



INFORME CONTESTACIÓN A LAS ALEGACIONES APORTADAS EN EL PERIODO DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y AUDIENCIA A LOS DEPARTAMENTOS DEL DECRETO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.

El 14 de abril de 2023 se publica en el Boletín Oficial de Aragón la apertura del trámite de información pública del proyecto de Decreto de servicios a la ciudadanía.

El día 14 de abril de 2023 se remite a los departamentos de la Administración Pública el texto del Decreto de servicios a la ciudadanía en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48.3 del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón recoge explícitamente:

«3. El centro directivo remitirá el texto a las secretarías generales técnicas de los departamentos afectados para que formulen las sugerencias oportunas simultáneamente con los trámites de audiencia e información pública cuando procedan y, en su caso, a cualesquiera otros órganos de consulta y asesoramiento.»

Transcurridos los plazos legalmente establecidos para la presentación de alegaciones, se han presentado las siguientes alegaciones:

1	CSV910CS9I0EO1S01PFI	02/05/2023	Secretaría General Técnica del departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales
2	CSV150RYJT1EN1701PFI.	02/05/2023	Aragonesa de Servicios Telemáticos
3	CSVG52IYGZ4DC1S01PFI	03/05/2023	Intervención General
4	CSVM40N6A92E31W01PFI	03/05/2023	Dirección general de contratación
5	CSVW70R5E75FF1001PFI	03/05/2023	Dirección General de Tributos
6	CSVZA064HS7DV1G01PFI	03/05/2023	Secretaría General Técnica del departamento de Educación, Cultura y Deporte
7	CSVA10NU5P0E81J01PFI	03/05/2023	Dirección General de Política lingüística
8	CSVW6810E90DT1001PFI	04/05/2023	Unidad responsable de la seguridad de la información
9	CSVOW7TSEC2DO1801PFI	08/05/2023	Secretaría General Técnica del departamento de Economía, planificación y Empleo
10	CSVOS3G1JI7EZ1C01PFI	08/05/2023	Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca
11	CSVP38IMGR8E01W01PFI	08/05/2023	Corporación Aragonesa de Radio y Televisión
12	CSVTE4LWP92DV1801PFI	08/05/2023	Dirección General de Interior y protección Civil
13	CSVIW78QWU5DY1W11TTO	09/05/2023	Colegio Profesional de Ingeniería Informática
14	CSVCN3793M2EX1W01PFI	10/05/2023	Secretaría General Técnica del departamento de Agricultura
15	CSVM7237TC0DN1K01PFI	10/05/2023	Secretaría General Técnica de Industria, Competitividad y Desarrollo Industrial
16	CSVVG3I3251FD1W01PFI	11/05/2023	Dirección General de desarrollo estatutario y programas europeos
17	CSVHS1QNE68DO1SA1TTO	11/05/2023	Miguel Zapata
18	CSVL10N9Y23DJ1701PF	28/04/2023	Secretaría General Técnica del departamento de Ciudadanía
19	CSV1B74WBX6FF1U01PFI.	21/07/2023	Unidad de Protección de Datos Personales



En este informe se va a proceder a analizar las diferentes aportaciones realizadas valorando su estimación o desestimación y, en el caso de estimación, que alteraciones se producen en el proyecto de texto normativo.

I. Alegaciones de la Secretaría General Técnica del departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales.

En el escrito remitido por la Secretaría General Técnica del departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, se hace referencia al análisis de las cuestiones que más afectan al ámbito de sus competencias sin entrar en otros análisis de la norma propuesta. Analizado el contenido de las alegaciones, se informa lo siguiente, incorporando en cursiva las partes extractadas del informe.

1. En el artículo 13.2 se establece que el departamento competente en materia de administración electrónica elaborará y mantendrá actualizada para su utilización por todos los servicios una guía de lenguaje claro. En relación con este apartado, surgen dudas acerca de cuál sería el ámbito de aplicación de esta guía.

El alcance de la Guía se concretará en el propio documento ya que es posible que sea necesario diversificar su contenido en función del ámbito al que se dirija. El artículo del proyecto de Decreto lo que viene a decir es que no se deja al conocimiento de los departamentos aplicar lo previsto en el apartado primero del artículo 13 y que es necesario que exista material de apoyo o refuerzo para poderle dar cumplimiento. Estos materiales o guías deberán realizarse en función de las necesidades que se vayan detectando y deberán ser más o menos especializados en función del ámbito subjetivo al que se dirijan y del medio en el que se apliquen. De acuerdo con la alegación efectuada, se observa que no quedan claras todas estas cuestiones por lo que se procede a mejorar la redacción en este sentido.

2. El artículo 15 regula el sistema de diseño, no quedando claro la identificación del órgano al que el proyecto de decreto atribuye las competencias en materia de identidad corporativa. En el caso del departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, la Dirección de Comunicación ejerce funciones previstas en el artículo 30 del Decreto 6/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica de este departamento, relacionadas con la identidad corporativa, si bien no tiene la categoría de dirección general.

A la vista de lo informado, se analiza el contenido del artículo y se considera que las competencias de la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información en materia de diseño de servicios abarcan el desarrollo y gestión de un Sistema de Diseño. La necesidad de colaborar con el órgano competente en materia de identidad corporativa ya viene recogida en la normativa específica y no es específicamente para el desarrollo sino para la incorporación de los criterios de identidad corporativa y la difusión. De esta forma, se ajusta la redacción del artículo propuesto.



3. *En el artículo 16 relativo a los espacios controlados de pruebas, debería establecer mayor seguridad y garantía jurídica de que no se vulneren los derechos de los participantes en estas experiencias pilotos y en particular:*

a) *En primer lugar, debería determinarse la naturaleza jurídica de dicha Orden, es decir si se trata de un acto administrativo o bien una disposición normativa.*

No se considera necesario establecer el carácter de la orden ya que este carácter debe desprenderse del contenido de la misma sin que deba determinarse en el propio Decreto. El ámbito que se le da en el Decreto a la Orden y su propio contenido determinan claramente su naturaleza normativa ya que su alcance va más allá del de un acto administrativo.

b) *En relación con este apartado se advierte que el espacio de prueba debería disponer de las garantías suficientes para que los derechos de las personas participantes en particular la protección de datos, queden, en todo caso, asegurados. En el mismo sentido cabría mencionar lo dispuesto en los apartados c), d).*

En todo caso, en la regulación que se requiere para poner en marcha estos espacios, se incluye el desarrollo de la protección de los derechos y garantías de las personas que participan. En el momento en el que pueden existir efectos jurídicos a terceros (lo cual es la esencia de un sandbox regulatorio, ya que si no hay efectos jurídicos no puede probarse la eficiencia o no de un nuevo escenario) es necesario prever las medidas (análisis de riesgos) y las compensaciones previstas.

c) *En relación con el apartado 4 se señala que dado que la gestión y tramitación se entiende que se llevará a cabo por los citados órganos competentes en las materias de que se trate, sería más adecuado en que la cooperación sea del Departamentos competente en administración electrónica, que deberán apoyar al citado órgano competente.*

No se ha incluido el Departamento competente en materia de administración electrónica en la gestión del proyecto al entender que, una vez definida en la Orden correspondiente las medidas a aplicar, debe ser el órgano que conoce el ámbito donde quiere desarrollar el espacio de prueba el que gestione el proyecto.

d) *En relación con el apartado con el apartado 6 se indica que en la elaboración de dicha memoria además del órgano de la materia correspondiente debiera participar el departamento competente en la materia de administración electrónica, sobre todo teniendo en cuenta el contenido que se ha previsto para la misma.*

No se ha incluido el Departamento competente en materia de administración electrónica en la elaboración de la memoria final del proyecto al entender que, una vez definida en la Orden correspondiente las medidas a aplicar, debe ser el órgano que conoce el ámbito donde quiere desarrollar el espacio de prueba el que gestione el proyecto.

4. *En el artículo 22 se solicita aclarar las dudas interpretativas que surgen de la lectura conjunta del apartado segundo y primero.*

Se entiende que las dudas surgen del uso de los conceptos de órgano u organismo. Sin embargo, se ha usado la terminología contenida en los artículos 11 y 12 del Reglamento de actuación y



funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

5. Respecto al apartad 45.3, si bien se valora positivamente que se hayan incluido algunas medidas, es importante señalar que no basta con la adopción de medidas de discriminación positiva, sino que debe realizarse un análisis adecuado de la estructura actual de los órganos que van a llevar a cabo dichas funciones y, en particular y en los que respecta a este Departamento, de las oficinas delegadas y delegaciones territoriales, a los efectos de garantizar que disponen de efectivos suficientes y cualificados para el desarrollo de las funciones que deberán desarrollar desde el momento en que el Decreto resulte de aplicación. Dicho precepto hay que relacionarlo con la memoria económica del proyecto normativo que solo se ha contemplado la incidencia que la norma tendrá en el Departamento competente en materia de administración electrónica sin analizar otras repercusiones en otros Departamentos. Finalmente señalar que no se ha previsto ninguna disposición transitoria que pueda contemplar la necesidad de dotar a dichas oficinas del personal suficiente, ni se ha indicado la fecha de entrada en vigor del proyecto normativo lo impide valorar el momento en el que será preciso disponer de los medios personales adecuados.

En relación a lo previsto en el artículo 56.3 cabe establecer lo siguiente. En este artículo se regulan las funciones de las Oficinas de asistencia en materia de registros y oficinas de información en lo que respecta al contenido del propio Decreto de servicios a la ciudadanía y sin incrementar las que vienen determinadas por la normativa básica estatal.

El Decreto asigna la tarea de concretar estas medidas a los departamentos competentes en materia de calidad de los servicios desde el punto de vista organizativo y en materia de función pública. Estas medidas no tienen por qué tener un efecto en la memoria económica, sino que se está planteando la toma de decisiones en materia organizativa y el establecimiento de criterios de valoración para el acceso a determinados puestos de trabajo.

En estas labores de reestructuración, deberá ser cada órgano competente el que pueda abordar la toma de decisiones necesaria para garantizar el cumplimiento de las funciones que le atribuye la normativa básica estatal.

6. El artículo 56.2 plantea dudas sobre su interpretación. En particular su último inicio, en el que se hace referencia a la revisión de los actos, dado que lo que no puede suceder es que mediante dicha revisión se concluya el procedimiento de revisión de los actos administrativos.

El artículo 56.2 recoge el sistema de revisión de actos previsto en el artículo 22.3 del 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 (Reglamento general de protección de datos) y el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.



II. Alegaciones de Aragonese de Servicios Telemáticos.

En el escrito remitido por Aragonese de Servicios Telemáticos, se realizan las siguientes alegaciones de forma numerada.

1. Se establece la «inexistencia del concepto de riesgo de conformidad». A la vista de la alegación presentada, se entiende necesario aclarar la redacción del artículo incluyendo una coma de forma que se separe el concepto de riesgo de la referencia a que esta identificación debe realizarse de conformidad a lo establecido en el ENS.
2. En la alegación segunda se plantea una cuestión vinculada a la interpretación de lo regulado en el artículo 15 en relación con el Sistema de Diseño, DESY. El artículo establece en el apartado primero la obligación de incorporar DESY en cualquier aplicación que suponga una interacción con la ciudadanía y, en el apartado segundo, se establece la incorporación de DESY en cualquier aplicación desarrollada por los diferentes servicios de los departamentos y organismos públicos; es decir, las de uso interno. En la alegación parece inferirse que se refiere a que el punto segundo englobaría al primero y, por tanto, este resultaría innecesario. Sin embargo, se mantiene la redacción inicialmente propuesta ya que se quiere incidir en el punto primero en el impacto de la adaptación en los frontales que ve la ciudadanía y en el apartado segundo a los frontales internos. En todo caso, se intenta aclarar la redacción.
3. En la alegación 3, relativa al artículo 16, se establece que «Dado el impacto que estos espacios controlados de pruebas pueden tener en la gestión de infraestructuras, consideramos necesario que aparezca reflejada la coordinación necesaria con Aragonese de Servicios Telemáticos en este apartado 4».

La coordinación de los diferentes organismos deberá fijarse en la Orden que regule cada uno de los espacios, entendiendo que el impacto en las infraestructuras no puede predeterminarse a nivel del Decreto sin conocer el contenido exacto de lo que se puede plantear. Por otra parte, en el apartado 4 se hace referencia a la cooperación con el departamento competente en materia de administración electrónica, al que se adscribe Aragonese de Servicios Telemáticos.

4. En la alegación 4 se requiere que se unifiquen las referencias que se realizan al departamento competente en materia de diseño y desarrollo de servicios públicos y en materia de administración electrónica.

Las remisiones que se efectúan de forma diferenciada tienden a plantear una referencia en función del contexto del contenido en el que se producen. Sin perjuicio de esta afirmación, se procede a revisar el texto en la línea apuntada por la alegación.

5. En la alegación 5 relativa a la regulación del régimen de videoconferencia aplicable a los órganos colegiados se establece que «dado que Aragonese de Servicios Telemáticos ya pone a disposición un sistema que cumple con esos requisitos y cuyo uso se recomienda, se propone que sea el único permitido. En otro caso, cualquier otra herramienta deberá ser evaluada por el propio órgano colegiado para garantizar el cumplimiento de los requisitos de



integridad, seguridad e interactividad de las comunicaciones, la participación igualitaria y síncrona de todas las personas que formen parte del órgano, así como, en su caso, la conservación del contenido de la sesión».

En este caso, se comparten los objetivos plasmados en la alegación, pero se considera que es necesario prever el uso de otras herramientas alternativas para no tener problemas de celebración puntual de sesiones por el uso limitado de una única plataforma.

6. La alegación 6 establece lo siguiente:

«Los artículos 60 al 64 recogen diferentes aspectos relacionados con la gestión de los datos. Dado que la Ley 7/2023, de 23 de febrero, de medidas para la implantación y desarrollo en Aragón de tecnologías en la nube, prevé en la disposición adicional séptima titulada Directriz sobre Política del dato de la Comunidad Autónoma de Aragón, que “El Gobierno de Aragón elaborará en el plazo de un año una Directriz específica sobre política del dato de la comunidad, definiendo al menos los datos que necesitan ser compartidos y su nivel de accesibilidad”. Se considera oportuno aprovechar este Decreto para dar cumplimiento a la citada disposición adicional primera de la Ley 7/2023, a los efectos de definir al menos los datos que necesitan ser compartidos y su nivel de accesibilidad.»

Se considera que el proyecto de Decreto cumple los objetivos definidos para la directriz al definir los tipos de datos y la accesibilidad de los mismos. Se incorpora esta previsión en una disposición adicional del proyecto.

7. La alegación 7 Se propone una redacción alternativa cuya incorporación se estima, resultando más clara que la inicialmente propuesta.

8. La alegación 8 determina la necesidad de establecer en quién recae la publicación como código abierto de los códigos fuente de los programas. Se estima la alegación proponiendo la siguiente redacción:

«La persona responsable del sistema de información que incluya estos programas y aplicaciones será la encargada de dar cumplimiento a las disposiciones de este artículo. Las personas usuarias de los programas y aplicaciones deberán respetar la confidencialidad y seguridad de los datos personales y la información contenida en ellos.»

9. En la alegación 9 se establece la necesidad de modificar la referencia al departamento de adscripción de AST, lo cual se estima modificando la redacción inicialmente propuesta en el sentido dado por la alegación.

10. Las alegaciones 10 a 23 se estiman en su totalidad. Se trata de mejoras en la redacción del documento que contribuyen a su claridad, agradeciendo el esfuerzo de corrección realizado.



III. Alegaciones de la Intervención General

En el escrito remitido por la Interventora General se establecen dos consideraciones:

- En primer lugar, se establece que el proyecto de norma debe ir acompañado de una memoria económica con la estimación del coste económica a que dará lugar la implementación de las medidas contenidas en la disposición normativa en tramitación. En este caso, no se ha remitido para informe ya que no se prevé que haya un coste económico de la implementación de las medidas que se plantean es el presente proyecto. Es necesario tener en cuenta que este Decreto es desarrollo de la normativa que ya se encuentra vigente y resulta de aplicación. Lo que plantea el proyecto es cómo realizar esta aplicación de la norma de una forma acorde con la perspectiva del servicio a la ciudadanía. En todo caso, se remite para informe de la Intervención el proyecto de Decreto con la Memoria donde se justifica la ausencia de incremento de gasto o disminución de los ingresos.
- En segundo lugar, como alegación al artículo 47.1, se recuerda que previamente a la habilitación de los pagos telemáticos es necesario que se cuente con un «modelo normalizado para su cobro por norma 65 de la Asociación Española de Banca». El contenido del artículo 47 no prescribe la inexistencia de modelo normalizado de cobro son que únicamente plantea cómo realizar el pago reconocido, mientras esta obligación este vigente, en este modelo normalizado. Al margen de que exista este documento que reconozca la obligación de pago, el hecho efectivo del pago debe ser lo más ágil posible para las personas.

Conforme a lo anteriormente expuesto, con fecha de 26/06/2023 se remite una nueva solicitud de informe adjuntando la memoria económica del proyecto a lo que se contesta telefónicamente que no se van a emitir nuevas alegaciones a la vista de la documentación presentada.



IV. Alegaciones de la Dirección General de Contratación.

El escrito de alegaciones elaborado por la Dirección General de Contratación contiene 7 sugerencias debidamente numeradas, todas ellas motivadas de forma extensa y con una propuesta alternativa de redacción, esfuerzo que se agradece ya que facilita el análisis de la sugerencia realizada y, en su caso, la adaptación del texto en tramitación.

1. Se sugiere, en relación al artículo 3, la ordenación alfabética de las definiciones y la inclusión del concepto de identidad auto soberana o auto gestionada. Sobre este punto, se estima la alegación de ordenación y, se incluye el concepto de sistema de identidad auto soberana o auto gestionada.

«Sistema de Identidad auto soberana o auto gestionada o cartera digital: modelo de identidad digital que permite a las personas almacenar sus credenciales e información de identidad en una cartera digital, y tener pleno control para elegir qué aspectos de su identidad, datos y certificados quieren compartir con terceros».

2. En relación al artículo 5.4, se establece la necesidad de ajustar el concepto de proveedores externos al de contratistas y subcontratistas. Sin perjuicio de que el artículo sobre los acuerdos de nivel de servicio debe ser objeto de una nueva redacción como resultado de otras alegaciones aportadas, se tiene en cuenta la sugerencia efectuada para incorporarla en el texto resultante.
3. En relación al artículo 10, se establece que la publicación de un servicio de forma previa en el Catálogo que en el BOA puede producir confusión a las personas interesadas. Por ello, se sugiere que la publicación en el Catálogo debe ser posterior a la entrada en vigor de la norma reguladora del procedimiento por su publicación en el BOA.

En relación con esta sugerencia cabe establecer lo siguiente. Como resultado de los testeos con personas usuarias se pone de manifiesto que el conocimiento de la información no tiene por qué coincidir con la posibilidad de su tramitación. Es decir, las personas pueden tener acceso a la información de un determinado servicio, conocer la documentación que se debe presentar, ir preparándola y en el momento de inicio de la tramitación, poder tener más claras las dudas y las posibles cuestiones que les hayan podido surgir.

En la actualidad el proceso es el inverso. Algunos órganos gestores mandan a publicar al BOA la normativa sin haber incluido la información en el Catálogo de Servicios y se solicita la publicación de la información con unas horas de tiempo. En este plazo no da tiempo de revisar la información para ver si es clara, si no se solicitan documentos que ya obran en poder de la Administración, etc... De hecho, en muchas ocasiones con la «espada de Damocles» de que ya se va a publicar en el BOA se han tramitado procedimientos en los que se pedía a las personas fotocopia de su DNI. Por ello, en el artículo se ha invertido esta tendencia y se obliga a que en el momento en el que se aprueba esa normativa, y únicamente está pendiente de publicación en el BOA para desplegar los efectos jurídicos, sea visible en la sede electrónica para que la información sea accesible.

4. Respecto al artículo 25 y 36.4, se establece que la Dirección General de Contratación está trabajando en el desarrollo de herramientas propias de gestión informando en la alegación



que no va a utilizarse la plataforma corporativa de gestión de autorizaciones. En esta alegación existe una cierta confusión. El artículo 25 remite a la Política de Identificación y Firma contenida en el Anexo del Decreto. En esta, se establece:

«3. Sistemas de identificación y firma admitidos para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos.

Los sistemas de identificación y firma del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos admitidos para los trámites y actuaciones internas que realice por razón de su condición de persona empleada pública, son los siguientes:

- a) Los sistemas de identificación y autenticación y firma descritos en el punto 1, 2 y 3 de esta Política.
- b) Sistema de identificación y autenticación basado en la plataforma corporativa de gestión de autorizaciones de acceso a los sistemas de información.
- c) Para los trámites y actuaciones que el personal realice con la Administración por razón de su condición de persona empleada pública, en particular los relativos a permisos y licencias, se podrá admitir la utilización del sistema de identificación y autenticación basado en la plataforma corporativa de gestión de autorizaciones de acceso a los sistemas de información como sistema de firma electrónica, siempre que se acredite la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, en los términos que se dispongan reglamentariamente para los sistemas de información que gestionen los trámites y actuaciones de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.»

Es decir, se posibilita que se utilicen los sistemas de identificación que se relacionan en el apartado anterior y además el sistema que se menciona en el apartado b) que sería únicamente basado en las credenciales vinculados al correo electrónico corporativo y que se utiliza en herramientas como SIRHGA o SERPA.

Por otra parte, se establece que en la actualidad existe una prohibición de usar sistemas de identificación basados en tecnologías de registro distribuido y el contenido de la disposición adicional sexta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Se considera adecuado introducir esta sugerencia quedando la redacción como sigue:

«A. Los sistemas de identificación y autenticación.

Los sistemas de identificación y autenticación admitidos para personas externas no basados en certificados electrónicos, aplicables en función de la categoría del sistema de información y de acuerdo con Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, son los siguientes:

- a) Sistemas de identificación existentes en la plataforma Cl@ve y en el Sistema Aragonés de Salud. La utilización del sistema de identificación y autenticación del Sistema Aragonés de Salud para procedimientos diferentes de los informados en el momento del registro requerirá el consentimiento expreso de la persona interesada antes de realizar dicho trámite.
- b) Sistemas de video identificación con condiciones análogas a las establecidas en la Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados
- c) Sistemas de identidad auto soberana o auto gestionada, una vez que se haya realizado la regulación específica por el Estado en el marco del Derecho de la Unión Europea y ejerciendo la Administración General del Estado como autoridad intermedia para garantizar la seguridad pública del sistema adoptado.»



5. Se detectan en la alegación quinta hasta cuatro aspectos del articulado, en concreto los artículos 18, 21, 39 y 67.2, que pueden entrar en contradicción con el sistema de información y participación específico que, en materia de contratación pública, supone el uso de la Plataforma de Contratación del Sector Público de ámbito estatal. Por ello, se propone la inclusión de una disposición adicional sexta que reconozca la especialidad de la materia. Se considera adecuada la sugerencia planteada y se establece alguna adaptación a la propuesta de redacción aportada:
 - Se sustituye la referencia al portal por la sede electrónica como sitio donde ubicar el enlace a la Plataforma de Contratación del Sector Público. La sede electrónica es el espacio de relación electrónica con la ciudadanía.
 - Se elimina la referencia al registro electrónico, dejando una redacción más clara que remite al medio de relación establecido en los pliegos que rigen la contratación.

«1. Las licitaciones de los órganos de contratación del sector público autonómico se publicarán en los perfiles de contratante, de conformidad con la legislación básica en materia de contratación pública. En la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se incluirá un enlace para acceder a la plataforma de contratación donde se encuentren alojados estos perfiles de contratante.

2. Las personas que participen en una licitación podrán relacionarse con los órganos de contratación a través de la plataforma donde se alojen sus perfiles de contratante, así como acceder a la información y estado de las licitaciones allí publicadas.

3. La presentación de ofertas, así como las subsanaciones, las repuestas a los requerimientos de aclaración sobre las ofertas y cualquier otra información o documento que se estime oportuno, se realizarán a través del medio indicado en los pliegos que rijan la contratación, atendiendo a los principios establecidos en la legislación básica en materia de contratación pública.

4. La integración con los servicios proporcionados por la Administración General del Estado se hará a través de las soluciones corporativas proporcionadas por la dirección general competente en materia de contratación pública.

5. La información en materia de contratación se integrará en el Portal de internet de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.»

6. En relación a la Disposición adicional cuarta relativa a la adaptación al sistema DESY, se considera conveniente establecer una excepción para aquellas aplicaciones licitadas y adjudicadas a un licitador que hubiese ofertado una aplicación basada en una existente.

En este caso, no cabe estimar la sugerencia propuesta ya que ello implicaría la ausencia de adaptación de un conjunto de aplicaciones que no cumplirían el sistema de diseño. En todo caso, se aclara la redacción tanto del artículo relativo a DESY como de la disposición adicional para clarificar el impacto de la adaptación.

7. Por último, se sugiere establecer un periodo transitorio para cumplir la obligación del artículo 6 de informar sobre el estado de tramitación de los expedientes e incorporar como transitorias aquellas disposiciones adicionales que establecen un plazo para la implementación de determinadas funcionalidades. Sobre la primera de las cuestiones, no puede establecerse un plazo concreto vinculado a la obligación específica prevista en el artículo 6 ya que esto dependerá del desarrollo del sistema de relación con la ciudadanía que podrá proveer de esta información. Sin embargo, si que podría establecerse un plazo para la incorporación de los datos en la plataforma de gobierno de datos que se encuentra en funcionamiento y que es la que debe de proveer la información que se suministre a través



del CRM. Se considera que se puede fijar un plazo de 2 años para que los responsables de los sistemas de información pongan a disposición de la plataforma los datos necesarios a las finalidades descritas en el proyecto de decreto, siendo progresiva la incorporación de los conjuntos de datos en la Plataforma de Gobernanza de datos.

Sobre la incorporación de determinadas disposiciones adicionales como transitorias, se va a seguir inicialmente el análisis realizado por la Secretaria General Técnica del departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento sobre la estructura de disposiciones del proyecto de Decreto.



V. Alegaciones de la Dirección General de Tributos

En el escrito de alegaciones de la Dirección General de Tributos, se establecen una serie de consideraciones generales y unas observaciones particulares. Entre las primeras, destaca la observación de que el proyecto «ofrece muchas dudas en cuanto a su aplicación práctica e implementación a nivel administrativo y tecnológico». Se establece que no se enmarca dentro de los objetivos de simplificación administrativa, sino que su aplicación supone «una mayor carga de trabajo con los mismos medios humanos y materiales disponibles». Por ello, entiende que ese proyecto debe someterse a un «sereno proceso de reflexión y de negociación a todos los niveles dentro de la Administración».

Sobre estas cuestiones generales cabe establecer que se comparte el planteamiento de que es necesario realizar una transformación para poder acometer las actuaciones que se plantean en el proyecto de Decreto. Sin embargo, es necesario apuntar dos consideraciones. La primera, es que ninguna de las disposiciones del proyecto supone una novedad o un reto adicional a los planteados por las Leyes 39 y 40 que se publicaron en el año 2015. En su mayor parte, el proyecto plantea cómo dar cumplimiento efectivo a estas obligaciones y sobre todo a la finalidad que inspira todo ese cuerpo normativo y que aparece ya en el cuarto párrafo de la parte expositiva de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

«Los defectos que tradicionalmente se han venido atribuyendo a las Administraciones españolas obedecen a varias causas, pero el ordenamiento vigente no es ajeno a ellas, puesto que el marco normativo en el que se ha desarrollado la actuación pública ha propiciado la aparición de duplicidades e ineficiencias, con procedimientos administrativos demasiado complejos que, en ocasiones, han generado problemas de inseguridad jurídica. Para superar estas deficiencias es necesaria una reforma integral y estructural que permita ordenar y clarificar cómo se organizan y relacionan las Administraciones tanto externamente, con los ciudadanos y empresas, como internamente con el resto de Administraciones e instituciones del Estado».

Y el esencial párrafo:

«Sin embargo, en el entorno actual, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados.»

Por otra parte, la consecución del objetivo de simplicidad administrativa lo es de cara a la ciudadanía, no de cara al trabajo de las personas empleadas públicas. Es indudable que transmitir a la ciudadanía nuestros complejos procesos de una forma sencilla, entendible y con un lenguaje claro va a suponer, no más trabajo para la Administración, pero sí una necesaria transformación en cómo se desarrolla actualmente.

Por último, dentro de esta parte de análisis general, la normativa debe ser impulsora del cambio. No podemos plantear un proyecto de Decreto cuando esta consensuada la transformación organizativa a todos los niveles. La normativa debe marcar el camino que debe seguir la Administración y que, desde el momento de su aprobación, se le impone.



En relación a las observaciones aportadas a nivel particular cabe establecer la siguiente valoración:

1. En relación al artículo 29 se hace referencia a la no necesidad de firmar un Convenio para autorizar de representantes de terceros por la Administración y sus organismos públicos. En este caso, el proyecto de Decreto se ha inspirado en la regulación del artículo 36.2 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo. Parece necesario que exista un instrumento que articule esta capacidad de representación. Tampoco se realiza en la alegación una propuesta alternativa de redacción que pudiera haber enriquecido el texto con alguna fórmula que pudiera dar cobertura a la actuación que se esté realizando desde la Dirección General de Tributos. En cualquier caso, cualquier aportación que se realice antes de la finalización de la tramitación del Decreto será objeto de valoración por este centro directivo.
2. En relación al artículo 47 se establece una propuesta de redacción que tenga en cuenta el importe de las comisiones del pago con tarjeta de crédito, así como la inclusión de concepto de impuestos en el tenor literal del apartado tercero. En relación a la primera de las consideraciones, es muy difícil explicar a la ciudadanía que puede pagar con tarjeta en cualquier comercio o servicio sin límite en el importe y que en el caso de la Administración Pública existe un límite y, además, bastante elevado de 3000 euros por las comisiones aplicables. Además, es necesario tener en cuenta que, por ejemplo, para pagar una tasa de 10 euros, es necesario ir presencialmente a la oficina de un banco y aportar ese justificante de pago a la Administración. En este artículo se invoca a que se facilite el pago a las personas interesadas sin que sea esta actuación tan gravosa como lo está siendo en la actualidad. El mandado sería reflexionar a lo largo de toda la vida del Decreto que medios de pago son los más fáciles y usados por la ciudadanía (no en este momento) e incorporarlos como medios de pago con la Administración.

En relación a la incorporación de la noción de impuesto, se incorpora en la redacción del apartado tercero.

«3. La presentación y pago de las autoliquidaciones y liquidaciones de los impuestos, las tasas y los precios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como por sus organismos públicos y entidades dependientes se realizará, en su caso, conforme a lo dispuesto en su normativa específica, integrando cuando así proceda el proceso de pago con la presentación de la solicitud».

3. En relación a la redacción del artículo 54, se establece la mayor carga de trabajo que supone además de una revisión de la normativa existente. Por lo tanto, se sugiere que se exija el cumplimiento de estas obligaciones exclusivamente para los nuevos procedimientos que puedan crearse o implementarse a partir de la entrada en vigor y no a los procedimientos en vigor.

En relación a esta sugerencia, no se desprende de la regulación del artículo que sea necesario abordar una modificación de la normativa reguladora de los procedimientos que, como se establece en la alegación, puede ser progresiva. Lo que se plantea es que la ciudadanía sea conocedora de qué actuaciones de la Administración y sus organismos públicos que les afecten han sido realizadas por una persona y cuales son consecuencia de una actuación automatizada.



Asimismo, es necesario vincular los sellos de órgano existentes a las aplicaciones que los usan y las actuaciones que se realizan con ellos. Es evidente que supone un esfuerzo para las personas responsables de sistemas de información de los que se derivan actuaciones automatizadas, pero este esfuerzo se exige por parte de la normativa para dar transparencia de las actuaciones administrativas a la ciudadanía de forma que una persona puede conocer si un acto administrativo notificado o comunicado es fruto de una labor subjetiva o de una actuación administrativa automatizada.

4. En relación a la redacción del 64 se establece una propuesta de redacción en el que se establezca claramente que los órganos de la administración tributaria se rigen por lo dispuesto en su normativa específica para la compartición de sus datos.

En este caso, la compartición de los datos siempre se va a realizar a través de la plataforma de Gobierno de Datos que se basa en Acuerdos entre el órgano cedente y el órgano cesionario del dato. Es decir, el órgano cedente siempre tiene el control sobre los datos que va a compartir y va a valorar la legitimidad del peticionario en las adhesiones que se tramiten. Además, es necesario tener en cuenta que en este artículo se hace referencia a los datos de las personas que se definen en el artículo 62 como «aquellos que ellas aportan a la Administración y aquellos generados por las Administraciones Públicas que pueden formar parte de su identidad o afectar directamente a su esfera de derechos».

5. Por último, en relación a la disposición adicional cuarta se alega el breve plazo que se ha establecido para la adaptación de las herramientas a DESY y la falta de un plan que contemple la asignación de recursos. En relación a la primera de las cuestiones, no se establece o propone un plazo alternativo al propuesto inicialmente en el proyecto con lo que es imposible valorar por qué es un plazo inadecuado dos años y cuál sería el plazo adecuado a incorporar.

En relación a la segunda de las cuestiones, la adaptación de las herramientas a DESY se realiza dentro de las labores y tareas de evolución de las herramientas, teniendo en cuenta que DESY ofrece un catálogo de componentes y librerías que hacen más asumibles los trabajos de adaptación que podrán ser progresivos, teniendo en cuenta que DESY ya lleva operativa más de dos años. En todo caso, se aclara la redacción tanto del artículo relativo a DESY como de la disposición adicional para clarificar el impacto de la adaptación.



VI. Alegaciones de la Dirección General de Política Lingüística.

La Dirección General de Política Lingüística establece dos alegaciones al proyecto de Decreto.

- La primera de ellas se realiza sobre el artículo 2 en el que se plantea como propuesta de redacción dentro del principio de accesibilidad que rige el diseño, gestión y prestación de los servicios a la ciudadanía por la Administración, la siguiente:

Accesibilidad. Los servicios garantizarán la no discriminación en el acceso, tanto en los aspectos técnicos como en los sociales y los relativos a determinadas circunstancias de las personas, como la discapacidad, la lengua o la edad. Las personas no podrán ser excluidas de los servicios por carecer de acceso a la tecnología o de habilidades para su uso.

No se estima esta alegación ya que no es posible diseñar los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma teniendo en cuenta las diferentes lenguas que puede utilizar la ciudadanía. Son cuestiones diferentes que nadie pueda ser discriminado por razón de su lengua, como establece el artículo 7.3 del Estatuto de Autonomía, y que además se enmarca dentro de la regulación de las lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón, que el tener que realizar todos los servicios accesibles para cualquier lengua o modalidad lingüística.

- La segunda de ellas, se refiere a incluir en el artículo 23 sobre la información contenida en el Portal de internet y en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, de forma que se muestre también en aragonés y en catalán. Sobre esta cuestión, no cabe estimar la alegación presentada ya que en este artículo se habla del sistema de diseño y su alcance en la necesaria adaptación del Portal y la sede al mismo, no de las modalidades lingüísticas en las que debe suministrarse la información.



VII. Alegaciones del responsable de Seguridad de la Información

Desde la Unidad de Seguridad de la Información se realiza un informe de alegaciones que propone un cambio en la redacción de diferentes artículos del proyecto de Decreto. Se estiman en su mayoría las sugerencias por considerar que se enmarcan dentro de las competencias de la Unidad y además mejoran notablemente la claridad del texto en tramitación, así como su alineación con los objetivos de seguridad en el marco de las administraciones públicas.

Se identifican a continuación aquellas alegaciones que se han incorporado, pero con alguna matización en el contenido propuesto.

- En relación con la propuesta de redacción del artículo 20 que supone incluir un nuevo contenido dentro de la sede electrónica, se considera más adecuado que el contenido propuesto lo sea de MiA ya que se trata de ofrecer información personal. Por ello, se incorpora el contenido propuesto al artículo 21 dedicado al espacio personal de relación con la ciudadanía, MiA.
 - «3. El espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía ofrecerá a su titular, como mínimo, las siguientes funcionalidades:
 - a) El acceso a los servicios en curso en los que tenga la condición de persona interesada, pudiendo realizar el seguimiento de la gestión o tramitación, así como acceder a los expedientes y a los documentos generados.
 - b) El acceso a los datos de los que sea titular y que obren en poder de la Administración, con opción de obtener, cuando así proceda, certificaciones basadas en los mismos. Las personas titulares podrán prestar el consentimiento informado para su utilización con fines determinados y, sin son personas físicas, ejercer los derechos de rectificación, supresión, oposición y limitación del tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas.
 - c) El acceso a las notificaciones y comunicaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.
 - d) El acceso al Registro Electrónico de Apoderamientos.
 - e) La gestión y solicitud de citas previas con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos.
 - f) El acceso a los documentos emitidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos relativos al titular y, en particular, a los carnés y tarjetas personales para el acceso a servicios o la realización de actividades.
 - g) Un punto de verificación que, mediante un enlace expuesto a través de un código QR, permita verificar la validez de un carnet o certificado emitido por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos
 - h) Espacios tematizados por áreas de interés de la ciudadanía en los que ofrecer servicios personalizados»
- En relación con la propuesta de incorporación de dos apartados en el artículo 68 identificando con mayor detalle el contenido del catálogo de programas y aplicaciones, se admite la incorporación del contenido propuesto, pero se estructura de forma diferente a la propuesta por entender que dota de mayor claridad a la redacción. Por otra parte, se



incorpora también quién es la persona que debe identificar a los diferentes responsables funcionales y técnicos de las aplicaciones y programas. Así, el contenido del artículo queda de redactado de la siguiente manera:

«Artículo 68. Programas y aplicaciones.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos vinculados o dependientes dispondrán de un catálogo de los programas y aplicaciones que utilicen o de los que sean titulares, que será gestionado por la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.

2. El catálogo de los programas y aplicaciones que se utilicen debe tener la característica de ser suficiente y necesario para la gestión, administración, y uso de los datos como soporte a los servicios.

3. Este catálogo contendrá como mínimo la siguiente información que deberá ser comunicada por los responsables funcionales de los programas y aplicaciones:

- a) Código de la aplicación
- b) Descripción de la aplicación
- c) Unidad administrativa responsable de la información
- d) Identificación de la persona responsable a nivel funcional o de negocio, de la persona responsable a nivel técnico en Gobierno de Aragón, y del responsable técnico en el proveedor de mantenimiento de la aplicación designados por la persona responsable del sistema de información.
- e) Tecnología empleada
- f) Direcciones de acceso.

4. Cuando la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos dispongan del código fuente de un programa y de los derechos de propiedad intelectual sobre el mismo lo publicarán como código abierto dentro del marco de la Política de Seguridad de la Información y de Protección de Datos Personales.

5. Cuando no haya limitaciones en los derechos sobre los programas y aplicaciones que lo impidan, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos permitirán su reutilización, aplicando las condiciones de licenciamiento previstas en el Esquema nacional de interoperabilidad y utilizando, preferentemente, la Licencia Pública de la Unión Europea.

6. Las personas usuarias de los programas y aplicaciones deberán respetar la confidencialidad y seguridad de los datos personales y la información contenida en ellos.»

- En relación con las sugerencias relativas a la Política de Identificación y Firma, se incorporan al texto con las siguientes salvedades:
 - a) Se incorpora como sistema de identificación la biometría, pero no se incorpora la especificidad de su uso ya que se considera que eso será propio de la Norma Técnica que lo desarrolle.
 - b) No se incorpora las referencias a la posibilidad de incluir nuevos sistemas de identificación y firma previo informe favorable, ya que lo que se intenta con la Política de Identificación y Firma es la convergencia de los diferentes sistemas existentes. No se puede mantener que las personas que se relacionan electrónicamente con la Administración tengan que utilizar un sistema diferente para los diversos trámites que se realizan. Por ello, se intenta unificar los sistemas admitidos y se impone la obligación de adaptación de los diferentes programas y aplicaciones.



VIII. Alegaciones de la Secretaría General Técnica del departamento de Economía, Planificación y Empleo.

En el escrito de alegaciones de la Secretaria General Técnica de Economía, Planificación y Empleo se establecen cuestiones generales relativas al proyecto de Decreto, cuestiones aportadas por el INAEM y cuestiones específicas de cada uno de los artículos. Se numeran las alegaciones para facilitar su seguimiento, estableciéndose brevemente su contenido, así como su valoración.

1. Se establece la necesidad de que exista un índice de la norma. Se considera adecuada esta precisión y se incorporará en la versión resultante del análisis de las alegaciones efectuadas.
2. Se plantea que no se puede realizar una previsión temporal al no haberse informado de la entrada en vigor.

El planteamiento del proyecto es poner un día concreto de entrada en vigor; sin embargo, este no puede concretarse sin que se haya avanzado un poco más en la tramitación de la norma.

3. Se alega a la norma que se centra en el ofrecimiento de servicios administrativos de manera telemática o electrónica pero no aborda las necesidades de tramitación presencial.

En este punto se ha de discrepar con lo que se plantea en el informe de alegaciones ya que el Decreto se mueve dentro del marco planteado por la normativa básica estatal desarrollando pilares fundamentales de la asistencia a las personas al margen del entorno en el que esta se produzca: la asistencia por personal habilitado, la necesidad de que los servicios de la Administración se expliquen de forma clara a la ciudadanía y la trazabilidad de la atención.

4. Se establece en el informe, por parte del INAEM, la carga económica y de recursos personales y materiales que supone la necesidad de readaptar la metodología y aplicaciones a la incorporación de experiencias de codiseño, indicadores, procesos de mejora continuo y realización de oferta proactiva de servicios.

Es necesario plantear que las propuestas del Decreto no implican un incremento del gasto sino de una adaptación progresiva de la forma de trabajo y de realización de los desarrollos. La inversión que supone modificar una herramienta que se ha realizado sin ajustarse realmente a los requerimientos de las personas que van a utilizarla es superior a la realización previa de un prototipo de la misma o un análisis de las necesidades de las personas en un testeo.

5. En relación al artículo 1 se establece la ausencia de concreción del objeto ya que debería abarcar todas aquellas cuestiones que debería regular.

Uno de los objetivos del proyecto de Decreto, aunque no siempre se ha conseguido, es el uso de frases breves e idas concisas que sean de fácil comprensión. No se considera necesario enumerar en el objeto de la norma todas las materias que va a regular sino establecer su punto de partida que es, como se establece, la prestación de servicios a la ciudadanía desde el desarrollo de objetivos y principios de transformación digital. En este caso, no se considera necesario modificar el texto en tramitación.

6. Se propone que las definiciones del artículo 3 se ordenen de forma alfabética.



Se estima la sugerencia propuesta. Realmente se encuentran ordenadas alfabéticamente, pero se encuentra desubicada la definición de «sello de tiempo». Asimismo, se propone incorporar como definiciones la de Sistema de diseño y Actuación administrativa automatizada. En este caso, son dos definiciones que al ser un poco más extensas se contienen en el propio articulado por lo que no se considera necesario reiterarlas en la parte de definiciones. En este apartado se incorporan aquellos conceptos que no se definen en el texto y cuyo conocimiento es necesario para la adecuada comprensión del mismo.

7. Se alega respecto al artículo 4 que debe unificarse la referencia a «Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a sus organismos públicos vinculados o dependientes» así como las referencias a «órganos del Gobierno de Aragón».

Se estima la sugerencia planteada procediéndose a unificar las referencias en el sentido en el informe.

8. Se hace referencia a que a lo largo del texto hay referencias a «usuarios», «ciudadanía» y «personas» que es necesario unificar.

En este caso no es posible estimar la sugerencia de forma global, en primer lugar, por su carácter abstracto y en segundo lugar porque no siempre es lo mismo la referencia a la «ciudadanía» como el conjunto de personas físicas y jurídicas destinatarias de los servicios de la Administración que la referencia a «personas interesadas» que ya tienen una condición específica en la tramitación de un procedimiento. En todo caso, se procede a revisar el texto tanto por la perspectiva de género como para las posibles incoherencias en las referencias.

9. Se realizar una extensa alegación en relación al artículo 5 que regula los acuerdos de nivel de servicio. A la vista de los comentarios que se incluyen en esta y en otras alegaciones, se procede a realizar una nueva redacción del artículo.

10. En relación al artículo 6 que regula el acceso a los servicios e información del estado de tramitación, tiene diferentes alegaciones en el informe presentado.

- a) En primer lugar, se establece que el acceso a los expedientes debe tener en cuenta la «caracterización de la persona» no aclarándose en el Decreto el modo en el que el usuario deberá identificarse para categorizarlo de un modo u otro. Se pone ejemplo de que es diferente un interesado, de un denunciante, de un accidentado, que pueden tener connotaciones diferentes y por tanto un diferente acceso a la información. En este caso, es necesario contestar que no debe ser el proyecto de Decreto el que establezca una categorización de las personas que tienen acceso al expediente, sino que lo que debe es regular cómo puede materializarse el derecho de acceso que se prevé en la normativa básica de forma que se garantice de forma adecuada. En el caso que se pone como ejemplo, deberá ser el adecuado metadato de los documentos que forman parte de un expediente el que permita y garantice un acceso al expediente únicamente a lo que se tenga derecho de acceso. Es el órgano instructor o responsable de la tramitación, el que debe señalar a través de los metadatos de visibilidad externa y de personas interesadas quién podrá acceder a estos documentos dentro del expediente.



- b) Se establece el carácter confuso de la indicación de que la Administración se mostrara como un sujeto único, así como la referencia a operatorias uniformes. Sin embargo, en este caso, se considera que está claro el contenido del artículo si realizamos una interpretación finalista del mismo. Se pretende que la ciudadanía perciba a los diferentes departamentos y organismos públicos no como entes aislados sino como un sujeto único de relación. Y que los protocolos de atención sean homogéneos.
- c) Se hace referencia a que se hace referencia a MiA sin haberla explicado. Sin embargo, se encuentra en el apartado de definiciones. Por otra parte, se establece que además de hacer referencia a lo establecido «en el marco de las políticas establecidas en materia de seguridad y protección de datos establecidas» se haga referencia a la normativa reguladora de cada procedimiento o normativa correspondiente. Se estima la alegación incorporando la previsión que se contiene en el informe, ya que lo que pretende el proyecto es que se proceda a informar en un punto único a las personas de la tramitación de sus expedientes. El que esta información debe de hacerse de acuerdo a la regulación de cada procedimiento parece evidente, pero no se ve inconveniente en hacer referencia a esta circunstancia en el texto.

«1.La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos deberán informar a las personas interesadas del estado de tramitación de los servicios en su espacio personal de relación electrónica con la ciudadanía, MiA, por comparecencia en las oficinas de asistencia en materia de registro y por cualquier otro canal que permita la interacción entre la ciudadanía y la Administración, en el marco de las políticas establecidas en materia de seguridad y protección de datos establecidas y de la normativa reguladora de cada procedimiento » .

- d) Se reitera la referencia a lo establecido en la normativa de cada procedimiento para la previsión contenida en el apartado 4. En esta apartado, sin embargo, se hace referencia al acceso a través del sistema de relación con la ciudadanía compartido. Este sistema deberá alimentarse de los datos que se pongan a disposición en la Plataforma de Gobernanza de Datos y, en este caso, siempre va a ser el órgano responsable del procedimiento el que tenga que tener en cuenta la normativa reguladora del procedimiento a la hora de compartir esos datos. Sin embargo, no se ve inconveniente, como en el apartado anterior, en incorporar esta referencia en el artículo.

«4. La Administración de la Comunidad Autónoma dispondrá de un sistema de relación con la ciudadanía compartido, que será gestionado por el departamento competente en materia de administración electrónica y en el que deberán quedar registradas todas las asistencias solicitadas y prestadas por los distintos canales a cada persona usuaria. A través del sistema de relación con la ciudadanía compartido, las personas dedicadas a la atención de la ciudadanía accederán, de acuerdo con la política de protección de datos personales y de la normativa reguladora de cada procedimiento, a los datos de tramitación de expedientes que obren en la Plataforma de Gobernanza de Datos, así como a los datos de contacto de los órganos instructores o gestores de los expedientes administrativos correspondientes.»



11. En relación al artículo 7 que regula la recomendación proactiva de servicios a la ciudadanía se alega que no se concreta el nivel u órgano administrativo en el que recae esta obligación ni la persona sobre la que va dirigida la referencia.

Asimismo, se establece que tampoco se define el «mapa de derechos» al que se hace referencia. En relación al primer aspecto de la alegación, se estima y se concreta en la redacción que será el órgano responsable de cada servicio el que deba analizar esta oferta proactiva a la ciudadanía. En relación al concepto de mapa de derechos, se encuentra incluido en el apartado de definiciones estableciendo que es el «modelo documentado que vincula rasgos, momentos vitales o estados conocidos de cada persona con los derechos y prestaciones para los que es elegible y que permite identificar los servicios que han de recomendársele»

«Artículo 7. Recomendación proactiva de servicios a la ciudadanía.

1. Cuando el órgano responsable de un servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos considere que una determinada persona puede beneficiarse del mismo de forma que suponga para ella una ventaja o prestación directa, se lo comunicará y, si desea acceder al mismo, le facilitará dicho acceso ofreciéndole los trámites ya cumplimentados en la medida de lo posible. Estas recomendaciones se recordarán periódicamente y se practicarán en todos los canales de acceso a los servicios y, especialmente, a través del espacio personal de relación con la ciudadanía».

12. Se plantea una posible contradicción entre lo previsto en el artículo 11 cuando establece que «Todos los servicios disponibles en la sede deberán estar identificados en el Catálogo de Servicios» y la regulación del 8.2.

No se entiende la contradicción advertida. En el artículo 8.2 se está definiendo el concepto de servicio en el marco del proyecto de Decreto y de acuerdo con lo regulado en el artículo 41 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón. En el artículo 11 se establece que la información en la sede debe ser coincidente con el Catálogo de Servicios. Es conveniente advertir que es muy difícil que cada frase tenga un sentido completo en sí misma. Es necesario leerla e interpretarla con el conjunto del párrafo que la contiene para alcanzar su sentido completo.

13. En relación con el artículo 12 se plantean diferentes cuestiones.

- a) Se establecen dudas sobre el concepto de servicio al que se hace referencia. El artículo 12 es bastante novedoso en nuestro marco regulatorio y es necesario interpretarlo con la perspectiva del diseño de servicios dentro de la actividad de la Administración Pública. El concepto de servicio es el mismo en todo el proyecto de Decreto y es el que se define en el artículo 3: «Servicios: actuación de los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos cuya finalidad es satisfacer un derecho, interés o necesidad de la ciudadanía y que conlleva la interacción con las personas a las que se dirige. Los servicios pueden no requerir tramitación o abarcar uno o varios procedimientos administrativos»
- b) Se plantea aclarar la referencia a «cada una de ellas». Desde el momento en el que se dice que quedara fragmentada en varios servicios, de una lectura conjunta del párrafo, parece claro que hace referencia a las necesidades o derechos de las personas. Por otra parte, no existe una enumeración que haga necesario diferenciar entre «esas» o



«aquellas» sino que la frase se está refiriendo únicamente a las necesidades o derechos de las personas.

- c) Se plantea que no se aclara como se va a incorporar varios procedimientos administrativos dentro del concepto de servicio pudiendo afectar a varios departamentos. Lo que intenta transmitir el artículo es que la actividad de la administración debe ir encaminada a prestar servicios a las personas que se ajusten a sus necesidades o derechos. Y que el concepto de procedimiento, clave en la actividad de la administración, es el medio que esta tiene para prestar estos servicios. Pero al intentar poner el foco en la persona y en sus necesidades o derechos, se centra el proyecto en el concepto de servicio. Por ello, no se cambia la noción de procedimiento o se altera, se establece la necesidad de que en el diseño de un procedimiento se tenga en cuenta el servicio que se va a prestar desde una perspectiva más amplia que la única tramitación del procedimiento. Porque desde esa perspectiva que marca el artículo 12 es donde poder alcanzar un rediseño global del servicio y una simplificación de cada procedimiento.
- d) No se concreta el órgano competente para realizar estas actuaciones. El contenido del artículo debe interpretarse también en su contexto. En este caso, las obligaciones de diseño y definición de los servicios se han marcado para los responsables de los mismos, por lo que se mantiene el carácter programático del artículo 12.
- e) Se plantea que no se concreta en qué consiste un prototipo, el órgano que lo va a realizar ni cuáles son las soluciones propuestas pudiendo confundirse con lo regulado en el artículo 16 relativo a los espacios controlados de pruebas. El concepto de prototipo no es específico de este proyecto, sino que es propio de cualquier diseño basado en el testeo con las personas antes de desarrollar un determinado servicio o aplicación. No es el mismo contenido del artículo 16 encaminado a espacios de pruebas, sino que se refiere a incluir la dinámica del prototipo y el testeo dentro de la actuación de las Administraciones Públicas.
- f) Se plantea la dificultad de dar aplicación al apartado 7 por los documentos que obran en administraciones locales. El derecho de las personas a no aportar documentos que se obran en poder de las Administraciones Públicas se encuentra en el artículo 28.2 y 53.1.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sin que se matice el artículo en función de la administración que posea la información.

14. Se recomienda ponderar la exigencia del artículo 14.4. Sin embargo, esta redacción parte de lo establecido en el artículo 53.1.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

15. En relación al sistema de diseño DESY se establece que no existe una definición de su concepto. Asimismo, se establece que «consultado el texto a los distintos órganos y unidades de este departamento, se ha constatado la dificultad o imposibilidad de adaptarse a este sistema en el plazo previsto». Respecto a esta última alegación, no se propone o establece un plazo adecuado o alternativo; en todo caso, se aclara la redacción del artículo y de la disposición adicional correspondiente de forma que se clarifiquen las necesidades de adaptación. Con relación a la ausencia de definición, esta se incluye dentro del artículo 3 de definiciones:



«Sistema de diseño: conjunto de componentes y normas que se utilizan para construir productor y experiencias digitales de forma que se mejore la identificación y la usabilidad de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos, optimicen los recursos, se mantengan los estándares de accesibilidad y se asegure el correcto funcionamiento en todos los tipos de dispositivos y medio»

16. Con relación al artículo 16 se establece el carácter abstracto de la previsión de que se debe establecer un régimen de protección frente a los perjuicios económicos que puedan sufrir las personas participantes.

En este caso, no se motiva la alegación ni podemos acabar de inferir este carácter abstracto. Lo que se plantea es que cada regulación que se realice creando este tipo de espacios debe establecer un adecuado análisis de los posibles efectos jurídicos a terceros y establecer, si hubiera posibilidad de perjuicios económicos, que medidas de compensación se van a plantear.

17. En relación con el artículo 22 se hace una referencia genérica a que la confusión entre sede o múltiples sedes. Se aclara la redacción del artículo:

Artículo 22. Responsabilidad sobre la sede electrónica.

1. El órgano administrativo titular de la sede electrónica será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información, así como del correcto funcionamiento de los servicios de su competencia a los que pueda accederse a través de la misma.

18. Se corrigen los errores advertidos en los artículos 23, 26, 27 y 28.

19. En el artículo 28 se establece como errónea la presunción de veracidad del artículo 4 de la LO 3/2018, de 5 de diciembre. Sin embargo, en este artículo se regula que no hay responsabilidad en la inexactitud del dato si ha sido recabado directamente de la persona, lo que conlleva una presunción de veracidad del mismo para el responsable del tratamiento.

20. Sobre incidir en el carácter expreso del consentimiento regulado en el artículo 29, no se considera necesaria ya que el contexto de la frase es la necesidad de recabar el consentimiento, de lo que se infiere claramente que si debe recabarse este debe ser expreso.

21. Sobre el artículo 29 se establecen varias consideraciones que pasan a valorarse:

- a) No se considera más adecuado sistemáticamente la ubicación del apartado segundo del artículo 29 dentro del artículo 30 ya que en el artículo 29 se está regulando la asistencia mediante habilitación y en el apartado siguiente los medios de acreditación de la representación. En el ámbito del reglamento estatal sí que se ubica dentro de la representación, pero se considera más acorde a su finalidad regularlo en la habilitación porque se trata de un supuesto específico de habilitación a personal no funcionario.
- b) En relación a que se aclare el ámbito del 29.2, no necesariamente debe ser personal de otras Administraciones Públicas, realizándose la referencia al artículo 5.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre a fin de dotar de un mayor contexto al párrafo.



- c) No se considera necesario incluir la normativa reguladora de los convenios. Como se ha establecido previamente, se intenta que los párrafos sean claros y únicamente se inserta referencia a la normativa cuando se considera necesario realizar esta remisión por darle un contexto a lo regulado.
- d) Sobre el modelo normalizado de convenio, se elimina el apartado 4 porque, efectivamente, no se considera coherente con lo establecido en el apartado 3.

22. En el artículo 30.2 se menciona la incorrección de la referencia a la «ciudadanía» y la ausencia de la regulación del apoderamiento en sede electrónica. La referencia a la ciudadanía no solo es a las personas físicas sino también a las jurídicas, procediéndose a aclarar este concepto en el apartado de definiciones. En cuando a la regulación de la comparecencia electrónica, se procede a incorporar la regulación.

«2. La ciudadanía también podrá nombrar representantes para relacionarse con la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos mediante un apoderamiento apud acta. Este podrá ser:

- a) Presencial, que se realizará en las oficinas de asistencia en materia de registro. Este apoderamiento surtirá efectos desde la fecha en la que se produzca su inscripción en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado.
- b) Electrónico, que se realizará en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado o en los registros que se encuentren integrados en el mismo».

23. En relación al artículo 39 se aclara que no se contiene errata como se establece en el informe de alegaciones porque lo que intenta explicar es que el Registro Electrónico General está compuesto tanto por el registro electrónico como por el registro físico integrado del Gobierno de Aragón.

24. En el artículo 45 se hacen diferencias sugerencias:

- a) Se hace referencia a la necesidad de completar la regulación contemplada en los apartados a) y b) del apartado 1. Se completa la regulación estimando la sugerencia realizada.
- b) En relación al apartado c) que insta a limitar el acceso al expediente en función de la normativa específica de cada procedimiento, se repite lo establecido anteriormente. Este acceso, conforme se establece en la propia regulación, se realizará a través del sistema de relación con la ciudadanía que integrará en la plataforma de gobernanza de datos. Y la puesta a disposición de la información en esta plataforma siempre se controla por el órgano responsable. En todo caso, no se menciona el acceso al expediente sino a su estado de tramitación.
- c) Por último, la referencia expresa a la función de otorgar las credenciales vinculadas a la tarjeta sanitaria es necesaria ya que organizativamente se estaba suministrando en los centros de salud incrementando las cargas de trabajo burocráticas vinculadas a la identificación digital. De esta forma, se centraliza en las OAMR la provisión a la ciudadanía de medios de identificación digital.

25. Se hace referencia a la ausencia de definición del concepto de agrupaciones documentales mencionados en el artículo 51. Se procede a corregir la redacción del artículo de forma que quede más clara la finalidad del mismo:



Todo documento administrativo electrónico generado en la tramitación de un procedimiento administrativo deberá estar relacionado con uno o varios expedientes administrativos electrónicos

Asimismo, se clarifica la redacción del apartado de documentos y expedientes administrativos electrónicos mejorando la ubicación sistemática del contenido de forma que resulte más clara su comprensión.

26. Se recomienda aclarar la redacción del artículo 53.4. Se intenta clarificar la redacción:

«1. Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a las actuaciones administrativas automatizadas:

- a) Que den lugar a actos administrativos sean de trámite o que pongan fin al procedimiento.
- b) Que den lugar a procesos o actuaciones no constitutivas de actos administrativos cuando su complejidad o posible impacto en los derechos de la ciudadanía así lo justifique.
- c) En las que, aun habiendo intervención humana, se dé un alto grado de automatización y la decisión o decisiones adoptadas puedan verse condicionadas por la información aportada por los sistemas utilizados con una intensidad que así lo justifique.»

27. Se corrigen las referencias incorrectas del artículo 54 y se aclara que el impacto puede ser tanto a personas físicas como a jurídicas.

28. Se considera que la redacción del artículo 55 es poco concreta. El apartado primero del artículo 55 tiene un carácter más de principios u objetivos que estaría en el límite entre la parte expositiva y el articulado. Sin embargo, se ha mantenido en la parte expositiva para dar fuerza al objetivo que persigue la información que se debe suministrar y que se desarrolla en el apartado segundo, así como cobertura a la necesidad de que el órgano responsable de la tramitación de un determinado procedimiento tenga que valorar estos tres aspectos antes de incluir en el mismo una actuación administrativa automatizada.

29. En relación al artículo 56 se establecen las siguientes consideraciones:

- a) Se incluye el concepto de «sistemas» sin que se haya definido previamente este concepto. Se intenta aclarar el concepto haciendo referencia a «En el desarrollo de las aplicaciones empleadas para la adopción...».
- b) Necesidad de un mayor grado de definición. Se modifica la redacción para clarificarla.

«Documentar de clara y comprensible sobre los datos utilizados, la lógica de funcionamiento, los criterios de decisión y cualquier factor relevante que pueda influir en los resultados generados.»

- c) No se concreta quién realizará la auditoria prevista en el apartado c). Se completa la redacción de forma que se clarifique este punto, tanto con la auditoria previa como con las comprobaciones posteriores.

30. Se corrige la referencia errónea del artículo 60 al artículo 54 de la ley 1/2021, de 11 de febrero.



31. Se establece el carácter confuso de la regulación de las personas responsables de los artículos 60, 63 y 64. Se procede a revisar la regulación de las personas responsables de los sistemas de información. La parte de los responsables en materia de gobernanza de datos es objeto de un replanteamiento como consecuencia de esta alegación y otras análogas.

32. Se plantea en cuanto la clasificación de datos realizada las particularidades de los datos estadísticos. En este caso, se considera necesario que se realice una propuesta alternativa de redacción ya que, por si, los datos estadísticos pueden englobarse en alguna de las categorías de datos establecidas.

33. En relación al artículo 64 se establece lo siguiente:

- a) Posible error en la remisión que se realiza al artículo 5. Se elimina esta referencia.
- b) Se solicita que para la habilitación a la dirección general con competencias en materia de administración electrónica para el acceso a los datos necesarios para dar un adecuado servicio a la ciudadanía se consulte al órgano competente y que se establezcan limitaciones en función de la legislación reguladora.

No se considera necesario incorporar esta referencia ya que lo que se pretende con este artículo es poder acceder a los datos esenciales para el adecuado servicio a la ciudadanía. Es indudable que debe existir una comunicación con el órgano responsable pero no se considera que deban plantarse limitaciones desde el ámbito del Decreto.

34. Se reitera la necesidad de limitar el acceso a los documentos y expedientes según el perfil de las personas, en relación en este caso a lo regulados en el artículo 66. Como se ha establecido en las partes iniciales de este informe contestación, esta limitación debe venir configurada a partir de los metadatos de los documentos que forman parte de un expediente y del propio expediente.



IX. Alegaciones de la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca.

En el escrito de alegaciones de la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca se realizan dos consideraciones en relación con los artículos 16 y 45 del proyecto de Decreto.

- En relación con el artículo 16, en su apartado 6, se considera que dado el contenido de la memoria descrita y el desarrollo de las actuaciones que se van a desarrollar en los espacios controlados de pruebas, en su elaboración debe participar el departamento competente en materia de administración electrónica.

En la configuración del espacio de pruebas, se entiende en el proyecto que es necesario la colaboración de la dirección general con competencias en materia de administración electrónica para la definición de las actuaciones a realizar y la configuración de los efectos jurídicos del mismo, así como para establecer los mecanismos necesarios que garanticen la defensa de los derechos e intereses de la ciudadanía. Pero una vez que el espacio está configurado, debe ser el órgano responsable de la actuación el que realice el adecuado seguimiento de las actuaciones sin perjuicio del soporte que se preste por la dirección general con competencias en materia de administración electrónica. Por ello, no se considera estimar la alegación presentada.

- En relación al artículo 45, se considera que es necesario realizar un análisis de los puestos de trabajo adscritos a cada unidad para ver si las funciones que se les encomienda en el proyecto de Decreto se corresponden con las funciones de los puestos de trabajo de los cuerpos y clases de especialidades que desempeñan allí sus funciones. Como consecuencia de este análisis es necesario tener en cuenta su repercusión presupuestaria estableciendo que:
 - a) No se ha contemplado en el proyecto la necesidad de dotar a tales oficinas del suficiente personal, ni la urgencia en la cobertura de los puestos que queden vacantes como modo de dar respuesta a los servicios prestados. En relación a esta alegación, cabe establecer que el proyecto de Decreto únicamente concreta algunos aspectos de las funciones a realizar por el personal habilitado. Pero la obligación de que el personal de las Oficinas de Asistencia en materia de registro desempeña estas actuaciones, se encuentra recogido en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, la creación del Registro de Funcionarios Habilitados se contempla en el artículo 53 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa.
 - b) Se desconoce la entrada en vigor de esta norma y por tanto no se puede valorar cuándo será necesario disponer del personal adecuado para desarrollar estas funciones. La entrada en vigor se fija en una fecha concreta que no puede determinarse sin saber cómo se desarrollan los plazos de la tramitación.



X. Alegaciones de Corporación Aragonesa de Radio y televisión

La Corporación Aragonesa de Radio y Televisión procede a informar los siguientes aspectos, procediendo a su análisis y valoración.

- Se establece en el informe que la actividad de comunicación audiovisual tiene naturaleza económica y no administrativa por lo que queda fuera al contenido de Catálogo de Servicios y su regulación. Se muestra la conformidad con este argumento.
- En segundo lugar, se establece que la regulación aplicable establece que la prestación de servicios audiovisuales deberá de realizarse a través de medios digitales que preserven la independencia en materia de identidad. No obstante, se establece que la Entidad debe asumir los mismos compromisos de gestión pública que les resulte de aplicación a todos los órganos y entidades pertenecientes al sector público. Por este motivo «entendemos que la norma que se apruebe deberá garantizar el acceso de estas tres entidades a todos los recursos electrónicos habilitados por el sector público autonómico para permitirles el cumplimiento de todas sus obligaciones en los distintos ámbitos de la gestión pública». A este respecto cabe señalar que el ámbito del proyecto de Decreto es el de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos vinculados o dependientes, no incluyendo a las entidades del sector público autonómico.

Es indudable que es necesario que el conjunto de las entidades que conforman el sector público adopten soluciones comunes de forma que se pueda dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la normativa sectorial correspondiente de la forma más eficiente posible. Sin embargo, esta cuestión excede del contenido del proyecto y entra más en la esfera organizativa y estratégica del Gobierno de Aragón.



XI. Alegaciones de la Dirección General de Interior y Protección Civil.

La Dirección General de Interior y Protección civil elabora un escrito de alegaciones en relación con las competencias del Servicio de Régimen Jurídico y Registros que gestiona competencias en materia de asociaciones de carácter general, fundaciones y colegios profesionales. Se realiza un breve resumen de las mismas y se procede a su valoración.

- Se establece como primer punto la falta de personal informático que permita abordar las cuestiones que se ponen de manifiesto en el proyecto de Decreto. Esta cuestión de repite a lo largo del escrito de alegaciones. Antes esta afirmación es necesario establecer que el proyecto no desarrolla otras cuestiones que las que ya son de obligatorio cumplimiento por las Administraciones Públicas desde la aprobación de las leyes de procedimiento administrativo y régimen jurídico del sector público en 2015. Es evidente que es necesario un cambio en la política de empleo público por los perfiles necesarios para el desarrollo de las tareas, pero el cumplimiento de las cuestiones derivadas del Decreto conlleva en mayor medida un cambio en la forma de trabajo (una transformación) por parte de las personas responsables de los procedimientos y de los sistemas de información.
- Se realiza también una argumentación sobre la falta de preparación de las asociaciones, fundaciones y colegios profesionales y la necesidad de establecer canales específicos de ayuda para la tramitación. En este caso, se trata de personas obligadas a relacionarse electrónicamente y se propone «ampliar la red de atención telefónica o telemática por parte de los encargados de las actuaciones digitales para solventar de manera rápida las dudas de estos colectivos. O también contar con personal físico de apoyo en la realización física de los trámites electrónicos».

Sobre esta alegación, es necesario plantear que es imposible que exista un canal de soporte que conozca al detalle todos los trámites de todos los servicios que presta la Administración. La Dirección general competente en materia de administración electrónica gestiona un Servicio de Atención a Personas Usuarias que atiende a todas las personas usuarias que tienen dificultades en la tramitación electrónica de sus solicitudes. Por otra parte, el Servicio de Información y Documentación dependiente del Departamento competente en materia de Hacienda, presta un servicio de información a todas las personas sobre los procedimientos que se tramitan en la Administración. Sin embargo, una de las cuestiones que se plantean por este Servicio es la falta de comunicación con los órganos gestores de forma que puedan dar un soporte conjunto ante dudas específicas y concretas de los procedimientos. Debe ser el órgano responsable de la prestación de los servicios es que preste la información especializada para la tramitación y de soporte a los canales genéricos de atención a la ciudadanía.

Por otra parte, sobre la asistencia de personal habilitado, se amplía el ámbito de la misma para intentar dar cabida a supuestos excepcionales de obligados a relacionarse electrónicamente que no puedan acceder a los medios de identificación y firma.

- Sobre el artículo 6.3 se establece que el doble canal de acceso a las notificaciones genera confusión por lo que se aboga por establecer un único canal. Sobre esta cuestión cabe decir que el Servicio de Notificaciones Electrónicas autonómico se encuentra integrado con el DEHú estatal lo que supone una colaboración con la Administración General del Estado para conseguir que todas las notificaciones de todos los organismos puedan ser consultadas en un solo punto. Este proyecto convive con MIA que tiene un alcance global en el ámbito de Aragón y busca unificar la oferta de servicios; por tanto, son dos canales cumplen finalidades diferentes, pero comparten la puesta a disposición de las notificaciones electrónicas.



- En relación al artículo 6.5 y el 48.2 se vuelve a reiterar la imposibilidad de dar cumplimiento por ausencia de personal informático. Se reiteran las cuestiones establecidas en el apartado inicial y se plantea que todas las unidades que tienen aplicaciones informáticas para la gestión de sus expedientes deberían plantear los contratos o encargos sus desarrollos y mantenimientos de forma que dé cobertura a las determinaciones contenidas en el proyecto.
- En el artículo 15 se hace referencia a la afección de cuestiones del proyecto en aplicaciones existentes sin que exista posibilidad de realizar un desarrollo sobre las mismas. En este caso, se reitera lo establecido en el apartado anterior; no es posible tener una aplicación sin tener una consignación presupuestaria para su mantenimiento y evolución. Las herramientas y aplicaciones deben dar respuesta a los cambios en los procedimientos y a las necesidades que se puedan plantear por el personal que las utiliza.
- Sobre el artículo 21 se hace referencia a la gran cantidad de expedientes en formato papel que existen todavía y a los usos del servicio sobre la práctica de notificaciones. Estas cuestiones son organizativas internas y debe analizarse si se adaptan al marco establecido por la normativa básica y los criterios de política de gestión documental. Por otra parte, el uso de SMS se contempla como una posibilidad.
- En el artículo 49.3 se plantea una consulta funcional sobre el carácter del documento que se suministra a las personas interesadas o sus representantes. En estos supuestos, lo ideal es explicar a las personas como pueden acceder directamente desde MiA al contenido del documento y descargárselo. Ese documento descargado tiene la consideración de original. En el caso de que la persona no pueda o sepa realizar esta acción y necesite asistencia, deberá valorar el órgano responsable cómo suministra ese servicio y por qué se produce esta circunstancia si se trata de personas que están obligadas a relacionarse electrónicamente.
- Sobre los comentarios en relación al artículo 51 se reitera lo dicho en apartados anteriores, teniendo en cuenta que la generación de expedientes electrónicos se encuentra recogida en el artículo 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.
- En relación a la comprobación humana previa sobre la corrección del dato antes de emitir certificados de forma automatizada, esta es una de las cuestiones que el proyecto intenta revertir al establecer la responsabilidad de las personas titulares de los órganos administrativos sobre la calidad de los datos. El esfuerzo del trabajo no debe estar en hacer informes manuales dada la desconfianza sobre la calidad del dato sobre el que estos se soportan, sino en que el dato sea de calidad y poder dar un acceso al mismo a las personas sin necesidad de que tengan que solicitar un informe. Este es uno de los puntos esenciales de la transformación digital que no supone el uso de herramientas o aplicaciones informáticas sino en el cambio profundo en la forma de gobernar los datos y prestar los servicios a la ciudadanía.
- En relación al alcance del artículo 57 es necesario tener en cuenta el ámbito subjetivo del proyecto de Decreto.
- En relación a la necesidad de emitir informe vinculante por la dirección general emisora del informe en relación a la clasificación de datos, es necesario poner de manifiesto que sería inviable pedir informe vinculante a todas las direcciones generales previamente a la



definición de los criterios para la clasificación de datos en estratégicos, estandarizados, instrumentales e internos.

- Se reitera la falta de personal con perfil informático en diversos artículos y, en relación al 64.5b) se pide que antes de tomar medidas en el caso de no compartición de datos estratégicos se plantee un trámite de audiencia y se concrete con más detalle esta medida. En este caso, es necesario establecer que las cuestiones relativas a la gobernanza de datos se prevé desarrollarlas a través de Normas Técnicas conforme se establece en su artículo 75.
- En relación al comentario al artículo 65 sobre el almacenamiento en el gestor documental de la documentación en soporte papel, se trata de una cuestión organizativa que va a depender de los criterios de transferencia al archivo.



XII. Alegaciones del Colegio Profesional de Ingeniería Informática de Aragón

El Colegio Profesional de Ingeniería Informática de Aragón presenta un escrito de alegaciones en el trámite de información pública que incorpora diversas observaciones al proyecto de Decreto. Se analiza cada una de ellas, valorando su estimación o no y las posibles modificaciones que se puedan producir en la redacción del proyecto de Decreto.

1. Se plantea eliminar la referencia concreta a herramientas o plataformas ya que puede acelerar su obsolescencia:

- a) Se plantea realizar una referencia más genérica al Sistema de Diseño DESY argumentando que «de esta manera, si en algún momento DESY es sustituido por otra implementación del Sistema de Diseño, este Decreto mantendría su vigencia».

En este caso, DESY no es una aplicación concreta o plataforma específica en la que se materializa el Sistema de diseño, sino que sería la abreviatura o «marca» por la que se le reconoce. Por ello, se considera que puede utilizarse de forma indistinta tanto Sistema de diseño de la Administración pública de Aragón y sus organismos públicos como DESY no considerando pertinente en este caso su supresión de la redacción del articulado.

- b) Se plantea una adaptación de lo establecido en la disposición adicional cuarta para obligar «en el menor plazo que se consideren razonable, a la adaptación de las aplicaciones puestas en producción a nuevas implementaciones del Sistema de Diseño o a nuevas versiones del mismo que supongan modificaciones sustanciales».

Se reproduce el argumento utilizado anteriormente, pero se incorpora la alegación en el sentido de no duplicar las referencias a ambos conceptos y en la incorporación de la mención a la adaptación a las modificaciones sustanciales.

- c) Se considera conveniente eliminar las referencias concretas a MFE y SIFE que se podrían sustituir por las referencias genéricas pudiendo realizarse una redacción que hiciera referencia al artículo 68.1 donde se regula el Catálogo de programas y aplicaciones.

Se estima la sugerencia procediendo a corregir el texto del proyecto quedando redactado de la siguiente manera:

Artículo 37. Plataformas de firma y de validación de los medios de identificación y firma. Los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos utilizarán en sus programas y aplicaciones preceptivamente el sistema de firma e identificación y los servicios de firma electrónica, gestionados por el departamento competente en materia de administración electrónica, como mecanismos de identificación, autenticación, generación de firmas electrónicas longevas y su validación¹.

- d) Se considera conveniente eliminar la referencia concreta a MiA en el artículo 60 del proyecto. En este caso sucede algo análogo que en el caso de la referencia a DESY, no se trata de una herramienta concreta o de una plataforma determinada, sino que es la denominación

¹ Se unifica y simplifica la redacción eliminando la referencia a herramientas concretas, de acuerdo con la alegación emitida por el Colegio Profesional de Ingeniería Informática.



del espacio personal de relación con la ciudadanía pudiendo ambos términos utilizarse de forma equivalente.

2. Se considera que, dada la situación actual de desarrollo de los sistemas de almacenamiento, el Gobierno de Aragón puede empezar a utilizar servicios de almacenamiento y computación en la nube, por lo que debe aclararse si la redacción del artículo 59 del proyecto incluye esta posibilidad.

En este artículo se describen los activos digitales que, de una forma simple se pueden catalogar en datos, documentos y expedientes y programas. En este apartado se establece que estos activos se «generan, gestionan y conservan en los sistemas de información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos, en su portal, en su sede, y en las cuentas y perfiles de los que sean titulares en los diversos servicios de Internet y, en particular, en las redes sociales». Lo que no se establece es la infraestructura concreta donde se almacenan. En este caso tenemos la Ley /2023, de 23 de febrero, de medidas para la implantación y desarrollo en Aragón de tecnologías en la nube (tecnologías cloud), que desarrolla estas previsiones no haciéndose referencia en este Decreto a este aspecto concreto. El motivo es el mismo que se argumenta en la alegación; no es necesario fijar esta cuestión en este proyecto que tiene una vocación más funcional.

3. En relación a la regulación del Código Seguro de Verificación se establece su carácter escaso realizando una serie de aportaciones a la misma que se estiman en su totalidad.

Sin perjuicio de esta vocación a la que se hace referencia en el apartado anterior, y a que no se ha querido sobrecargar al proyecto con cuestiones que pudieran dificultar su comprensión, se incluyen las aportaciones realizadas quedando la redacción del artículo 34 de la siguiente manera:

Artículo 34. Código seguro de verificación.

1. Los documentos y expedientes administrativos se identificarán y autenticarán en la sede electrónica a través de su Código Seguro de Verificación. La sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y MiA dispondrán de un servicio gratuito, mediante el cual se podrá acceder a los documentos electrónicos del archivo de gestión a través de su código seguro de verificación posibilitando cotejar el documento y verificar su autenticidad.
2. El código seguro de verificación debe ser único y no se elaborará con datos identificativos de las personas interesadas, del expediente, del documento u otros similares cuyo conocimiento pudiera permitir el acceso al documento original a quien no disponga de dicho código.
3. El documento administrativo electrónico al que corresponda un código seguro de verificación deberá estar disponible en el punto de verificación durante todo el tiempo en el que, conforme a su naturaleza y funciones, las personas interesadas puedan precisar hacer uso del mismo y, en todo caso, un mínimo de cinco años.
4. El proceso de cálculo de Códigos Seguros de Verificación se gestionará por la dirección general competente en materia de administración electrónica supervisando la Unidad de Seguridad de la Información el algoritmo de generación de códigos.



4. Respecto a lo regulado en el artículo 41 sobre la validez del asiento registral en caso de ausencia del justificante en documento, se establece que es necesario que se trata de un documento importante porque es posible que se requiera su presentación ante otra Administración Pública por lo que se debe aportar al ciudadano una manera de consultar la validez del registro efectuado.

A la vista del argumento expuesto cabe establecer las siguientes consideraciones. En un proceso de tramitación existe una entrada de información de la persona a la Administración que la recibe. En los frontales de tramitación se informa en todo caso del asiento registral realizado. Una vez realizado el asiento registral se genera un documento justificativo. Lo que quiere decir el artículo es que el fallo en el proceso de generación del documento justificativo del asiento registral no invalida la eficacia del asiento practicado. Por ello, la obligación de emitir el documento existe porque se sitúa en el punto primero del artículo. El segundo apartado se incluye para los supuestos excepcionales en los que este no exista.

5. Se sugiere que se indique expresamente en la regulación del artículo 65.2 que «el enlace que se incorpore debe garantizar el acceso en unas condiciones de seguridad y restricción de accesos análogas a las previstas por el Gestor documental corporativo» lo cual se estima en su totalidad y se incorpora a la redacción.
6. Se plantea la aplicación en el artículo 56 del Código ético y deontológico de la Ingeniería Informática debido al impacto que tiene la ética de los profesionales en el diseño y la implementación de los sistemas empleados para la adopción de decisiones.

Se considera que esta aportación es de gran interés, sin embargo, lo que es necesario es incorporar los principios recogidos en el documento citado y plasmarlos en las normas que desarrollen el Decreto. No es posible imponer en esta norma la aplicación de un Código ético concreto de un Colegio Profesional al conjunto de personas que trabajan en la Administración desarrollando estos sistemas. Sin embargo, sí que es posible apuntar que se deberá seguir una ética determinada que se desarrollará por la dirección general competente en materia de administración electrónica quien, evidentemente, se inspirará en los principios del Código ético y deontológico de la Ingeniería Informática y en resto de códigos análogos que pudieran desarrollarse.

Por último, se hace en la alegación una reflexión a la formación y capacidades del personal que desarrolla los programas y aplicaciones. Al margen de las connotaciones propias del Colegio profesional que emite el informe, se incorpora esta regulación en el proyecto de Decreto:

«Artículo 78. Personal que realiza el desarrollo de las aplicaciones y herramientas.

El personal de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos que participe, desarrolle, coordine o dirija el diseño técnico, desarrollo, implementación y mantenimiento de los programas y aplicaciones, deberá tener acceso a la formación específica relativa a gobernanza de datos, a la aplicación de criterios éticos propios de la Administración Pública en el desarrollo de actuaciones administrativas automatizadas y al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal por defecto en los servicios que se prestan»



XIII. Alegaciones de la Dirección General de Desarrollo Estatutario y Programas Europeos.

La Dirección General de Desarrollo Estatutario y Programas Europeos realiza un extenso informe de alegaciones al proyecto de Decreto. Tras una parte introductoria en la que se contextualiza la materia desde el punto de vista normativo y jurisprudencial, se realizan un conjunto de observaciones, todas ellas motivadas, y un conjunto de sugerencias de corrección que se estiman en su totalidad agradeciendo el esfuerzo de revisión del texto presentado. En relación a las observaciones advertidas, se procede a enumerarlas y a valorar su incorporación en el texto del proyecto.

1. Sobre el título del Decreto. Se explica de forma extensa que el concepto de servicios es demasiado amplio existiendo muchos contextos en el que el servicio que se presta no es digital. Por ello, se propone emplear como nombre alternativo el de «funcionamiento electrónico de los servicios a la ciudadanía» o «funcionamiento electrónico de los servicios dirigidos a la ciudadanía». En relación a esta alegación, se establecen los siguientes argumentos:
 - El presente proyecto de Decreto intenta dar coherencia a la normativa existente que regula de una forma aislada los contenidos que se intentan agrupar en el texto. Sin perjuicio de que en la parte expositiva de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público de Aragón, se establezca una referencia a los servicios digitales, en su contenido no se refleja esta referencia. Por el contrario, se diferencia entre lo que sería el «funcionamiento electrónico» de la prestación de servicios, llegando a la conclusión de su lectura de que una cosa es el modelo de funcionamiento del sector público, es decir, electrónico en cuanto a la tramitación de los procedimientos administrativos vinculados a la prestación de servicios, y otra cosa es que los servicios que se prestan no tienen por qué ser servicios digitales.
 - En ningún caso se está regulando en el proyecto de Decreto que todos los servicios sean digitales ni, por supuesto, se establece en la normativa básica estatal. Lo que se intenta regular en el proyecto de Decreto es que la Administración Pública presta servicios. De todo tipo. Como se establece en la motivación de la alegación con un alcance «casi infinito» (aunque se discrepa un poco de esta percepción porque siempre debe haber un catálogo de los servicios que se prestan para que se puedan conocer y acceder a ellos. En todo caso, se entiende el uso de esta palabra en el contexto de la motivación). Pues bien, la prestación de estos servicios debe ser el centro de la acción de la Administración y las personas destinatarias el centro del diseño de cómo se prestan esos servicios. Por ejemplo, en la prestación del servicio de atención a las personas con cáncer debería aplicarse el diseño de servicios, el prototipado y la experiencia de usuarios como metodología para proceder a una adecuada prestación de ese servicio. Por ello, el proyecto incide en toda su primera parte en la aplicación del diseño de servicios a todos los servicios que presta la administración. Y de esos servicios, en muchas ocasiones, se derivan procedimientos administrativos que es necesario tramitar. Y en esa tramitación entra en juego el funcionamiento electrónico de la Administración. Pero si volvemos a poner el foco en el funcionamiento dejaremos de ponerlo en la persona que es la que accede a los servicios. Por ello, el título refleja correctamente el contenido del proyecto de Decreto.
2. Sobre el ámbito subjetivo del Decreto. Se establecen dos conjuntos de aportaciones.



- a) Por una parte, se plantea la inclusión dentro del ámbito subjetivo de las entidades del sector público. En este caso, es necesario volver a poner el foco en el contenido del proyecto de Decreto: los servicios públicos que se prestan a las personas mediante la acción de la Administración que se concreta en la tramitación de los procedimientos administrativos correspondientes. En este sentido, el ámbito es el definido 37 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, teniendo en cuenta lo regulado en su artículo 2.3.
 - b) Por otra parte, en caso de mantener el ámbito, se establecen una serie de correcciones que han sido vistas de forma muy acertada en el texto y que proceden a corregirse con la excepción a las referencias de la sede de la Administración de la Comunidad Autónoma ya que se entiende que esta es su denominación y el ámbito de la misma queda definido en el articulado.
3. Sobre la parte expositiva del Decreto se establece la necesidad de ahondar en los argumentos usados para justificar la satisfacción del principio de seguridad jurídica. Se incorpora esta recomendación y el argumento utilizado a la parte expositiva del proyecto.
 4. Se propone incluir, en el artículo 2.1, un principio de mejora continua de los servicios. Se incorpora esta recomendación y el principio de mejora continua de servicios.
 5. En relación a la regulación del artículo 16.3 se establecen las dudas sobre el amparo legal que permite la exoneración limitada, determinando que un reglamento estaría permitiendo separarse de normas legales de rango superior, así como de normas estatales de carácter básico. A este respecto cabe decir que los espacios de pruebas se regulan en diferentes ámbitos sectoriales a nivel nacional. Un ejemplo es el Real Decreto 568/2022, de 11 de julio, por el que se establece el marco general del banco de pruebas regulatorio para el fomento de la investigación y la innovación en el sector eléctrico y su habilitación que se encuentra en la disposición adicional vigésimo tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre. En este caso, el establecimiento del régimen jurídico de aplicación lo encontramos en el ámbito reglamentario, no en el marco legal que únicamente habilita este tipo de espacios.

Como se pone de manifiesto en el ejemplo expuesto, no puede concretarse el marco jurídico hasta que no se concreta la finalidad y objetivos específicos del espacio de pruebas. Por ello, se establece que esta determinación del marco normativo se realice por Orden de desarrollo normativo del Decreto de servicios a la ciudadanía que establezca claramente los protocolos y régimen aplicable al espacio de pruebas concreto que se vaya a implementar.
 6. Se considera la existencia de cierta incongruencia entre la regulación del artículo 18 y el 22.1 por el uso del artículo «una» en lugar del artículo «la». Se corrige la redacción del artículo de forma que se clarifique en la línea advertida en el informe de alegaciones.
 7. Se establece la necesidad de revisar la mención del artículo 27 al «Gobierno de Aragón» como sinónimo del de Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Se corrige la redacción del artículo de forma que se clarifique en la línea advertida en el informe de alegaciones.
 8. Se plantea completar la regulación del artículo 30.2 con la referencia al apoderamiento apud acta por comparecencia electrónica. Se corrige la redacción del artículo de forma que se clarifique en la línea advertida en el informe de alegaciones.



9. Se solicita la incorporación de la referencia de la existencia del consentimiento de las personas titulares de los datos sobre los que se va a llevar a cabo los procesos de aprendizaje en la regulación de los artículos 54.2.a) y 56.4.e). Se incorpora una referencia genérica al cumplimiento de la normativa en materia de datos personales que engloba lo propuesto en la alegación.

c) Evitar la discriminación por género, origen racial, diversidad funcional o cualquier otra condición personal, territorial o socioeconómica que no forme parte expresamente de los criterios que deban tenerse en cuenta para la decisión. Cuando las decisiones se basen en un entrenamiento previo de la herramienta, la información utilizada para el mismo se auditará previamente por el órgano responsable de la tramitación para evitar la introducción de sesgos y asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

10. Se recomienda establecer una clausula abierta en la referencia del artículo 56.4.a) para acoger los documentos que puedan actualizar la actual Carta de Derechos Digitales. Se incorpora la alegación y se modifica el texto del proyecto.

Respetar las normas y directrices éticas establecidas por la Unión Europea para la inteligencia artificial, así como los principios y derechos digitales recogidos en la legislación y en la Carta de derechos digitales de España de 2021 o normativa que la desarrolle o incorpore su finalidad y objetivos.

11. Se recomienda analizar la posible solicitud de informe al Consejo de Transparencia sobre la base de lo dispuesto en el artículo 37.3 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón. En este caso, no se trata de uno de los informes que se relacionan desde la Secretaria General Técnica como necesarios o convenientes para la tramitación.
12. Se solicita una aclaración sobre la regulación prevista en el artículo 63.1 del responsable de datos. La regulación de los roles que intervienen en la gobernanza de datos va a ser nuevamente redactada a la vista de las alegaciones efectuadas.
13. Se plantea una posible colisión con las competencias del departamento competente en materia de contratación pública en la redacción del artículo 67.2. Se estima el apunte realizado y, de forma coordinada con las sugerencias aportadas por la Dirección General competente en materia de contratación, se incluye un régimen adicional en materia de contratación pública.

Sobre las correcciones formales, cabe establecer que en una de ellas se aboga por eliminar las referencias normativas detalladas que hay a lo largo del texto. En un principio se había considerado importante incorporar estas referencias como un modo de enlazar de forma adecuada todos los textos normativos que se intentan desarrollar. De esta forma, el texto actuaba como de guía que orientaba en qué norma podíamos encontrar una referencia a la misma materia que se estaba regulado en el proyecto. Ya se ha comentado a lo largo de este informe, que la dispersión en la regulación es una de las cuestiones que se pretende paliar con el proyecto. Sin embargo, tras una reflexión a raíz de la alegación efectuada se considera más claro para la lectura y más acorde a



los criterios a los que se hace referencia incluir referencias genéricas y eliminar aquellas que no se consideran estrictamente necesarias para la adecuada comprensión del texto.

XIV. Alegaciones de particular MZ

Se recibe un escrito de alegaciones suscrito por Miguel Zapata del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental que es tomado como alegación particular al realizarse desde una perspectiva personal. Es un escrito extenso en el que se abordan muy diversas cuestiones de carácter general y particular. Se van a intentar agrupar en cuento a su contenido y valorar de una forma conjunta.

1. En relación a la Gobernanza efectiva del dato, se establecen las siguientes consideraciones:
 - Se considera que en el dato ha de considerarse como un bien público en aras del despliegue de servicios y políticas públicas de calidad. Por ello, planteo la importancia que en este decreto se establezcan las bases para plantear una Gobernanza efectiva del dato. A este respecto cabe decir que es uno de los objetivos del proyecto.
 - Se propone incluir elementos básicos de la gestión de datos corporativa, tales como:
 - a) Todos los datos corporativos deben de encontrarse en la base de datos corporativa del Gobierno de Aragón, y ser mantenidos a través de aplicaciones cliente-servidor (sin especificar tecnología, deben ser mantenidas por aplicaciones). No se incluye el concepto de datos corporativos en el proyecto, pero se incluye la idea en la clasificación realizada en la redacción del artículo 61 del proyecto.
 - b) Todos los datos deben de mantener un modelo de datos estable y normalizado (unidad de gobernanza de datos). Se incluye la idea aportada en la redacción del artículo 61 del proyecto.
 - c) Todos los datos deben presentarse a nivel de la Comunidad Autónoma de Aragón y ser coherentes entre sí. Esta aportación se entiende que entra dentro de las dimensiones de calidad que se describen en el proyecto.
 - d) Todos los datos corporativos "de referencia" en el marco de la infraestructura corporativa de información del Gobierno de Aragón deben de tener una unidad responsable adecuadamente identificada. Esta previsión se incluye en la definición del responsable de datos en el artículo 60.4 del proyecto.
 - e) Tiene que haber una adecuada coordinación entre los usuarios de los datos para fomentar su uso y la aparición de "fuentes alternativas". Esta es una de las labores de la Unidad de Gobierno del dato y de las Normas Técnicas que se desarrollen.
 - f) La falta de cumplimiento de la responsabilidad de mantenimiento, actualización y gestión de los datos no puede salir "gratis" a las unidades responsables de los mismos. No puede establecerse en el proyecto un régimen de infracciones y sanciones específico en materia de gobernanza de datos. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que el no cumplimiento de las obligaciones que se establecen en la normativa, supone la aplicación de los tipos definidos en el régimen disciplinario aplicable a los empleados públicos.



5. Se sugiere que las entidades de derecho público se integren dentro de la política de seguridad de la información y protección de datos personales. En principio, este no es el ámbito del proyecto de Decreto que se está tramitando sino del proyecto de Decreto que regula estas dos políticas. En cualquier caso, su ámbito es el de los departamentos y organismos públicos.
6. Sobre la plataforma de informes sectoriales que se encuentra integrada en el Gestor de expedientes corporativo, se plantea que su uso se limite en los supuestos en los que la consulta de los datos puede suplir a la emisión de un informe. Es una sugerencia muy adecuada para el desarrollo a corto plazo de la actividad de la Administración y se incorpora como una disposición adicional al Decreto.
7. Se realiza una reflexión sobre el carácter público de los expedientes que realmente se ajusta a la regulación contenida en el artículo 65 del proyecto.
8. Se realiza una alegación en relación a los canales de atención a la ciudadanía y la necesidad de establecer un plazo para la integración de la información sobre el estado de tramitación de los expedientes en la Plataforma de Gobernanza de Datos. Este plazo se incorpora en la disposición adicional séptima como consecuencia de una alegación de la Unidad de Seguridad de la Información.
9. Se realiza una reflexión sobre el acceso a los expedientes en fase de información pública que realmente se ajusta a la regulación contenida en el artículo 66 del proyecto.
10. Se propone que en el Decreto se plantee que documentos pueden considerarse públicos y cuáles no. Asimismo se plantea que se establezcan criterios para evitar la anonimización, sino que separaran los datos del contenido del documento. Se modifica el artículo 66 para incluir la referencia a los documentos y que se aclaren parcialmente las cuestiones planteadas en la alegación.
11. Se plantea un cambio en la redacción del artículo 17.3 ya que puede haber situaciones en las que el acceso a la información requiera la previa identificación. En este caso, se plantea que normalmente el acceso a la información personalizada que requiera identificación debiera realizarse en la sede electrónica ya que, por definición, es el espacio de interrelación electrónica con la ciudadanía.
12. Se plantean dudas sobre la redacción del artículo 7 en relación a quién debe realizar la recomendación proactiva de servicios. Se incorpora esta aclaración en el contenido del artículo.
13. Se plantea la inclusión de los criterios del lenguaje claro en el lenguaje normativo. Se incorpora una referencia a esta cuestión en el artículo correspondiente.
14. Se realizan una serie de reflexiones en relación a la tramitación de los servicios y los formularios que se incluyen en el inicio de la tramitación, así como la documentación que se adjunta.
 - Sobre los comentarios a los formatos admitidos, es necesario tener en cuenta el ENI y las normas técnicas que lo desarrollan. Entre ellas existe la de Catálogo de estándares



que es la que sirve de guía en las herramientas para definir los formatos admisibles, teniendo en cuenta también las indicaciones de la Unidad de Seguridad de la Información.

- Por otra parte, excede del ámbito del Decreto concretar los formatos en el caso de la información geográfica, debiendo dejar estas cuestiones de mayor detalle a las normas que lo desarrollen.
 - Sobre la aceptación por defecto de la consulta de datos, ya se está aplicando ese criterio en los formularios, salvo en el caso de las consultas de datos tributarios. Se incorpora en todo caso un nuevo apartado en el artículo 17 de forma que se clarifique el régimen aplicable.
15. Asistencia en materia de registros. Sin perjuicio de considerar muy recomendable que existan un número mínimo de funcionarios habilitados, esto va a depender del órgano responsable que debe conjugar esta necesidad con la estructura organizativa de sus unidades.
16. No se acaba de entender el alcance de las alegaciones relativas a notificaciones. Por otra parte, el artículo 30 no impone la representación a través del REA, sino que únicamente lo recoge como una forma de acreditar la representación. Pero pueden mantenerse el resto de formas de acreditación admitidas en derecho.
17. Se establecen una serie de sugerencias relativas al Catálogo de Servicios procediendo a analizarse las más relevantes:
- El tema del cierre de los expedientes es más propio de una recomendación u otra norma de desarrollo que del propio proyecto de Decreto que contiene más ideas y principios generales.
 - Sobre que los expedientes generan derechos cuando están completos, es un principio que está recogido en la normativa básica de procedimiento administrativo ya que la ordenación del expediente únicamente se produce cuando la solicitud se encuentra completa.
 - Sobre la necesidad de que haya unas guías para el cumplimiento de la normativa, se considera una idea muy adecuada que se incorpora como disposición adicional al proyecto.
18. Sobre la plataforma de registro de proyectos, se considera que puede darse respuesta por el almacenamiento externo en el caso de documentación que no pueda almacenarse en el gestor documental corporativo.
19. Se establecen una serie de consideraciones relativas a la calidad de los servicios que entendemos que deben ser valoradas por el órgano competente en esta materia ya que exceden del ámbito del proyecto. Se procederá a plantear esta cuestión en la solicitud de informe de la Inspección de Servicios que se realiza a continuación del trámite de alegaciones.
20. El artículo relativo a los acuerdos de nivel de servicio se redacta de nuevo a la vista de todas las aportaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública.
21. Sobre las aplicaciones informáticas se realizan una serie de alegaciones en el escrito presentado, pasando a analizarse las más relevantes:



- El plazo de implementación de DESY se establece en una disposición adicional pero no es contenido del Decreto incluir la previsión de la adaptación de todas las herramientas existentes, sino que deben ser sus órganos responsables los que incluyan esta previsión en la hoja de ruta de sus desarrollos.
- Sobre el Catálogo se intenta mejorar esta coordinación incluyendo este análisis en el informe de viabilidad de AST y estableciendo la necesaria colaboración en cuanto a las funcionalidades de las herramientas. Se incluye asimismo en las funciones de AST la de asegurar la coherencia de las herramientas que se desarrollen con los principios de este Decreto.
- El correo electrónico se reconoce en el artículo 44 como un canal de comunicación con la ciudadanía para aquellos asuntos que no requieran de los requisitos normales de una notificación o comunicación administrativa.
- Los requisitos de los documentos electrónicos se encuentran recogidos en la NTI de documento administrativo electrónico y el proyecto de Decreto sigue la línea marcada por ella. El sello de tiempo en el caso de los documentos está asociado a los requisitos propios de la firma electrónica o del sello de integridad que se produce en el almacenamiento en el gestor documental corporativo. Lo mismo cabe establecer con el tema del resellado que se encuentra asociado a la preservación de las firmas electrónicas y cuyo detalle excede del contenido del proyecto de Decreto.
- Sobre la emisión de informes y la consulta de datos, se incorpora la regulación en el proyecto de Decreto.

22. En relación al gobierno e impulso de los medios digitales se establecen diversas consideraciones:

- Sobre el cargo que asume la responsabilidad sobre gobernanza y calidad de datos, estas competencias, como órgano unipersonal, requieren en la persona titular de la dirección general con competencias en administración electrónica.
- Sobre la incorporación de una referencia concreta al IGEAR es necesario destacar el carácter horizontal del proyecto que hace aconsejable no incorporar regulaciones sectoriales por muy amplia que sea la trascendencia de su papel en la gestión de los datos.
- Sobre el ámbito de actuación de las Unidades de Apoyo, este viene amparado por el Acuerdo que motivó su creación no habiéndose considerado oportuna su alteración en el ámbito de este Decreto.

Finaliza el escrito de alegaciones con una valoración de las necesidades de personal TIC que tiene esta Administración. Sin embargo, esta necesidad es estructural desde la entrada en vigor de las leyes de 2015, no viniendo este proyecto a ahondar en este problema al no introducir medidas adicionales que las que conlleva el cumplimiento de las medidas adoptadas por la legislación básica estatal.



XV. Alegaciones de la Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Se informe en el escrito remitido que las diferentes Direcciones Generales y Organismos Autónomos no han efectuado reparos al fondo de la norma, realizándose dos puntualizaciones formales que proceden a incorporarse en el texto.

XVI. Alegaciones de la Unidad de Protección de Datos del Gobierno de Aragón.

Con fecha de 21 de julio de 2023 se recibe informe de la Unidad de Protección de Datos del Gobierno de Aragón en el que se establecen un conjunto de alegaciones, procediendo a continuación a valorarse.

1. Se considera que el artículo 5 relativo a los acuerdos de nivel de servicio es confuso y debe aclararse su redacción. En relación a esta sugerencia, existen diferentes alegaciones que abordan este artículo por lo que se ha considerado necesario cambiar la redacción inicialmente prevista.

Se considera que, a la vista de las alegaciones efectuadas, crea confusión la creación de un nuevo concepto de acuerdo de nivel servicio y debe profundizarse en la idea de calidad de los servicios ya desarrollada por la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. Se establece una propuesta de redacción en el artículo 10 que se incorpora al ajustarse mejor a la finalidad que se pretendía.
3. Se plantea con relación a las actuaciones administrativas automatizadas que «sería conveniente que estuvieran vinculadas a cada servicio en el Catálogo de Servicios de forma que la ciudadanía pudiera ver, dentro de cada tramitación de procedimiento, qué actuaciones se va a realizar de forma automatizada».

Se considera adecuada la sugerencia apuntada y se incorpora dentro del contenido del Catálogo desarrollado en el artículo 8.4 del proyecto.

4. Se suprime el artículo 53.5 por mostrar conformidad a lo establecido en la alegación; no es necesario una habilitación específica para las actuaciones administrativas automatizadas ya que existe una habilitación general establecida en la disposición final tercera.
5. Se realiza una apreciación en cuanto a la redacción del artículo 56.3. En este caso, no se recoge la alegación ya que se entraría en contradicción con la línea general de evitar incluir referencias expresas a la normativa. Se considera que se trata de una regulación compleja ya que en el apartado primero se establece la regla general, en el apartado segundo una excepción general y en el apartado tercero una excepción específica. Sin embargo, a pesar de su carácter complejo, se valora que la redacción es la adecuada.



6. Se incorpora la propuesta de redacción del artículo 62 incorporándola como frase final del apartado cuarto en lugar de un nuevo apartado quinto, como se sugiere en la alegación, por entender que ayuda a dar contexto al planteamiento. Asimismo, se hace referencia a la naturaleza de dato origen de forma que se clarifique el papel de los datos gestionados por el Sistema Aragonés de Salud como datos de identidad de las personas.
7. Se incorpora la referencia a Aragonesa de Servicios Telemáticos en el acceso a los datos dentro del artículo 64.
8. Se entiende la alegación presentada en el sentido de hacer la referencia expresa al órgano que se regula en el proyecto de Decreto de Políticas de Protección de Datos Personales y de Seguridad de la Información. Como se apunta de forma acertada, es necesario que se avance en la tramitación ya que en este proyecto solo puede hacerse referencia a los órganos actualmente constituidos.

Firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Ricardo Cantabrana González