



Estrategia digital para una  
Administración Electrónica  
en La Rioja 2013 - 2015



Es conocido el firme compromiso del Gobierno de La Rioja con la transparencia y el buen gobierno, que constituyen un derecho elemental de los riojanos y un principio básico de la actuación de nuestra Administración para garantizar el acceso a la información pública de los ciudadanos, mejorar su participación y prestar un buen servicio.

Ese deseo nuestro de ser lo más transparentes posible se ha articulado a través de diferentes iniciativas, como la creación y el desarrollo del Portal de la Transparencia, que entró en funcionamiento en enero de 2011 y con el que nos hemos anticipado al previsto en el proyecto de ley del Gobierno de España en esta materia.

Además, nuestro trabajo y esfuerzo ha sido reconocido por la organización Transparencia Internacional, al situarnos como un referente nacional en transparencia. Que La Rioja sea la comunidad más transparente de España es un logro del que nos sentimos muy satisfechos, pero también es un valor del que debemos hacernos merecedores día a día.

Por eso, la Consejería de Administración Pública y Hacienda ha puesto en marcha la Estrategia Digital para una Administración Electrónica en La Rioja 2013-2015, que supone un avance más en esta dirección, aprovechando las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías, y eleva nuestro nivel de exigencia.

Se trata de avanzar en la modernización de nuestra Administración, a través del impulso de la Administración Electrónica, el fomento del uso de las TIC y la racionalidad económica, por lo que deseo solicitar tu valiosa colaboración en la confianza de que juntos conseguiremos una Administración cada vez más moderna, eficaz y eficiente.

**Pedro Sanz Alonso**

**Presidente de la Comunidad Autónoma de La Rioja**



La modernización y mejora de los servicios de la Administración autonómica se basa en gran medida en la innovación y especialmente en el uso intensivo de las tecnologías y en fomentar la accesibilidad a las mismas. En este contexto, el Gobierno de La Rioja presenta la Estrategia para una Administración Electrónica en La Rioja para los años 2013-2015 que será la hoja de ruta del Ejecutivo regional en materia de telecomunicaciones y administración electrónica para esta legislatura.

Desde que el Gobierno de La Rioja aprobase el plan de austeridad, uno de los ámbitos en los que nos hemos esforzado día a día ha sido en buscar eficiencias en la gestión para modificar la cultura administrativa y poder ofrecer a los riojanos una Administración más moderna, más eficaz y más eficiente. Una administración que sea percibida por los ciudadanos como una organización que les facilita la vida y que en el ejercicio de sus derechos y obligaciones responde con agilidad, eficiencia y proactividad.

En este sentido, el Gobierno de La Rioja ha hecho una apuesta clara y decidida por las tecnologías de la Información y la comunicación, centralizando la inversión en tecnología y potenciando la capacidad tecnológica de nuestra Comunidad como herramienta imprescindible para abordar la transformación de las formas de tramitación de los expedientes así como la simplificación de los procedimientos administrativos.

La Estrategia Digital para una Administración Electrónica en La Rioja, que afectará a todo el sector público de la Comunidad, nace con un diálogo abierto con todas las administraciones, con los agentes económicos y asociaciones especializados en la materia.

Queremos conseguir la cercanía de la Administración y la cohesión social y territorial que implica generalizar una atención no presencial; la eficacia que supone garantizar una sostenibilidad social, económica y medioambiental mediante la optimización de los recursos y el consiguiente ahorro público y de los ciudadanos y las empresas. Queremos aumentar la calidad del servicio que supone la teletramitación de los procedimientos, ya que implica un esfuerzo de sencillez, claridad y rapidez adecuándolos al coste, al tiempo y a la norma; y entre otros objetivos, queremos conseguir mayor transparencia, si cabe, con el uso de la tecnología de la información y de las comunicaciones como elemento de participación ciudadana.

Estoy convencida de que en 2015 estaremos hablando de una Administración riojana más moderna, más eficaz y más electrónica.

**María Concepción Arruga Segura**

**Consejera de Administración Pública y Hacienda**



» Introducción .....	3
» Análisis de la situación actual .....	5
» Antecedentes .....	6
» Contexto .....	6
» Marco normativo .....	8
» Situación de partida.....	9
» Formulación estratégica.....	14
» Objetivos.....	15
» Conectividad Digital .....	17
» Avanzar en la e-administración .....	20
» Transparencia .....	40
» Cooperación administrativa.....	42
» Seguridad y confianza .....	52
» Alfabetización digital.....	54
» Cualificación y participación del personal .....	56
» Reutilización .....	58
» Participación social .....	60
» Impulso redes sociales .....	62
» Presupuesto de ejecución estimativo.....	63



## »» Introducción

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Administración son una herramienta indispensable para mejorar el bienestar de los ciudadanos, agilizar la interrelación entre la administración y el ciudadano, y constituyen un elemento primordial para mejorar la productividad y competitividad de la economía. Esta estrategia pretende impulsar un uso intensivo e inteligente de las TIC en el ámbito de la administración pública que implique beneficios para ciudadanos, empresas y otras administraciones, y permita un mejor aprovechamiento de la sociedad digital para la modernización permanente de la administración y conseguir nuevas eficiencias en la gestión pública.

La sociedad avanza y debe ser cada vez sea más competitiva, y por ello, es imprescindible invertir en tecnología y potenciar la capacidad de nuestra Comunidad. Las TICs son la pieza clave, y se constituyen como elementos motores en el desarrollo socio-económico de la sociedad.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho.

Por otro lado, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, tiene por objeto garantizar el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio reduciendo las cargas administrativas a ciudadanos y empresas, impulsando la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración y fomentando la interoperabilidad entre las Administraciones de los Estados Miembros.

Esta perspectiva implica la necesidad por parte de la Administración de disponer de herramientas TIC que faciliten la prestación de servicios públicos, de modificar la actividad administrativa identificando las necesidades de los ciudadanos y empresas y, en consecuencia, desarrollar nuevos servicios, modernizando y mejorando la eficiencia de los procesos internos mediante la evaluación de la calidad del servicio público, tanto desde el punto de vista del grado de satisfacción de los destinatarios como desde la perspectiva de la propia organización.



El incremento de la cooperación entre Administraciones para resolver problemas comunes mediante un uso adecuado de las TIC, permitirá también crear nuevos modelos de funcionamiento más eficientes y más eficaces que generen ahorros para el sector público.

La Administración Riojana conoce la situación y asume el reto, comprometiéndose a fomentar el progreso a través de todas las herramientas que estén en su mano, construyendo los cimientos del futuro de nuestra región sobre una base segura como es la tecnología y dando un paso más hacia la prosperidad.

En el proceso de elaboración de esta Estrategia es necesario destacar la participación de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de La Rioja, la Federación de Empresarios de La Rioja (AERTIC) y la Asociación de Ingenieros de Telecomunicaciones de La Rioja (AITER) que han presentado sus propuestas y opiniones sobre la misma.

Esta Estrategia Digital para una administración electrónica se constituye como el eje fundamental para la modernización de la Comunidad Autónoma durante los próximos años y, en consecuencia, está integrado por la relación de iniciativas, proyectos y actuaciones que se ha considerado necesario llevar a cabo en el horizonte temporal previsto. Además plantea proyectos de innovación tecnológica que suponen un cambio en las relaciones con los ciudadanos de modo que puedan tener lugar a través de medios electrónicos.

Todas las actuaciones recogidas en el presente documento se encaminan también a producir en la sociedad un cambio cultural, que nos permita adaptarnos al cambio tecnológico que se nos presenta, de tal manera que consigamos aprovechar las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías, repercutiendo en la mejora del bienestar de la ciudadanía, la productividad del tejido empresarial y la competitividad de nuestro sector TIC.

Las líneas de actuación encaminadas a posicionar a nuestra Comunidad en esta línea se estructuran en diez objetivos.





### »» Antecedentes

#### »» Contexto

En la elaboración de la presente Estrategia digital se han considerado una serie de iniciativas de ámbito europeo, nacional y autonómico relacionadas con el fomento de la eficiencia de la Administración mediante las tecnologías de la información que van a impulsar y a servir como referencia para la realización de muchas de las medidas que contiene y que detallamos a continuación:

- »» **La Agenda Digital Europea 2010-2015 (Estrategia 2020.)** La Agenda Digital para Europa es una de las siete iniciativas emblemáticas de la estrategia Europa 2020 y define el papel que las tecnologías de la información y la comunicación deberán desempeñar para que Europa haga realidad sus propósitos para 2020. Propone, entre otras iniciativas, acciones relacionadas con autenticación, facturación y pagos electrónicos, mejora de la interoperabilidad a través de la coordinación y creación de confianza en el mundo digital. A su vez, destaca que los servicios de administración electrónica constituyen una opción rentable para prestar un mejor servicio a todos los ciudadanos y empresas, propiciando una administración participativa, abierta y transparente de la calidad del servicio público, tanto desde el punto de vista del grado de satisfacción de los destinatarios como desde la perspectiva de la propia organización.
- »» **Plan Avanza2.** Estrategia 2011-2015. Para implementar y concretar la Agenda Digital Europea a nivel nacional, el Plan Avanza2 ha fijado, como dos de sus cuatro líneas de actuación, la consecución de una Administración sin papeles en el año 2015 gracias a la digitalización de los trámites, la incorporación de firma electrónica (DNI electrónico) y la creación de registros electrónicos extendiendo las TIC en la sanidad y el bienestar social y potenciando su aplicación al sistema educativo y formativo. Y como segunda



línea de actuación, la extensión de la cultura de la seguridad de la información entre la ciudadanía y las empresas, de manera que se genere una mayor confianza en la adopción y uso de las TIC.

»» **El Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015**, que enfatiza que la simplificación o eliminación de los procesos administrativos debe ser un objetivo importante remarcando que la Administración electrónica representa un instrumento de cambio para mejorar los procesos organizativos y que la nueva generación de servicios de administración electrónica tendrá que apoyarse en planteamientos técnicos innovadores, tales como las nubes de servicios públicos y la arquitectura orientada al servicio (SOA).

»» La Agenda Digital para España, actualmente en desarrollo, pretende adoptar todos los objetivos de la Agenda Digital para Europa de 2015 y dar soporte a los objetivos de 2020.

»» El Plan Estratégico La Rioja 2020 apunta la necesidad de realizar una efectiva reingeniería de los procesos administrativos mediante la creación de “procedimientos virtuales” y aplicaciones TICs que permitan una efectiva interoperabilidad entre administraciones. El Plan también indica la necesidad de reducción y simplificación de los trámites administrativos para las empresas a través de la ventanilla única virtual, con el objetivo de atender de forma transparente y unitaria.





## »» Análisis de la situación actual

### Marco normativo

Buena parte de los objetivos y acciones previstos en la Agenda han sido definidos sobre el correspondiente marco jurídico y normativo que se relaciona a continuación:

- »» Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- »» Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- »» Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- »» Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- »» 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
- »» Real Decreto 1495/2011 de desarrollo de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- »» Decreto 58/2004, de 29 de octubre, por el que se regula el Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Públicos
- »» Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja
- »» Decreto 69/2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las comunicaciones y notificaciones electrónicas en el Sector Público de La Comunidad Autónoma de La Rioja
- »» Orden 14/2012, de 4 de septiembre, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus Organismos Públicos.





## »» Análisis de la situación actual

- »» Orden 8/2009, de 26 de febrero, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local por la que se establecen las bases de los Premios a la Calidad e Innovación en la Administración del Gobierno de La Rioja.

## »» Situación de partida

La Administración riojana al abordar esta Estrategia Digital no parte de cero. Desde hace varios años ya se viene trabajando en aspectos que recogen estos Planes y Estrategias que hemos citado y que también se han plasmado en nuestros propios planes como el Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento de La Rioja del año 2000 y el Plan de Excelencia en el Gobierno de la Rioja del Año 2008.

Por este motivo, se muestra a continuación una evaluación de la situación actual en materia de Administración electrónica que incluye las iniciativas llevadas a cabo en materia de:

- »» **Información y atención al ciudadano.**
- »» **Empleados Públicos**
- »» **Administración electrónica**
- »» **Infraestructuras**

## »» Información y atención al ciudadano.

- »» **Portal del Gobierno de La Rioja.** Se ha renovado y potenciado el portal web del Gobierno de La Rioja, como instrumento de recogida, actualización y consolidación de la información y de los servicios prestados por los distintos Departamentos y sus organismos públicos





»» **Quejas y Sugerencias.** El Decreto 118/2007, de 27 de septiembre, por el que se regula el libro de Quejas y Sugerencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja ha hecho posible que la presentación de quejas y sugerencias pueda realizarse a través de [www.larioja.org](http://www.larioja.org)

»» **Firma electrónica.** El Gobierno de La Rioja suscribió un convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para la entrega de certificados digitales que permite a las Oficinas de Atención al Ciudadano realizar los trámites necesarios para la obtención de firma electrónica por los ciudadanos.

### »» Empleados públicos.

- »» Todo el personal que realiza labores administrativas dispone de puestos equipados con ordenador, correo electrónico y acceso a Internet.
- »» La Escuela Riojana de Administración Pública continúa apostando por fomentar la formación en nuevas tecnologías y e- Learning: en 2012 se realizaron 136 acciones formativas relacionadas con las nuevas tecnologías y obtuvieron diplomas 1.774 empleados públicos.
- »» Reducción de la entrega de nóminas en papel al disponer de firma electrónica un alto porcentaje de los empleados. Por este motivo, en Administración



## »» Análisis de la situación actual

General se han eliminado cada mes la impresión de 1500 nóminas de 3150 empleados.

- »» Implantación del teletrabajo. En el año 2010 se implantó por primera vez en nuestra Administración el programa de teletrabajo que se ha ido prorrogando todos los años.

## »» Administración electrónica

- »» **Sede electrónica.** Tras la publicación del Decreto 2/2010, de 15 de enero, por el que se modifica el Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja, se crea la sede electrónica de la Administración General de la Comunidad Autónoma.
- »» **Registro electrónico.** El Decreto 58/2004, de 29 de octubre, por el que se regula el Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Públicos fue objeto de modificación en 2010 y se crea el Registro Electrónico de conformidad con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- »» **Publicación del Boletín Oficial de La Rioja.** El Decreto 47/2008, de 11 de julio, por el que se regula el Boletín Oficial de La Rioja introdujo una nueva regulación del Boletín Oficial de La Rioja con el fin de facilitar su gestión y favorecer la utilización de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos agilizando el proceso de edición del Boletín.
- »» **Tablón de anuncios virtual.** La Ley 5/2008, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas para el año 2009 crea el tablón de anuncios virtual en el que se publican los anuncios o edictos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja con la misma efectividad que su anterior publicación en el tablón físico.-



»» **Desarrollo e implantación de aplicaciones informáticas para la mejora en la gestión de procedimientos**, con la incorporación de numerosas aplicaciones y sistemas tanto de carácter general como sectorial, como por ejemplo. en el ámbito de personal con el Sistema Integrado de Gestión de Personal (SIGPIN) o, en el entorno económico con Sistema de Información Contable para las Administraciones Públicas (S.I.C.A.P.)

»» **Catálogo de procedimientos**. Implantado y en funcionamiento en cumplimiento de la Orden 14/2012, de 4 de septiembre, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus Organismos Públicos.

»» **Notificaciones y comunicaciones**. El Decreto 69/2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las comunicaciones y notificaciones electrónicas en el Sector Público de La Comunidad Autónoma de La Rioja ha determinado que los entes públicos incluidos en su ámbito de aplicación practicarán las notificaciones electrónicas mediante el acceso de la persona interesada a una dirección electrónica habilitada en la sede electrónica. Actualmente el citado servicio de notificaciones electrónicas se encuentra en fase de desarrollo estando planificada su implantación para el segundo semestre del 2013.

El Decreto también establece que las comunicaciones internas que precisen constancia de la transmisión y recepción e identificación auténtica de remitente y destinatario deberán realizarse utilizando la aplicación informática específica de comunicaciones, del mismo modo que la tramitación por los órganos y unidades de la Administración General de los procedimientos correspondientes a vacaciones, permisos y licencias siempre que el personal afectado disponga de los medios informáticos necesarios en su puesto de trabajo.



## »» Análisis de la situación actual

»» **Servicios de respuesta inmediata.** El sistema de Servicios de respuesta inmediata engloba procedimientos en los que la inmediatez en su prestación permite que las fases de inicio y resolución del mismo puedan realizarse en un solo acto en el mismo momento en el que se atiende al ciudadano. Estos servicios constituyen una apuesta importante por facilitar la relación de los ciudadanos con la administración autonómica a través de los distintos canales que se encuentren disponibles.

## »» Infraestructuras

Las infraestructuras corporativas TIC se constituyen en una red neuronal donde los DataCenters son sus centros neurálgicos y sus ramificaciones forman la propia “red institucional” constituida por:

- »» Los enlaces por donde circulan la voz, el vídeo o los datos
- »» Todos los dispositivos por los que se accede a ellas como las estaciones de trabajo, smartphones, etc...
- »» Los nodos de interconexión que orquestan todo este tráfico
- »» El equipamiento hardware: Electrónica de red, servidores, estaciones de trabajo, portátiles, móviles, teléfonos fijos, etc...
- »» El software de base y colaborativo básico: Correo, telefonía, navegación, acceso a archivos, impresión, sistemas operativos, la virtualización de aplicaciones, backups, bases de datos, etc...
- »» Los servicios sobre los que se sustentan las aplicaciones.

»» **Pasarela de pagos.** Se encuentra implantada la pasarela de pagos a la que ya están adheridas 7 entidades financieras y en la cual las unidades administrativas pueden incorporar el pago de sus tasas.





## »»» Formulación estratégica



### »» Objetivos

Por todo lo expuesto hasta el momento, resulta evidente que el Gobierno de La Rioja ha dado un paso importante para transformar su Administración Pública y pasar de una gestión tradicional a un nuevo tipo de gestión innovadora.

No obstante, a partir de ahora, la estrategia riojana para el impulso de la Administración electrónica se centrará en este decálogo de objetivos:

#### 1/ Conectividad Digital

- »» Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar **la conectividad digital**.

#### 2/ Avanzar en la e-administración

- »» Avanzar en la mejora de la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente **de los servicios públicos**.

#### 3/ Transparencia

- »» Fomentar la utilización de las tecnologías de la información para mejorar la **transparencia** de las administraciones públicas.

#### 4/ Cooperación administrativa

- »» Incrementar la **cooperación entre administraciones** que generen ahorros para el sector público y favorezcan la interoperabilidad de los sistemas.

#### 5/ Seguridad y confianza

- »» Reforzar la **seguridad y confianza** en el ámbito digital





## »» Formulación estratégica

### 6/ Alfabetización digital

- »» Promocionar la **alfabetización digital** y la formación del ciudadano y de las empresas para la utilización segura de la administración electrónica.

### 7/ Cualificación y participación del personal

- »» Favorecer la **cualificación digital** permanente del personal al servicio de las administraciones públicas.

### 8/ Reutilización

- »» Fomentar la **reutilización** de la información y de los documentos cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de La Rioja

### 9/ Participación social

- »» **Promover la consulta** pública, **la colaboración** de asociaciones del sector TIC, y de los agentes económicos del sector en el diseño y seguimiento de la estrategia.

### 10/ Impulso redes sociales

- »» Impulsar la **utilización de las redes sociales** para la comunicación e información permanentemente actualizada al ciudadano.



### »» Objetivo 1

Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.

Desde el año 2003, el Gobierno de La Rioja ha promovido el desarrollo y el despliegue de infraestructuras que permiten el acceso a la red de los municipios riojanos, haciendo especial hincapié en aquellos que no son cubiertos de forma natural por el mercado. A través de diferentes tecnologías, en estos años se consiguió dotar de conectividad a Internet de 3Mbps a todos los municipios, de telefonía móvil 2G también a todos los municipios y se extendió TDT a toda la población incluyendo aquella parte que no era cubierta por los radiodifusores según la imposición que marcaba la Administración General del Estado a nivel nacional.

Este objetivo está en concordancia con la línea estratégica marcada por la Unión Europea en su Agenda Digital para el año 2020, donde contempla la necesidad de impulsar el despliegue de redes de tal forma que para ese año el 100% de los ciudadanos disponga de una conectividad de 30 Mbps. En este contexto, el Gobierno de La Rioja ha realizado estos años iniciativas encaminadas a fortalecer el despliegue de redes de banda ancha ultrarrápidas con la intención de situar a nuestra Comunidad al nivel de una región puntera. Concretamente, se lanzó una consulta pública seguida de un plan para la dotación de redes troncales ultrarrápidas en zonas blancas de esta tipología de redes en nuestro territorio. De esta forma se ha labrado el camino para poder plantear el uso de tecnología como fibra óptica hasta las centrales de conmutación de nuestros municipios que les permitirá acceder a conectividad y caudales óptimos.

Para el siguiente trienio nos enfrentamos a nuevos retos:

La utilización creciente de la red, la cada vez mayor oferta de servicios y los, por consiguiente, mayores requerimientos de hogares y empresas de disponer de redes de comunicaciones de altas prestaciones hacen que las necesidades de caudal sean cada vez más exigentes, de tal forma que sin el impulso público puede volver a abrirse una



brecha digital entre aquellos municipios que accedan con caudales y “autopistas” de conectividad a Internet suficientes, y otros que no lo hagan.

La telefonía móvil ha sufrido en estos años un cambio en el sentido propio que ofrece su servicio, entendiéndose no sólo como un servicio de voz sino como un servicio de conectividad a Internet en movilidad. Nuevamente, sin

el apoyo al despliegue de tecnología 3G ó 3,5G por parte de la administración, habrá zonas de nuestro territorio que se queden atrás.

En el servicio de televisión gratuita y universal, que en España se conoce como Televisión Digital Terrestre (TDT), se va a producir en los próximos meses la liberación de la parte alta del espectro radioeléctrico, lo que se conoce como Dividendo Digital. La liberación del Dividendo Digital es un proceso a escala comunitaria considerado por las instituciones europeas como un proyecto importante de interés común. El objetivo perseguido es, además de favorecer el uso más eficiente del espectro, garantizar el uso de la banda del dividendo digital para servicios que son considerados clave para la recuperación económica como los asociados a la telefonía móvil de cuarta generación que permitirán el acceso a la banda ancha ultrarrápida en movilidad. La Administración General del Estado impone a los radiodifusores la dotación de cobertura a un porcentaje determinado de la población española. Nuevamente, sin la intervención del Gobierno de La Rioja, no se dispondrá de TDT en las nuevas frecuencias para toda la población.

A continuación se especifican las acciones estratégicas a seguir en cada caso dentro del presente plan:

### Medidas

**Mejora de la conectividad de banda ancha fija en municipios no cubiertos de forma natural por el mercado, teniendo como primeros iniciales para 2015 municipios de más de 100 habitantes y que tengan un centro público de educación.**

Los 25 nuevos municipios que verán mejorada la cobertura de banda ancha son; Álbalos, Alcanadre, Arenzana de Abajo, Arrúbal, Bobadilla, Cabretón, Camprovín, Corera, Cornago, Enciso, Galilea, Huércanos, Laguna de Cameros, Medrano, Munilla, Préjano, San Millán de la Cogolla, San Román de Cameros, Sorzano, Tricio, Tudelilla, Valverde, Viniegra de Abajo, Viguera y Cuzcurrita.

- Mejora de conectividad de banda ancha en movilidad como mínimo 3G en municipios que igualmente no estén cubiertos de forma natural por el mercado.

- Ejecución del Dividendo Digital en la red de extensión TDT para las zonas no cubiertas por los radiodifusores, alcanzando al 100% de la población riojana.





### Indicadores

- Número de municipios, con dichas características, mejorados.
- Porcentaje de población afectado.

### Ámbito temporal y responsables

2013 - 2015

Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 2

**Avanzar en la mejora de la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos.**

La modernización y mejora de los servicios de la Administración se basa en gran medida en la innovación y especialmente en la tecnología fomentando la accesibilidad a los mismos.

Las tecnologías hacen cada día más fácil y accesible la circulación de los datos, la información y el conocimiento, factor éste que permite contar con instrumentos de gestión más eficaces para abordar la transformación de las formas de tramitación de los expedientes así como la adaptación de los procedimientos administrativos.

Para avanzar en este proceso de transformación y de adaptación se han establecido los siguientes dos objetivos:

- »» Objetivo 2.1: Simplificación de procedimientos administrativos y reducción de cargas administrativas a ciudadanos y empresas.
- »» Objetivo 2.2: Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de ciudadanos y empresas.

### Objetivo 2.1

**Simplificación de procedimientos administrativos y reducción de cargas a ciudadanos y empresas**

La actividad de las Administraciones públicas tiene una incidencia inmediata en las actividades privadas por lo que uno de los desafíos más importantes en la administración pública consiste en la definición, desarrollo y ejecución de políticas públicas de simplificación administrativa orientadas a atender de manera óptima, sencilla y rápida las necesidades de los ciudadanos y empresas.



## »» Formulación estratégica: Objetivo 2 – Avanzar en la e-administración

Las empresas están sujetas al cumplimiento de una multitud de obligaciones impuestas por la normativa que regula su actividad. La reducción de cargas puede contribuir a incrementar la productividad empresarial y, con ello, a mejorar la competitividad del conjunto de la economía y a proporcionar nuevas y adicionales oportunidades de negocio y empleo.

Para ello es imprescindible llevar a cabo actuaciones de mejora de la regulación con el fin de incrementar la calidad de las normas en todos aquellos puntos que supongan la aparición de obstáculos innecesarios a la competencia, la innovación y el crecimiento económico.

Por último, antes de abordar la conversión telemática de un procedimiento administrativo deberá realizarse un análisis que elimine obligaciones repetitivas, trámites innecesarios u obsoletos.

### Medidas

- **Identificación de las obligaciones que de conformidad con la normativa vigente tienen los ciudadanos, y preferentemente las empresas, ante la Administración.**
- **Cuantificación de las cargas administrativas derivadas de estas obligaciones de información utilizando el Modelo de Costes Estándar.**
- **Identificación e implantación de medidas que permitan reducir o eliminar las cargas administrativas, simplificando los trámites con el apoyo de nuevas tecnologías.**
- **Medición del impacto de la reducción de las cargas administrativas que las modificaciones de la normativa vigente a nivel autonómico puedan suponer.**

### Indicadores

- **Número de procedimientos sobre los que se haya realizado el análisis.**
- **Número de cargas reducidas.**
- **Importe del coste de las reducciones.**



### Alcance temporal y responsables

Durante el año 2013 se procederá a realizar la identificación y cuantificación y en el año 2014 se implementarán y se analizará el impacto.

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda en colaboración con las Secretarías Generales Técnicas de las diferentes Consejerías y con el apoyo de la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

#### »» Objetivo 2.2.1

Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos

Con el fin de alcanzar este objetivo y permitir hacer efectivo el ejercicio del derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente a la información y los servicios ofrecidos por nuestra Administración, se han diseñado las siguientes acciones:

- »» Servicios de notificación electrónica
- »» Servicio de facturación electrónica
- »» Gestión electrónica de los procedimientos
- »» Documento, expediente y archivo electrónico
- »» Gestión de representantes
- »» Contratación administrativa
- »» Fomento pasarela de pagos
- »» Carpeta del ciudadano
- »» E – Administración – Sectores clave.

Desarrollar Servicios que permitan realizar notificaciones oficiales de actos administrativos (resoluciones, requerimientos, etc.) por medios electrónicos y con todas las garantías jurídicas que establece la normativa legal vigente.

Dentro de las obligaciones normativas derivadas de la Ley 11/2007, debe considerarse especialmente relevante la definición de las formas en que podrán practicarse la notificaciones por medios electrónicos. A este respecto se pretende, primero, el establecimiento de una dirección electrónica habilitada para la notificación en la que los ciudadanos y empresas puedan recibir de forma telemática las notificaciones referentes a los procedimientos administrativos de los que sean interesados y, a continuación y en la medida que las posibilidades tecnológicas lo permitan, la utilización de otros sistemas de notificación.

Por otra parte, no sólo hay que considerar la implementación de estos servicios desde un punto de vista normativo, sino que su puesta en marcha debe considerarse también desde el prisma de la eficiencia, de la calidad y de la reducción de tiempos, así como de los costes tanto para la Administración como para los destinatarios de notificaciones.

### Medidas

- Que en todos los procedimientos el ciudadano pueda ejercitar su derecho a recibir notificaciones por medios electrónicos.
- Regulación normativa necesaria

### Indicadores

- Número de procedimientos en los que el ciudadano puede ejercitar su derecho a recibir notificaciones por medios electrónicos.
- Coste del envío de notificaciones.



### Alcance temporal y responsables

Segundo semestre de 2013

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 2.2.2

#### Servicio de Facturación Electrónica

El Real Decreto 1619/2012 de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación, establece la posibilidad de presentar las facturas de forma electrónica. El Gobierno de La Rioja ya está tramitando el Decreto que regulará aquella y que supondrá una mejora sustancial en la eficiencia de la gestión con proveedores y acreedores permitiendo a éstos un importante ahorro en términos de simplificación administrativa y de reducción de cargas administrativas.

Dado que la recepción de facturas requiere un esfuerzo técnico importante se considera necesaria la creación de una plataforma de facturación electrónica que centralice la recepción de todas las facturas electrónicas dirigidas a la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Autónomos. Este servicio de gestión será el medio único para la recepción y distribución de facturas electrónicas, y podrá proporcionar funciones de almacenamiento y custodia de las facturas electrónicas.

#### Medidas

- Reducir costes tanto a las empresas como a la propia Administración.
- Mejorar la gestión interna de las facturas.
- Difusión de la herramienta para la factura electrónica.
- Aprobación del Decreto para la facturación electrónica.



### Indicadores

- Número de facturas electrónicas recibidas.
- Ahorro en el coste por la sustitución de facturas impresas.

### Alcance temporal y responsables

Primer semestre de 2013

La Intervención General, las Secretarías Generales Técnicas de las diferentes Consejerías y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.



### »» Objetivo 2.2.3

#### Gestión electrónica de los procedimientos

La Administración está obligada a realizar las actuaciones necesarias para satisfacer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónicos de modo que el acceso electrónico a la tramitación de los procedimientos administrativos es una pieza fundamental de la relación con el ciudadano.

El Gobierno de La Rioja, con el fin de garantizar la prestación de los servicios a través de medios electrónicos o telemáticos y aumentar el número de procedimientos que se van incluyendo en la relación de procedimientos y actuaciones adaptados a la Ley 11/2007, va a poner en producción nuevos procedimientos y actuaciones telemáticas a través de la actualización tecnológica de la aplicación CEX, gestor corporativo de procedimientos del gobierno de La Rioja, dotándolo de las herramientas tecnológicas más actuales. Asimismo se adaptarán otros sistemas y aplicaciones ya existentes.

#### Medidas

- Regulación de los estándares generales del procedimiento electrónico en desarrollo de la normativa básica para nuestra Administración.
- Identificación de los procedimientos prioritarios, análisis y reingeniería de los mismos previa a su informatización.
- Incrementar el número de procedimientos tramitados de forma electrónica.



### Indicadores

- Número de procedimientos analizados y en los que se ha llevado a cabo su reingeniería.
- Número de procedimientos que se gestionan electrónicamente.

### Alcance temporal y responsables

2013 - 2015

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda en colaboración con la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y las Secretarías Generales Técnicas y Direcciones Generales de las diferentes Consejerías.



### »» Objetivo 2.2.4

#### Documento, expediente y archivo electrónico.

La evolución hacia la Administración electrónica no puede llevarse a cabo sin un planteamiento a fondo sobre la gestión de los documentos y expedientes electrónicos que permita superar los tradicionales sistemas basados en el papel. Esta circunstancia conlleva la adopción generalizada de medidas organizativas y técnicas que aseguren la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de los documentos así como la formación del expediente y archivo electrónicos.

#### Medidas

- Expediente 100% electrónico con independencia de que el procedimiento esté o no informatizado:

1. Analizar las aplicaciones de gestión para verificar que emiten documentos electrónicos en los términos de la Ley 11/2007 y las normas de interoperabilidad.

2. Analizar las aplicaciones de gestión para posibilitar la incorporación de documentos en papel que presenten los ciudadanos u otras Administraciones públicas construyendo copias electrónicas de los mismos que permitan su devolución a los interesados, auténticas o compulsas según proceda.

3. Construir una aplicación horizontal para los procedimientos no informatizados.

- Archivo electrónico de los expedientes electrónicos. Previsión de acceso y consulta según permisos por parte de la administración y de los ciudadanos interesados.

- Desarrollar la normativa que sea necesaria relativa a esta materia.

#### Indicadores

- Número de expedientes 100% electrónicos.

- Satisfacción proyectos piloto.



### Alcance temporal y responsables

**2013 - 2015**

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda en colaboración con la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y las Secretarías Generales Técnicas de las diferentes Consejerías.





### »» Objetivo 2.2.5

#### Gestión de representantes.

El establecimiento del Registro de representantes va a permitir que los procedimientos administrativos que se lleven a cabo de forma electrónica pueden ser realizados por terceras personas distintas del interesado. Se consigue así facilitar a los ciudadanos y empresas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en el uso de las nuevas tecnologías.

#### Medidas

- Implantación de un sistema para el reconocimiento de representación electrónica de interesados.
- Habilitación de mecanismos para la identificación y autenticación de los ciudadanos por los funcionarios públicos.
- Creación de un registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos.
- Definición del marco legal que autorice dicha representación.
- Creación de herramientas que asistan a los representantes y que constaten las responsabilidades de los mismos.
- Definición de los procedimientos habilitados en la gestión de representantes y modificación de los formularios asociados.
- Habilitación de herramientas que asistan a la representación de ciudadanos por parte de empleados públicos.

#### Indicadores

- Número de registros efectuados.
- Número de funcionarios habilitados.
- Número de procedimientos habilitados.





### Alcance temporal y responsables

Primer semestre de 2014.

La Secretaría General Técnica, la Dirección General de Tributos y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 2.2.6

#### Contratación administrativa.

La Disposición adicional decimosexta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público se refiere al uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos regulados en la Ley y establece que se fomentará y preferirá el empleo de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos contemplados en la misma por parte de los licitadores o los candidatos.

También señala que las comunicaciones entre los órganos competentes para la resolución de los recursos o de las reclamaciones y los órganos de contratación o las Entidades Contratantes, se harán, siempre que sea posible, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

#### Medidas

- Lanzar iniciativas de subasta y licitación electrónica.
- Desarrollo normativo necesario.

#### Indicadores

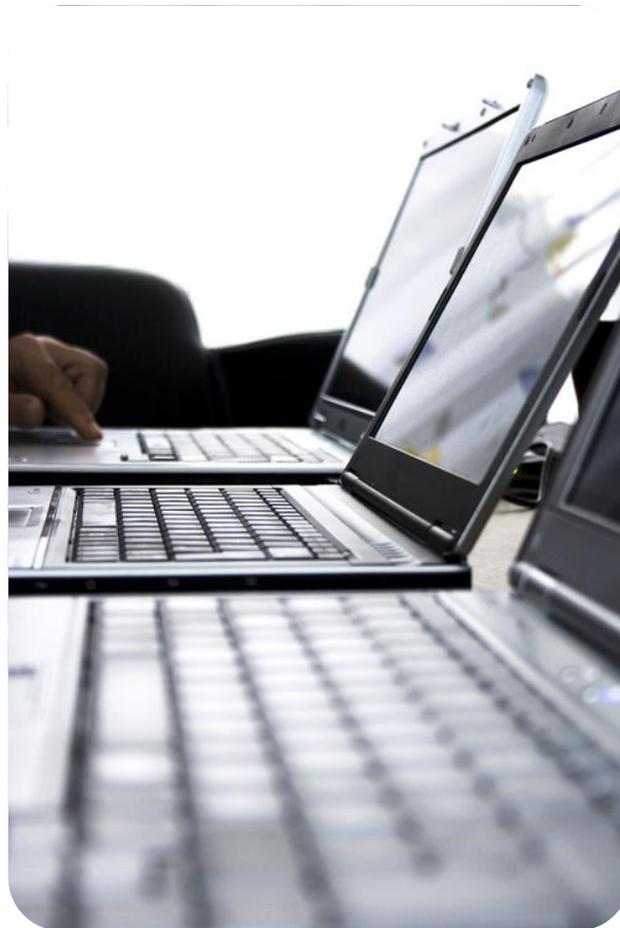
- Número de trámites electrónicos
- Número de procedimientos de adjudicación 100% telemáticos.



### Alcance temporal y responsables

**2014**

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda, la Dirección General de Contratación, Centralizada y Patrimonio y la Dirección General de la Tecnologías de la Información y la Comunicación.





### »» Objetivo 2.2.7

Fomento de la pasarela de pagos.

Que el ciudadano pueda beneficiarse de la pasarela de pagos: agilidad y descuento.

#### Medidas

- Fomentar la integración de las aplicaciones con la pasarela de pagos.
- Establecer un sistema que permita el pago electrónico aun cuando la gestión no esté informatizada. De este modo el ciudadano puede beneficiarse de las ventajas del pago electrónico en el descuento de la tasa.

#### Indicadores

- Aplicaciones integradas
- Plataforma horizontal para rtfs
- Índice de uso
- Índice de satisfacción

#### Alcance temporal y responsables

2013 - 2015

La Secretaría General Técnica, la Dirección General de Tributos y la Dirección General de la Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 2.2.8

#### Carpeta del ciudadano.

Los ciudadanos acceden a un nuevo entorno, donde además de poder realizar algunos trámites ya habituales (oficina electrónica, quejas y sugerencias, etc.), dispondrán, por primera vez, de información sobre documentos suyos que están en propiedad de la Administración, de sus relaciones con (entradas y salidas en el registro general) y sobre la situación de sus expedientes. Adicionalmente se ofrece ayuda relativa a su certificado electrónico, como obtenerlo o comprobación de la correcta instalación del mismo.

Igualmente, en la misma página, se ofrecerá acceso al buzón electrónico de notificaciones telemáticas en el que podrá consultar, abrir, confirmar, etc. aquellas notificaciones electrónicas que la administración le envíe electrónicamente.

#### Medidas

- Poner en marcha herramientas que posibiliten que los interesados conozcan el estado de los procedimientos en los que son parte en desarrollo de la Ley 11/2007.
- Tener más accesible las principales actuaciones electrónicas para el ciudadano.
- Incorporar y dotar progresivamente a la Carpeta del Ciudadano de más procedimientos.

#### Indicadores

- Número de procedimientos integrados.
- Número de usuarios de la Carpeta.
- Índice de satisfacción.



### Alcance temporal y responsables

Finales de enero 2013

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y de La Comunicación.



### »» Objetivo 2.2.9

#### E-administración – Sectores clave

Para lograr un aprovechamiento eficiente de los recursos públicos es de especial relevancia el desarrollo de actuaciones que permitan la máxima eficiencia de los servicios prestados en sectores clave como son la Educación, la Sanidad y la Justicia. Las TIC dada su capacidad de innovación y rápida adaptación al cambio continuo constituyen el medio idóneo para mejorar la calidad de dichos servicios y optimizar los recursos requeridos para su prestación.

#### Medidas

- En el área de Salud se potenciarán iniciativas como la “Receta Electrónica” y la “Historia Clínica Electrónica” con medidas orientadas a la mejora de la seguridad, uso racional y optimización del gasto farmacéutico.
- En el área de Educación y Cultura se continuarán centralizando servicios e infraestructuras TIC para los centros de educación y se dotarán de mayores servicios a la plataforma de gestión educativa “Racima”. Además, se desarrollará una iniciativa de Libro Digital.
- En cuanto a Justicia, se trabajará en la modernización de los servicios de la Administración de Justicia en La Rioja a través de tres grandes líneas de actuación: Plan de modernización de la Justicia en La Rioja, Programa de introducción de nuevas soluciones en materia de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), así como la renovación y modernización informática, además del Plan de Ordenación y Modernización de archivos judiciales.
- Como otras líneas también significativas, se continuará trabajando en otras áreas como Servicios Sociales a través de la integración de la información de los sistemas de gestión de ayuda a la dependencia; el Área Tributaria, donde se ampliarán y mejorarán los sistemas de gestión y cobro de tasas; Agricultura donde se aumentará las funcionalidades telemáticas de los procedimientos de este ámbito; y el Empleo, donde se impulsará un nuevo sistema telemático para la gestión de ayudas.
- Finalmente se afianzarán iniciativas en materia de Obras Públicas dentro del proyecto IDERioja, y se apoyarán actuaciones de “orientación al cliente” en la Agencia de Desarrollo Empresarial de La Rioja.



### Indicadores

- Número de iniciativas llevadas a cabo sobre los distintos sectores afectados.
- Número de ciudadanos afectados por cada iniciativa.
- Número de recursos utilizados.

### Alcance temporal y responsables

2013 - 2015

Órganos responsables de los sectores citados y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.





## »» Formulación estratégica: Objetivo 3 – Transparencia

### »» Objetivo 3

**Fomentar la utilización de las tecnologías de la información para mejorar la transparencia de las administraciones públicas.**

La transparencia es un principio y un valor básico que rige la actuación del Gobierno. Las tecnologías de la información nos proporcionan herramientas para aumentar el nivel de transparencia de nuestra Administración, de este modo en los primeros meses de la presente legislatura ya se puso en marcha el Portal de la transparencia: [www.larioja.org/transparencia](http://www.larioja.org/transparencia) que sigue con rigurosidad el cumplimiento de los indicadores aprobados por la Iniciativa Transparencia internacional y española.

Pero no podemos conformarnos con obtener buenas calificaciones en las auditorias de esta iniciativa, hay que seguir avanzando.

Por lo tanto nos planteamos:

- »» Seguir mejorando el portal de transparencia para que sea el referente de información puntual y actualizada de toda la actuación de Gobierno
- »» Establecer mecanismos para el fomento de la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas.





### Medidas

- Pensar en una evolución del Programa Más Atención al Ciudadano, un Más 2, que englobe todas las acciones relacionadas con la participación y transparencia.
- Incrementar la participación ciudadana a través de las TICs:
- Impulsar el Particip@: Mediante campañas divulgativas del Participa interna y externamente y mediante la incorporación de herramientas para interactuar con el ciudadano de manera más dinámica.
- Portal de la transparencia ( mantenimiento, actualización y desarrollo)
- Mayor divulgación de todas las iniciativas realizadas en las diferentes Consejerías del Gobierno.
- Impulsar Tu opinión me interesa del Presidente.
- Publicar algunas de las cuestiones que han dirigido los ciudadanos.
- Hacer buzones con los Consejeros.

### Indicadores

- Número de acciones y medidas establecidas.
- Índice de participación.
- Índice de satisfacción.

### Alcance temporal y responsables

**2013 - 2015**

La Secretaría General Técnica en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 4

**Incrementar de cooperación entre administraciones que generen ahorros para el sector público y favorezcan la interoperabilidad de los sistemas.**

La cooperación entre las Administraciones Públicas es esencial para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos y constituye uno de los principales motores para facilitar el despliegue definitivo de la administración electrónica con un correlativo ahorro para el gasto público.

Con base en esa necesidad de cooperación se han ido impulsando diferentes mecanismos informáticos a través de los cuales las Administraciones Públicas establecen y canalizan sus relaciones con el objetivo de mejorar la tramitación de los procedimientos administrativos y la prestación de los servicios públicos a través de medios electrónicos.

Las reglas que deben ser respetadas por los mecanismos de colaboración en el ámbito de la administración electrónica han sido establecidas por los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.

Para hacer posible esa eficaz colaboración entre Administraciones se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- »» 4.1 -Integración del Catálogo de procedimientos administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus Organismos Públicos en el Portal de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, [www.eugo.es](http://www.eugo.es)
- »» 4.2 - Consolidar las comunicaciones electrónicas con la red SARA .
- »» 4.3 - Ventanilla única administrativa.
- »» 4.4 - Interoperatividad y transferencia con la Administraciones Locales.
- »» 4.5 – Extensión de los beneficios a los Ayuntamientos.

### »» Objetivo 4.1

**Integración del Catálogo de procedimientos administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus Organismos Públicos en el Portal de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, <http://www.eugo.es>**

Para el mejor cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Directiva de Servicios tras puesta por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, se pretende integrar de manera automática el Catálogo de procedimientos administrativos y la información que él contiene con la Ventanilla Única Directiva de Servicios (Portal EUGO).

La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios, regula la Ventanilla Única con la que se quiere lograr que los prestadores de servicios puedan acceder, electrónicamente y a distancia, tanto a la información sobre los procedimientos para el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, como a la realización de los trámites preceptivos. En su artículo 19, la citada Ley establece las exigencias de esa Ventanilla Única y en este sentido, el Catálogo de Procedimientos regulado por Orden 14/2012, de 4 de septiembre, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda permite dar cumplimiento a aquellas exigencias.

Se pretende con este objetivo que la información esté actualizada permanentemente sin necesidad de que los centros gestores tengan que introducir la misma información dos veces en dos aplicativos diferentes con el consiguiente ahorro de tiempo.

### Medidas

- Se actualizará toda la información relativa a todos los servicios y procedimientos.
- Se desarrollará la conexión entre el Catálogo de procedimientos y la VUDS



### Indicadores

- Desarrollo de la conexión.
- Coste de ahorro de tiempo estimado.

### Alcance temporal y responsables

Segundo semestre del 2014

La Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación en cuanto a los desarrollos informáticos y la Secretaría General de Administración pública a través del Servicio de Organización, Calidad y Evaluación respecto a los asuntos organizativos y de análisis funcional.



### »» Objetivo 4.2

#### Consolidar las comunicaciones electrónicas con la red SARA.

La Red SARA es un conjunto de infraestructuras tecnológicas que permiten la interconexión entre sí, de las administraciones públicas, facilitando el intercambio de información y servicios entre ellas.

A través de ella, la Plataforma de Intermediación de datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ofrece servicios de verificación y consulta de datos a otras Administraciones públicas con el objetivo de eliminar los certificados administrativos en papel y evitar la presentación por el ciudadano de documentos ya obrantes en las Administraciones.

Tras un análisis de rediseño de los procedimientos y la consiguiente identificación de documentos que puedan ser obtenidos a través de la Plataforma citada, se pretende extender su uso para el intercambio de certificados ampliando los servicios que nos presta.

#### Medidas

- Incrementar los servicios permitidos a través de la Red SARA.
- Extender la Red SARA al mayor número de Ayuntamientos posibles.

#### Indicadores

- Número de certificados solicitados y consultas efectuadas.
- Número de documentos no aportados por el ciudadano.



### Alcance temporal y responsables

**2014 - 2015**

La Secretaria General Técnica de Administración Pública y Hacienda impulsará en colaboración con las Secretarías Generales Técnicas de las diferentes Consejerías las actuaciones necesarias para detectar y analizar los servicios susceptibles de incorporarse a esta Red.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación realizará las acciones informáticas necesarias para llevarla a efecto .



### »» Objetivo 4.3

Ventanilla única administrativa.

Abordar de forma global procesos que afectan a varias Administraciones y no sólo la parte del proceso que afecta a cada unidad administrativa, organismo o empresa para garantizar que el interesado, ciudadano o empresa, perciba realmente un único proceso. Este objetivo se engloba entre los objetivos de la Estrategia Rioja 2020.

#### Medidas

- Identificar los procesos susceptibles de ser abordados de forma global.
- Estudio de los cambios normativos necesarios, o elaboración de convenios o acuerdos necesarios.

#### Indicadores

- Número de procesos identificados.
- Elaboración del estudio sobre la necesidad o no de modificaciones normativas para dar respaldo a esta acción.
- Número de convenios o acuerdos celebrados entre las distintas Administraciones afectadas.

#### Alcance temporal y responsables

##### Finales de 2014

La Secretaria General Técnica de Administración Pública y Hacienda, a través del Servicio de Organización, Calidad y Evaluación, y las distintas Secretarías Generales Técnicas y unidades administrativas responsables de los procesos.



### »» Objetivo 4.4

#### Interoperatividad y transferencia con la Administraciones Locales.

En el marco de las nuevas necesidades relacionadas con la Administración Electrónica, y con apoyo en el principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas previsto en la Ley 11/2007, es necesario considerar iniciativas destinadas a incrementar la eficiencia de las propias administraciones.

La Rioja cuenta con 174 municipios, de los cuales, el 82% de los mismos tiene menos de 1.000 habitantes. Los recursos técnicos necesarios para la prestación del total de Servicios de Administración Electrónica a los ciudadanos, en la mayoría de los casos, se encuentra fuera del alcance presupuestario de las Administraciones Locales salvo la excepción del Ayuntamiento de Logroño y algunos municipios con mayor capacidad económica.

Desde hace años, el Gobierno de La Rioja ha prestado diferentes servicios y apoyo económico a nuestros municipios y ha colaborado con ellos en esta materia, pero su interés es continuar en esa dirección para lograr que nuestra Comunidad cada día pueda dar mejores servicios a nuestros ciudadanos.

Por este motivo, en el marco de esta Estrategia Digital de Administración electrónica, se ha considerado de interés incorporar medidas destinadas a las Administraciones Locales, ya sea para la prestación conjunta, intermediada o en el seguimiento de los servicios.





### Medidas

- Facilitar y mejorar las comunicaciones entre la Administración autonómica con las Corporaciones Locales y otras instituciones públicas empleando medios electrónicos en las comunicaciones e intercambios documentales que efectúen.
- Extender la Red SARA al mayor número de Ayuntamientos posibles.

### Indicadores

- Número de municipios a los que se facilitan cualquiera de las medidas señaladas.
- Número de comunicaciones electrónicas realizadas con los municipios.

### Alcance temporal y responsables

Durante el periodo de vigencia de la Estrategia Digital, finales 2015  
La Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 4.5

#### Extensión de los beneficios a los Ayuntamientos.

La Sociedad del Conocimiento avanza a ritmo vertiginoso convirtiéndose en un reto para las administraciones locales que están siendo testigos de este proceso y que deben afrontar este desafío adaptándose a esta situación, asumiendo cambios tecnológicos con el objeto de mejorar la calidad de los servicios prestados, su eficiencia y su eficacia.

Para llevar a cabo este objetivo es necesario dotar a nuestros Ayuntamientos de infraestructuras tecnológicas y herramientas informáticas que contribuyan a ampliar y mejorar el servicio que las Administraciones Locales riojanas prestan a sus ciudadanos.

Por esta razón, se plantea ofrecer de forma centralizada una serie de servicios destinados a los diferentes Ayuntamientos del Gobierno de La Rioja, con la intención de que la Administración Local riojana esté preparada y capacitada para abordar esta modernización y obtenga los mayores beneficios posibles desde una perspectiva de gestión eficiente, optimizando los recursos existentes.

#### Medidas

- Ofrecer a medida a cada Ayuntamiento servicios centralizados de infraestructuras y puesto de trabajo, incluyendo servicios tales como las comunicaciones de voz y datos de las sedes municipales, así como equipamiento de hardware y software de base.
- Ofrecer a medida a cada Ayuntamiento aplicaciones “verticales”, tales como contabilidad, portales web, e-administración o padrón, entre otras.
- Ofrecer a medida servicios de formación destinados a la ciudadanía de cada Ayuntamiento orientados a reducir la brecha digital.



### Indicadores

- Número de actuaciones, servicios y aplicaciones que se han puesto a su disposición.
- Número de aplicaciones utilizadas por los ayuntamientos y frecuencia de uso.
- Número de municipios con páginas web.
- Número de cursos destinados a reducir la brecha digital

### Alcance temporal y responsables

Durante el periodo de vigencia de la Estrategia Digital, finales 2015  
La Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 5

**Reforzar la seguridad y confianza en el ámbito digital.**

En 2008 el Consejo de Gobierno aprobó un compromiso para establecer una política corporativa de seguridad en la información, lo que se ha plasmado posteriormente en dos certificaciones ISO 27001 de gestión de la seguridad cuyo alcance son respectivamente los servicios de Data Center del Gobierno de La Rioja y la Fundación Hospital de Calahorra.

Por otra parte, para generar la máxima confianza en el ciudadano y las empresas a la hora de realizar sus gestiones telemáticas con la Administración, se ha impulsado el uso de certificados electrónicos y autenticación segura como práctica habitual.

El reto de los próximos años será incrementar las certificaciones en materia de seguridad y potenciar la securización de la identidad electrónica, de tal forma que entidades externas constaten la apuesta del Gobierno en esta materia.

### Medidas

- Renovar las certificaciones ISO 27001
- Superar las auditorias bianuales LOPD
- Lanzar la adecuación de nuestros procedimientos al Esquema Nacional de Seguridad.
- Iniciar un proyecto de cifrado de red corporativa que permitirá garantizar el estricto cumplimiento del Reglamento de la LOPD y contribuirá a generar la confianza digital que determinados proyectos requieren.
- Valorar la incorporación a la iniciativa de confianza digital <http://confianzadigital.com/>



### Indicadores

- Número de certificaciones renovadas y auditorías superadas.

### Alcance temporal y responsables

2013 - 2015

La Secretaría General técnica y la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación.





### »» Objetivo 6

**Promocionar la alfabetización digital y la formación del ciudadano y de las empresas para la utilización segura de la administración electrónica.**

El Gobierno de La Rioja trabajará apoyando las iniciativas de inclusión digital que se tomen en el marco de Estrategia de la Agenda digital.

Ahora bien, la inclusión digital no garantiza el uso de la Administración electrónica.

Es decir, no basta con acceder habitualmente a Internet y hacerlo en condiciones de calidad y seguridad sino que es necesario también manejar de manera habitual y con naturalidad los instrumentos de identificación digital y en concreto la firma electrónica

### Medidas

#### Divulgación

##### 1- Divulgación utilidades oficina electrónica y firma electrónica:

- Charlas asociaciones y colectivos.
- Aprovechamiento de las salas de las oficinas de atención al ciudadano.

##### 2- Trabajar con colectivos específicos que minimicen el riesgo de exclusión digital:

- Actuaciones de formación para el colectivo de personas mayores.
- Actuaciones de formación para el colectivo de mujeres del entorno rural.
- Impulsar medidas de uso de internet seguro para el colectivo de los jóvenes.

#### Trabajar en usabilidad

1- Incorporar la rutina de la usabilidad en las aplicaciones de gestión al servicio del ciudadano. Seguir los estándares establecidos al respecto.

2- Test de uso con potenciales usuarios.

3- Divulgación de la e-administración con el sector empresarial.





### Indicadores

- Número de acciones y medidas establecidas.
- Índice de participación.
- Índice de satisfacción.

### Alcance temporal y responsables

2013 - 2015

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda y la Dirección General de las tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 7

**Favorecer la cualificación digital permanente del personal al servicio de las administraciones públicas.**

La formación y capacitación tanto del personal al servicio de las Administraciones Públicas como de los ciudadanos en el uso de las nuevas tecnologías, es uno de los aspectos fundamentales para el éxito de la Administración Electrónica. Nuestra Administración, consciente de la importancia de este tema, lleva años incorporando en sus planes anuales de formación un área específica dedicada a la formación en tecnologías de la información.

Sin perder esa referencia, con este Objetivo se quiere dar un nuevo impulso en la formación del personal necesario en todo cambio cultural.

Otro aspecto importante y necesario es la innovación. Son muchas las razones que justifican la necesidad de innovar en el sector público, entre otras se pueden citar :

- »» Responder más eficazmente a los cambios de las necesidades públicas y las crecientes expectativas ciudadanas.
- »» Contener los costes y aumentar la eficiencia, especialmente en este tiempo de restricciones presupuestarias y políticas de austeridad fiscal.
- »» Aprovechar todo el potencial de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- »» La innovación puede contribuir tanto a la mejora de los servicios que el sector público presta a los ciudadanos, como a la mejora en los procesos que se llevan a cabo.
- »» Puede también contribuir a mejorar las conexiones, relaciones y vínculos entre las personas que integran el sector público.

La innovación se presenta por tanto, como una buena forma de conseguir mejores resultados en el desempeño del trabajo y/o en los servicios que se ofrecen mediante la introducción de cambios o nuevos paradigmas que permitan esa mejora.

### Medidas

- Incrementar el número de acciones formativas vinculadas a la administración electrónica en los Planes anuales de formación del personal de la Administración.
- Promover actuaciones específicas en el formato e-learning.
- Consolidar la implantación de un sistema de teleformación corporativo (Moodle) para todo el Gobierno de La Rioja que permita la elaboración y suministro de cursos formativos.

### Indicadores

- Número de acciones formativas relacionadas con la administración electrónica realizadas cada año.
- Número de personas que participan en las actividades formativas.
- Número de cursos realizados en el formato e-learning.
- Número de cursos realizados en el sistema corporativo.

### Alcance temporal y responsables

Planes Anuales de Formación y previos a la implantación de nuevas aplicaciones y sistemas.

La Dirección General de Función Pública, a través de la Escuela Riojana de Administración Pública. La Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Las Secretarías Generales Técnicas.



### »» Objetivo 8

**Fomentar la reutilización de aplicaciones informáticas cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de La Rioja.**

La Ley 37/2007 tiene por objeto la regulación básica del régimen jurídico aplicable a la reutilización de los documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.

Se entiende por reutilización el uso de documentos que obran en poder de las Administraciones y organismos del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública. Queda excluido de este concepto el intercambio de documentos entre Administraciones y organismos del sector público en el ejercicio de las funciones públicas que tengan atribuidas.

### Medidas

- Establecer un Portal Dato abierto para posibilitar la reutilización de la información de los documentos públicos impulsando el sector de contenidos digitales en nuestra región y sentando las bases para la creación de riqueza.
- Desarrollo normativo de la Ley 37/2007, a través de un reglamento regulador del dato abierto.

### Indicadores

- Número de documentos ofertados: catálogo de servicios
- Número de solicitudes recibidas/atendidas
- Número de descargas
- Satisfacción de usuarios





### Alcance temporal y responsables

**2013-2015**

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



### »» Objetivo 9

Promover la consulta pública, la colaboración de asociaciones del sector TIC, y de los agentes económicos del sector en el diseño y seguimiento de la estrategia.

El Gobierno de La Rioja ha venido colaborando con los distintos agentes económicos a través de convenios y distintos foros. En particular, con AITER, la Cámara de Comercio y la FER (AERTIC).

Es uno de los objetivos de esta Estrategia Digital continuar trabajando en este sentido con dichas entidades, por ejemplo con el tema de certificados digitales, Camerfirma, y buscando la participación de todos los agentes en la propia definición de la misma.

### Medidas

- Colaboración con asociaciones de empresas locales del sector.
- Colaboración con los colegios profesionales del sector.
- Colaboración con las entidades de educación del sector.

### Indicadores

- Número de consultas realizadas con los diferentes agentes sociales y económicos.

### Alcance temporal y responsables

2013 - 2015

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

### »» Objetivo 10

**Impulso de la utilización de las redes sociales para la comunicación e información permanentemente actualizada al ciudadano.**

Las redes sociales operan en muchos niveles desde relaciones personales hasta las relaciones de grandes organizaciones a nivel estatal. El Gobierno debe aprovechar las ventajas que le aportan las redes sociales para ofrecer una administración más cercana al ciudadano

La presencia del Gobierno en las redes sociales es muy amplia estando presente en las principales redes: twitter, facebook, youtube y Flickr.

### Medidas

- Se pretende impulsar la edición de una Guía de estilo para el canal twitter para que las distintas cuentas sigan unos criterios de presencia y de actuación homogéneos y promover que el ciudadano interactúe cada vez más con nosotros.
- El canal twitter debe convertirse en uno canal más de atención al ciudadano en unión y coordinación con el presencial, el electrónico y el telefónico.
- Se unificarán criterios y diseño de la presencia del Gobierno de La Rioja en las redes sociales.
- Se impulsará el mayor uso por parte de los distintos servicios de las Consejerías de esta forma de interacción con el ciudadano.
- Se divulgará esta presencia para dinamizar su uso entre la población.

### Indicadores

- Guía de estilo/ guías en función de las redes sociales
- Índice de cumplimiento de la guía.
- Satisfacción de los ciudadanos
- Número de interacciones



### Indicadores

2013 - 2015

La Secretaría General Técnica de Administración Pública y Hacienda y la Dirección General de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



Es necesario destacar que muchas de las acciones que recoge la Estrategia Digital para una Administración Electrónica en La Rioja van a ser asumidas por personal de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, fundamentalmente por el personal adscrito a la Dirección General de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en lo que se refiere a desarrollos de programas informáticos y asesoramiento técnico en materias de tecnologías de la información, y la parte relativa a sistemas de organización que pueda conllevar la Estrategia será realizada por los órganos y unidades con competencias y funciones en esta materia dentro de nuestra Administración. Por lo tanto toda esa parte no conllevará gasto directo asociado.

Además las cifras que se reflejan son previsiones, afectadas a las disponibilidades presupuestarias que actualmente tienen como objetivo principal la corrección del déficit presupuestario y la estabilidad financiera, por cuanto dichas previsiones podrían quedar alteradas en función de las necesidades encaminadas a la consecución de los citados objetivos.

El coste y financiación de la Estrategia Digital para una Administración Electrónica queda reflejado en el siguiente cuadro:

<b>OBJETIVOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
1. Conectividad Digital	1.500.000	1.500.000	1.000.000
2. Avanzar en la e-administración			
2.1 Simplificación de procedimientos administrativos y reducción de carga a ciudadanos y empresas	Se realizará con medios propios		
2.2 Incrementar el uso de los servicios públicos electrónico			
2.2.1 Servicio de notificaciones electrónicas	Se realizará con medios propios		
2.2.2. Servicio de facturación electrónica	30.000	30.000	30.000



OBJETIVOS	2013	2014	2015
2.2.3 Gestión electrónica de procedimientos	Se realizará con medios propios		
2.2.4 Documento, Expediente y Archivo electrónico	0	75.000	15.000
2.2.5 Gestión de representantes	Se realizará con medios propios		
2.2.6 Contratación administrativa	0	75.000	15.000
2.2.7 Fomento de la pasarela de pagos	Se realizará con medios propios		
2.2.8 Carpeta del ciudadano	Se realizará con medios propios		
2.2.9 Sectores clave	3.000.000	3.000.000	3.000.000
3. Fomentar la utilización de las tecnologías de la información para mejorar la transparencia de las Administraciones Públicas	Se realizará con medios propios		
4. Incrementar la cooperación entre Administraciones que generen ahorros para el sector público y favorezcan la interoperatividad de los sistemas			
4.1 Integración Catálogo de procedimientos en el Portal VUDS	Se realizará con medios propios		
4.2 Consolidar las comunicaciones electrónicas con la Red SARA	Se realizará con medios propios		
4.3 Ventanilla Única Administrativa	Se realizará con medios propios		
4.4 Interoperatividad y transferencia con las Administraciones Locales	50.000	100.000	150.000
4.5 Extensión de los beneficios a los Ayuntamientos	50.000	100.000	150.000
5. Reforzar la seguridad y confianza en el ámbito digital	35.000	35.000	35.000
6. Promocionar la alfabetización digital y la formación del ciudadano y de las empresas para la utilización segura de la Administración Electrónica	50.000	50.000	50.000





OBJETIVOS	2013	2014	2015
7. Favorecer la cualificación digital permanente del personal al servicio de las Administraciones Públicas	El presupuesto necesario para acometer las acciones formativas estará incluido en los correspondientes Planes Anuales de Formación		
8. Fomentar la reutilización del aplicaciones informáticas cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de La Rioja	Se realizará con medios propios		
9. Promover la consulta pública, la colaboración de asociaciones del sector TIC, y de los agentes económicos del sector en el diseño y seguimiento de la Estrategia	Se realizará con medios propios		
10. Impulso de la utilización de las redes sociales para la comunicación e información permanentemente actualizada al ciudadano	35.000	35.000	35.000





**Gobierno  
de La Rioja**

Administración Pública  
y Hacienda

# **Estrategia digital para una Administración Electrónica en La Rioja 2013 - 2015**