

Plan de Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza octubre 2016-diciembre 2018



Comité permanente de Administración Electrónica

23/09/2016
versión 1.0

ÍNDICE

1. OBJETO

2. ANTECEDENTES. SITUACION ACTUAL

3. DEMANDAS LEGALES. DEMANDAS DE LA ORGANIZACION

4. BENEFICIOS. COSTES

a) Beneficios

b) Costes

5. AREAS DE ACTUACION

a) Organización

b) Normativa

c) Archivo y documentación

d) Tecnológica

6. UNIDADES IMPLICADAS

7. CRITERIOS

8. RIESGOS

9. ACTUACIONES TECNOLÓGICAS

10. OBJETIVOS CIUDADANIA/ADMINISTRACIÓN

i) Ciudadano

ii) Administración tramitación

iii) Procedimientos especiales

11. SOPORTE Y FORMACION

12. EVALUACION

13. PRESUPUESTO. GASTOS

Anexo I. GLOSARIO

Anexo II. UNIDADES IMPLICADAS

REFERENCIAS

Este plan ha sido promovido por el Gerente de la Universidad de Zaragoza, Alberto Gil, y elaborado por el comité permanente de Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza. Alberto Gil, Víctor Escartín, Dolores Roche, Carmen Baras, Kermit Macpherson, Ángel Pascual, Rosa Villaverde, Joaquin Asensio, Celia Cañadas, Ana Gascón, Mar Langa, Teresa Muñoz, Pascual Pérez, Juan Arana

PLAN ADMINISTRACION ELECTRONICA 2016-2018

1. OBJETO

El presente documento trata de establecer objetivos y actuaciones de la Administración Electrónica en la Universidad de Zaragoza (UZ) en el período octubre 2016 a diciembre 2018.

La Administración Electrónica o e-administración obedece a un mandato legal por el que se pretende el impulso y desarrollo de productos y servicios de las administraciones públicas por medios electrónicos con objeto de propiciar su proceso de modernización, y de mejorar su eficacia y eficiencia de cara a la sociedad. No debe suponer un handicap para el ciudadano o una mera sustitución "con lo anterior", se trata más bien de la oportunidad de abrir mayores vías de conexión para el acceso a unas administraciones que debe estar al servicio de una sociedad más moderna y exigente. En este sentido la e-administración supone un nuevo paradigma de la relación con los ciudadanos, empresas e instituciones, una reingeniería de procesos internos y un cambio cultural de la organización que, evidentemente, debe ser potenciado y sostenido en el tiempo para que sea efectivo.

Por otra parte, se persigue el objetivo general de la racionalización de los procesos administrativos como principio general que ha de guiar la evolución de la administración electrónica en la UZ.

El acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. La finalidad última es que las Administraciones Públicas deben evitar que los ciudadanos y empresas soporten cargas administrativas que no sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. Los gestores públicos deben ser conscientes que una prolongación indebida del tiempo dedicado a las obligaciones administrativas nos perjudica a todos social y económicamente. Este plan de la Universidad de Zaragoza sirve para ordenar los recursos y objetivos en esta materia durante los próximos dos años.

El ámbito jurídico actual de desarrollo de la Administración Electrónica son tanto las obligaciones derivadas de las leyes 39/2015 y 40/2015 en cuanto al derecho de los ciudadanos de relacionarse con las administraciones por medios electrónicos y a las obligaciones de tramitación electrónica que dichas leyes producen, como las relativas al Reglamento europeo 910/2014 de identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

En este sentido, como, como ámbitos conexos figuran la gestión de las facturas electrónicas resultantes de Ley 25/2013, la licitación electrónica derivada de la Directiva 2014/24/UE, y la obligación de publicidad del Perfil del Contratante.

Asimismo se incluyen las normas y reglamentos derivadas de las anteriores subrayando especialmente los vigentes Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.

Por el contrario, en este caso, no se incluyen las obligaciones directas derivadas de la ley de transparencia, ley 19/2013 ni las políticas de "datos abiertos", gobierno electrónico, e-democracia (con la excepción del voto electrónico en determinados procesos), participación electrónica, reutilización y empleo de "redes sociales". por ser éstas desarrolladas en los procedimientos de transparencia y gobierno abierto que determine la comisión creada al efecto en la UZ. Todo ello sin perjuicio de la incardinación, coordinación y colaboración con grupos de trabajo sobre los citados campos.

2. ANTECEDENTES. SITUACION ACTUAL

Estos son los principales hitos:

1993: Primeros servicios online para estudiantes y empleados: consulta expediente académico (1993), consulta resultados admisión (1995), creación de credenciales NIP+administrativa (mayo 1996), automatrícula (1997), preinscripción por internet (2000) y progresivamente, otros servicios académicos. Sideral, la producción científica para investigadores dio sus primeros pasos en 2003. Los servicios de gestión de personal para empleados estuvieron disponibles desde 2006. Actualmente, una buena parte de esos servicios online se encuentran en Secretaría Virtual (servicios académicos), eGestión (servicios de personal) y Cientia (servicios de investigación).

2008: constitución de un grupo de trabajo para la implantación de la administración electrónica en el área de Gestión del SICUZ

2009: Concurso para seleccionar el proveedor que instalará la sede electrónica y un conjunto de servicios sobre la misma. Fue seleccionado Telefónica Soluciones

2009: Constitución de un comité de administración electrónica de la Universidad.

2010: Comienzo de los trabajos de implantación de la sede electrónica. Nombramiento de Jose Miguel Jover como responsable del proyecto y poco después Pascual Pérez como técnico informático asociado al mismo.

2012 agosto: puesta en producción de la sede electrónica

2014 febrero: UNIZAR aprueba un cambio de estrategia. Buscará productos independientes pero interoperables para construir sus servicios de administración electrónica y tramitación fijándose especialmente en la oferta de servicios del MINHAP e intensificando la colaboración con otras administraciones: las universidades y las administraciones más cercanas. Juan Arana es nombrado coordinador del proyecto y Pascual Pérez, responsable tecnológico.

2014 abril: abandono del sistema de identificación WebSigner y sustitución por su equivalente @firma de MINHAP

2014 abril: constitución del comité permanente de administración electrónica de la universidad con carácter asesor de Consejo de Dirección y de seguimiento. Comienzo de reuniones mensuales.

2014: Contrato de mantenimiento con Hiberus. Instalación del cliente de intermediación de datos "Cliente ligero SCSP" y elaboración del primer prototipo de Herald. Ahorros notables en contratos de mantenimiento y en otros capítulos como el pago a FNMT en virtud del acuerdo CRUE.

2014 y 2015: instalación de algunos nuevos servicios en la sede e implantación de nuevos procesos, búsqueda de componentes externos (MINHAP y empresas privadas), robustecer el funcionamiento de la sede y realizar actividades de difusión y formación. Apoyo a la implantación de la e-factura FACe, GEISER, directorio de unidades DIR3, puesta a disposición de SCSP para consulta de pagos de estar al corriente de las obligaciones tributarias y con la Tesorería de la Seguridad Social

2015 diciembre: fin del contrato e instalación de la sede con Telefónica Soluciones. Contrato de mantenimiento para incidencias graves y evolutivos ligeros.

2016: Puesta en marcha de GEISER y SIR (enero), Portafirmas del MINHAP (marzo), puesta en marcha del registro electrónico con claves concertadas REGTEL (abril) y puesta en marcha de

los primeros módulos de comunicaciones administrativas (abril)

3. DEMANDAS LEGALES. DEMANDAS DE LA ORGANIZACION

(01) La implantación de la administración electrónica vienen por una parte del marco legal que establece la 11/2007 y ahora las leyes 39/2015 y 40/2015

(02) Procede también de las obligaciones impuestas por normas europeas como el Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS), su Reglamento de ejecución (UE) 2015/1502, la directiva europea Directiva 2014/24/UE y otras [6]

(03) Procede también de un impulso político de la dirección de la universidad que incluye en su programa electoral y en directrices posteriores el objetivo de implantar una administración sin papeles: significa una menor carga administrativa para los ciudadanos que recibirán más facilidades para relacionarse con la administración, una mayor agilidad en la tramitación, una simplificación en los procedimientos. Objetivo alineado con una tendencia general en las administraciones españolas.

(04) Responde también al deseo de mejorar la gestión, mejorando su eficiencia y reduciendo gastos y costes

4. BENEFICIOS. COSTES

a) Beneficios

(01) Los intangibles de cumplimiento de la ley, colaborar en la mejora de la modernización, dar servicios más cómodos y eficientes a los ciudadanos y reducirles sus costes de carga administrativa.

(02) Las posibilidades que supondrá la licitación electrónica

- El ahorro potencial a medio/largo plazo. Por ejemplo, el Ayuntamiento Gijón estimó en CNIS 2015 que el paso de licitación convencional a electrónica había supuesto un ahorro de un 35%. En el ámbito universitario, la Universidad de Almería señaló en una reunión de universidades que a ellos, en solo alguna de sus compras, les había supuesto un ahorro de 100.000 euros

En este sentido, si estimamos que el ahorro podría estar en el 5% podría estimarse el ahorro anual en 1,3 mill. €

(03) Las mejoras en la gestión interna y de cara al administrado que supondrá la implementación de la factura electrónica, factura digitalizada y tramitación de las autorizaciones de facturas

Según una estimación interna basada en el número de horas anuales dedicadas a la tramitación de facturas, desde que las entrega el proveedor hasta que se emite la orden de pago, el coste imputable, estimado de forma conservadora, podría estar alrededor de 8 euros por factura. Esa estimación se ha realizado a "grosso modo" calculando las horas anuales dedicadas a la tramitación en centros, departamentos, servicios y otras unidades.

Al emitirse unas 50.000 facturas (en 2015), supondría un coste anual de 0,4 mill. euros

La estimación de 8 euros no está alejada de los 5 € que se citan en [2] y de otras fuentes (Dominguez Macaya, Jaime, sesión INAP nov 2015, [3])

La mejora en la respuesta y en los tiempos de gestión interna. A las estimaciones anteriores

hay que sumar lo imputable a la gestión de tiempos registros. Si se estima en 3 minutos el tiempo medio de registro de cada factura, resultarían, en estimación conservadora, 2.000 horas (1,5 personas, 45.000 euros)

(04) Tiempo de desplazamiento de personas (excluyendo el correo interno) para llevar comunicaciones a los registros y trasladarlas después a las unidades de destino. Unas 20.000 comunicaciones administrativas a un promedio de 5 minutos cada una. (1,2 personas 36.000 euros)

(05) Coste de oportunidad asociado a la dilatación de plazos de resolución como consecuencia de los transportes (piénsese en la tramitación de las resoluciones de contratos, publicación de resoluciones de comisiones de contratación y otras resoluciones relativas a personal).

(06) Las operaciones de firma electrónica se pueden hacer en horarios fuera del horario administrativo y fuera del despacho del firmante.

Dicho lo anterior, hay que advertir que el proceso de implantación supondrá una modificación de los procedimientos y, probablemente, a corto plazo, como todo proceso de cambio cultural/organizativo, puede implicar inconvenientes iniciales que dilaten la normalización de los beneficios descritos. No obstante, este efecto es perfectamente lógico y asumible en un proceso de cambio de cultura organizacional como la que supone la implantación de la administración electrónica.

b) Costes

Más allá de los ahorros que supondrá a medio/largo plazo la implementación de la administración electrónica, hay que ser consciente que, para alcanzarlos, debe haber inicialmente un compromiso de inversión. Los más significativos serán los siguientes:

(01) La tramitación electrónica de la licitación y la gestión de la factura electrónica también tiene costes asociados a las operaciones de cumplimentar formularios informáticos. Estimemos que eso supone, en promedio, el 20% de lo ahorrado.

(02) Es necesario invertir en desarrollos informáticos. Aunque el coste es de orden mucho menor que el ahorro.

Por ejemplo, el coste adicional para implantar la contratación electrónica en PLYCA es de unos 35.000 euros más un 20% (estimado) de mantenimiento anual.

En este sentido, el coste de desarrollo de un sistema de validación de facturas en formato electrónico debiera ser no superior a 25.000 euros.

(03) Es necesario hacer adquisiciones asociadas a soluciones tecnológicas o al pago por uso (como GEISER) o por licencia. Coste del hardware.

5. AREAS DE ACTUACION

Este plan contempla varias áreas de actuación

a) Organización

Revisión de los procedimientos de tramitación. Mantenimiento del catálogo de procedimientos junto con sus características. Mantenimiento del sistema de información administrativa SIA (MINHAP). Revisión de los firmantes de las resoluciones.

Puesta en marcha de los mecanismos previstos por la ley 39/2015, tales como:

- Registro de funcionarios que habilitados para digitalizar y firmar documentos
- Registro de funcionarios que pueden actuar en representación de ciudadanos.
- Asistencia a los ciudadanos que no puedan hacer uso de medios
- Mantenimiento de unidades tramitadoras, registros auxiliares, etc

b) Normativa interna de la UZ

Normativa que desarrolle, instrucciones que detallen o criterios que aclaren la aplicación de las normas.

Aspectos tales como:

i) Política de gestión de documentos electrónicos. Transformación de documentos papel en electrónicos. ¿Quién firma?. ¿Qué documentos quedan excluidos de la transformación digital?. Destrucción de originales, etc.

ii) Notificaciones y comunicaciones electrónicas

¿Quién está obligado a recibirlas?. ¿A través de qué medio se practican?.

iii) Uso de claves concertadas para la identificación en distintos procedimientos

Actualmente están vigentes para el registro electrónico. En un futuro muy próximo habrá que regularlas para otros procedimientos: firma de actas de asignatura, validación de facturas.

iv) Políticas de firma, uso de sellos de órgano

Respecto a los funcionarios, además de quien debe firmar cada documento, o si debe ser firmado por un sello de órgano, establecer normas de firmas múltiples, orden de las mismas, vistos buenos.

Respecto al ciudadano precisar qué documentos sólo requieren autorización, cuáles identificación + sello de órgano y cuales requieren la firma por un certificado cualificado.

v) Actuaciones administrativas automatizadas (AAA)

¿Qué actuaciones se consideran de este tipo?. Hasta ahora se consideran los certificados académicos (también se firman con sello de órgano los cotejos destinados al tablón de anuncios). En general, todas aquellas que no admiten discrecionalidad por el firmante, son candidatas a AAA

c) Archivo y documentación

Definir y aprobar las políticas de gestión de documentos electrónicos tanto en su fase de tramitación como en la fase de archivo electrónico, incluyendo políticas de expurgo.

Estas políticas incluyen la definición de "metadatos" que deben acompañar a los documentos definidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sus normas técnicas (NTI) y precisadas en recomendaciones técnicas de archiveros.

Ejemplos de esas políticas se pueden encontrar en [4]

d) Tecnológica

Instrumentos tecnológicos para llevar alcanzar los objetivos previstos. Estos instrumentos son de varias clases

- i) Servicios comunes del MINHAP, Gobierno de Aragón y otras instituciones públicas basados en uso de servicios o utilización de programas con licencia gratuita (GEISER, FAcE, Portafirmas, Cliente ligero SCSP, ARCHIVE, @firma, etc.)
- ii) Servicios prestados por empresas proveedoras de servicios TIC con quienes tenemos contratados otros productos (SIGMA AIE, OCU, Cientia de investigación, ODILO del sistema de archivo)
- iii) Servicios que se pueden contratar a otras empresas (Telefónica Soluciones, Hiberus, etc.) o entidades
- iv) Desarrollos de la propia UNIZAR (AE o SICUZ), casi siempre orientados a integrar servicios anteriores.
- v) Adquisición, mantenimiento y operación de los sistemas (SICUZ)
- vi) Desarrollos en las aplicaciones corporativas de UNIZAR (ERP) realizados con recursos internos (SICUZ)

6. UNIDADES IMPLICADAS

En este apartado se describen las unidades implicadas en la implementación y desarrollo de este plan, así como su nivel de implicación en las distintas actuaciones contenidas en éste.

Más allá de las unidades que lideraran el diseño e implementación de las actuaciones en materia de administración electrónica contenidas en el plan, y habida cuenta de que la implementación de dicha e-administración atañe a todos los servicios y colectivos vinculados con la Universidad de Zaragoza, en el proceso de diseño de actuaciones, con objeto de propiciar una mayor aceptación y eficacia, se estimularán las medidas de participación que se consideren necesarias para que los interesados y/o usuarios aporten las oportunas consideraciones.

Una relación más detalladas, aunque no exhaustiva, figura en el Anexo II

a) Relación de unidades

Se agrupan las unidades en las siguientes categoría y enumeraciones singulares

- Gerencia. Es la representación del equipo de dirección (GERENCIA).
- Secretaria General (SECREGEN)
- Administración Electrónica (EADMIN)
- Registro General (REGISTRO)
- Soporte a tramitadores. Actualmente en coordinación informática RRHH (TRAMITA)
- Archivo (Sección de) (ARCHIVO)
- Centro de Información Universitaria (CIU)
- SICUZ (SICUZ)
- Racionalización y Calidad (CALIDAD)
- Unidades Administrativas de Servicios Centrales incluyendo Paraninfo (SERVCENTR)
- Servicios Universitarios no enumerados en otro lugar (SERVICIOS)
- Centros:
 - . Administrador y Secretarías (CENTR_SECR)
 - . Registros Auxiliares (REGAUX)
 - . Conserjerías (CENTR_CONS)
- Departamentos (DEP)
- En cuanto a Bibliotecas, en tanto gestores de aplicativos como ZAGUAN, deben tener una

consideración preferente.

b) Niveles de implicación

Las competencias asociadas a cada nivel de implicación son las siguientes:

- DIRECCION. Aprobación de planes y normas en el nivel de competencia que corresponda
 - NORMATIVA. Aprobar la normativa necesaria
 - DEFINICION del servicio. Especificar requisitos
 - USUARIO. Deben de conocer el uso de las funcionalidades y emplearlas
 - DESARROLLO e implantación del servicio
 - SOPORTE_PART. Deben de ser el soporte de primer nivel a las personas de su unidad organizativa
 - SOPORTE_GEN. Deben de ser el soporte de primer nivel a todos los usuarios de la universidad que corresponda (por ejemplo, a los funcionarios tramitadores, a los firmantes, a los estudiantes)
 - FORMACION. Actividades de formación y difusión
 - APOYO. Deben elaborar propuestas, participar en comisiones y grupos de trabajo
 - OPERACION. Desarrollo e implantación de funcionalidades. Contacto con entidades externas. Soporte de nivel superior. Planificación. Información y difusión
- Ejemplo indicativo (ver cuadro completo en el Anexo Unidades Implicadas)

Aqui se indica un ejemplo. Una relación más detallada figura en Anexo II

Unidades	Insertar tablón anuncios (solicitud)
GERENCIA	DIRECCION
SECREGEN	DIRECCION
EADMIN	SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO, SOPORTE_PART
SERVICIOS	USUARIO, SOPORTE_PART
CENTR_SECR	USUARIO, SOPORTE_PART
REGAUX	
CENTR_CONS	
DEP	USUARIO, SOPORTE_PART

Una cuadro más detallado puede encontrarse en el Anexo II. En él se ha indicado las "implicaciones" para los siguientes procesos:

- Insertar tablón anuncios (solicitud)
- Formularios especializados inicio expediente
- Registro y comunicaciones internas
- Gestión y uso de la firma
- Gestor documental

- Carpeta ciudadana
- Expediente contable electrónico
- Factura electrónica
- Copias auténticas (Habilitación)
- Notificaciones
- Intermediación
- Apoderamientos

7. CRITERIOS

(01) **Conservar el conocimiento** de los instrumentos tecnológicos

Desde este punto de vista, es decir, poniendo en valor el conocimiento propio y la eficiencia en términos de coste-beneficio, es necesaria una nueva visión sobre la idea de qué aplicaciones esenciales deben ser fruto de un desarrollo hecho por personal propio, y cuáles auxiliares, como por ejemplo el gestor documental, puedan estar desarrolladas y mantenidas por empresas con las que se mantiene una estrecha colaboración en la implantación y/o que tienen productos que funcionan bien y fáciles de interconectar (especialmente mediante servicios web) con cualquier otro sistema de gestión.

(02) Utilizar, en la medida de lo posible, **instrumentos tecnológicos "software abierto"** que permitan ser mantenidos por una variedad de proveedores.

Dentro de las políticas habituales de UNIZAR. Razones económicas y de independencia de proveedores.

(03) **Desarrollos simplificados** (basados en el ERP o aplicación corporativa)

Hay dos tipos de desarrollos de funcionalidades administrativas en la sede

a) Las funcionalidades en las que intervienen se desarrollan en el lenguaje y por los desarrolladores de la sede. Por ejemplo las certificaciones académicas y el cambio de contraseña pertenece a este tipo

b) Las funcionalidades se desarrollan en el propio ERP. Utilizan servicios comunes y bien conocidos de la sede (Portafirmas, Registro, firma con sello de órgano, generación de CSV, custodia)

Las (a) se están mostrando costosísimas y de difícil sostenibilidad (como ejemplo, el caso de la solicitud de títulos que, después de casi dos años aún no ha finalizado; hay casos similares).

Preferimos que en la futura orientación de la AE vayamos, como regla general, hacia modelos (b)

(04) Elaborar las normas necesarias para dar cobertura jurídica a los procedimientos

La elaboración de normas adecuadas puede facilitar enormemente los procesos electrónicos. Por ejemplo, eso ha ocurrido al incorporar las claves concertadas al registro electrónico.

(05) Revisar y simplificar procedimientos y documentos.

Algunos procedimientos pueden ser simplificados para mejor adaptarlos a los trámites electrónicos. Ha sido el caso de los certificados académicos e investigadores.

En otros casos, la exigencia de presentación de "original" como instrumento para evitar duplicidades de pagos pierde su valor cuando se admite la presentación de ese original por vía elec-

trónica (caso de facturas).

(06) Integración con los ERP universitarios (SIGM@, UXXI, Peoplesoft y Nómina, Odile, Cientia, Minerva, "titulaciones" y varios otros).

Las aplicaciones universitarias debieran recurrir, habitualmente a servicios de eAdmin. En particular, a la firma por sello de órgano y a la presentación de un CSV

(07) Compartir: lo que se desarrolle queda para la comunidad

Los desarrollos en este área van siendo compartidos. Son alojados en depositos abiertos para que administraciones y empresas puedan reutilizarlos y mejorarlos.

(08) Colaborar con otras administraciones

Una parte de nuestro tiempo debe estar destinado a establecer lazos de colaboración bidireccionales con otras administraciones: Universidades, MINHAP, administraciones regionales y administraciones en vanguardia en eAdmin

(09) Conocer el "estado de la cuestión" actualizado permanentemente

Estar permanentemente actualizados sobre la situación de la administración electrónica en nuestro entorno.

(10) Difundir y formar

Actividades permanentes de formación y difusión en nuestra comunidad más cercana. Al menos hasta que esté extendido su uso en un 30% de estudiantes, un 50% del PDI y un 75% del PAS.

(11) Soporte y ayuda

Administración Electrónica debe contar con un sistema estable de soporte y ayuda orientado a equipo de gobierno y órganos directivos, a tramitadores y a ciudadanos en general. Además de asumir el art. 12.2 de la ley 39/2015

"Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados"

8. RIESGOS

Este plan contiene una enumeración de los riesgos en su desarrollo, con sus probabilidades, impactos y medidas alternativas.

Del examen del pasado más reciente, los principales riesgos proceden de:

- a) Tardanza en el cumplimiento de expectativas con MINHAP
- b) Incumplimiento de los plazos y condiciones técnicas por parte de los proveedores
- c) Valoración imprecisa de los costes de desarrollos o en la estimación de las contingencias que puedan surgir.
- d) Factores externos fuera de control (navegadores, java, versiones de productos MINHAP)
- e) Modificaciones en los procedimientos o en las normas

9. ACTUACIONES TECNOLÓGICAS

(ver cuadro Excel adjunto)

10. OBJETIVOS CIUDADANIA/ADMINISTRACIÓN

Se establecen, con indicadores, los objetivos operativos propuestos a alcanzar en diciembre de 2018

I. Ciudadano

(01) Resoluciones electrónicas

Las resoluciones y escritos de la universidad se emiten en formato electrónico, con firma electrónica y CSV de verificación. Abarca las resoluciones de los órganos de gobierno de la universidad, centros y departamentos y la de los servicios administrativos.

Dichas resoluciones se trasladan al ciudadano por vía telemática (preferiblemente a través de un servicio de notificación fehaciente) o en papel según haya sido el canal elegido por el ciudadano.

Indicador: 95% de las resoluciones se emiten firmadas electrónicamente.

(02) Emisión de certificados de personal por vía electrónica

Los certificados administrativos se emiten con firma electrónica.

Se incluyen los académicos (expediente académico, calificaciones de acceso, traslados, becas, certificado supletorio del título, estudios propios, etc.), de empleado (incidencias en contratación, trienios, sexenios, quinquenios, complementos autonómicos, innovación, participación en ADD, etc.), de investigador (participación en proyectos, contratos y grupos), económicos (dietas, proveedores, etc.)

Indicador: el 99% de los certificados deben ser ofrecidos con firma electrónica.

(03) No pedir al ciudadano documentos en poder de otras administraciones

Mejorar el cumplimiento del derecho a no presentar documentos expedidos por otra administración (art. 28, 2 ley 39/2015)

Indicador: el 90% de los documentos que se piden con ocasión de trámites deberían ser recuperados telemáticamente.

(04) Los empleados universitarios, PAS y PDI deben estar familiarizados con el uso de instrumentos de la administración electrónica: firma electrónica de documentos, presentación en registro, recuperación de documentos en sus expedientes administrativos y las tareas de tramitación que correspondan en razón de su puesto.

Indicador: el 80% de los empleados universitarios deben estar familiarizados.

(05) Facilitar la iniciación electrónica de algunos procedimientos

Colocar formularios especializados asociados a determinados procedimientos que se considere relevante tanto por el número de ciudadanos que lo inician cuanto por el impacto en la administración al producirse durante un período corto de tiempo (reclamaciones de PAU, contratación de PDI). Conectar los datos introducidos a las bases de datos de las aplicaciones corporativas de modo que no sea necesario teclearlas de nuevo.

Indicador: 30 formularios especializados

(06) **Estado del expediente.** El ciudadano deberá tener un detalle actualizado del avance de su expediente. Detallada significa que debiera conocer las fases de la tramitación interna además de las de "comienzo" y resolución final, especialmente cuando el expediente no está sujeto a plazos publicados y previsibles o estos son muy largos.

Por ejemplo, las reclamaciones de PAU están sujetas a plazos previsibles y publicados pero las devoluciones de ingresos o las convalidaciones a veces no lo están.

(07) **Registro de apoderamiento.** Debe estar en marcha desde para que el ciudadano pueda hacer "dar poderes" y la Universidad pueda verificar que un trámite ha sido presentado por alguien con poder suficiente.

Indicador: debe estar en marcha

(08) **Notificaciones electrónicas.** Debe estar implantado un sistema de notificaciones electrónicas por comparecencia en sede para el ciudadano que establezca como modo de notificación el electrónico.

(09) **Identificación europeo.** Los procedimientos deben permitir la identificación y firma con los instrumentos de otros países de la UE (reglamento eIDAS)

(10) **Carpeta del ciudadano.** Debe contener documentos del ciudadano, con firma electrónica que puedan servir para presentarlo ante terceros. El ciudadano podrá elegir qué documentos, con validez de "original", expedidos por UNIZAR (por ejemplo certificados, antigüedad,...) o firmados por unizar (títulos académicos) desea incorporar a la carpeta. Los documentos incorporados a la carpeta serán recuperable por CSV

(11) **Pago por medios electrónicos.** Permitir el pago utilizando alguno de los medios electrónicos siguientes: tarjeta, transferencia, domiciliación.

Además del instrumento tecnológico es necesaria una codificación de los pagos por unidades y tipos de tasa de modo que cada ingreso sea atribuible al trámite que corresponda.

II. Administración. Tramitación

(01) **Aumentar el uso de la Factura electrónica**

Impulsar el uso de la factura electrónica entre los proveedores para reducir costes de tramitación (entre ellos el de Registro)

Indicador: 95% de las facturas presentadas electrónicamente a finales de 2017

(02) **Validar (o autorizar) las facturas por los órganos proponente** y sus técnicos de manera electrónica con NIP y contraseña administrativa. Esta forma de validación debiera servir tanto para las facturas electrónicas como para las facturas en PDF original procedentes del proveedor como para facturas escaneadas de acuerdo a la Norma Técnica de Interopera-

bilidad de Digitalización de Documentos

Indicador: el 99% de las facturas deberán ser validadas de modo electrónico (es decir, evitando el papel).

(02b) **Formar expedientes electrónicos contables con las facturas firmadas y sus AD, O, P o los ACF** en caso de expedientes de pago descentralizado

Se trata de que los actuales expedientes con AD,O,P más las facturas asociadas a ellos y las órdenes de pago correspondientes sean expedientes íntegramente electrónicos.

Indicador: el 100% de los expedientes contables centralizados y el 95% de los descentralizados deben de ser íntegramente electrónicos (con facturas electrónicas o con facturas escaneadas).

(03) **Licitación electrónica**. Debe estar a disposición de los proveedores un procedimiento de presentación electrónica de ofertas y de tramitación del procedimiento de contratación administrativa en todos sus trámites que afecten al proveedor (presentación de ofertas y otra documentación, notificaciones, etc.)

Indicador: el 100% de los procedimientos de contratación administrativa debería contar con esta posibilidad.

(04) **Digitalización de documentos que son presentados en Registro** (art. 16.5 de ley 39/2015). Los documentos que se presentasen en papel con menos de X páginas serían escaneados y devueltos los originales al presentador. Paralelamente se debe impulsar el uso del Registro Electrónico o el registro presencial con presentación electrónica de algunos documentos.

Indicador: el 90% de los documentos que se presente en Registro General con tamaño menor del indicado deberían ser digitalizados.

(05) **Transformación de expedientes en papel o expedientes híbridos en expedientes electrónicos**. Archivo electrónico de documentos (art. 17.1 ley 39/2015)

Los expedientes que se inician deberían ir al archivo electrónico. Los expedientes en papel (o híbridos) deberían ir transformándose en expedientes electrónicos a medida que se fueran reutilizando si no pasan de 200 páginas (capacidad de los escaneres que se utilicen).

Indicador 1: el 80% de los expedientes que se inician deberían archivarse electrónicamente.

Indicador 2: el 20% de los expedientes híbridos que se utilicen deberían transformarse en electrónicos.

(06) **Flujo de documentos sin papeles**. Las comunicaciones administrativas internas, tanto las dirigidas entre unidades como las de empleados a unidades y unidades a empleados deberían ser electrónicas.

Indicador: 95% de las comunicaciones administrativas internas deberían ser electrónicas.

(07) **Intermediación, como cedentes, con otras administraciones**. Debiera ofrecer documentos a través del servicio de intermediación. Complementariamente debiera ofrecer convenios con otras administraciones para atender demandas de documentos expedidos por UNIZAR

Indicador: debiera ofrecer 10 documentos a través del servicio de Intermediación.

(08) **Firma desde el móvil.** Debiera ofrecer un instrumento de Portafimras a través del móvil o "tabletas"

(09) **Desaparición de la firma con "applet java".** La firma electrónica debe ser un instrumento robusto, estable y fácil.

(10) **Catálogo de procedimientos y servicios.** Publicación y actualización permanente en la sede de un catálogo de procedimientos y servicios que sea útil al ciudadano para conocer trámites, documentos, plazos, tiempo estimado de resolución.

III. Procedimientos especiales

(01) Voto electrónico (e-Democracia)

Implantación de un sistema que permita el voto electrónico en alguna elección emblemática como por ejemplo la de Rector de la Universidad y/o la del Claustro

(02) Sistema de tramitación (Business Process Management o BPM)

Se trata de implantar un sistema que gestione un circuito de firmas y aprobaciones en el que sea muy fácil implantar procedimientos con objeto de aumentar la agilidad y velocidad necesaria para adaptarnos a los cambios. La condición es que el trámite sea muy sencillo, sin consultas a otros datos, verificaciones, introducción de datos, etc.

Con un sistema de tramitación se pueden abordar proyectos tales cómo la enumeración no es exhaustiva).

a) Circuito de aprobación de la documentación de titulaciones

La gestión de titulaciones tiene varios pasos para la aprobación de informes. Ahora se hacen en papel y se firman en manuscrito.

b) Circuito de aprobación de la cesión de derechos CEDRO a UNIZAR (por los autores universitarios)

c) Gestión de la aprobación de documentos presupuestarios.

Los AD, O y P (o las uniones de ellos) requieren 3 o 4 firmas que ahora se estampan en papel que va circulando por los firmantes.

(03) Otros procedimientos de expresión de voluntad (con firma) para empleados UNIZAR (CEDRO, Gestión de Titulaciones, etc.)

Asimismo, se desarrollaran todas aquellas actuaciones potenciales en materia de administración electrónica que permita la adhesión al Convenio Marco de colaboración entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas MINHAP) y CRUE Universidades Españolas para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica suscrito el 31 de agosto de 2016, así como las de todos aquellos instrumentos de colaboración que se suscriban o acuerden con otras administraciones y/o instituciones públicas o privadas.

11. SOPORTE Y FORMACION

El soporte a los usuarios de administración electrónica cuenta con cinco niveles

- a) **SOPORTE a estudiantes de UNIZAR o a ciudadanos externos** (potenciales estudiantes, candidatos a puestos de trabajo de UNIZAR en cualquiera de sus formas, soporte a ciudadanos externos)
- b) **SOPORTE a funcionarios tramitadores incluyendo en ellos a los PDI** en el desempeño de actividades administrativas asociadas a la docencia e investigación
- c) **Formación presencial y elaboración de documentación**, videos, realización de presentaciones y actividades similares
- d) Actividades asociadas a la **acreditación y custodia de certificados en empleado público**.
- e) **Asistir en el uso de los medios electrónicos** a los ciudadanos (art. 12, 2 de la Ley 39/2015)

Para el **soporte (a)** se puede contar con un soporte de primer nivel en los Centros, aunque de momento, este soporte se ve desbordado en ocasiones por demandas en la que los centros no tienen ni la experiencia ni los instrumentos necesarios para atenderlas.

Eso ocurre por ejemplo cuando hay solamente una incidencia semestral (caso actual de los ECA) o cuando no tienen acceso a elementos de la plataforma o de sus sistemas (por ejemplo, acceso a la información del TPV). El desarrollo de plataformas o el recordatorio de la solución a los problemas mediante formación continua o un soporte de segundo nivel muy activo, sería costoso. Ocurre también que en las incidencias se plantean no sólo cuestiones tecnológicas sino también organizativas (por ejemplo, sobre los documentos a presentar o sobre plazos).

Se aboga por tanto bien por un servicio administrativo exclusivamente dedicado a soporte a externos o por una centralización del soporte de segundo nivel en determinados servicios (algo que se hace ahora con mayor o menor logro en Registro, FACe, ECA)

Actualmente, CIU y la Unidad SIGMA tienen explícitamente encargado la atención a estudiantes. Gestión presupuestaria atiende FACe y Registro atiende un importante número de consultas de Registro tanto genéricas como de formularios especializados

Para el **soporte (b)** se puede contar con un primer soporte en unidades (en el que alguien con más conocimientos y experiencia atiende a sus compañeros) y un segundo nivel a cargo de un servicio administrativo especializado en ello.

Actualmente esa función la desempeña muy eficazmente la Coordinación Informática de RRHH

El **soporte (c)** debe contar con uno o varios órganos que coordinen la elaboración y publicación del material y un órgano que coordine, acordando contenidos y normas de estilo.

Actualmente esa función la desarrollan la Coordinación Informática de RRHH y la Coordinación de Administración Electrónica.

El **soporte (d)** debe estar autorizado por la Autoridad Certificadora (FNMT)

Actualmente desempeña esa función el Coordinador Informático de RRHH

El **soporte (e)** no se ha puesto en marcha salvo un austero y simbólico primer paso con ocasión de el plazo de contratación de profesorado (del 09 al 29 de junio de 2016)

Se puede plantear la disyuntiva de crear órganos especializados dedicados íntegramente a las

funciones indicadas (pareciera lógico que estuvieran en el ámbito de la Coordinación) o se mantuviera un modelo más descentralizado en el que diversas unidades desarrollan las tareas de soporte de su competencia.

En todo caso, es necesario un órgano que vele por la formación a los órganos de soporte de cualquier nivel y traslade directrices y conocimientos entre ellos.

12. EVALUACION

Progresivamente, se debe implantar un sistema de evaluación del resultados con:

- a) Indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios,
- b) El éxito de su uso
- c) El tiempo medio de gestión
- d) El coste y los recursos empleados
- e) La satisfacción del personal al servicio de la Administración al utilizarla.
- f) El grado de cumplimiento de las previsiones de este plan

Las citadas ideas están obtenidos del documento [5] que proporciona cuestionarios y metodología para abordar esa evaluación. Para ello se constituirá una comisión de seguimiento que tendrá como objetivo la evaluación de la implementación del presente plan así como la interpretación y toma de decisiones para su ejecución operativa

La citada Comisión de Seguimiento será asumida por el Comité de Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza. En virtud de lo anterior, además de la correspondiente evaluación final de resultados, asumirá un sistema de evaluación continua con objeto de adoptar la correspondiente toma de decisiones que permitan adaptar, modular, corregir y/o proponer acciones encaminadas a la correcta implementación del plan.

13. PRESUPUESTO

v 1.4	2016-17	2017-18	Unidades
Recursos actuales			
Pascual Perez + Juan Arana	2		2 Personas
Imputación de soporte "tramita"	1		1 Personas
Becarios	10800	10800	Euros
Mantenimiento Tramita y otros mantenimientos	18000	18000	Euros
Recursos adicionales			
1 puesto de programador	2255		2405 Horas
Expediente electrónico contable [1]	35000		4500 Euros
Migración de ECA (certificados académicos)	10000		Euros
Firma de actas docentes			15000 Euros
GEISER (pago por uso al MINHAP)	6000		6000 Euros

Viajes (CRUE-TIC, Rediris, CNIS, Otras). 2 años	1000	1000 Euros
PCs de sobremesa, actualizaciones para equipo AE (500)	500	500 Euros
Equipamiento para registro (escaneres)	10000	2000 Euros

- [1] Seguramente debe ser imputable al Servicio de Gestión Presupuestaria (VG Económica)
 [2] Seguramente debe ser imputable a la VG Académica

REFERENCIAS

- [1] Resumen de contratos en 2014

<https://vgeconomica.unizar.es/datos-economicos/resumen-contratos>

- [2] Ahorro en factura electrónica (Bartolomé Borrego)

<https://www.youtube.com/watch?v=oXgHuYy4ueQ&feature=youtu.be&a>

- [3] Ahorro en tramitación electrónica de la contratación y la facturación

<https://vimeo.com/user13634967>

- [4] Política de Gestión de Documentos Electrónicos

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Archivo_electronico/pae_Politica_de_gestion_de_documentos_electronicos.html

- [5] "Verificación del cumplimiento del programa de ejercicio de derechos en la Administración electrónica". Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios. Plan Anual de Inspección de Servicios. Aragón 2013 (documento reservado).

- [6] <http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/FirmaElectronica/Paginas/NormasTecnicas.aspx>

ANEXO I

Glosario de términos

Aplicación: Programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

Aplicación de fuentes abiertas: Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

Actuación administrativa automatizada (AAA): Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

Cadena de interoperabilidad: Expresión de la interoperabilidad en el despliegue de los sistemas y los servicios como una sucesión de elementos enlazados e interconectados, de forma dinámica, a través de interfaces y con proyección a las dimensiones técnica, semántica y organizativa.

Canales: Estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc).

Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, "Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad"

Ciclo de vida de un documento electrónico: Conjunto de las etapas o períodos por los que atraviesa la vida del documento, desde su identificación en un sistema de gestión de documentos, hasta su selección para conservación permanente, de acuerdo con la legislación sobre Archivos de aplicación en cada caso, o para su destrucción reglamentaria.

Copia auténtica [electrónica] de un documento público administrativo o privado: Es un fichero informático, realizado por los órganos competentes de las Administraciones Públicas en el que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido. Deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento. Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

Coste que no suponga una dificultad de acceso: Precio del estándar que, por estar vinculado al coste de distribución y no a su valor, no impide conseguir su posesión o uso.

Dato: Una representación de hechos, conceptos o instrucciones de un modo formalizado, y adecuado para comunicación, interpretación o procesamiento por medios automáticos o humanos.

Digitalización: El proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

Documento electrónico: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Especificación técnica: Una especificación que figura en un documento en el que se definen las

características requeridas de un producto, tales como los niveles de calidad, el uso específico, la seguridad o las dimensiones, incluidas las prescripciones aplicables al producto en lo referente a la denominación de venta, la terminología, los símbolos, los ensayos y métodos de ensayo, el envasado, el marcado y el etiquetado, así como los procedimientos de evaluación de la conformidad.

Especificación formalizada: Aquellas especificaciones que o bien son normas en el sentido de la Directiva 98/34 o bien proceden de consorcios de la industria u otros foros de normalización.

Esquema de metadatos: Instrumento que define la incorporación y gestión de los metadatos de contenido, contexto y estructura de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.

Estándar: Véase norma.

Estándar abierto: Aquél que reúne las siguientes condiciones:

- a) Que sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso,
- b) Que su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

Familia: Se entiende por tal la agrupación de procedimientos administrativos atendiendo a criterios genéricos de similitud por razón de esquema de tramitación, documentación de entrada y salida e información, dejando al margen criterios de semejanza en la materia objeto del procedimiento, órgano competente, u otra información análoga.

Firma electrónica: Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Formato: Conjunto de reglas (algoritmo) que define la manera correcta de intercambiar o almacenar datos en memoria.

Herramientas genéricas: Instrumentos y programas de referencia, compartidos, de colaboración o componentes comunes y módulos similares reutilizables que satisfacen las necesidades comunes en los distintos ámbitos administrativos.

Identificación electrónica: el proceso de utilizar los datos de identificación de una persona en formato electrónico que representan de manera única a una persona física o jurídica o a una persona física que representa a una persona jurídica (según eIDAS).

Imagen electrónica: Resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento.

Índice electrónico: Relación de documentos electrónicos de un expediente electrónico, firmada por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda y cuya finalidad es garantizar la integridad del expediente electrónico y permitir su recuperación siempre que sea preciso.

Infraestructuras y servicios comunes: Instrumentos operativos que facilitan el desarrollo y despliegue de nuevos servicios, así como la interoperabilidad de los existentes, creando escenarios de relación multilateral y que satisfacen las necesidades comunes en los distintos ámbitos administrativos; son ejemplos la Red de comunicaciones de las Administraciones públicas españolas, la red transeuropea TESTA, la plataforma de verificación de certificados electrónicos.

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Interoperabilidad organizativa: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la capacidad de las entidades y de los procesos a través de los cuales llevan a cabo sus actividades para colaborar con el objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan.

Interoperabilidad semántica: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a que la información intercambiada pueda ser interpretable de forma automática y reutilizable por aplicaciones que no intervinieron en su creación.

Interoperabilidad técnica: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la relación entre sistemas y servicios de tecnologías de la información, incluyendo aspectos tales como las interfaces, la interconexión, la integración de datos y servicios, la presentación de la información, la accesibilidad y la seguridad, u otros de naturaleza análoga.

Interoperabilidad en el tiempo: Es aquella dimensión de la interoperabilidad relativa a la interacción entre elementos que corresponden a diversas oleadas tecnológicas; se manifiesta especialmente en la conservación de la información en soporte electrónico.

Licencia Pública de la Unión Europea («European Union Public Licence-EUPL»): Licencia adoptada oficialmente por la Comisión Europea en las 22 lenguas oficiales comunitarias para reforzar la interoperabilidad de carácter legal mediante un marco colectivo para la puesta en común de las aplicaciones del sector público.

Lista de servicios de confianza (TSL): Lista de acceso público que recoge información precisa y actualizada de aquellos servicios de certificación y firma electrónica que se consideran aptos para su empleo en un marco de interoperabilidad de las Administraciones públicas españolas y europeas.

Marca de tiempo: La asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico.

Medio electrónico: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

Metadato: Dato que define y describe otros datos. Existen diferentes tipos de metadatos según su aplicación.

Metadato de gestión de documentos: Información estructurada o semiestructurada que hace posible la creación, gestión y uso de documentos a lo largo del tiempo en el contexto de su creación. Los metadatos de gestión de documentos sirven para identificar, autenticar y contextualizar documentos, y del mismo modo a las personas, los procesos y los sistemas que los crean, gestionan, mantienen y utilizan.

Modelo de datos: Conjunto de definiciones (modelo conceptual), interrelaciones (modelo lógico) y reglas y convenciones (modelo físico) que permiten describir los datos para su intercambio.

Nivel de resolución: Resolución espacial de la imagen obtenida como resultado de un proceso de digitalización.

Nodo de interoperabilidad: Organismo que presta servicios de interconexión técnica, organizativa y jurídica entre sistemas de información para un conjunto de Administraciones Públicas bajo las condiciones que éstas fijen.

Norma: Especificación técnica aprobada por un organismo de normalización reconocido para una aplicación repetida o continuada cuyo cumplimiento no sea obligatorio y que esté incluida

en una de las categorías siguientes:

- a) norma internacional: norma adoptada por una organización internacional de normalización y puesta a disposición del público,
- b) norma europea: norma adoptada por un organismo europeo de normalización y puesta a disposición del público,
- c) norma nacional: norma adoptada por un organismo nacional de normalización y puesta a disposición del público.

Política de firma electrónica: Conjunto de normas de seguridad, de organización, técnicas y legales para determinar cómo se generan, verifican y gestionan firmas electrónicas, incluyendo las características exigibles a los certificados de firma.

Política de gestión de documentos electrónicos: Orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias. La política se aprueba al más alto nivel dentro de la organización, y asigna responsabilidades en cuanto a la coordinación, aplicación, supervisión y gestión del programa de tratamiento de los documentos a través de su ciclo de vida.

Prestador de servicios de confianza: una persona física o jurídica que presta uno o más servicios de confianza, bien como prestador cualificado o como prestador no cualificado de servicios de confianzas (eIDAS).

Procedimiento administrativo: Proceso formal regulado jurídicamente para la toma de decisiones por parte de las Administraciones públicas para garantizar la legalidad, eficacia, eficiencia, calidad, derechos e intereses presentes, que termina con una resolución en la que se recoge un acto administrativo; este proceso formal jurídicamente regulado se implementa en la práctica mediante un proceso operativo que coincide en mayor o menor medida con el formal.

Proceso operativo: Conjunto organizado de actividades que se llevan a cabo para producir un producto o servicio; tiene un principio y fin delimitado, implica recursos y da lugar a un resultado.

Punto de acceso electrónico: Conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.

Reglamento (UE) número 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior. Se completa con el reglamento de ejecución (UE) 2015/1502 de la Comisión: Establece las condiciones en que los Estados miembros deberán reconocer los medios de identificación electrónica de las personas físicas y jurídicas pertenecientes a un sistema de identificación electrónica notificado de otro Estado miembro. Establece los niveles de firma electrónica, firma electrónica avanzada y firma electrónica cualificada (art. 3) y los niveles de seguridad en la identificación electrónica bajo, sustancial y alto (art.8).

Repositorio electrónico: Archivo centralizado donde se almacenan y administran datos y documentos electrónicos, y sus metadatos.

Sello de tiempo: La asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

Sellado de tiempo: Acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

Servicio de confianza: el servicio electrónico prestado habitualmente a cambio de una remuneración, consistente en

- a) la creación, verificación y validación de firmas electrónicas, sellos electrónicos o sellos de tiempo electrónicos, servicios de entrega electrónica certificada y certificados relativos a estos servicios, o
- b) la creación, verificación y validación de certificados para la autenticación de sitios web, o
- c) la preservación de firmas, sellos o certificados electrónicos relativos a estos servicios.

Servicio de interoperabilidad: Cualquier mecanismo que permita a las Administraciones públicas compartir datos e intercambiar información mediante el uso de las tecnologías de la información (regamento eIDAS)

Servicio de entrega electrónica certificada: un servicio que permite transmitir datos entre partes terceras por medios electrónicos y aporta pruebas relacionadas con la gestión de los datos transmitidos, incluida la prueba del envío y la recepción de los datos, y que protege los datos transmitidos frente a los riesgos de pérdida, robo, deterioro o alteración no autorizada.

Soporte: Objeto sobre el cual o en el cual es posible grabar y recuperar datos.

Trámite: Cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer en un negocio hasta su conclusión.

Uso generalizado por los ciudadanos: Usado por casi todas las personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con las Administraciones públicas españolas.

Referencia: Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, Ley 11/2007, ley 39/2015 y Reglamento eIDAS 910/2014

Glosario v 1.1

ANEXO II

Unidades implicadas

1. Unidades Insertar tablón anuncios (solicitud)

GERENCIA	DIRECCION
SECREGEN	DIRECCION
EADMIN	SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO, SOPORTE_PART
SERVICIOS	USUARIO, SOPORTE_PART
CENTR_SECR	USUARIO, SOPORTE_PART
REGAUX	-
CENTR_CONS	-
DEP	USUARIO, SOPORTE_PART

2. Formularios especializados inicio expediente

(dependiendo del servicio las unidades tendrán diferente grado de implicación)

GERENCIA	DIRECCION
SECREGEN	APOYO
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	DEFINICION, OPERACIÓN, SOPORTE_PART, USUARIO
SERVICIOS	DEFINICION, OPERACIÓN, SOPORTE_PART, USUARIO
CENTR_SECR	DEFINICION, OPERACIÓN, SOPORTE_PART, USUARIO
REGAUX	OPERACIÓN
CENTR_CONS	OPERACIÓN
DEP	USUARIO, SOPORTE_PART

3. Registro y comunicaciones internas

GERENCIA	DIRECCION
SECREGEN	NORMATIVA, APOYO
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	-
CIU	-
SICUZ	-
CALIDAD	-
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	USUARIO

CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

4. Gestión y uso de la firma

GERENCIA	USUARIO, NORMATIVA
SECREGEN	USUARIO, NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	USUARIO, NORMATIVA
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	-
CIU	-
SICUZ	-
CALIDAD	-
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	-
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

5. Gestor documental

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	USUARIO, APOYO
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
CIU	-
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	USUARIO
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

6. Carpeta ciudadana

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	-
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
CIU	-
SICUZ	-
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	USUARIO
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

7. Expediente contable electrónico

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	-
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO
REGISTRO	-
TRAMITA	-
ARCHIVO	-
CIU	-
SICUZ	APOYO
CALIDAD	-
SERVCENTR Presupuestaria)	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN, SOPORTE_GEN (Servicio Gestión
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	-
CENTR_CONS	-
DEP	USUARIO

8. Factura electrónica

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	-
EADMIN	SOPORTE_GEN, APOYO
REGISTRO	-
TRAMITA	-
ARCHIVO	-
CIU	-
SICUZ	DESARROLLO
CALIDAD	-
SERVCENTR Presupuestaria + VG Investigación)	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN, SOPORTE_GEN (Servicio Gestión
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	-
CENTR_CONS	-
DEP	USUARIO

9. Copias auténticas (Habilitación)

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	APOYO, OPERACIÓN
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

10. Notificaciones

GERENCIA	DIRECCION
SECREGEN	DIRECCION
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	DEFINICION, APOYO
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACION
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	USUARIO
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

11. Intermediación

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	APOYO
TRAMITA	APOYO, OPERACIÓN
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	USUARIO
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

12. Apoderamientos

GERENCIA	DIRECCION, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACION
REGISTRO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	APOYO, OPERACIÓN
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	USUARIO
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

Unidades implicadas: Versión 1.1