	175.000 €	150.000 €

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE12. Regular los servicios digitales del Gobierno de Aragón	Publicar el Decreto de servicios digitales del Gobierno de Aragón: Publicar una regulación que de orden a todos los temas relacionados con la provisión de servicios públicos digitales. Aglutinar la legislación actualmente dispersa y darle forma alrededor del principio de prestación de servicios poniendo en el centro a la ciudadanía. (ODS 10*)	2022-2023		
	Estrategia de difusión del Decreto de servicios digitales: Generar materiales de difusión y cursos de formación que permitan al conjunto de organismos públicos del Gobierno de Aragón el conocer la regulación sobre servicios digitales.	2023		

ODS 10* Reducción de las desigualdades

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa	Presentar la revisión del Plan estratégico anualmente: Realizar una jornada anual en la que se explique al equipo de SDA los avances y las metas conseguidas en la implantación del Plan estratégico de SDA. (ODS 8*)	2022-2025		
	Desarrollar proyectos personales: Permitir que el personal de SDA realice un proyecto personal durante un máximo de dos horas de trabajo a la semana. El proyecto deberá tener relación con la actividad habitual de SDA, fomentándose la realización de pruebas de concepto, el estudio de nuevas tecnologías o la realización de investigaciones sobre diseño y tecnología. Todo proyecto debe justificarse mediante un entregable al equipo del trabajo realizado. (ODS 8*)	2023-2025		
	Implantar fórmulas de trabajo flexibles: Incorporar la fórmula de trabajo mixto, presencial y teletrabajo, como forma de trabajo por defecto dentro de SDA. Definir e implantar las rutinas necesarias para que así sea. (ODS 8*)	2022		

ODS 8* Trabajo decente y crecimiento económico

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE20. Estudiar si SDA se pueda convertir en una plataforma de integración	Crear el Catálogo de aplicaciones integradas: Establecer el catálogo de aplicaciones integradas con los servicios de SDA. Describir las aplicaciones integradas. Conocer los responsables detrás de las aplicaciones.	2022-2025		
	Estudio para que terceras organizaciones se integren con SDA: Estudiar cómo debería evolucionar la arquitectura de los sistemas de SDA para que se pudiera entender como una plataforma de prestación de servicios a terceras organizaciones. (ODS 9*)	2024-2025		

ODS 9* Industria, innovación e infraestructura

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de dato.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE29. Gestionar adecuadamente la seguridad de la información y la protección de datos personales	Regular la seguridad y la protección de datos: Publicar el Decreto que contenga la Política de protección de datos y seguridad de la información de Gobierno de Aragón. (ODS 10*)	2022		
	Desarrollar la estructura de gobernanza de la información: Desarrollar una estructura interna organizativa y normativa en el Gobierno de Aragón que permita asegurar la correcta gobernanza de la seguridad de la información y de la protección de datos personales y apoyar a Departamentos en el adecuado cumplimiento del ENS, la Política de seguridad y la normativa vigente en el ámbito de la seguridad de la información. Supervisar, vigilar, colaborar e informar sobre nuevas amenazas e incidentes en materia de seguridad.	2022		
	Protección de datos desde el diseño y por defecto: Establecer protocolos para la aplicación de la protección de datos desde el diseño y por defecto.tificando las aplicaciones de cada Departamento a auditar cada año.	2023-2025		

ODS 10* Reducción de las desigualdades

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de dato.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales	Auditar la seguridad de la información: Realizar un Plan anual de auditoría de seguridad de los sistemas de información y de protección de datos que incorpore las auditoría a realizar dentro del Gobierno de Aragón, identificando las aplicaciones de cada Departamento a auditar cada año.	2022-2025	650.000 €	650.000 €
	Auditar la seguridad de las nuevas aplicaciones: Auditar la seguridad previamente a la puesta en producción de nuevos sistemas de información puestos en producción o ante cambios importantes en los mismos.	2022-2025	50.000 €	50.000 €
OE26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales	Formación en seguridad en coordinación con AST y en protección de datos: Mejora de los conocimientos de seguridad y protección de datos dentro del Gobierno de Aragón. Impartir cursos internos de formación y sensibilización en materia de seguridad y protección de datos. (ODS 4*, ODS 8*)	2022-2025	50.000 €	50.000 €

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE24. Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones	<p>Impulsar los procesos de transformación digital dentro del Gobierno de Aragón: Impulsar y liderar los principales procesos de transformación del Gobierno de Aragón. Liderar el grupo de trabajo 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.</p>	2022-2025		
	<p>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*)</p>	2023-2025		
	<p>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, W3C, Universidad, etc. que permitan mejorar el conocimiento de SDA sobre diseño y tecnología. (ODS 17*)</p>	2023-2025	50.000 €	100.000 €

ODS 17* Alianzas para lograr objetivos

GOBIERNO.



OBJETIVO ESTRATÉGICO - 6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTUACIONES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS	PLAZO	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025
OE24. Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones	Crear alianzas con los grupos nacionales de protección de datos y seguridad: Establecer relaciones de coordinación con DPDs y CISOs de otras CCAA así como del resto de AAPP de Aragón. Reforzar relaciones con la AEPD y con el CCN. (ODS 17*)	2022-2025		
	Identificar embajadores de SDA Identificar embajadores internos y externos a la organización para mejorar la visibilidad de SDA y para difundir la necesidad del diseño y de la transformación dentro de las organizaciones.	2024-2025		

ODS 17* Alianzas para lograr objetivos

Nuestra misión en cifras



6

objetivos
estratégicos



8

líneas
estratégicas



29

objetivos
específicos



164

actuaciones



257

indicadores de
seguimiento



impacto en

7 ODS



**Para mejorar
la experiencia
de las personas usuarias
la administración tiene
que trabajar en equipo**

Cosas que no hacemos.

La definición del plan estratégico no tendría sentido si no estableciera aquellas cuestiones que escapan de nuestro foco y a las que no podemos prestar atención. Algunas de las cosas en las que no vamos a trabajar son estas que mencionamos.

Crear servicios que ya sean ofrecidos de manera generalizada y eficiente **por terceros**, lo que incluye servicios de almacenamiento en la nube, mensajería o videoconferencia entre otros.

Dar soporte a administraciones y organismos que no sean la Administración General **del Gobierno de Aragón** y sus Organismos Autónomos.

Dar soporte a áreas funcionales o a soluciones digitales que hayan **rehusado el seguir los criterios generales marcados por SDA** y hayan optado por generar soluciones no escalables, parciales, locales, no

seguras o no centradas en las personas usuarias.

Dar soporte directo a la ciudadanía sobre las dudas que puedan tener en relación al estado de tramitación de sus asuntos y a la propia forma de cumplimentar sus trámites.

Baremar convocatorias públicas o establecer los criterios funcionales o normativos **de adjudicación o de rechazo** de solicitudes tramitadas por la ciudadanía.

Mantener o gestionar las infraestructuras tecnológicas que dan soporte a las soluciones

digitales, incluidas aquellas actividades que permiten asegurar la seguridad y la protección de datos de carácter personal.

Implantar las medidas de **seguridad** que se recomienden **en los sistemas de información que no dependen de SDA.**

Actualizar la microinformática y comprar equipos de trabajo para el personal del Gobierno de Aragón.

Dónde crearemos más impacto

5 proyectos clave.



OE13. Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón

Objetivos estratégicos: 1. Experiencia, 2. Transformación, 5. Gobernanza.

Líneas estratégicas: Atención, Gobierno y Datos.

DESAFÍO

El Gobierno de Aragón tiene información relevante y sensible de la ciudadanía. La información es custodiada por diferentes áreas en **silos de información** difícilmente intercambiables. Esta información es necesaria tanto para el trabajo diario en la administración, como para mejorar los servicios públicos que se podrían ofrecer a las personas.

Para conseguir la transformación digital de nuestra administración se necesita generar políticas y mecanismos de utilización de la información seguros y confiables que estén debajo de los servicios públicos de nueva generación, a la vez que se devuelve a la ciudadanía el control sobre sus datos.

SOLUCIÓN

Se va a crear la **Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón** como herramienta técnica y sistema organizativo que permita controlar y agilizar la gestión de la información que se posee.

La plataforma de Gobernanza de Datos permitirá una completa auditoría del uso de los datos de las personas, establecerá los protocolos de intercambio de información tanto interna como externamente con otras administraciones que legalmente la necesiten, implantará una solución tecnológica de gestión de la información y migrará la información diseminada en diferentes fuentes para convertirse en el punto único de consulta y utilización de los datos que posee el Gobierno de Aragón.

IMPACTO

Mejorará la experiencia de las personas usuarias por la capacidad de **combinar información para ofrecer mejores servicios**, ayudará a la transformación digital por la **mejor información** que poseerán las diferentes **áreas de gestión** y **garantizará la seguridad y privacidad** al ser un espacio controlado en el que se encontrarán los datos, ofreciendo a la ciudadanía la posibilidad de saber quién ha accedido a sus datos.

OE18. Rediseño y simplificación de servicios públicos

Objetivos estratégicos: 2. Transformación, 3. Servicios, 4. Digitalización.

Líneas estratégicas: Diseño, Aplicaciones e Impulso.

DESAFÍO

Los **servicios públicos** siguen **condicionados por la propia lógica organizativa de la administración** y muchas veces son presentados a la ciudadanía como una consecuencia de sus propios procesos internos. Esta visión “hacia dentro” hace que se olvide que las personas no quieren tramitar asuntos, sino que tienen necesidades que quieren resolver.

La consecuencia de esta forma de abordar la organización del servicio público es que los servicios se fragmentan, se generan redundancias o vacíos de información y, sobre todo, se genera una sensación de **desconexión de la administración con la ciudadanía**.

SOLUCIÓN

La transformación de los servicios pasa por considerar a la ciudadanía en el centro de las políticas públicas. Eso supone la necesidad de **diseñar los servicios públicos con las personas**, pasando de una visión paternalista en la que la administración es un proveedor de servicios a otra, en la que hay una creación colaborativa de las soluciones que se ofrecen a las personas.

Con esa visión de rediseño de los servicios para que satisfagan las necesidades de las personas de principio a fin y con el soporte a las diferentes áreas de las Unidades de Apoyo de Administración Electrónica y Gobernanza de Datos se pretende simplificar la tramitación administrativa y **reducir la complejidad con la que se carga a las personas a la hora de realizar cualquier trámite**.

IMPACTO

Disminuirá el tiempo que la ciudadanía necesita para relacionarse con la administración al estar **mejor organizados los flujos de tramitación, disminuirán los documentos y datos a aportar** al tener una visión unitaria del servicio que se ofrece y **mejorará la satisfacción general de la ciudadanía** al realizar el diseño de los servicios con su colaboración

OE7. Desarrollo y evolución de la Carpeta ciudadana

Objetivos estratégicos: 3. Servicios.

Líneas estratégicas: Atención.

DESAFÍO

Se necesita un **lugar centralizado en el que las personas puedan acceder a los temas de interés** que tiene relacionados con nuestra administración. Ese lugar ha de generar confianza, de forma que la ciudadanía sienta que todos los asuntos del Gobierno de Aragón que le interesan están ahí. Como consecuencia de esto, una persona no debe encontrar asuntos que no sean de su interés en este espacio de relación personal.

La visión unitaria de los asuntos requiere de la **normalización e interoperabilidad de muchos de los sistemas de información** del Gobierno de Aragón, así como de una organización interna que permita a las diferentes áreas conocer las capacidades del espacio de relación personal.

aragon.es/tramites/estrategiaSDA

SOLUCIÓN

La **Carpeta ciudadana de Aragón** centralizará los diferentes documentos y datos que posee el Gobierno de Aragón gracias a su integración con el Gestor Documental y con la Plataforma de Gobernanza de Datos. También contendrá las notificaciones y los trámites de las personas. La Carpeta ciudadana tendrá en cuenta los problemas de acceso e identificación, proponiendo sistemas de acceso adecuados con la información a consultar.

También contendrá **espacios específicos para cada una de las necesidades que la ciudadanía** pueda tener, segmentará a las personas para que tengan acceso a aquellos asuntos que les interesan y devolverá a las personas la capacidad de decidir qué puede hacer la administración con sus datos.

IMPACTO

Clarificará a la ciudadanía su relación con el Gobierno de Aragón y dará comodidad en la gestión del día a día de la tramitación, al ser el **punto centralizado de relación entre las personas y nuestra administración**. Permitirá la **personalización de los servicios** al ser el espacio en el que las personas puedan controlar las autorizaciones de uso de los datos que otorga al Gobierno de Aragón.

OE5. Mejora de la gestión de la tramitación

Objetivos estratégicos: 4. Digitalización.

Líneas estratégicas: Aplicaciones.

DESAFÍO

La **gestión de la tramitación**, por parte del personal público, **se produce ad hoc según cada convocatoria específica**. Los flujos de tramitación son variables y dependen de las diferentes convocatorias, convirtiendo cada nuevo servicio un elemento que requiere un encaje artesanal en los sistemas de información.

La **variabilidad en la tramitación** conduce a una gestión que no es eficiente al no aprovechar las economías de escala que podrían producirse por el volumen de servicios gestionados por la administración. La variabilidad de la gestión además se traduce en espacios de gestión poco intuitivos y desatendidos, en los que el personal de la administración no tiene ayudas que faciliten su trabajo.

SOLUCIÓN

Se va a **crear y evolucionar un entorno de tramitación**, el Gestor de expedientes, que permita mejorar el trabajo del personal de la administración. El Gestor de expedientes será un espacio único que permita la gestión global de los expedientes administrativos, en el que **el personal de la administración tenga un espacio intuitivo y consistente para organizar su trabajo**.

Se permitirá que determinadas acciones habituales se puedan realizar de forma masiva, afectando a múltiples documentos o expedientes al mismo tiempo. También se mejorará la ayuda a las personas usuarias del Gestor de expedientes, a través de la recomendación de acciones habituales mediante técnicas de Inteligencia artificial.

IMPACTO

Mejorará la eficiencia del trabajo de los empleados públicos gracias a la **capacidad de realizar tareas masivas** y a la creación de un **punto único de gestión**, se homogeneizarán los procesos gracias a la **recomendación de tareas más eficientes**, con lo que se ganará tiempo en la organización para que el personal público pueda dedicarse a la realización de otras tareas de valor.

OE16. Automatización de procesos

Objetivos estratégicos: 2. Transformación, 4. Digitalización, 5. Seguridad.

Líneas estratégicas: Tecnología.

DESAFÍO

La existencia de **procesos automáticos y desatendidos por humanos** está avanzando de manera importante en todos los campos. Tanto la tecnología con la automatización robótica de procesos (RPA), como la normativa con la actuación administrativa automatizada (AAA) lo permiten y, por tanto, es un campo de trabajo que no sólo no se debe desatender, sino que cobra especial importancia en las **organizaciones cuyo principal capital es el humano**.

Las decisiones tomadas por máquinas acarrearán responsabilidades que es necesario definir de antemano y que es necesario explicar de manera adecuada a las personas afectadas por dichas decisiones.

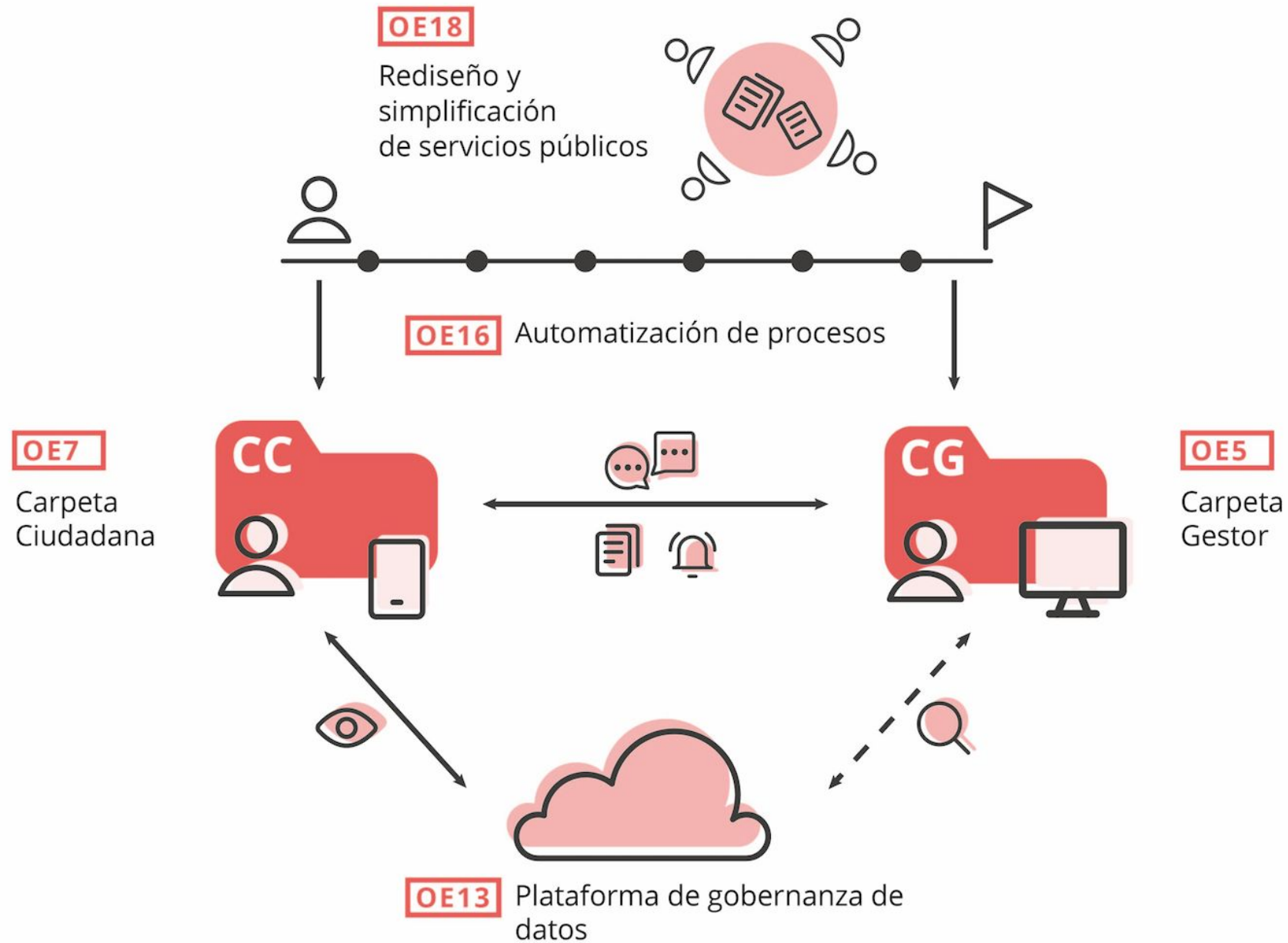
SOLUCIÓN

Se pretende actuar en una doble línea, por un lado, para **garantizar la transparencia de la actuación administrativa automatizada** del Gobierno de Aragón se definirá el marco ético y legal en el que esta se puede producir y se creará el repositorio de algoritmos de nuestra administración, que contará con todos los elementos técnicos y de información para que un tercero pueda comprender y auditar la actuación automatizada que se produzca.

Por otro lado, se comenzarán a implantar procesos automatizados dentro del contexto del Gestor de expedientes, de manera que se puedan predefinir acciones que por el mero hecho de suceder generan una cadena de actuaciones.

IMPACTO

Crearé un marco de confianza con la ciudadanía al crearse de forma pública y transparente un **repositorio con las actuaciones automáticas** del Gobierno de Aragón. Ayudará a la mejora de la eficiencia de las y los trabajadores públicos al establecerse **acciones automáticas que puedan programarse** cada vez que existe un desencadenante.



Qué recursos tenemos

Financiación
Presupuesto



Financiación.

Las actuaciones en servicios digitales han sido históricamente uno de los ejes de financiación apoyados por la Unión Europea.



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.

Las actuaciones en servicios digitales han sido históricamente uno de los ejes de financiación apoyados por la Unión Europea. Así, **el antiguo Plan de Administración Electrónica 2018-2020** obtuvo recursos económicos del Eje prioritario 2, “Mejorar el uso y la calidad de las TIC y el acceso a las mismas”, en su

Objetivo temático 2, “Mejorar el uso y calidad de las tecnologías de la información y de la comunicación y el acceso a las mismas”. En este contexto se definió la Actuación AE01 “Plan de Administración Electrónica” cofinanciada por los **fondos FEDER**.

En el momento de redacción de este Plan, las tareas de distribución del presupuesto de la Unión Europea 2021-2027 se encuentran todavía en pleno proceso de realización, debido a las interferencias en la planificación que ha supuesto la pandemia mundial sufrida en 2020 y 2021. En cualquier caso, existe un marco legislativo suficiente que permite aventurar que la financiación europea cubrirá los objetivos y actuaciones previstas en este Plan.

Financiación.

En este contexto se puede mencionar el **Reglamento (UE) 2021/1058** del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio de 2021 relativo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y al Fondo de Cohesión, que estipula en su artículo 3, que su Objetivo específico 1.a) es “una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad TIC regional” mediante ii) “el aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas”.

Por otro lado, el **Reglamento (UE) 2021/241** del Parlamento Europeo y

del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, establece en su artículo 3 el ámbito de aplicación del mismo, que incluye en su apartado b) la “Transformación digital”.

Ambos elementos, transformación digital y digitalización de las administraciones públicas forman parte de cada una de las actuaciones que se describen y son objetivos generales en el presente Plan. Con todos estos elementos se observa que **existe financiación suficiente, tanto a nivel autonómico, como a nivel europeo a través de los fondos FEDER y MRR** para llevar a cabo las actuaciones previstas en el Plan de Servicios Digitales de Aragón.



La transformación digital y la digitalización de las administraciones públicas forman parte de cada una de las actuaciones que se describen y son objetivos generales de este Plan.

Presupuesto.

PRESUPUESTO POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025 (EST)	TOTAL
OE1. Crear sistemas de recomendación que ayuden a las personas usuarias	200.000 €	300.000 €	500.000 €
OE2. Mejorar los motores de búsqueda	340.000 €	350.000 €	690.000 €
OE3. Optimizar los rendimientos y mejorar los tiempos de respuesta de los servicios digitales	365.000 €	380.000 €	745.000 €
OE4. Revisar conceptos e integraciones complejas	360.000 €	410.000 €	770.000 €
OE5. Mejorar la gestión de la tramitación del personal público	950.000 €	200.000 €	1.150.000 €
OE6. Mejorar los procesos de solicitud de la ciudadanía	225.000 €	400.000 €	625.000 €
OE7. Desarrollar, implantar y evolucionar la Carpeta Ciudadana de Aragón	685.000 €	80.000 €	765.000 €
OE8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro	225.000 €	200.000 €	425.000 €
OE9. Diseñar las aplicaciones poniendo a las personas en el centro	400.000 €	400.000 €	800.000 €
OE10. Mejorar los sistemas de identificación y firma	500.000 €	700.000 €	1.200.000 €
OE11. Trabajar sobre "momentos vitales"	240.000 €	120.000 €	360.000 €
OE12. Regular los servicios digitales del Gobierno de Aragón	0 €	0 €	0 €
OE13. Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón	795.000 €	310.000 €	1.105.000 €
OE14. Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio	100.000 €	40.000 €	140.000 €
OE15. Ayudar en la revisión de la atención a la ciudadanía del Gobierno de Aragón	695.000 €	1.030.000 €	1.725.000 €

Presupuesto.

PRESUPUESTO POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025 (EST)	TOTAL
OE16. Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión	200.000 €	460.000 €	660.000 €
OE17. Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración	165.000 €	260.000 €	425.000 €
OE18. Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos	515.000 €	355.000 €	870.000 €
OE19. Revisar los modelos de identificación en los procesos y trámites que lo requieren	370.000 €	600.000 €	970.000 €
OE20. Estudiar si SDA se pueda convertir en una plataforma de integración	0 €	0 €	0 €
OE21. Prestar atención y mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios digitales	1.090.000 €	1.090.000 €	2.180.000 €
OE22. Revisar la identidad corporativa de SDA	40.000 €	15.000 €	55.000 €
OE23. Mejorar la relevancia de los contenidos ofrecidos por SDA	30.000 €	30.000 €	60.000 €
OE24. Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones	50.000 €	100.000 €	150.000 €
OE25. Auditar, controlar, supervisar y financiar servicios digitales	2.720.000 €	2.720.000 €	5.440.000 €
OE26. Formar al personal de la administración sobre servicios digitales	50.000 €	50.000 €	100.000 €
OE27. Difundir y comunicar el trabajo de SDA	140.000 €	340.000 €	480.000 €
OE28. Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa	300.000 €	300.000 €	600.000 €
OE29. Gestionar la seguridad de la información y la protección de datos personales	0 €	0 €	0 €
TOTAL	11.750.000 €	11.240.000 €	22.990.000 €

Presupuesto.

PRESUPUESTO POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS			
	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025 (EST)	TOTAL
DISEÑO	985.000 €	685.000 €	1.670.000 €
APLICACIONES	2.610.000 €	2.105.000 €	4.715.000 €
ATENCIÓN	2.845.000 €	2.560.000 €	5.405.000 €
TECNOLOGÍA	400.000 €	760.000 €	1.160.000 €
DATOS	565.000 €	250.000 €	815.000 €
IDENTIDAD	870.000 €	1.500.000 €	2.370.000 €
IMPULSO	2.330.000 €	2.330.000 €	4.660.000 €
GOBERNANZA	1.145.000 €	1.050.000 €	2.195.000 €
TOTAL	11.750.000 €	11.240.000 €	22.990.000 €

Presupuesto.

PRESUPUESTO POR OBJETIVOS GENERALES			
	PPTO. 2022-2023	PPTO. 2024-2025 (EST)	TOTAL
O1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria	2.255.000 €	2.720.000 €	4.975.000 €
O2. Impulsar la transformación de los servicios públicos	995.000 €	440.000 €	1.435.000 €
O3. Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos	2.900.000 €	2.650.000 €	5.550.000 €
O4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia	4.540.000 €	4.365.000 €	8.905.000 €
O5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de datos	850.000 €	800.000 €	1.650.000 €
O6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño	210.000 €	265.000 €	475.000 €
TOTAL	11.750.000 €	11.240.000 €	22.990.000 €

Comprometidos con la sostenibilidad



Comprometidos con la sostenibilidad

En plena época actual, una planificación debe recoger nuestro compromiso con la sostenibilidad. De nada sirve el diseño centrado en las personas si este no aporta valor al resto de variables que conforman la sostenibilidad. **El progreso social debe estar alineado con la protección del medio ambiente y con un desarrollo económico justo.**

El Plan de Servicios Digitales se inspira en las necesidades que marcan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las integra dentro de su definición. En cada una de las

actuaciones definidas en el Plan se establece **a qué Objetivo u Objetivos de Desarrollo Sostenible contribuye**, de forma que se puede comprobar la bondad de estas.

No podía ser de otra manera, ya que la apuesta que hacemos en el Plan por las personas debe venir acompañada por el **cuidado de su entorno y su contexto de vida**. Al igual que los servicios se han de diseñar de principio a fin, la vida de las personas se ha de cuidar teniendo en cuenta todas las variables que la rodean.

Habitamos en un mundo que es único y que tenemos que cuidar. Los ODS nos importan y apostamos por ellos en el Plan.

Comprometidos con la sostenibilidad



- OE26** Formar al personal de la administración sobre servicios digitales
- OE27** Difundir y comunicar el trabajo de SDA
- OE28** Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa

Comprometidos con la sostenibilidad



OE8 Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro

OE16 Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión

Comprometidos con la sostenibilidad



- OE2** Mejorar los motores de búsqueda
- OE3** Optimizar los rendimientos y mejorar los tiempos de respuesta de los servicios digitales
- OE5** Mejorar la gestión de la tramitación del personal público
- OE16** Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión
- OE26** Formar al personal de la administración sobre servicios digitales
- OE27** Difundir y comunicar el trabajo de SDA
- OE28** Aumentar el capital humano de SDA y comprometerlo con su cultura organizativa

Comprometidos con la sostenibilidad



- OE1** Crear sistemas de recomendación que ayuden a las personas usuarias
- OE10** Mejorar los sistemas de identificación y firma
- OE13** Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón
- OE16** Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión
- OE17** Diseñar y evolucionar los cuadros de mando de la administración
- OE19** Revisar los modelos de identificación en los procesos y trámites que lo requieren
- OE20** Estudiar si SDA se puede convertir en una plataforma de integración

Comprometidos con la sostenibilidad



- OE7** Desarrollar, implantar y evolucionar la Carpeta Ciudadana de Aragón
- OE8** Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro
- OE9** Diseñar las aplicaciones poniendo a las personas en el centro
- OE10** Mejorar los sistemas de identificación y firma
- OE11** Trabajar sobre "momentos vitales"
- OE12** Regular los servicios digitales del Gobierno de Aragón
- OE13** Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón

Comprometidos con la sostenibilidad



- OE15** Ayudar en la revisión de la atención a la ciudadanía del Gobierno de Aragón
- OE18** Rediseñar servicios públicos y simplificar procedimientos y trámites administrativos
- OE21** Prestar atención y mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios digitales
- OE27** Difundir y comunicar el trabajo de SDA
- OE29** Gestionar adecuadamente la seguridad de la información y la protección de datos personales

Comprometidos con la sostenibilidad



- OE9** Diseñar las aplicaciones poniendo a las personas en el centro
- OE10** Mejorar los sistemas de identificación y firma
- OE11** Trabajar sobre "momentos vitales"
- OE13** Integrar los datos de las personas en un único punto, la Plataforma de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón
- OE16** Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión
- OE21** Prestar atención y mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios digitales

Comprometidos con la sostenibilidad



OE24 Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones

OE27 Difundir y comunicar el trabajo de SDA

Más allá de 2025...



Más allá de 2025...

Nuestro **Plan de Servicios Digitales de Aragón** no es el producto de un proceso de planificación general al uso, creado en un momento determinado para servir de hoja de ruta para un periodo concreto bajo la forma de documento final estático.

Por el contrario, se trata de un **Plan Estratégico**, lo que significa que se trata de un plan **dinámico**, un documento **vivo**, diseñado para saber qué hacer en el momento actual, como es lógico, pero sobre todo para ofrecer una metodología, un conjunto de herramientas, **para saber cómo avanzar hacia nuestros objetivos estratégicos** cuando nos encontremos en unos entornos, unos territorios, para los que no existen mapas todavía.

El Plan de Servicios Digitales de Aragón es dinámico, vivo y nos ayudará a saber cómo avanzar.

Cuando se formula una estrategia, ésta se adapta al entorno en el que la organización se mueve en ese momento. Pero esa adaptación, al moverse el entorno, se desgasta. Aparecen holguras y rozamientos que hay que corregir, para lo cual se debe reformular la parte de la estrategia que ya no se ajusta a ese entorno.

La Dirección Estratégica de nuestro plan, se ha diseñado para detectar ese desgaste y reformular la estrategia de forma que vuelva a ajustarse al nuevo entorno.

Por ello, **el Plan de Servicios Digitales de Aragón se revisará al menos anualmente**, en un proceso de análisis, reflexión y planteamiento de alternativas en el seno de SDA, para ajustar el Plan en aquellos puntos en los que se haya desgastado más su conexión con el entorno.

De este modo, cuando llegue el momento de elaborar un nuevo plan, en 2025, deberíamos encontrarnos en una situación favorable para su formulación.

Más allá de 2025...

Muchos de los objetivos estratégicos que se han planteado, seguirán siendo válidos en 2025.

Si alguno de ellos, como la **transformación digital** de la administración o la **garantía de la protección y seguridad de los datos**, se ha logrado de una forma más o menos completa, el reto más importante será gestionar esos datos para diseñar y ofrecer a la ciudadanía unos servicios adaptados a las necesidades de cada persona cuando deba relacionarse con la administración. O mejor aún, cuando desee hacerlo porque los servicios que se le ofrezcan sean atractivos.

SDA colaborará con las personas que trabajan para la **administración**, para ayudarles a desembarazarse de tareas que no añadan valor a los servicios y puedan **centrarse en prestar atención a las personas usuarias**, sobre todo a aquellas que más lo necesiten porque tengan dificultades para relacionarse a través del canal digital.

SDA facilitará que las personas que trabajan en la administración puedan centrarse en la atención a personas usuarias.

La estrategia que presentamos debería poder permitir que en 2025

las **personas usuarias sepan qué pueden esperar de los servicios** que la administración les ofrece, porque el conocimiento de nuestras capacidades nos permita saber qué nivel de calidad somos capaces de satisfacer y así poder comprometernos con esos niveles. Probablemente una parte de este objetivo deberá completarse más allá de 2025.

Una de las barreras más importantes en la prestación de servicios digitales que sean satisfactorios para las personas usuarias es el momento de su **identificación** y el de la **firma**. Si en el periodo de duración del plan esta barrera no se ha superado porque la tecnología o la normativa

Más allá de 2025...

no se haya desarrollado lo suficiente, no cabe duda de que será uno de los campos en los que trabajar después de 2025.

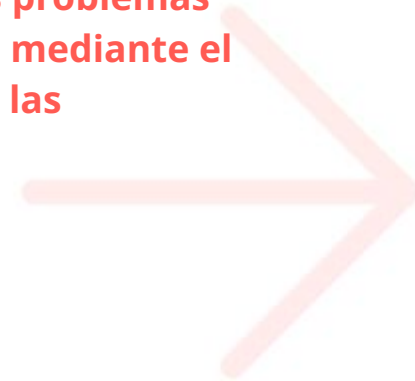
En ese momento, si se continúa avanzando en la obtención de **métricas de actividad** cómo se viene haciendo y se cumplen los objetivos previstos, estaremos en condiciones de **conocer mucho mejor a nuestras personas usuarias**.

Sabremos qué es lo que hacen y cómo lo hacen y estaremos en condiciones de preguntarles cómo lo quieren hacer.

Esto requerirá probablemente **nuevos diseños de los servicios públicos**, mucho más personalizados, como ya se ha indicado antes.

El **desarrollo de la tecnología** en los próximos cuatro años, seguramente nos dotará de capacidades que ahora solo somos capaces de intuir. Es probable que antes ya hayamos comenzado a usar la tecnología para liberar a las personas que trabajan para la administración de las tareas más repetitivas y cuenten con sistemas de recomendación que les ayuden a ellas en su trabajo diario y a las personas usuarias a relacionarse con la administración.

En definitiva, más allá de 2025 seguiremos trabajando por ayudar a resolver de forma global los problemas de las personas, mediante el uso del diseño y las tecnologías.



Casos de éxito





**Contar lo que hacemos
es casi tan importante
como hacerlo**

Un cambio en la Ley de Subvenciones para acabar con las maletas de facturas.

CONTEXTO

Las personas y entidades que reciben una ayuda económica en forma de subvención del Gobierno de Aragón para realizar un proyecto o actividad, deben justificar los gastos que han realizado. Esto implica recopilar todas las facturas originales y presentarlas en registro. Hay casos, como las ayudas a la cooperación al desarrollo, en las que ante el miedo a que las facturas se pierdan, las personas cooperantes viajan con maletas llenas de facturas desde el país del proyecto hasta registro, asumiendo además el coste de estos viajes.

RETO Y PROCESO

La normativa determina la obligación de presentar facturas originales. Esto obliga a desplazarse a las personas y entidades que no tienen la obligación de presentar facturas electrónicas. Para resolver este problema los departamentos competentes colaboraron para plantear un cambio normativo que esté en proceso de tramitación.

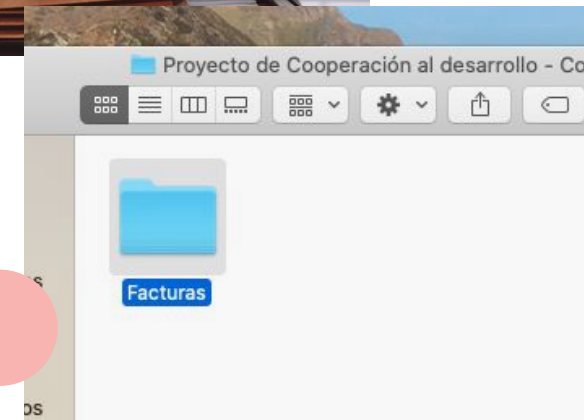
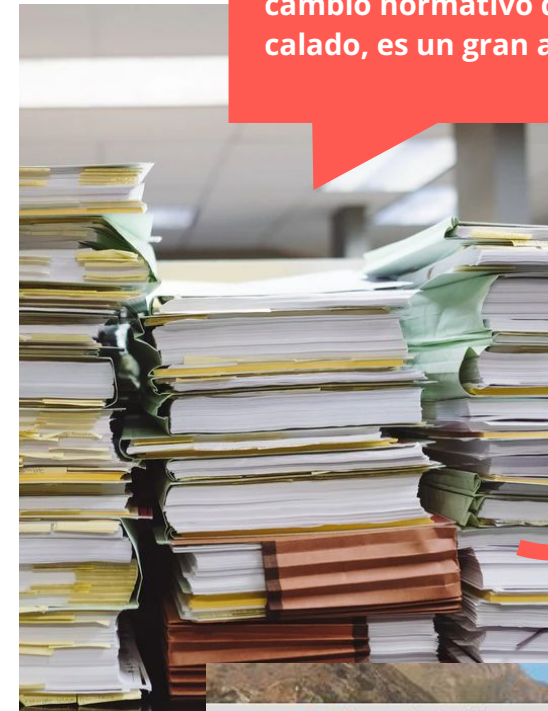
IMPACTO

Esta actuación se convirtió en una propuesta de modificación de la Ley de Subvenciones de Aragón.

El cambio normativo permitirá que sea la persona o la entidad que se beneficia de una subvención la que mantengan la factura o justificante del gasto original. Solo tendrá que presentar una copia digitalizada. Será la Administración la que comprobará y cotejará los datos aportados.

Con este cambio evitaremos los envíos de facturas extraviados o que las facturas viajen miles de kilómetros en maletas. Las entidades no tendrán que invertir dinero, tiempo y esfuerzo en el traslado de las facturas. Nuestro Servicio de Cooperación manipulará menos papel y necesitará menos espacio de almacenamiento. Conseguimos un trámite más sencillo, más ágil y adaptado a la realidad de servicios como los de Cooperación para el desarrollo.

No me había planteado que pudiéramos lograr un cambio normativo de este calado, es un gran avance.



Construimos una visión global de los trámites necesarios para trabajar con riesgo de amianto.

CONTEXTO

El amianto fue un material muy utilizado, debido a sus buenas propiedades y bajo coste, sin embargo, inhalar sus fibras puede provocar graves enfermedades. Por este motivo, existe en la actualidad normativa de seguridad laboral que se debe conocer y seguir cuando se realizan trabajos con riesgo de amianto. Los trámites para realizar estos trabajos van desde la inscripción en un registro específico de empresas a la medición de la exposición del personal, pasando por la elaboración de un plan de trabajo. Antes de comenzar este proceso no existía una visión global de los trámites y pasos clave en el trabajo con riesgo de amianto.

RETO Y PROCESO

Alinear a las personas del equipo del ISSLA encargadas de cada uno de los trámites para construir una visión global del proceso. Dejamos de pensar en trámites para pensar en servicios.

IMPACTO

Las personas que trabajaban con cada uno de los trámites relacionados con riesgo de amianto colaboraron en la elaboración del contenido. Trabajando en equipo, se identificaron los 7 pasos clave para llevar a cabo trabajos con exposición al amianto.

Construimos una visualización del proceso basado en estos 7 pasos, destacando información clave como los plazos. En cada paso, enlazamos a información ampliada y la tramitación online. Con ello, conseguimos que la información sea más clara y accesible.

Ahora, las empresas que van a trabajar con riesgo de amianto tienen claros los pasos a dar para conseguir este objetivo y para poder hacer estos trabajos en las condiciones de seguridad necesarias.

Con la visión global aportamos valor, porque estamos dando servicio más allá de los trámites

The image shows a screenshot of the ISSLA website's 'Riesgo de Amianto' section. The page is titled 'Riesgo de Amianto' and lists 7 steps for companies to follow. A red speech bubble highlights the text 'Con la visión global aportamos valor, porque estamos dando servicio más allá de los trámites'. Below the screenshot, a circular inset shows a worker in a white protective suit and helmet working in a trench.

Riesgo de Amianto

Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA)

Registro de empresas con riesgo de amianto y solicitud de aprobación del plan de trabajo

1. La empresa que realiza los trabajos debe estar inscrita en el Registro de empresas con riesgo por amianto (RERA)
 - **Inscribirse en el RERA:**
 - Empresa con domicilio social en Aragón:
 - Ir al [formulario de inscripción en el Registro de empresas con riesgo por amianto \(RERA\)](#)
 - El registro es válido para todo el territorio nacional.
 - Si ya estás inscrita, recuerda [mantener tus datos actualizados](#).
 - Empresa con domicilio social en otra Comunidad Autónoma: consulta a la autoridad laboral de su provincia.
 - **Si lo prefieres, puedes contratar a una empresa ya inscrita:**
 - [Consultar las empresas inscritas en Aragón](#)
 - [Consultar las empresas inscritas en Teruel](#)
 - [Consultar las empresas inscritas en Zaragoza](#)
2. Elaborar un Plan de trabajo y solicitar su aprobación
 - **Elaborar un Plan de trabajo:**
 - ¿Existen diferentes tipos de Plan de trabajo de amianto?
 - ¿Cómo podemos facilitar la elaboración del Plan de trabajo de amianto?
 - [Modelo de Plan de trabajo específico](#)
 - [Modelo de Plan único de carácter general](#)
 - [Modelo de Plan único de carácter general para transporte](#)
 - **Solicitar la aprobación del Plan de trabajo:**
 - Ir al [trámite Autorización de planes de trabajo con riesgo de exposición al amianto](#)
3. Aprobación del plan por la autoridad laboral
 - Recibirás la resolución por notificación electrónica.
 - El plazo para resolver es de 45 días hábiles.
 - Si en ese plazo no has recibido respuesta puedes considerar el plan aprobado.
4. Comunicar el inicio de los trabajos
 - **Plan de trabajo específico:**
 - Comunica la fecha y horario del inicio de los trabajos con la amelación indicada en la resolución del Plan.
 - Tienes la obligación de comunicar cualquier cambio respecto a las condiciones del Plan aprobado.
 - **Plan único de carácter general:**
 - Para cada trabajo, activa el Plan general comunicando fecha de inicio, dirección de intervenir.

Pagar una deuda nunca será agradable, pero al menos puede ser fácil.

CONTEXTO

Hay personas que, debido a los impuestos derivados de hacer una donación, contraen una deuda con GA. El importe de la deuda se puede abonar de manera fraccionada en una serie de plazos que se acuerdan con GA. Para hacer estos abonos, estas personas reciben por correo postal una serie de notificaciones y las cartas de pago, que son los documentos que después tienen que llevar al banco, pero encontraban muchas dificultades para entender los documentos y el proceso.

RETO Y PROCESO

Nuestro reto: actualizar, digitalizar y hacer comprensible tanto el procedimiento para solicitar el fraccionamiento del pago de la deuda, como las notificaciones y las cartas de pago. Trabajamos junto a los servicios implicados en el procedimiento para crear nuevos prototipos de todos los puntos de contacto y damos una gran importancia al testeo con personas usuarias.

IMPACTO

Diseñamos las nuevas cartas de pago y notificaciones atendiendo al uso de lenguaje claro. Evitamos términos y siglas, como VCO para referirse a la fecha de vencimiento, incomprensibles para las personas usuarias. Se maqueta cada hoja para aportar estructura a la información y facilitar la localización de los datos útiles como, por ejemplo, el número de justificante, el importe, la fecha límite de pago y el número de carta.

Por otro lado, se habilita el pago online a través de una aplicación específica ofreciendo una nueva vía, más ágil y sin horarios, para hacer el ingreso.

Se consigue reducir en gran medida las consultas, al ser el procedimiento más claro y comprensible, y se aporta valor a la experiencia de las personas usuarias que ahora pueden hacer los pagos cómodamente desde casa.

después

antes

Colaboración organizacional para imaginar el futuro del emprendimiento aragonés.

CONTEXTO

Gobierno de Aragón ofrece formación, ayudas y apoyo a las empresas y a las personas que emprenden a través de diferentes organismos.

La descentralización de estos servicios hace que las personas emprendedoras tengan que entregar los mismos documentos muchas veces y que inviertan mucho tiempo en buscar los servicios adecuados para ellas.

RETO Y PROCESO

Construir un espacio común de referencia para las personas y empresas emprendedoras.

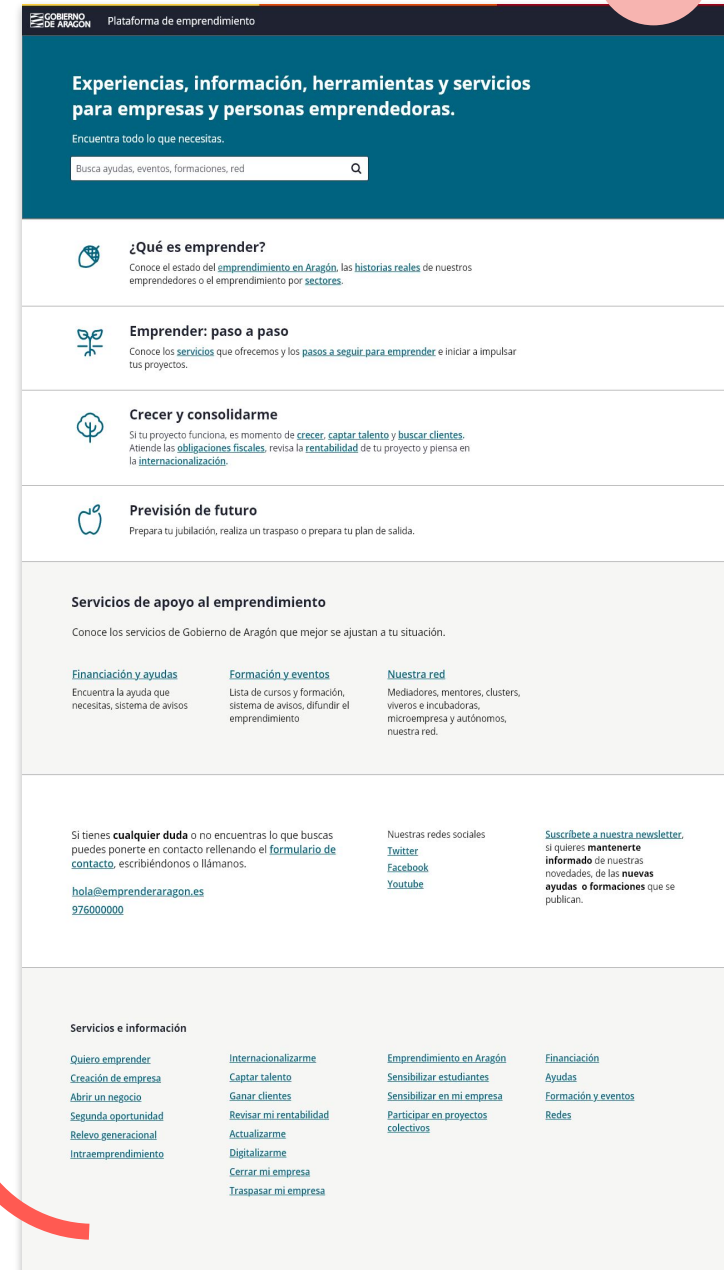
Coordinamos a todos los departamentos que interactúan con ellas para construir y alimentar este espacio.

IMPACTO

Creación de la plataforma de emprendimiento con el punto de acceso a todos los recursos a disposición de empresas y personas emprendedoras: información, servicios, contactos... y un vehículo para guiar la tramitación y consolidación de las empresas.

Esta plataforma de emprendimiento es, para las organizaciones públicas y privadas, una iniciativa compartida que fomenta la colaboración y ofrece una visión global de la ciudadanía y un canal de comunicación único para enfocar sus recursos de manera más eficiente.

Gracias a todo ello se consigue impulsar el crecimiento del ecosistema emprendedor y un cambio de cultura en las organizaciones que le acompañan.



Un sistema de diseño accesible y claro para el ecosistema digital de Gobierno de Aragón.

CONTEXTO

El GA cuenta con numerosas plataformas, aplicaciones y sitios digitales con diferentes estilos y patrones de interacción.

Ante esta dispersión, cualquier persona que se relacionaba digitalmente con el GA percibía que los sitios se encontraban desactualizados, desconectados, que eran poco usables e incluso, a veces, podía tener la sensación de haber abandonado el espacio de GA y estar en un sitio web independiente.

RETO Y PROCESO

Unificar y dar coherencia a todo el ecosistema digital de GA. Nos inspiramos en otras administraciones digitales de referencia y trabajamos para crear el sistema de diseño de GA: DESY. Testamos el sistema de diseño y creamos un repositorio en abierto para que cualquier organismo del GA pueda utilizarlo.

IMPACTO

DESY, el nuevo sistema de diseño de GA es limpio, consistente y usable. Hemos creado un [repositorio en abierto](#) donde pueden consultarse todos sus estilos y componentes. Este repositorio contiene el código necesario para que cualquier organismo de GA que necesite construir una interfaz de usuario pueda hacerlo.

Algunas aplicaciones a las que se ha aplicado el sistema de diseño por el momento: cita previa, gestor de expediente, oficina de certificados y registro de licitadores, entre otras (algunas en construcción)

Además, el sistema de diseño está siempre en crecimiento. Si cualquier organismo detecta la necesidad de crear un nuevo componente puede comunicarlo a SDA, quien valora, crea y valida el componente. Una vez validado, se incorpora al repositorio para que todo GA pueda hacer uso de él.

Catálogo de componentes
Recopilación de la mayor parte de los componentes y sus usos más típicos.

Botones

Botones por defecto

Normal	Por defecto	Con icono →	← Con icono	⌵
Active	Active	Con icono →	← Con icono	⌵
Hover	Hover	Con icono →	← Con icono	⌵
Focus	Focus	Con icono →	← Con icono	⌵
Deshabilitado	Deshabilitado	Con icono →	← Con icono	⌵
Estado cargando	Estado cargando	Con icono →	← Con icono	⌵
Estado éxito	Estado éxito	Con icono →	← Con icono	⌵

Botones primarios

Normal	Primario	Con icono →	← Con icono	⌵
Active	Active	Con icono →	← Con icono	⌵
Hover	Hover	Con icono →	← Con icono	⌵
Focus	Focus	Con icono →	← Con icono	⌵
Deshabilitado	Deshabilitado	Con icono →	← Con icono	⌵
Estado cargando	Estado cargando	Con icono →	← Con icono	⌵
Estado éxito	Estado éxito	Con icono →	← Con icono	⌵

Botones transparentes

Normal	Transparente	Con icono →	← Con icono	⌵
Active	Active	Con icono →	← Con icono	⌵
Hover	Hover	Con icono →	← Con icono	⌵
Focus	Focus	Con icono →	← Con icono	⌵
Deshabilitado	Deshabilitado	Con icono →	← Con icono	⌵

PRIMARY

Primary

Hide code

Macro

```
Copy
{% from "components/button/_macro.button.njk" import componentButton %}
{{ componentButton({
  "text": "Primary",
  "classes": "c-button--primary"
}) }}
```

Markup

```
Copy
<!-- button --><button class="c-button c-button--primary" >
  Primary
</button><!-- /button -->
```

Exención de auditorías: un beneficio ya no tan desconocido para las empresas.

CONTEXTO

La exención de auditorías es un trámite mediante el que las empresas que reúnen una serie de requisitos, como no tener más de 50 personas trabajadoras o que su actividad no sea de riesgo, pueden beneficiarse de no someterse anualmente a la auditoría de prevención de riesgos laborales. Esto supone un ahorro importante a las empresas, sin embargo, muchas de ellas desconocen la existencia de este beneficio.

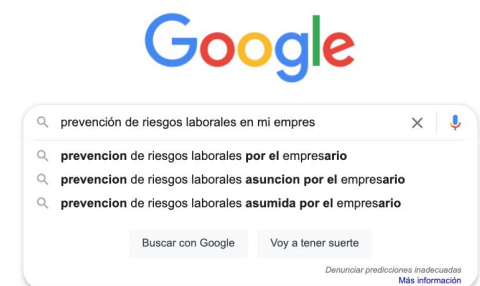
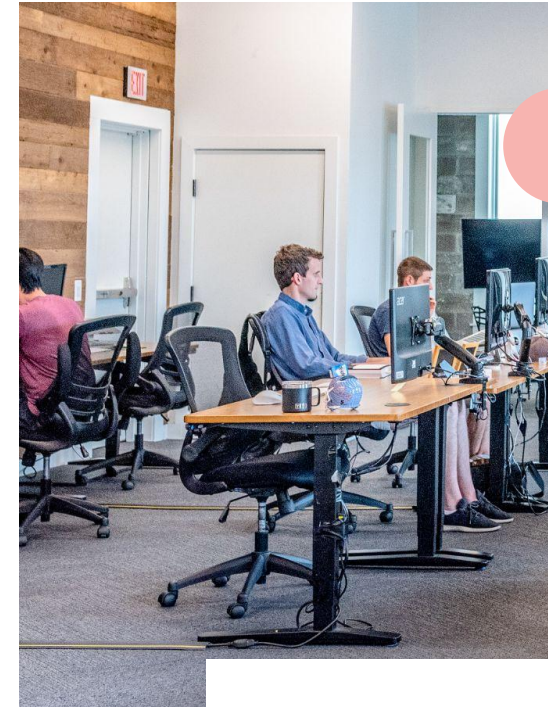
RETO Y PROCESO

Trabajamos con el equipo encargado de este procedimiento para ampliar su visión más allá del trámite. Conocimos y empatizamos con el perfil de empresa que podría beneficiarse de esta exención y cocreamos soluciones que aportasen valor a estas empresas y ayudaran a difundir la existencia de este beneficio.

IMPACTO

Las empresas no pueden buscar algo que desconocen, por eso, descubrimos qué información relacionada suelen buscar las empresas potencialmente interesadas.

Creamos contenidos de interés para las empresas y aprovechamos ese espacio para presentar y dar a conocer este procedimiento. Solicitar la exención de auditorías conlleva una serie de beneficios, pero también una serie de obligaciones, por lo que nos aseguramos de exponer bien toda la información necesaria para que las empresas puedan tomar una decisión consciente y responsable con su gestión preventiva.



La evolución del Catálogo de servicios ofrece mejor información a las personas.

CONTEXTO

El GA gestiona unos 1.500 servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Todos los servicios se encuentran en un repositorio de información que se encontraba desactualizado y con una arquitectura de catalogación centrada en el flujo de tramitación que, a su vez, dificultaba su presentación a la ciudadanía en la Sede electrónica.

RETO Y PROCESO

Era necesario modificar aspectos sustanciales de la categorización de los servicios públicos, el propio contenido informativo, así como del conjunto de roles que se ofrecían a los gestores administrativos. Además era necesaria la actualización de la interfaz para que fuera usable. Se generó un proceso de revisión de las necesidades del Catálogo de servicios y se diseñó una nueva aplicación utilizando la metodología de diseño de servicios y con la colaboración de las personas usuarias finales de la aplicación.

aragon.es/tramites/estrategiaSDA

IMPACTO

La evolución que se está produciendo en la Sede electrónica del GA y la mejora de la información a la ciudadanía es posible gracias a la nueva aplicación que gestiona el Catálogo de Servicios. Ahora somos capaces de ofrecer diferentes trámites o convocatorias dentro de un mismo servicio, de forma que el contexto de la información es mucho más rico que antes y, por tanto, más entendible.

El proceso de publicación interno de la información es más ágil, los departamentos no requieren de una autorización para publicar e incluso tienen campos "calientes" como el enlace a la convocatoria en el Boletín que se pueden actualizar en el momento necesario. Nuestra labor en SDA ha pasado a tener más valor, ofreciendo soluciones a los problemas de publicación y afrontando tareas de mejora de los contenidos del Catálogo de Servicios que antes no podíamos realizar.

Ahora el proceso de publicación es mucho más sencillo

The image shows a screenshot of the 'Servicios del departamento' website. The top part displays a list of services with columns for status (e.g., 'PUBLICADO', 'EN VALIDACIÓN'), creation date, and a 'Ver estado' button. Below this, a detailed view of a service is shown, including its title, description, and a 'Proceso específico' section. A red speech bubble with the text 'Ahora el proceso de publicación es mucho más sencillo' is overlaid on the top right of the screenshot. A red circle highlights a specific part of the interface, and a red arrow points from the speech bubble towards it.

Un sistema de cita previa para poder volver a vernos y a escucharnos.

CONTEXTO

El Gobierno de Aragón tiene espacios dedicados a la atención a la ciudadanía. Allí se presta el servicio de registro y se ayuda a las personas para que sepan cómo presentar sus solicitudes. La pandemia borró la presencialidad y el contacto con las personas durante unos meses.

RETO Y PROCESO

El reto consistió en montar en pocas semanas un servicio de cita previa que se pudiera implantar en todo el Gobierno de Aragón para garantizar la asistencia a la ciudadanía con seguridad. Para ello se coordinó un equipo en el que también estaban los responsables de registro, de la infraestructura tecnológica y en el que se habló con los Departamentos para ver sus necesidades. El resultado fue un servicio de cita previa actualizado a la situación provocada por la pandemia

IMPACTO

El nuevo servicio de cita previa ha permitido organizar adecuadamente las visitas de la ciudadanía a las diferentes sedes del Gobierno de Aragón. A la vez se ha conseguido orientar mejor a las personas para que acudan a las oficinas donde realmente se les puede resolver su problema.

En la reorganización de la cita previa hemos aprovechado para posibilitar el acceso a oficinas especiales que ofrecen el registro en cl@ve permanente. De esta forma ayudamos a que la ciudadanía pueda realizar sus trámites de forma digital, si es que así lo quiere hacer.

El nuevo servicio de cita previa digital ha pasado a suministrar 15.000 citas al mes a la ciudadanía aragonesa que necesite atención presencial en nuestras oficinas.

Cuando accedo al GA se que no va a haber aglomeraciones y que la atención va a ser segura

Finalizar

Finalizar

Incluir en la normativa el derecho a entender lo que la administración cuenta.

CONTEXTO

El lenguaje administrativo hace que muchas veces los servicios que ofrece el GA sean difíciles de comprender para las personas. Nos encontramos con la idea de que “el procedimiento es el que es y lo importante es la normativa” y el miedo a ofrecer una versión diferente a la publicada en el Boletín Oficial.

RETO Y PROCESO

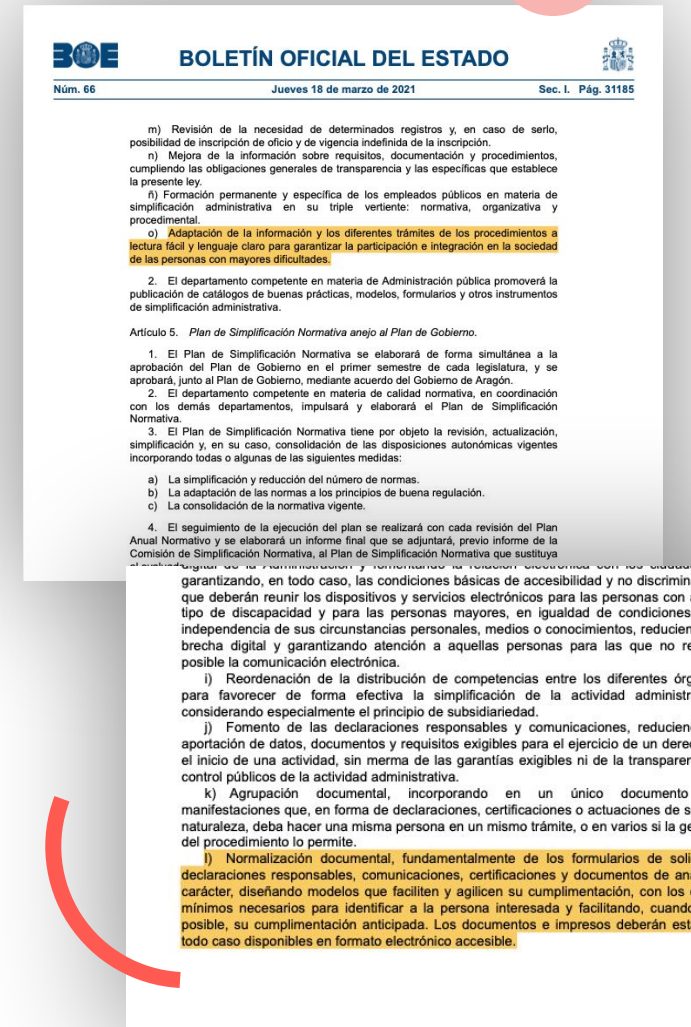
No existía suficiente énfasis en la normativa para que la información que se hace llegar a las personas utilice un lenguaje claro y comprensible. Se habla de transparencia, de acceso a la información, de publicación de los catálogos, pero no en cómo tiene que estar expresada esta información. Ante esta situación, se propuso la inclusión de unas referencias claras en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

IMPACTO

Se incorporó en la Ley de simplificación administrativa de Aragón la necesidad de claridad en el lenguaje administrativo al considerarlo un punto esencial en la transformación digital de la Administración.

En la parte expositiva, como principio inspirador, se menciona la incorporación del lenguaje natural. En el articulado, se menciona la adaptación de los trámites a lectura fácil y lenguaje claro, así como que los modelos de declaraciones responsables deben ser fácilmente accesibles a los ciudadanos, garantizando su lectura fácil y lenguaje claro.

En paralelo ayudamos a los Departamentos a mejorar su información y, de manera continua, curamos los textos que se ofrecen en la Sede electrónica para que sean entendibles por todo el mundo.



20.000 minutos al mes devueltos a la ciudadanía gracias al nuevo registro digital.

CONTEXTO

El proceso de registro de una solicitud tiene que cumplir una serie de cautelas legales que acrediten que realmente se ha producido el registro a una hora determinada. El proceso también exige que la solicitud esté firmada por la persona que la presenta. Este proceso de garantía a la ciudadanía se produce tanto en el ámbito físico como en el digital.

RETO Y PROCESO

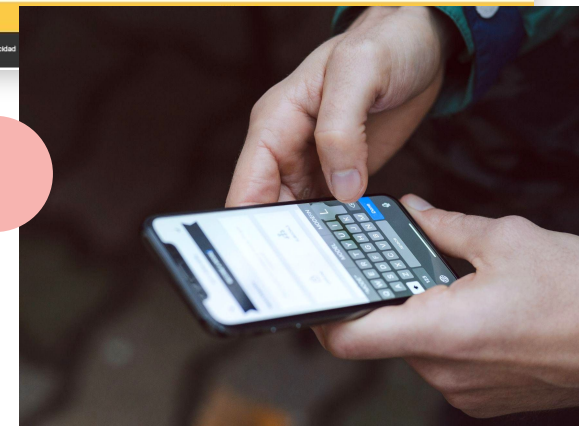
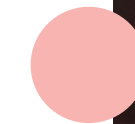
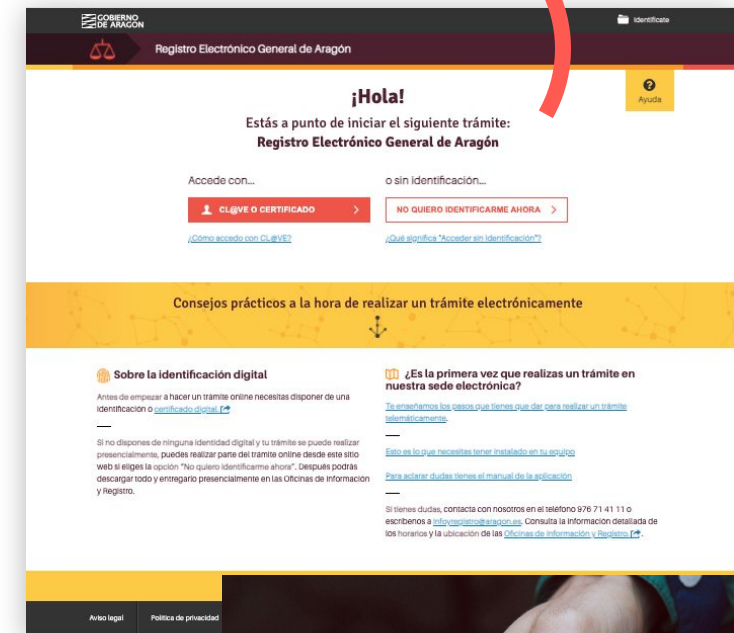
El proceso de registro y firma digital tenía una lógica “en serie” en la que cada validación técnica y legal debía esperar a que se produjera la anterior. Creamos un equipo técnico y legal que desenmarañó todos los procesos que se realizaban en el registro digital y los reorganizó para que los diferentes pasos se produjeran tanto “en paralelo” como en procesos desatendidos, si es que la validación no requería ser resuelta en el acto. El reto fue reducir el tiempo de registro y firma en un minuto por solicitud.

IMPACTO

El tramitador online es la herramienta que ofrece SDA para que la ciudadanía registre y firme solicitudes digitalmente. El proceso de registro y firma se ha reducido a unos pocos segundos cuando originalmente requería de un minuto a cada persona delante de la pantalla.

La reducción de tiempo se ha conseguido gracias a la implantación de un sistema de alertas que permite conocer cuando los procesos y validaciones están finalizados. Ese sistema envía a las personas toda la documentación sin necesidad de que esperen delante de la pantalla. Además, el proceso en vivo delante del ordenador ya devuelve los datos y documentos básicos que permiten tener la seguridad de que el trámite se ha presentado correctamente.

El tramitador online es utilizado para presentar unas 20.000 solicitudes al mes y en cada solicitud hemos ahorrado un minuto al solicitante.



Incorporamos perfiles profesionales provenientes del diseño en la administración.

CONTEXTO

La administración no tiene personal especializado en tareas de diseño y rediseño de servicios públicos. Cuando se planifica un nuevo servicio, personal de la administración que conocen el servicio crea el recorrido de la persona usuaria por el trámite. Ellos tienen el conocimiento funcional, pero no la metodología adecuada para enfrentarse a ese proceso.

RETO Y PROCESO

El reto era hacer comprender a la organización que un servicio es algo mucho más grande que el trámite que cada unidad gestiona y que existen profesionales formados para resolver esa clase de problemas. Se contó con la ayuda de Función Pública y de los Sindicatos, que ayudaron a SDA a crear una propuesta de escala profesional que se ajustaba a las necesidades del GA.

IMPACTO

La creación de la Escala de Ingenieros en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto posibilita al GA el dotarse de profesionales provenientes de este Grado universitario. En SDA se han creado ya dos plazas para este perfil y se espera que otras unidades incorporen a estos profesionales.

Este perfil profesional va a ayudar a profesionalizar el diseño dentro del GA, ayuda al personal público a rediseñar los servicios públicos que está ofreciendo y a considerar las necesidades de las personas como criterio fundamental de trabajo. Este perfil también va a tener impacto para incorporar la experiencia de uso y la experiencia de interacción en la administración. El contar con un nuevo tipo de perfil profesional ayudará también a enriquecer los equipos multidisciplinares.

Gracias a esta escala profesional, el conocimiento sobre diseño podrá ser mantenido dentro del GA



Bibliografía.

- Banco de España. (2021). *Informe anual 2021 Banco de España*. <https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/informes-y-memorias-anuales/informe-anual/>
- Council, D. (2019). *Design Council's framework for innovation*.
- Downe, L. (2019). *Good Services. How to Design Services that Work*. BIS Publishers BV.
- España Digital 2025. (2021). *Agenda Digital 2025*. https://portal.mineco.gob.es/ca-es/ministerio/estrategias/Paginas/00_Espana_Digital_2025.aspx
- Fondo Monetario Internacional. (2021). *Informes de perspectivas de la economía mundial*. <https://www.imf.org/es/Publications/WFO/Issues/2021/10/12/world-economic-outlook-october-2021>
- Fumás, V. S. (2000). *La cultura en las organizaciones. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (7), 341-364.
- Gobierno de Aragón. (2021). *IAEST encuesta sobre equipamientos y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares*. <https://www.aragon.es/-/encuesta-sobre-equipamientos-y-uso-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-en-los-hogares>
- Gobierno de Aragón. (2021). *IAEST proyecciones de población*. <https://www.aragon.es/-/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion>
- Gobierno de España. (2021). *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*. <https://planderecuperacion.gob.es/>
- Government Digital Service - GOV.UK. (2021). *GDS About*. <https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service/about>
- Government Digital Service - GOV.UK. (2021). *GDS Communications Strategy 2018 to 2019*. <https://www.gov.uk/government/publications/gds-communications-strategy-2018-to-2019/gds-communications-strategy-2018-to-2019>
- Government Digital Service - GOV.UK. (2021). *Government Design Principles*. <https://www.gov.uk/guidance/government-design-principles>
- Government Canada Digital. (2021). *Government Canada Digital Standards*. <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/government-canada-digital-standards.html>
- Grant, R. (2014). *Dirección Estratégica Conceptos, Técnicas y Aplicaciones*. Civitas.
- Hill, C., Jones G. (2005). *Administración estratégica. Un enfoque integrado*. McGraw Hill.
- Johnson, G., Scholes, K., Whittington, R. (2007). *Dirección estratégica*. Pearson Alhambra.
- Ministerio de Hacienda y Función Pública. (2021). *Escenario macroeconómico Gobierno de España*. <https://www.hacienda.gob.es/es-ES/CDI/Paginas/EstabilidadPresupuestaria/InformacionGeneral/EscenarioMacroeconomico.aspx>
- Naciones Unidas. (2021). *Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- OCDE. (2021). *OCDE perspectivas económicas*. <https://www.oecd.org/perspectivas-economicas/>
- Polaine, A., Løvlie, L., & Reason, B. (2013). *Service design: From insight to inspiration*. Rosenfeld media.
- Portal Administración Electrónica. Gobierno de España. (2021). *Plan de Transformación Digital de la AGE*. https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Estrategia-TIC-AGE.html
- Sierra-Pérez, J., Teixeira, J. G., Romero-Piqueras, C., & Patrício, L. (2021). Designing sustainable services with the ECO-Service design method: Bridging user experience with environmental performance. *Journal of Cleaner Production*, 305, 127228.
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media, Inc.
- Thompson, A., Strickland, A. (2004). *Administración estratégica. Textos y casos*. McGraw-Hill.
- US Digital Services. (2021). *US Digital Services How We Work*. <https://www.usds.gov/how-we-work>
- US Digital Services. (2021). *US Digital Services Playbook*. <https://playbook.cio.gov/#play1>



FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL
"Construyendo Europa desde Aragón"

