

# Plan de Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza enero 2019-diciembre 2020

Comité permanente de Administración Electrónica

22/01/2019

1.0



# Plan de Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza enero 2019-diciembre 2020

Fecha: 22/01/2019

Versión: 1.0

## 01. OBJETO

## 02. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## 03. METODOLOGIA Y CRITERIOS DE DESARROLLO

## 04. FUNCIONALIDADES REQUERIDAS. EVOLUCIÓN DE FUNCIONALIDADES

## 05. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

## 06. INDICADORES PARA LOS OBJETIVOS SEÑALADOS

## 07. SOPORTE Y FORMACIÓN

## 08. COSTES

- a) Económicos
- b) Adaptaciones organizativas
- c) Adaptaciones normativas

## **ANEXOS**

1. ANTECEDENTES. PLAN 2016-2018
2. NORMA Y MARCO EUROPEOS
3. NORMA Y MARCO ESPAÑOLES
4. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO
5. DIFUSIÓN
6. MANTENIMIENTO
7. INFRAESTRUCTURAS
8. RIESGOS
9. EVALUACIÓN DE RESULTADOS
10. UNIDADES IMPLICADAS
11. GLOSARIO

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

## 01. OBJETO

Mediante la RESOLUCIÓN de 19 de mayo de 2016, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se determina la estructura, composición y régimen de funcionamiento del Consejo de Dirección y la delegación de competencias, le corresponde al Gerente coordinar y gestionar la Administración Electrónica de la Universidad, en colaboración con la Secretaría General.

El presente documento trata de establecer objetivos y actuaciones de la Administración Electrónica (AE) en la Universidad de Zaragoza (UZ) en el período de enero de 2019 a diciembre 2020.

La Administración sigue muy anclada en un modelo burocrático weberiano muy garantista que bebe de concepciones teóricas de la administración moderna. Moderna, sí, ¡pero de finales del XIX! Tras la Revolución Francesa, los estados-nación modernos adaptaron sus estructuras a los principios republicanos de libertad, igualdad y fraternidad, lo que supuso un gran avance.

Pero estamos en 2018. El contexto es otro, las necesidades y los ritmos son distintos y las administraciones deben abrirse y cambiar para ofrecer lo que se demanda de ellas. Desde la Universidad de Zaragoza nos debemos a nuestra esencia: impartir docencia para garantizar la adquisición de competencias a nuestros alumnos e investigar para avanzar en el conocimiento y su transferencia a la sociedad. Si queremos ser eficaces debemos adaptarnos, ser transparentes, implementar una administración electrónica sin papeles para los ciudadanos y empresas, rendir cuentas a la sociedad a través de datos abiertos, ser escrupulosos en los principios de libre concurrencia y seguridad jurídica, liderar una contratación pública que favorezca a la pyme y a la economía social, racionalizar recursos y coordinar estrategias con otras administraciones para racionalizar gastos. A fin de cuentas, somos una universidad pública y existimos para y por los ciudadanos.

Asimismo, por un lado, existe un mandato legal que establece el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las administraciones a partir de un punto de acceso electrónico, a no presentar documentos que se encuentren en poder de las administraciones, a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, entre otros derechos. Y por otro, existe la norma mediante la que las administraciones emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos.

Con ambos supuestos, 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.

La contrapartida de esos mandatos es la obligación de adaptar los medios y sistemas electrónicos para que esos mandatos puedan cumplirse. 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, eviten desplazamiento de personas y papeles, logren una gestión más eficiente y faciliten la rendición de cuentas, la transparencia en sus datos y procesos, cuidando la libre concurrencia y la seguridad jurídica.

Mucho se ha avanzado en la Universidad de Zaragoza. Ahora bien, seguimos inmersos en un proceso de cambio desde una lógica organizativa orientada en el papel y en la burocracia a un modelo orientado en los procedimientos electrónicos y en la gestión de la información. Este tránsito genera disfunciones que hay que saber sobrellevar con objeto de permitir que los servicios prestados no se vean afectados. El reto es lograr compatibilizar una AE que sirva a los ciudadanos con una administración que aligere también internamente los procedimientos administrativos. Este plan de la Universidad de Zaragoza sirve para ordenar los recursos y objetivos en esta materia durante los próximos dos años.

En definitiva, se trata de conseguir (alineándonos con las propuestas del Gobierno de Aragón) que la actividad administrativa sea asistida y automatizada de principio a fin, sin dependencias

ni barreras intra o inter organizativas. Con servicios contruidos desde la perspectiva de los usuarios tanto internos como externos. Orientados a maximizar la satisfacción del usuario mediante una mejor calidad y transparencia, así como un incremento de la eficiencia.

Quedan fuera de este plan, por corresponder a otras áreas de competencia las obligaciones directas derivadas de la ley de transparencia, ley 19/2013, las políticas de datos abiertos o el empleo de las "redes sociales" sin perjuicio de la incardinación, coordinación y colaboración con grupos de trabajo sobre los citados campos.

## 02. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- a) Hacer efectivo el derecho del ciudadano y de las empresas a **relacionarse electrónicamente** con la administración y demás derechos derivados de éste (reconocidos en la ley 39/2015).
- b) **Agilizar procedimientos internos y trámites administrativos** reduciendo su dependencia del tiempo, el lugar, del desplazamiento y de la intervención de personas. Caminar hacia procesos de "administración automática" allí donde se pueda.
- c) Dotar de **trazabilidad** al procedimiento administrativo.
- d) **Mantener informados** a los interesados y tramitadores de la marcha de un expediente
- e) Crear el **archivo electrónico y simplificar procesos** que reduzcan la documentación a archivar.
- f) **Transferir documentos electrónicos** a/desde otras administraciones bajo las normas del esquema nacional de interoperabilidad (ENI).
- g) **Promover el uso de las herramientas de eAdministración** (especialmente la identificación electrónica, la firma) entre la comunidad universitaria: estudiantes, PDI y PAS.
- h) **Promover el uso de medios electrónicos** con empresas y proveedores.
- i) Ser una **administración de referencia** en el uso de la eAdministración especialmente en el ámbito regional y en el de las universidades públicas.
- j) Desarrollar aplicaciones **accesibles, intuitivas y adaptativas**.
- k) Cumplir el **esquema nacional de seguridad** (ENS).

## 03. METODOLOGIA Y CRITERIOS DE DESARROLLO

(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, deben ser externalizadas y pueden 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 basados aplicaciones corporativas universitarias (ERP)** (aplicación corporativa).

La plataforma de AE debe considerarse un conjunto de herramientas transversales para dar servicio a las aplicaciones corporativas.

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

El desarrollo de este plan tiene una vocación armonizadora con todas las unidades y herramientas de la Universidad. La función de coordinación prevalecerá sobre la de regulación.

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

Proporcionar un marco normativo adecuado, que dé seguridad jurídica. Evitar la sobrerregulación.

(05) **Simplificación administrativa.**

Revisar los procedimientos y trámites para reducir el número de fases, reducir a lo mínimo la dependencia de personas o sistemas.

Usar un lenguaje administrativo y tecnológico fácil de comprender.

Esta simplificación debe apoyarse en el saber hacer de los funcionarios y en herramientas flexibles, evitando el encorsetamiento de los procesos mediante la utilización de BPM que dificultan su evolución y encarecen la implantación. Para ello se implementará un cauce de participación que permita detectar e implementar buenas practicas.

(06) Integración **con las aplicaciones corporativas universitarias (ERP)** (SIGM@, UXXI, Peoplesoft y Nómina, Odile, Cientia, Minerva, "titulaciones" y otras).

Las aplicaciones universitarias debieran recurrir, habitualmente, a servicios de eAdministración. En particular, a la firma por sello de órgano y a la presentación de un CSV, a la presentación por registro, a la notificación, al archivado de la documentación, etc.

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

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

Sabemos que éste no es un camino sencillo ya que cada administración tiene sus peculiaridades y sus tiempos, pero intentarlo es un deber de las administraciones.

(08) **Colaborar** con otras administraciones.

Una parte de nuestro tiempo debe estar destinado a establecer lazos de colaboración biDIRECCIONales con otras administraciones: Universidades, SGAD-AGE, administraciones regionales y administraciones en vanguardia en eAdministración.

(09) Actualizar permanentemente el conocimiento del "**estado de la cuestión**".

Estar permanentemente actualizados sobre la situación de la administración electrónica en

nuestro entorno.

Estar atentos a nuevas tecnologías. Contribuir a su conocimiento e implantación.

#### **(10) Difundir y formar.**

Actividades permanentes de formación y difusión en nuestra comunidad más cercana. Junto con la formación inicial, conseguida en buena parte entre el PAS y el PDI hay que desarrollar actividades de actualización muy orientadas a la "escucha activa".

La participación en actividades de difusión, externas a la Universidad y dentro de nuestras posibilidades, es uno de los modos de compartir y fomentar el enriquecimiento mutuo.

#### **(11) Soporte y ayuda.**

Administración Electrónica, más allá de la unidad impulsora que lidera su implementación, se trata de un modelo transversal que debe ser paulatinamente asumido por todas las unidades. En este sentido, deberá contar con un sistema estable de soporte y ayuda orientado al 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".

Este soporte debiera ser multicanal, es decir, no debiera evitar ninguno de los instrumentos que la tecnología va poniendo a nuestra disposición (whatsapp, conferencias por voz e imagen a través de líneas de datos) y un horario ampliado.

La experiencia ha demostrado que este tipo de asistencia, aunque costosa, consigue unos resultados muy eficaces, crea confianza entre los ciudadanos y predispone favorablemente.

#### **(12) Cumplimiento de este Plan.**

El comité permanente de administración electrónica, en su carácter de órgano asesor del Gerente, supervisará el cumplimiento de este Plan y propondrá las adaptaciones que crea convenientes.

Se elaborará una carta de servicio relativa a la administración electrónica.

### **04. FUNCIONALIDADES REQUERIDAS. EVOLUCIÓN DE FUNCIONALIDADES**

En este apartado se incluirán una descripción de las funcionalidades que se incorporarán en el desarrollo de este Plan.

No se asocian esas funcionalidades a aplicaciones (Heraldo, Circuitofirmas, Regtel, etc.). Este detalle de requisitos, aplicación a la que se adscriben y otros será una cuestión a tratar durante la ejecución del plan.

#### **04.1 Tramitador abierto**

Se trata de construir un conjunto de herramientas que permitan a los tramitadores gestionar un expediente de forma abierta. Concretamente consiste en integrar las herramientas que actualmente están en HERALDO (registros de entrada y salida, firma de documentos, envío a custodia, comunicaciones internas, etc.) en una plataforma genérica de tramitación de expedientes administrativos.

Debiera incorporar:

a) Gestor de la recepción de solicitudes (normalmente canalizadas por registro de entrada)

b) Gestor de subsanaciones.

Solicitar al ciudadano, facilitar la entrega y confirmarla.

c) Gestión de apoderamientos

d) Gestor de resoluciones.

Resolver, firmar.

e) Gestor de notificaciones.

Comunicación al ciudadano (notificaciones, correos, otros canales)

f) Gestor de pagos telemáticos.

Permitir al ciudadano realizar cualquier trámite sin desplazarse.

g) Ampliar la integración con aplicaciones de gestión.

- Gestión económica: conformación facturas, gestión de pagos/tasas, ...
- Gestión académica: firma de actas, documentos docentes, etc.
- Gestión de personal: firma de actos administrativos (contratos, trienios, etc.)

h) Integración con el sistema de gestor documental, en aquellos casos en que no existiera gestor documental, y de archivo electrónico (archivo, que naturalmente, deberá tener legibilidad a largo plazo).

- Definición de expedientes
- Asociación de documentos a expediente
- Generación de expediente ENI

i) Gestión de autorizados en Circuitofirmas para incorporar a firmantes externos a la Universidad que deban firmar documentos que pertenezca a un expediente administrativo.

j) Catálogo de procedimientos.

#### **04.2 Validar documentos** (valide.unizar.es)

Se considerará añadir funcionalidades como las siguientes:

- Autorizaciones de acceso por parte del interesado a un tercero (siguiendo el actual modelo de consultas de títulos universitarios oficiales en la sede electrónica del Ministerio de Educación, sede.educacion.gob.es, en el que se puede autorizar la consulta durante determinado tiempo a un URL determinado).

- Familias de CSV (tal y como hace la AGE) quizá con políticas de preservación del documento o generación del CSV diferente.

- Opción de exportación como documento ENI (firma más metadatos).

- Sistema homogéneo de localización de documentación presentada por los ciudadanos vía solicitud o incorporación a los expedientes para los tramitadores y las aplicaciones internas a la

Universidad.

### **04.3 Registro** (regtel.unizar.es)

Estudiar la posibilidad de implantar las siguientes funcionalidades:

- a) Formularios: buscar modelos comunes. Los formularios adaptados a convocatoria son muy costosos de mantener.
- b) Abrir la posibilidad, previo análisis jurídico, de que el ciudadano pueda realizar solicitudes donde la firma pueda subsanarse a posteriori de modo presencial.
- c) Permitir la realización de solicitudes que requieran el pago de tasas, mediante la utilización de una plataforma de pagos y autoliquidaciones.

### **04.4 Comunicaciones internas (CI)**

Implantar las siguientes funcionalidades:

- a) Simplificación y automatización del modo de creación del oficio de remisión.
- b) Facilitar la aportación de documentos administrativos con orígenes diversos:
  - . Documentos emitidos y firmados por la Universidad y accesibles por CSV
  - . Documentos firmados que no disponen de un CSV al no estar en custodia
  - . Documentos de cualquier naturaleza aportados por el tramitador desde su escritorio
- c) Estudiar la posibilidad de que la aplicación de CI permita la comunicación "oficial y fehaciente" con origen en una unidad y destino en un tramitador/empleados internos y viceversa.

### **04.5 Copias electrónicas**

Copias de documentos originales, o de copias electrónicas auténticas en soporte papel que darán como resultado la obtención de una copia electrónica auténtica, sin efectos certificantes.

### **04.6 Otras funciones para tramitadores**

Posibilidad de dar autorizaciones de tramitador asociado a actividades de proyectos y contratos, Estudios Propios, Cátedras de Empresa y Convenios a personal que realiza apoyo administrativo. De esta forma los tramitadores de esas actividades contarán con un ámbito propio diferenciado del centro, departamento, servicio o unidad a la que pertenecen.

### **04.7 Funciones para el ciudadano**

- a) Nueva sede
  - Adaptación a la imagen corporativa para la Universidad.
  - Adaptación a las normas de accesibilidad (Anexo 3, [2] RD 1112/2018).
  - Utilización de un gestor de contenidos para facilitar la actualización de la información.
  - Multiidioma (al menos en sus páginas frontales).
  - Integración del sistema de avisos y alertas del servicio de AE.
  - Tablón de anuncios.
  - Acceso al catálogo de procedimientos, carpeta ciudadana, sistema de verificación de documentos, quejas y sugerencias, plataforma de pagos, etc.



- Integración del registro electrónico.
- Evolución de la herramienta para la definición de formularios específicos para que pueda ser gestionada por los responsables del procedimiento.
- Integración del actual procedimiento de solicitud de certificados académicos.
- Posibilidad de integración en la sede nuevos procedimientos de tipo "Actuación Administrativa Automatizada" dirigida a la solicitud por parte del ciudadano de información que obra en poder de la Universidad (certificados, títulos, justificantes de matrícula, etc.) y que no requieren la intervención de un tramitador. Independientemente de si conllevan un pago de tasas o no.
- Migración de los procedimientos ECA (Emisión de certificaciones académicas) y STGM (solicitud de título de Grado y Master). En ese caso, además, redefinición.
- Sugerencias y quejas.

b) Registro electrónico actualizado:

- Con acceso por representación.
- Con acceso a las entradas realizadas en ventanilla desde la carpeta ciudadana.
- Con soporte para presentación de documentación electrónica original.
- Soporte para poder hacer solicitudes en "modo preasiento" con la firma presencial a posteriori.

c) Solicitudes e inicios de procedimientos

- Abrir la posibilidad de que determinados procedimientos exijan distintos niveles de acceso y firma explícita de solicitudes.
- Ligar las solicitudes al sistema de pago de tasas.
- Soporte a la gestión de subsanaciones.

d) Carpeta ciudadana

- Recibir notificaciones y comunicaciones
- Recibir documentos. Por ejemplo, certificados
- Acceso a expedientes como interesado
- Acceso al expediente personal: académico, laboral, etc.
- Acceso a los registros electrónicos realizados, tanto telemáticos como presenciales
- Acceso al estado del expediente desde su entrada en Registro, sabiendo el punto en el que está la tramitación
- Depósito de documentos firmados electrónicamente (ahora se hace en la función de Registro "recuperar documentos entregados anteriormente")

e) Plataforma de firma de documentos:

- Aceptación de documentos firmados. Incorporar a los expedientes documentos firmados (sin "CSV") tras verificación de la validez de la firma
- Firma en nuestra plataforma en el momento de la entrega. Firma explícita de solicitudes presentadas en REGTEL y firmadas implícitamente si fuera necesario (referencia anterior)
- Integración de "la firma ligera": firma con credenciales, firma biométrica, etc.
- Integración de los procedimientos de firma en las fases del expediente
- Integración con CL@VE-FIRMA y otros servicios de firma en la nube ofrecidos por proveedores como la FNMT

f) Gestión de tasas y pagos a la universidad

- Creación de la pasarela de pago (con información al ciudadano sobre los pagos realizados)
- Información sobre otras posibilidades de pago online (SIGM@, PAU y las que se

establezcan)

- Informes a los tramitadores sobre pagos realizados
- Conexión del pago de tasas con la gestión de solicitudes y gestión de expedientes

g) Incorporación de nuevas formas de identificación y firma cuyas tecnologías estén disponibles en el futuro (por ejemplo, identidad auto-soberana o self-sovereign identity).

h) Se buscarán instrumentos dentro del marco jurídico y de las soluciones tecnológicas disponibles para reducir barreras que dificulten la incorporación de nacionales de países terceros para ejercer actividades de investigación, estudios, prácticas, programas de intercambio de alumnos o proyectos educativos y similares, en armonía con la Directiva UE del Parlamento y del Consejo 2016/801.

#### **04.8 Voto electrónico**

Implantación de una herramienta de voto electrónico para elecciones de personas (Rector, miembros de órganos colegiados, representantes) o para la votación de resoluciones.

En la consideración de soluciones se tendrá en cuenta las tecnologías emergentes, si estuvieran disponibles, como la de Registros distribuidos y cadenas de bloques (Parlamento Europeo, texto B8-0397/2018, procedimiento 2017/2772(RSP)).

### **05. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Todos estos objetivos se compatibilizarán con el cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal y con la aplicación de los siguientes principios relativos al tratamiento de datos:

- Licitud, lealtad y transparencia
- Limitación de la finalidad
- Minimización de datos
- Limitación del plazo de conservación
- Integridad y confidencialidad
- Responsabilidad proactiva

En este sentido, teniendo en cuenta el estado de la técnica, se tenderá a que todas las aplicaciones corporativas -tanto propias como desarrolladas por terceros- tengan en cuenta la protección de datos desde el diseño y, por defecto, adoptando las medidas técnicas y organizativas apropiadas para la aplicación de forma efectiva de dichos principios.

El Comité Permanente de Administración Electrónica, del que forma parte la Delegada de Protección de Datos, realizará un seguimiento de todas estas actuaciones.

### **06. INDICADORES PARA LOS OBJETIVOS SEÑALADOS**

#### **I. Ciudadano**

(01) Se utiliza el 90% de los servicios de intermediación para evitar pedir documentación al ciudadano o empresa.

(02) El 95% de las notificaciones que se envían a interesados se deposita en el sistema de Notificación del Punto de Acceso General del Gobierno de España.

(03) El 90% de los pagos que hace el ciudadano se pueden hacer de manera electrónica sin

coste para el ciudadano.

(04) El 100% de los documentos que se entregan al ciudadano pueden ser localizados en la Carpeta del Ciudadano de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza.

(05) En la Carpeta del Ciudadano se anota el 50% de los trámites que afectan a una solicitud.

## **II. Administración. Tramitación**

(01) El 80% de los documentos electrónicos (los que se elaboran dentro o los que proceden de fuera) están integrados dentro de un expediente electrónico.

(02) El 90% de los documentos asociados a los expedientes de adquisición de bienes y servicios son electrónicos (incluida la ejecución, justificantes de gasto y cierre).

(03) La auditoría interna se hace sobre documentos electrónicos.

(04) El 95% de los trámites en expedientes de ejecución presupuestaria se hacen de forma electrónica.

(05) Se hace lectura automática de las notificaciones dirigidas a UNIZAR y se inscriben como entradas en el Registro Electrónico.

## **III. Procedimientos especiales**

(01) Se ha realizado alguna votación con voto electrónico con carácter previo al objetivo de voto electrónico en las elecciones a Rector 2020.

## **07. SOPORTE Y FORMACIÓN**

### **I. Soporte**

(a) El servicio de soporte en AE debiera tener algunas características diferenciales del soporte clásico presencial / telefónico

- Identificar las necesidades del ciudadano. Expectativas y conocimientos. Conducta ante el ordenador. Qué demanda.

- Sencillo en el lenguaje. Poniéndose siempre en el punto de vista del ciudadano.

- Amable en el trato. Personalizado. Entre los ciudadanos hay diferentes niveles de competencias y expectativas.

- Multicanal. Debe ser usado el canal más apropiado a cada situación: mail, teléfono, WhatsApp, Skype, acceso remoto.

- Horario amplio. Muchas peticiones de soporte se producen fuera del horario convencional de las oficinas (personas que tienen dificultades para pedir soporte en horario laboral, personas con diferencias horarias).

- Personas con un conocimiento global que eviten el "enviar la pregunta a otra oficina".

(b) Medios y metodologías

- Apoyado por documentación de diverso tipo (web, faq, tutoriales) que respeten las reglas de

comunicación y redacción. La documentación, actualizada y datada.

-El soporte no debe medirse por las respuestas que da y los problemas que resuelve sino por las preguntas que evita. Aprender de las preguntas es fundamental (intercambio de información entre los que atienden).

- Consideración del soporte como una de las actividades fundamentales del sistema: debe atenderlo gente competente, motivada, flexible, con personalidad empática.

- Creación de una carta de servicio con apoyo de la unidad de calidad y racionalización.

#### (c) Organización del personal

- El personal que atiende a soporte puede compartirlo con otras actividades. Pero dejando claro que el soporte electrónico es el prioritario (es decir, es más importante que las otras actividades).

- Hay que adaptar la normativa de horarios a las nuevas necesidades que surgen (cumplimiento por resultados, por tiempo de atención).

- La evaluación del desempeño del soporte difícilmente admite algoritmos automáticos (tiempo medio, tiempo invertido, porcentaje de incidencias sin atender). Requiere criterios de calidad (satisfacción, capacitación al ciudadano) medibles sin recurrir a "estadísticas de frecuencias".

#### (d) Creación de un perfil para soporte al ciudadano en administración electrónica.

Bastantes de las ideas de este apartado están obtenidas de la referencia [1].

## II. Formación

- Cursos convencionales sobre las herramientas de tramitación y validación.

- Cursos breves, ágiles, organizados a medida que se detecte su necesidad y cercanos al PAS y al PDI.

- Elaboración de documentación de cualquier tipo (escrita, manuales, FAQ, imágenes, vídeos).

- Atención personalizada para reforzar competencias de personas.

- Formación de formadores.

## 08. COSTES

### a) Económicos

- Costes del personal asociado a AE (Coordinador + Responsable Tecnológico + Programador).

- Contratos que se pudieran hacer con empresas (gestor documental).

- Mantenimiento de los equipos. Almacenamiento.

- Renovación de material: PCs, sillas, algún mueble.

(se acompaña una hoja de cálculo cuantificando los costes)

### b) Adaptaciones organizativas

- Promover la simplificación.

- Reforzar la oficina de soporte multicanal y con horario amplio.

c) Adaptaciones normativas

- Las adaptaciones normativas que sean necesarias. Desde 2012 se ha seguido la política de regular solamente aquello que pudiera provocar ambigüedad o confusión.

**Anexo 1. ANTECEDENTES. PLAN 2016-2018**

**a) Desde el plan 2016-2018, las actuaciones más relevantes**

(2016) Multiplicación x60 del uso del registro electrónico regtel.unizar.es respecto al registro electrónico anterior

(2016) Uso de HERALDO añadiendo continuamente nuevas funcionalidades

(2017) Generalización del uso de la firma electrónica con Circuitofirmas

(2017) Regulación de la generación de la copia auténtica electrónica. Obligatoriedad de que los documentos sean electrónicos.

(2017) Simplificación del procedimiento de obtención del certificado de empleado público

(2017) Participación en el proyecto europeo CEF de interoperabilidad de factura electrónica en ámbito europeo

(2017) Puesta en marcha del módulo de Comunicaciones Internas y prohibición de usar el registro para ellas

(2017) Cedentes en el sistema de Intermediación NISUE (certificado de matrícula)

(2018) Puesta en marcha del sistema de Intermediación a través de RedIris. SCSP Cloud

(2018) Puesta en marcha de pilotos de Notificación Electrónica en Punto de Acceso General (administracion.gob.es)

(2018) Papeletas de EvAU firmadas electrónicamente

(2018) Actas de examen firmadas electrónicamente

(2018) Generalización del uso de e-certificados entre PDI y PAS

(2018) Licitación electrónica

(2018) Obligatoriedad de uso factura electrónica por debajo de 100 euros

(2018) Publicación del Reglamento de Registro Electrónico

**b) Objetivos no logrados en el plan 2016-2018**

i) Gestor documental

Las expectativas del uso de la solución INSIDE como gestor documental, no se han confirmado. El plan tenía la mirada puesta en esa solución y no ha avanzado.

ii) Archivo electrónico

La expectativa sigue siendo archivo definitivo de expedientes y documentación electrónica que garantizará el derecho de acceso a la documentación. Pero al no estar organizados los expedientes electrónicos a través de un gestor documental, no se ha podido avanzar. En este momento se están considerando algunas soluciones privadas.

### iii) Repositorio contable electrónico

No se ha avanzado. Se ha hablado con OCU, formal e informalmente, en varias ocasiones, aunque quizá no se haya insistido lo suficiente. En el momento de publicar este Plan se está tratando que la firma de cualquier documento electrónico (Contratos menores, autorizaciones, etc.) pueda ser electrónico.

### iv) Sede electrónica nueva

Las expectativas del uso de la solución ACCEDA se han visto afectadas por el retraso en su implantación. Las funcionalidades derivadas de ellas: Carpeta Ciudadana, migración de los actuales procedimientos ECA y STGM, envío automático de notificaciones a la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General, nuevo Tablón de Anuncios, consulta del Estado de mi expediente no han avanzado.

### v) Procedimiento de pago enlazado con los procedimientos que requieren pago de una tasa

Aunque se ha avanzado en el desarrollo de una solución general tampoco se ha implantado.

Sí se ha promovido el uso del pago electrónico, sin coste para el ciudadano, de las tasas académicas y de EvAU.

### vi) Registro de apoderamientos

No funcionan del todo bien las aplicaciones del Ministerio. Aunque funcionaran bien, no ha habido recursos suficientes para dedicarlos.

## **Anexo 2. NORMA Y MARCO EUROPEOS**

**[1] Declaración de Tallin sobre administración electrónica** en la reunión ministerial durante la presidencia estonia del Consejo de la UE el 6 de octubre de 2017

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/dam/jcr:de049e90-bd31-4f8e-8156-5b981cd6e86e/declaracion\\_ministerial\\_tallin\\_es.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:de049e90-bd31-4f8e-8156-5b981cd6e86e/declaracion_ministerial_tallin_es.pdf)

**[2] Ministerial Declaration on eGovernment** approved unanimously in **Malmö**, Sweden, on 18 November 2009

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>

**[3] EU eGovernment Action Plan 2016-2020** Accelerating the digital transformation of government. Brussels, 19.4.2016

Documento:

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digital-transformation>

Establece los siguientes principios:

- Digital by Default
- Once only principle
- Inclusiveness and accessibility
- Openness & transparency
- Cross-border by default
- Interoperability by default
- Trustworthiness & Security

**[4] eIDAS.** Reglamento (UE) n.º 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 y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32014R0910>

con los reglamentos de ejecución:

REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1502 DE LA COMISIÓN de 8 de septiembre de 2015 sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica

<https://boe.es/doue/2015/235/L00007-00020.pdf>

DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1506 DE LA COMISIÓN de 8 de septiembre de 2015 por la que se establecen las especificaciones relativas a los formatos de las firmas electrónicas avanzadas y los sellos avanzados que deben reconocer los organismos del sector público

<https://www.boe.es/doue/2015/235/L00037-00041.pdf>

DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2016/650 DE LA COMISIÓN de 25 de abril de 2016 por la que se fijan las normas para la evaluación de la seguridad de los dispositivos cualificados de creación de firmas y sellos

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016D0650>

**[5] Directiva UE del Parlamento y del Consejo 2016/801** relativa a los **requisitos de entrada y residencia de los nacionales de países terceros** con fines de investigación, estudios, prácticas, voluntariado, programas de intercambio de alumnos o proyectos educativos y colocación au pair

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0801&from=es>

**[6] Carta Europea del Investigador.** Código de conducta para la contratación de investigadores

[https://cdn5.euraxess.org/sites/default/files/brochures/eur\\_21620\\_es-en.pdf](https://cdn5.euraxess.org/sites/default/files/brochures/eur_21620_es-en.pdf)

**[7] Erasmus +.** Cooperación de Grados en Universidades europeas

[http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-18-6170\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-6170_en.htm)

[https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/leaders-working-lunch-universities\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/leaders-working-lunch-universities_en.pdf)

**[8]** Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las **normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada** de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros (Texto pertinente a efectos del EEE)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=ES>

### **[9]** Digital Single Market

La estrategia del mercado único digital (Digital Single Market) explorar caminos para ciudadanos y empresas y reforzar la posición de Europa como líder mundial en economía digital

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

### **[10]** Marco europeo de interoperabilidad. Estrategia de aplicación

#### a) Estrategia de aplicación

[https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0010.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0010.02/DOC_1&format=PDF)

#### b) Plan de acción

[https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0010.02/DOC\\_2&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0010.02/DOC_2&format=PDF)

#### c) Marco europeo de interoperabilidad. Estrategia de aplicación ANEXO

[https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0010.02/DOC\\_3&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0010.02/DOC_3&format=PDF)

**[11]** REGLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 2 de octubre de 2018 relativo a la creación de una **pasarela digital única de acceso a información**, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.o 1024/2012

<https://www.boe.es/doue/2018/295/L00001-00038.pdf>

**[12]** REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la **protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales** y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2016-80807>

## **Anexo 3. NORMA Y MARCO ESPAÑOLES**

**[1]** Recopilación de las **normas de administración electrónica** de 20/09/2018

[https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029\\_Codigo\\_de\\_Administracion\\_Electronica](https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica)



**[2]** Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre **accesibilidad de los sitios web** y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699)

**[3]** Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de **Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales**.

<https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673.pdf>

**[4]** Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de **seguridad de las redes** y sistemas de información

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12257>

#### **Anexo 4. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO**

- En la tramitación: agilidad, trazabilidad, transparencia, ahorro de costes de desplazamiento y de otros costes

- En el ciudadano: ahorro de costes al ciudadano que voluntariamente desea relacionarse electrónicamente, trazabilidad y (en caso de la universidad) aspecto de formación para su uso en su futuro profesional

- Para la sociedad: contribuir a la transformación digital con sus implicaciones en ahorros de coste

- Para la sociedad: facilitar el conocimiento de las herramientas de relación electrónica con la administración especialmente en un territorio con menor densidad de población y mayor dispersión con un tejido productivo de autónomos y pequeñas y medianas empresas

#### **Anexo 5. DIFUSIÓN**

Dedicar recursos a la difusión de nuevas funcionalidades, normas, avisos, eventos

- Página de administración electrónica (actualmente la "I informativa" [www.unizar.es/sede-electronica](http://www.unizar.es/sede-electronica))

- iUnizar

- Lista informativa (actualmente [administracion.electronica@listas.unizar.es](mailto:administracion.electronica@listas.unizar.es))

- Blog (actualmente [administracionelectronica.unizar.es](http://administracionelectronica.unizar.es))

- Twitter (@tramita\_unizar)

- Cursos, talleres, sesiones de divulgación

- Intervenciones en la prensa y los medios

- Redes sociales no citadas anteriormente

La difusión se llevará a cabo de acuerdo con las directrices de los responsables de comunicación de la Universidad.

#### **Anexo 6. MANTENIMIENTO**

- Las aplicaciones ya desarrolladas requieren "mantenimiento": es necesario evolucionar tras identificar carencias, demandas de los usuarios, redefiniciones de procesos, autorización a usuarios y tramitadores, adaptaciones normativas

Ese mantenimiento, en la "industria del software" suele suponer entre un 10 - 20% del coste del desarrollo principal.

- Hay un coste de adaptación a las infraestructuras sobre las que trabaja. A efectos de justificar los costes previsibles, las actividades de mantenimiento de infraestructuras que han tenido más impacto en los últimos 30 meses son:

- Cambio de sia3w a sia (reconfiguración red interna) y virtualización de servicios
- Apagado de máquinas Solaris
- Traslado al servicio de identidad
- Fin de la licencia del sistema de copias de seguridad

Las anteriores modificaciones requirieron reconfiguraciones de los sistemas y aplicaciones de AE.

## **Anexo 7. INFRAESTRUCTURAS**

Uso de la infraestructura del SICUZ y/o cloud con SIGMA AIE o proveedores externos

- Sistema de almacenamiento
- Datacenter
- Sistemas de comunicaciones
- Soporte a la continuidad de los servicios
- Gestión de las bases de datos
- Sistema de identidad

Junto a infraestructuras gestionadas desde AE

- Servidores dedicados
- Administración de sistemas y aplicaciones
- Sistema de copias de seguridad que debería completarse con un mecanismo de copias auxiliares en soporte de cinta de backup

Las necesidades previsibles para el periodo de vigencia de este plan serían:

- Con las máquinas que tenemos será más que suficiente
- Necesitaremos espacio en las BD
- Necesitaremos sobre todo espacio para el depósito y gestión de documentos electrónicos y para las copias de seguridad de estos documentos

Aunque los servidores dedicados al soporte de la plataforma de administración electrónica son los instalados en 2011, creemos que están lejos de haber agotado su vida útil y por ello no contemplamos su sustitución en los próximos 2 años.

En el momento en que se considere obsoleta la actual infraestructura se planteará la migración a otra disponibles en los servicios TIC de UNIZAR. En la decisión de migración se tendrán en cuenta, entre otros factores, la comparación de las incidencias que afecten al servicio habidas en el pasado reciente, los riesgos estimados para el futuro y la necesidad de tener acceso completo a los sistemas por parte de los responsables de administración electrónica.

Pensando en un plan de contingencia para una situación de "desastre" debería plantearse una localización alternativa para la infraestructura necesaria para levantar el servicio y un protocolo de actuación (por ejemplo, incorporando soluciones tipo CLOUD SIGMA).

La migración de las actuales infraestructuras a otras disponibles en los servicios TIC de UNIZAR será una posibilidad siempre abierta. En la decisión de migración se tendrán en cuenta, entre otros factores, la comparación de las incidencias que afecten al servicio habidas en el pasado reciente, los riesgos estimados para el futuro y el acceso completo a los sistemas de los responsables de administración electrónica.

La infraestructura se ajustará en todo momento a los requerimientos e indicaciones establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad ENS.

## **Anexo 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 respuestas o soluciones de SGAD
- b) Escasez de recursos humanos
- c) Falta de implicación de la comunidad universitaria
- d) Falta de robustez de los sistemas SGAD
- e) Concentración del conocimiento técnico en empresas externas o en una persona interna
- f) Fallos en las infraestructuras (máquinas, redes o software base) sobre los que se asienta el sistema AE

## **Anexo 9. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Implantar un sistema de evaluación de 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

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.

## **Anexo 10. UNIDADES IMPLICADAS**

<b>1. Unidades</b>	<b>Insertar tablón anuncios (solicitud)</b>
GERENCIA	DIRECCIÓN
SECREGEN	DIRECCIÓN
EADMIN	SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	DEFINICION, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
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	DIRECCIÓN
SECREGEN	APOYO
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
ARCHIVO	APOYO
CIU	APOYO
SICUZ	APOYO
CALIDAD	APOYO
SERVCENTR	DEFINICIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE_PART, USUARIO
SERVICIOS	DEFINICIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE_PART, USUARIO
CENTR_SECR	DEFINICIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE_PART, USUARIO
REGAUX	OPERACIÓN
CENTR_CONS	OPERACIÓN
DEP	USUARIO, SOPORTE_PART

## 3. Registro y comunicaciones internas

GERENCIA	DIRECCIÓN
SECREGEN	NORMATIVA, APOYO
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	DEFINICIÓN, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
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, FORMACIÓN
REGISTRO	USUARIO, NORMATIVA
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
ARCHIVO	-
CIU	-
SICUZ	-
CALIDAD	-
SERVCENTR	USUARIO
SERVICIOS	USUARIO

CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	-
CENTR_CONS	USUARIO
DEP	USUARIO

### 5. Gestor documental

GERENCIA	DIRECCIÓN, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	USUARIO, APOYO
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
ARCHIVO	DEFINICIÓN, 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	DIRECCIÓN, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	-
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
ARCHIVO	DEFINICIÓN, 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	DIRECCIÓN, NORMATIVA
SECREGEN	-
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO
REGISTRO	-
TRAMITA	-
ARCHIVO	-
CIU	-
SICUZ	APOYO
CALIDAD	-
SERVCENTR	DEFINICIÓN, APOYO, OPERACIÓN, SOPORTE_GEN (Servicio Gestión
Presupuestaria)	
SERVICIOS	USUARIO
CENTR_SECR	USUARIO
REGAUX	-

CENTR_CONS	-
DEP	USUARIO

### 8. Factura electrónica

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

### 9. Copias auténticas (Habilitación)

GERENCIA	DIRECCIÓN, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	DEFINICIÓN, APOYO, OPERACIÓN
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
ARCHIVO	DEFINICIÓN, 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	DIRECCIÓN
SECREGEN	DIRECCIÓN
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	DEFINICION, APOYO
TRAMITA	SOPORTE_GEN, APOYO, FORMACIÓN
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	DIRECCIÓN, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
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	DIRECCIÓN, NORMATIVA
SECREGEN	NORMATIVA
EADMIN	DESARROLLO, SOPORTE_GEN, APOYO, OPERACIÓN, FORMACIÓN
REGISTRO	DEFINICIÓN, 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

## 13. General

UNIDAD PROTECCIÓN DE DATOS: APOYO, ASESORAMIENTO

## Anexo 11. GLOSARIO

**AE.** Acrónimo de Administración Electrónica

**BPM.** Business Process Management, Business Process Management. Plataformas informáticas orientadas a construir aplicaciones que guían al usuario a través de un flujo de trámites. Se suele decir que "Modela procesos de negocio". La forma de modelar procedimientos de la aplicación de la sede electrónica de 2012 es muy próxima al BPM.

**CSV.** Código seguro de verificación. Es el establecido en el art. 27, 3, c) de la ley 39/2015 "Las copias en soporte papel de documentos electrónicos requerirán que en las mismas figure la condición de copia y contendrán un **código generado electrónicamente** u otro sistema de **verificación**, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u Organismo público emisor".

**eIDAS.** Abreviatura con la que se conoce el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento y del Consejo que obliga a reconocerse mutuamente entre los países europeos los sistemas de identificación y firmas electrónicas de similar nivel. Establece una homogeneización de niveles.

**ERP.** Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés, enterprise resource planning) son los sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios. (Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_planificaci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_empresariales](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_planificaci%C3%B3n_de_recursos_empresariales))

**Huella electrónica** de un documento. El conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido del documento propiamente dicho, y que permiten detectar posibles alteraciones del contenido de ésta, garantizando su integridad.

(Fuente: Disposición Adicional 16 de la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público)

(hash o digest son sinónimos en el argot técnico)

**UNIZAR.** Acrónimo de Universidad de Zaragoza

## Referencias

[1] Ref.: <https://trabajandomasporunpocomenos.wordpress.com/2017/07/26/atencion-al-publico-y-administracion-electronica/> (Gema T. Pérez Ramón)