

---

# MiA: un espacio para centralizar la relación con la administración

Memoria para los Premios Socinfo Digital 2025: Premio Digitalización de los Servicios al Ciudadano.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



MINISTERIO  
DE HACIENDA



Fondos Europeos



GOBIERNO  
DE ARAGON

---

# Índice de contenido

<b>Introducción</b>	3
<b>Resumen ejecutivo</b>	5
<b>MiA: un espacio para centralizar la relación con la administración</b>	8
1. MiA: un espacio en constante evolución	8
Funcionalidades de MiA	8
2. Tecnología y diseño para facilitar el acceso	10
3. MiA en datos	11
4. Una herramienta digital diseñada con un enfoque centrado en las personas	12
Caso de estudio: El carnet de donante en MiA, la apuesta del Banco de Sangre por los servicios digitales	14
5. Carnets en MiA: hacia una identificación digital, siempre actualizada y siempre a mano en tu cartera digital	15
6. Áreas temáticas: acceso sencillo a información organizada por intereses	20
Caso de estudio: Oposiciones: acceso sencillo a la oferta de empleo público del Gobierno de Aragón	20
7. Conexión con el ecosistema de herramientas digitales del Gobierno de Aragón	21

---

# Introducción

MiA es mucho más que un proyecto tecnológico, es una forma de transformar el trabajo en la Administración, proporcionando a la ciudadanía una forma más sencilla, siempre disponible, de tener acceso a sus datos y sus asuntos, a la vez que se mejoran los servicios que se prestan a la ciudadanía.

En esta memoria presentamos para su valoración el proyecto MiA (Mi Aragón) del Gobierno de Aragón para los **premios Socinfo Digital 2025 en la categoría "Premio Digitalización de los Servicios al Ciudadano"**.

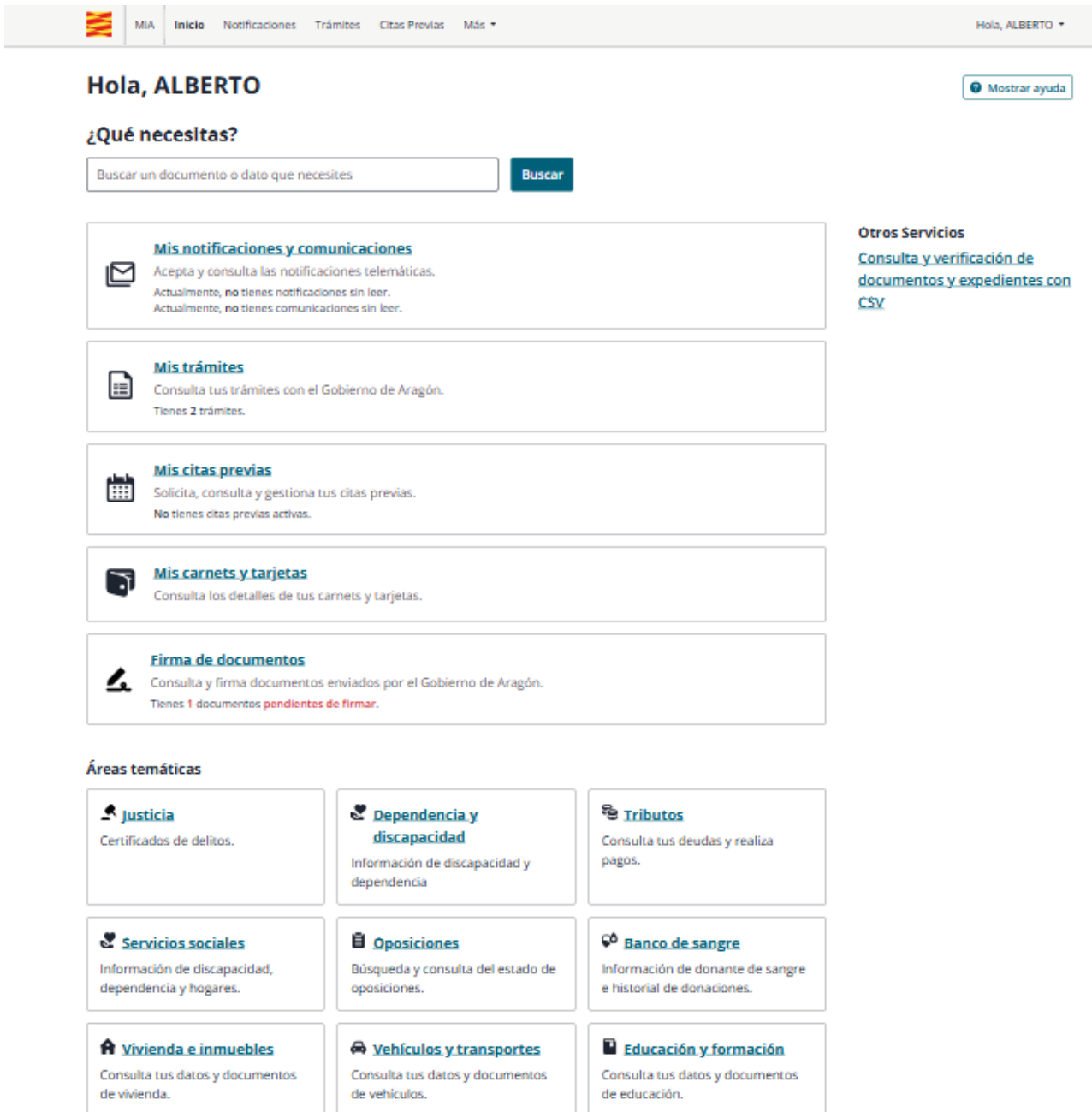


Fig. 1 - Página de inicio de MiA en su versión para escritorio

# Resumen ejecutivo

MiA ha transformado la forma en la que la ciudadanía accede a sus datos, sus notificaciones y la información sobre sus procedimientos, generando **un espacio único de relación entre la ciudadanía y la administración**. Antes del lanzamiento de MiA, en marzo de 2023, cuando la ciudadanía, las empresas, las entidades y los autónomos querían acceder a sus notificaciones, consultar información sobre sus procedimientos o relacionarse electrónicamente con el Gobierno de Aragón, debían hacerlo a través de herramientas diferentes.

Además, estas herramientas presentaban interfaces complejas y obsoletas, y eran silos de información, ya que la propia Administración no contaba con los medios para establecer comunicaciones efectivas entre esas diferentes herramientas. Para que la persona interesada pudiera acceder a la información que necesitaba, necesitaba saber a qué departamento dirigirse, y es posible que tuviera que llamar por teléfono al Centro de Atención a Usuarios o, incluso, desplazarse presencialmente a una oficina de atención al público para obtener la información que necesitaban.

Con la puesta en marcha de MiA, el Gobierno de Aragón ha creado una puerta de acceso única. La ciudadanía no tiene que preocuparse por saber qué Departamento es el responsable de su trámite, sus datos o solicitudes. Sus datos están disponibles en un solo lugar. Con este concepto de partida y con su **progresivo desarrollo de funcionalidades** (como se puede ver en el apartado 1), MiA se convierte en el espacio principal de relación de las personas con el Gobierno de Aragón desde cualquier dispositivo y en cualquier momento y lugar.

MiA es una iniciativa impulsada desde SDA · Servicios digitales de Aragón, el área del Gobierno de Aragón que trabaja para mejorar la experiencia de las personas cuando utilizan los servicios públicos del Gobierno de Aragón mediante las tecnologías y el diseño. SDA engloba al Servicio de Desarrollo y Gobierno del Dato, el Servicio de Diseño de Procedimientos y Servicios Digitales y el Servicio de Implantación de Procedimientos y Servicios Digitales. Estos tres servicios dependen de la Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas (Departamento de Hacienda y Administración Pública).

Al amparo de lo dictado por la Ley 1/2021 de 11 de febrero de Simplificación Administrativa, y siguiendo su misión de ofrecer una mejor experiencia a las personas cuando utilizan los servicios públicos mediante el diseño y la tecnología, **se han dedicado a su creación los esfuerzos de un gran equipo multidisciplinar** guiado por la metodología de trabajo de SDA de diseño centrado en las personas usuarias para conceptualizar una nueva aplicación.

Esta aplicación se concibió como una carpeta única, que centraliza esa información existente sobre cada persona usuaria, y con el horizonte de ofrecer en el futuro servicios proactivos y personalizados.

El trabajo en MiA ha sido incremental: **la herramienta se lanzó en marzo de 2023 con unas funcionalidades básicas**, pero de gran impacto, como la aceptación de notificaciones y el seguimiento de trámites, que están disponibles para las personas usuarias desde la puesta en producción de la herramienta, y que ha ido evolucionando hasta su desarrollo actual. La vocación de MiA es ser una herramienta para todas las personas y por ello las decisiones tecnológicas y de diseño se han tomado teniendo en cuenta cuestiones como el acceso a internet en el territorio, la

usabilidad, y la accesibilidad (apartado 2). Esto se demuestra en las cifras de uso de MiA, que alcanza ya a casi 200.000 usuarios distintos (apartado 3).

Como se ha mencionado previamente, todos **los trabajos han estado guiados por una metodología de trabajo que pone en el centro las necesidades de las personas**, tanto la ciudadanía como el personal de la Administración (apartado 4). Se han realizado ciclos de investigación con personas usuarias específicos para cada funcionalidad, y en las fases de prototipado e implementación, se han realizado test con personas usuarias y se han validado todos los evolutivos para que la puesta en producción fuera siempre exitosa, cubriese las necesidades de los usuarios y del personal público, y aportase **eficiencia y valor** al Gobierno de Aragón.

MiA es, por tanto, **la herramienta donde el trabajo de rediseño de servicios que realiza SDA se muestra en su máxima expresión**. Cuando acompañamos a los diferentes departamentos en la mejora de la prestación de sus servicios, a través de la revisión de procedimientos, documentos, procesos e interacciones con la ciudadanía, MiA es uno de los espacios en los que más de manifiesto queda este trabajo, como se verá en las siguientes páginas de esta memoria.

En ámbitos tan dispares como el tributario (para ver deudas, aplazamientos y fraccionamientos), el del empleo público o el de los servicios sociales, especialmente centrado en discapacidad y dependencia, se han realizado tareas de simplificación de procedimientos y reescritura en lenguaje claro. También se atiende al diseño visual y de interacción, que facilita a las personas usuarias, físicas y jurídicas alcanzar su meta dentro de la herramienta, que no es otra que conocer la información relevante que necesitan para un trámite, o tener acceso a sus documentos (carnets, certificados, o noticias sobre un proceso selectivo) sin consultas por teléfono, mail o demoras, ya que el canal digital está abierto 24 horas al día, 365 días al año.

Para facilitar el uso, la información se organiza en espacios como los Carnets y tarjetas (apartado 5) y en Áreas temáticas (apartado 6), que ocupan un lugar destacado en la aplicación.

Este esfuerzo por alcanzar la mejor prestación de los servicios públicos posible revierte en el trabajo del personal funcionario. Al poder mostrar a la persona interesada en un procedimiento el estado de su trabajo en MiA, los diferentes servicios del Gobierno de Aragón integrados en esta herramienta reciben **menos llamadas con dudas y consultas** sobre sus diferentes negocios, deben realizar **menos notificaciones y subsanaciones**, y pueden dedicarse a tareas que aportan mayor valor, a **resolver con mayor rapidez sus convocatorias** y a tener una relación más directa, sencilla y efectiva con la ciudadanía.

La apuesta del Gobierno de Aragón es por la **creación de un ecosistema de herramientas digitales** (apartado 7) diseñadas de forma interconectada y desde las que abordar el flujo de tramitación administrativa de manera global. Esto, a la larga, contribuye a la transformación de la organización, a la gestión del cambio y a una orientación hacia un trabajo más proactivo, más efectivo y más transparente.

Los aprendizajes que el Gobierno de Aragón, como organización, ha realizado en los últimos años se materializan en la forma de afrontar los proyectos, y en los esfuerzos que se realizan desde los diferentes departamentos, con la coordinación y el apoyo de Servicios Digitales de Aragón, para trabajar en soluciones globales, romper los silos de información existentes hasta ahora, mostrar al usuario la mayor información posible, de la mejor calidad, y cumpliendo con estándares de accesibilidad, y compartirla internamente con las mayores garantías de seguridad.

# MiA: un espacio para centralizar la relación con la administración

## 1. Un espacio en constante evolución

MiA es una herramienta digital diseñada para simplificar y centralizar la interacción de la ciudadanía con el Gobierno de Aragón. A través de MiA, las personas físicas y jurídicas pueden acceder a sus datos, recibir notificaciones administrativas y gestionar sus trámites desde un único lugar. MiA es, en definitiva, una carpeta única en la que se reúne toda la información y documentación que manejan diferentes Unidades Administrativas, para ponerla a disposición de los ciudadanos y ciudadanas a través de un único canal. Una ventana de consulta disponible las 24 horas, desde cualquier dispositivo, tanto para personas físicas como jurídicas.

MiA se presentó oficialmente el 27 de marzo de 2023 y su desarrollo ha sido incremental. La herramienta se lanzó con unas funcionalidades mínimas, un mínimo producto viable (MVP) que se ha ido completando para lograr el objetivo de convertirse en el entorno de relación principal con la ciudadanía.

El contenido de MiA está, en gran parte, basado en los datos que el Gobierno de Aragón tiene de las personas, lo que permite devolver a la ciudadanía el control sobre su información y reducir la carga burocrática de algunos trámites. A través de MiA, cada persona va a poder saber para qué se han usado sus datos y podrá delimitar el uso que la administración puede hacer de ellos.

El horizonte de MiA es la prestación de servicios proactivos, aprovechar la capacidad de anticiparse a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer servicios sin que la ciudadanía tenga que solicitarlos expresamente. Usando los datos y la tecnología, es posible identificar sus necesidades y proporcionarle automáticamente los beneficios o servicios a los que tiene derecho. Por ejemplo, la notificación sobre la renovación y envío de documentos, identificación de personas elegibles para beneficios sociales, avisos o recordatorios sobre vencimientos de impuestos, etc.

## Funcionalidades de MiA

Este propósito inicial de la aplicación de ser el espacio único de relación con la ciudadanía se ha ido desarrollando desde 2023 y materializando en diferentes despliegues de funcionalidades que, en la actualidad, son las siguientes:

- **Mis comunicaciones y notificaciones:** aquí aparecen las resoluciones de la administración, como concesión de subvenciones, ayudas, becas... En aras de la simplificación administrativa, y en virtud de la Resolución de 7 de marzo de 2023, de la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información, ya no será necesario firmarlas, simplemente basta con acceder directamente a las notificaciones y comunicaciones pendientes habiéndose identificado electrónicamente de manera suficiente, puesto que la aceptación de la notificación se realiza mediante firma no criptográfica, de forma transparente para el ciudadano.
- **Mis trámites:** en esta pestaña, la ciudadanía puede consultar de forma muy sencilla y rápida la documentación que hayan presentado para un trámite –como, por ejemplo, la

solicitud de una beca de movilidad universitaria-, la fecha en que se hizo la solicitud y el estado de la misma. Para aquellos trámites integrados en el Gestor de Expedientes corporativos, las personas usuarias pueden, además, consultar más detalles sobre el estado de su trámite. Se pueden solicitar y consultar hasta 1297 trámites diferentes, los que están integrados en el tramitador online del Gobierno de Aragón.

- **Mis citas previas:** desde este apartado, se pueden ver las citas pendientes con diferentes órganos administrativos, y solicitar, asimismo, citas en las diferentes dependencias y registros de la administración general.
- **Mis carnets y tarjetas:** el espacio de carnets permite almacenar los carnets, tarjetas y licencias que expide el Gobierno de Aragón, como son el carnet de reconocimiento del grado de discapacidad, el carnet de donante de sangre o las licencias de caza y pesca. Este espacio, que se detalla más adelante, es utilizado ya por varios departamentos y tiene la vocación de ser una solución transversal y única para todos los carnets y licencias digitales del Gobierno de Aragón. Además de acceder al carnet digital y descargarlo en la *wallet* de su teléfono móvil, la propia plataforma permite verificar la validez de los carnets por parte de terceros, para que la ciudadanía pueda identificar su situación y así acogerse a beneficios o descuentos en organismos públicos y privados.
- **Áreas temáticas:** las áreas temáticas de MiA ofrecen acceso organizado a información y servicios relacionados con oposiciones, vivienda, educación y servicios sociales, entre otros. Se trata de ofrecer a las personas usuarias de manera unificada el acceso a diversos trámites importantes en diferentes áreas de su vida, el equivalente a una carpeta donde guardas los papeles importantes, pero en este caso siempre conectada y actualizada.

**Integración con servicios estatales:** además, MiA se integra con servicios estatales, permitiendo a los usuarios consultar datos disponibles en plataformas nacionales, como la Plataforma de Intermediación gestionada por la Administración Pública del Estado.

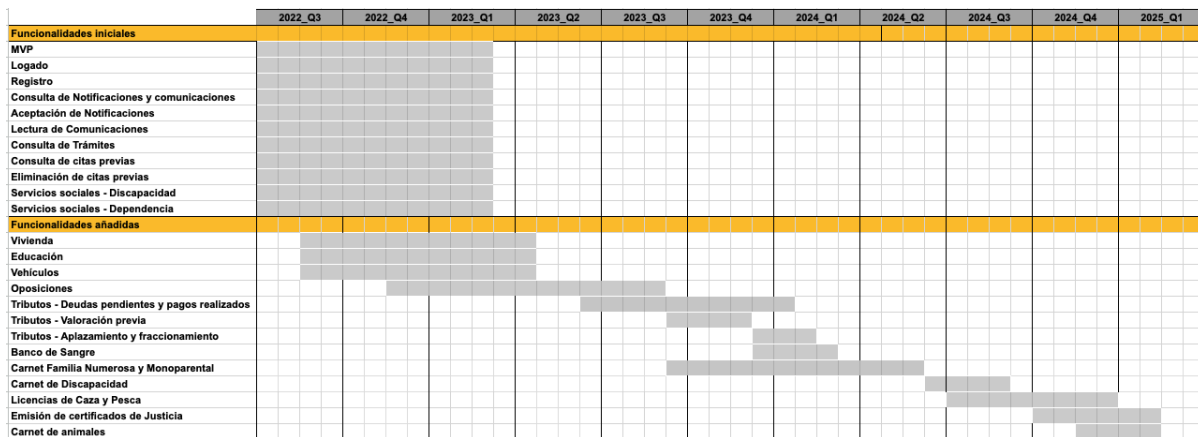


Fig. 2 - Cronograma de despliegue de las funcionalidades de MiA

## 2. Tecnología y diseño para facilitar el acceso

En la parte técnica, se ha apostado por la sencillez. El acceso a MiA es posible a través de un navegador web, desde cualquier tipo de conexión y dispositivo, de manera independiente a la



conexión. En la actualidad, la primera vez que una persona usuaria se registra, MiA ofrece la posibilidad de crear un acceso directo en el smartphone.

MiA se basa en tecnología PWA o Progressive Web App, una tecnología ligera que no tiene grandes exigencias en cuanto a ancho de banda y tampoco requiere descarga e instalación de una aplicación, lo que permite llegar a un mayor número de personas. Esto es especialmente importante en Aragón, un territorio muy disperso y donde todavía, en determinadas zonas rurales, la cobertura no es la deseada. Además, la tecnología PWA posibilita que las personas usuarias de MiA accedan siempre a la versión más completa de la herramienta, sin tener que actualizarla.

En la actualidad, se está trabajando en el desarrollo de una aplicación móvil para Android y iOS, y la ciudadanía podrá elegir si acceder vía web o vía aplicación.

Además del uso de una tecnología ligera, la usabilidad y accesibilidad web son fundamentales en el desarrollo de aplicaciones, especialmente en el contexto de la administración electrónica, para asegurar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan acceder a los servicios digitales, cumpliendo con principios de inclusión y equidad.

En cuanto a accesibilidad, en el desarrollo de MiA se han dedicado grandes esfuerzos en conseguir una plataforma accesible, para que la tecnología no suponga una barrera para personas con discapacidad. La estructura de las páginas, el uso de etiquetas y el desarrollo *responsive* hacen que la experiencia de uso de la aplicación con lectores de pantalla sea adecuada.

Respecto a la usabilidad, se tiene en cuenta la experiencia de usuario y para el diseño de la interacción MiA aplica [DESY](#), el sistema de diseño del Gobierno de Aragón, que hace que todas las aplicaciones que pertenecen al ecosistema de herramientas corporativas funcionen de manera similar y sean reconocibles por la ciudadanía.

La evolución de MiA ha hecho, a su vez, evolucionar al sistema de diseño. DESY surgió como una solución para el diseño de la interacción de las aplicaciones corporativas de escritorio. Al comenzar las pruebas de concepto para adaptar MiA a una aplicación móvil también se ha trabajado en la adaptación de DESY al lenguaje de interacción de estos dispositivos. Cabe tener en cuenta que para la navegación móvil son necesarias ventanas emergentes, animaciones, elementos fijos (*sticky*), etc. Por ello, en 2025 se está desarrollando el proyecto DESY\_IONIC de adaptación de DESY a este lenguaje.

En cuanto a la identificación de las personas usuarias, el acceso a MiA se realiza utilizando los sistemas de identificación y firma electrónica más habituales: cl@ve, certificado digital y DNI electrónico. A lo largo del próximo trimestre está previsto incorporar el llamado PIN Salud como forma adicional de identificación, una fórmula de verificar la identidad digital que desde la pandemia de COVID-19 tiene casi el 70% de la población aragonesa. Otros aspectos que se están estudiando para simplificar el acceso a la administración son los de una firma digital sencilla, segura y fiable alternativa a estos sistemas, la llamada firma no criptográfica.

### 3. MiA en datos

Desde la puesta en marcha de esta herramienta ya se han producido más de tres millones de accesos a la misma, y se han registrado 195.824 usuarios distintos desde el 27 de marzo de 2023, fecha en la que se produjo la salida a producción de MiA y hasta el 5 de marzo de 2025.

La mayor parte de los usuarios distintos que acceden a MiA son personas físicas, que se identifican con su NIF (123.896) frente a 71.207 personas jurídicas, que se identifican con su CIF. Sin embargo, si hablamos de accesos únicos, la mayor parte de estos accesos (un 70% aproximadamente) los realizan las personas jurídicas.

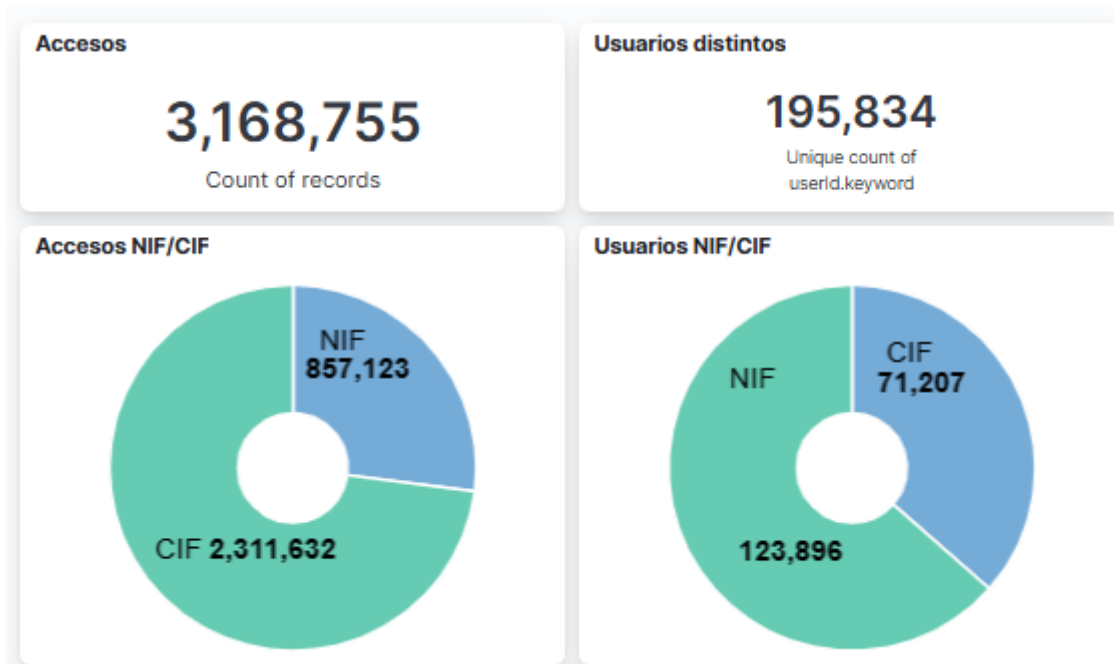


Fig. 3. Datos de acceso a MiA actualizados a 6 de marzo de 2025.

Respecto a las diversas funcionalidades, estas son algunas cifras relevantes que dan cuenta del volumen de uso de esta herramienta digital.

- 271.200 notificaciones aceptadas/rechazadas
- 2.799 documentos firmados usando la funcionalidad de sala de firmas
- 12.878 usuarios únicos accedieron al listado de deudas en la sección de Tributos
- 21.659 usuarios únicos accedieron al área temática de Oposiciones
- 17.867 usuarios únicos accedieron al área temática de Mis carnets y tarjetas

## 4. Una herramienta digital diseñada con un enfoque centrado en las personas

Desde su concepción, MiA ha sido desarrollada con un enfoque centrado en las personas, buscando mejorar la experiencia de los usuarios en su interacción con los servicios digitales del Gobierno de Aragón. MiA ha sido impulsada por SDA, el área del Gobierno de Aragón que trabaja para mejorar la experiencia de las personas cuando usan los servicios públicos mediante las tecnologías y el diseño. Está formada en la actualidad por los servicios de Diseño de Procedimientos y Servicios Digitales, el de Desarrollo y Gobierno del Dato y el de Implantación de Procedimientos y Servicios Digitales, junto con un ecosistema de empresas colaboradoras.

Este enfoque centrado en las personas conlleva que todas las funcionalidades se han creado a partir de la detección de problemas y necesidades reales de la ciudadanía. A menudo, la incorporación de una nueva funcionalidad a MiA es una parte visible del trabajo de transformación digital que realizan los Departamentos y Organismos del Gobierno de Aragón con el acompañamiento, metodología y recursos de SDA.

Otro aspecto fundamental de la forma en la que surge y evoluciona MiA es precisamente la involucración del personal público en el proceso de transformación digital, asegurando que las soluciones implementadas sean efectivas y alineadas con los objetivos de los gestores.

Durante las fases de prototipado y despliegue, se realizan pruebas de las diferentes funcionalidades con usuarios reales, tanto ciudadanía como personal gestor, recopilando sus comentarios y adaptando las funcionalidades según sus necesidades.

Antes de su lanzamiento, MiA se testeó con 800 empleados públicos y otros colectivos externos y con cada lanzamiento de nuevas funcionalidades se llevan a cabo sesiones informativas con el personal funcionario para tratar de garantizar que la información que se ofrece es lo más accesible posible.

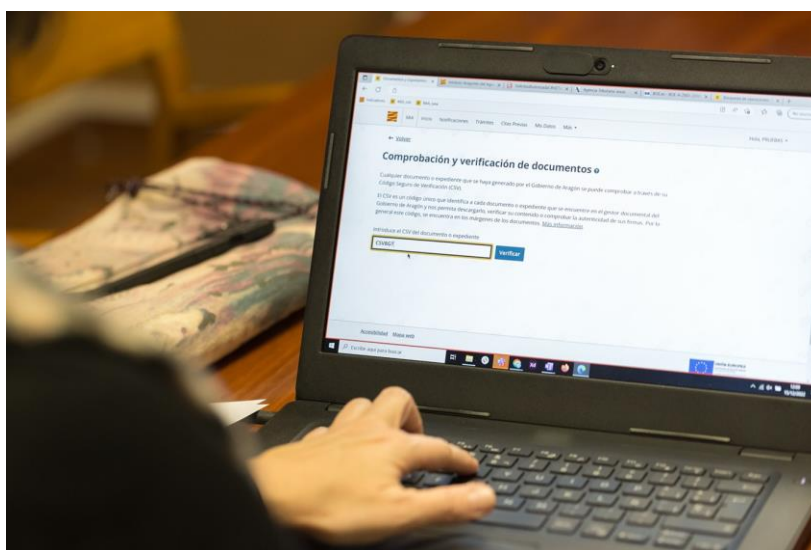
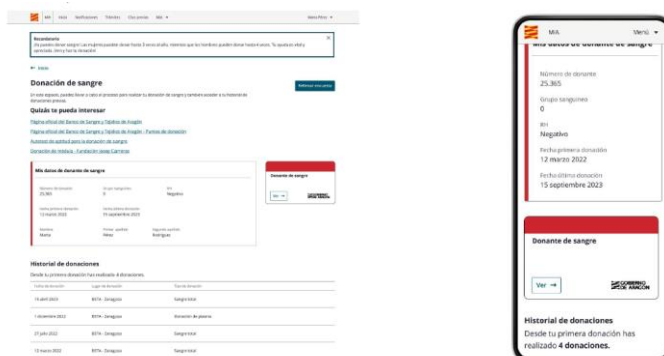


Fig. 4. Una usuaria en una sesión de test de MiA en diciembre de 2022

## CASO DE ESTUDIO



## El carnet de donante en MiA, la apuesta del Banco de Sangre por los servicios digitales

En un contexto cada vez más orientado a la interacción digital con las personas usuarias, el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (BSTA) se ha propuesto explorar diferentes vías para mejorar la captación y fidelización de donantes de sangre. La digitalización del carnet de donante y su inclusión en MiA, el espacio digital de relación entre la ciudadanía y el Gobierno de Aragón, es una de esas vías.

Desde el equipo de SDA se vio la oportunidad de trabajar junto al BSTA y buscar formas en las que MiA podría aportar valor a este documento de identificación digital. Se decidió explorar, a través de un proceso de co-diseño, la oportunidad para llegar a otros perfiles de personas usuarias. En este proceso de co-diseño se implicó un grupo de profesionales multidisciplinar en el que había sanitarios, personal administrativo, el responsable de informática y perfiles encargados de comunicación y promoción, junto a perfiles de diseño UX y diseño de servicios.

El resultado del trabajo fue la conceptualización de un área temática en la que no solo se encuentra el carnet de donante de sangre, sino en la que también se ha concebido integrar:

- La encuesta/formulario que cada donante ha de cumplimentar de forma previa a la donación, y que hasta ahora se ha venido rellenando en papel, se traslada al formato digital.
- Recordatorios de la última donación, acceso al historial de donaciones e información sobre el grupo sanguíneo.
- Información proactiva para la población, como los requisitos básicos para ser donante de sangre y las preguntas frecuentes.

## 5. Carnets en MiA: hacia una identificación digital, siempre actualizada y siempre a mano en tu cartera digital

El espacio Mis carnets y tarjetas permite a los usuarios almacenar y gestionar sus carnets digitales, como los relacionados con familias numerosas y monoparentales o el reconocimiento del grado de discapacidad, así como las licencias de caza y pesca. Los nuevos carnets digitales del Gobierno de Aragón son más seguros y prácticos, ya que además de poder consultarse en MiA, la carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón, pueden incorporarse al *wallet* de los dispositivos. De igual manera, pueden descargarse en formato PDF y mostrarse en la propia herramienta MiA con un diseño renovado.

Los títulos digitales se han diseñado para mostrar un código QR (tanto en la versión digital como en la tarjeta en papel), que permitirá verificar la validez de cada título en tiempo real por proveedores y terceros, y a las personas interesadas mostrar su tarjeta digital para obtener los beneficios asociados a las mismas. Cabe señalar que los terceros únicamente necesitarán escanear el QR con su propio dispositivo para informar de la vigencia de los títulos.

En el caso mencionado de los carnets de familia numerosa y monoparental, con este nuevo sistema se facilita también que todos los beneficiarios de los títulos, como los menores, puedan mostrarlo de forma autónoma en sus dispositivos con los formatos descargables. En total, desde su puesta en marcha en el último trimestre de 2024 ya han accedido a esos carnets 1768 familias numerosas y 176 familias monoparentales.

En el marco de este proyecto, para dar a los carnets y tarjetas la posibilidad de convertirse en un documento descargable, el equipo de MiA desarrolló una solución tecnológica *ad hoc* para la creación y descarga de estos documentos en PDF. Esta herramienta está enfocada en una generación rápida y sobre todo accesible, ya que las soluciones existentes en el mercado no se centran en la accesibilidad, y se complementa con una capa de diseño visual y comunicación clara, dando lugar a documentos de mayor calidad. Esta solución, creada para MiA, ha sido exportada a otros departamentos y Unidades Administrativas, y se está usando en la generación de sus PDFs, como ha sido el caso de la información fiscal sobre retenciones que reciben todos los empleados del Gobierno de Aragón.

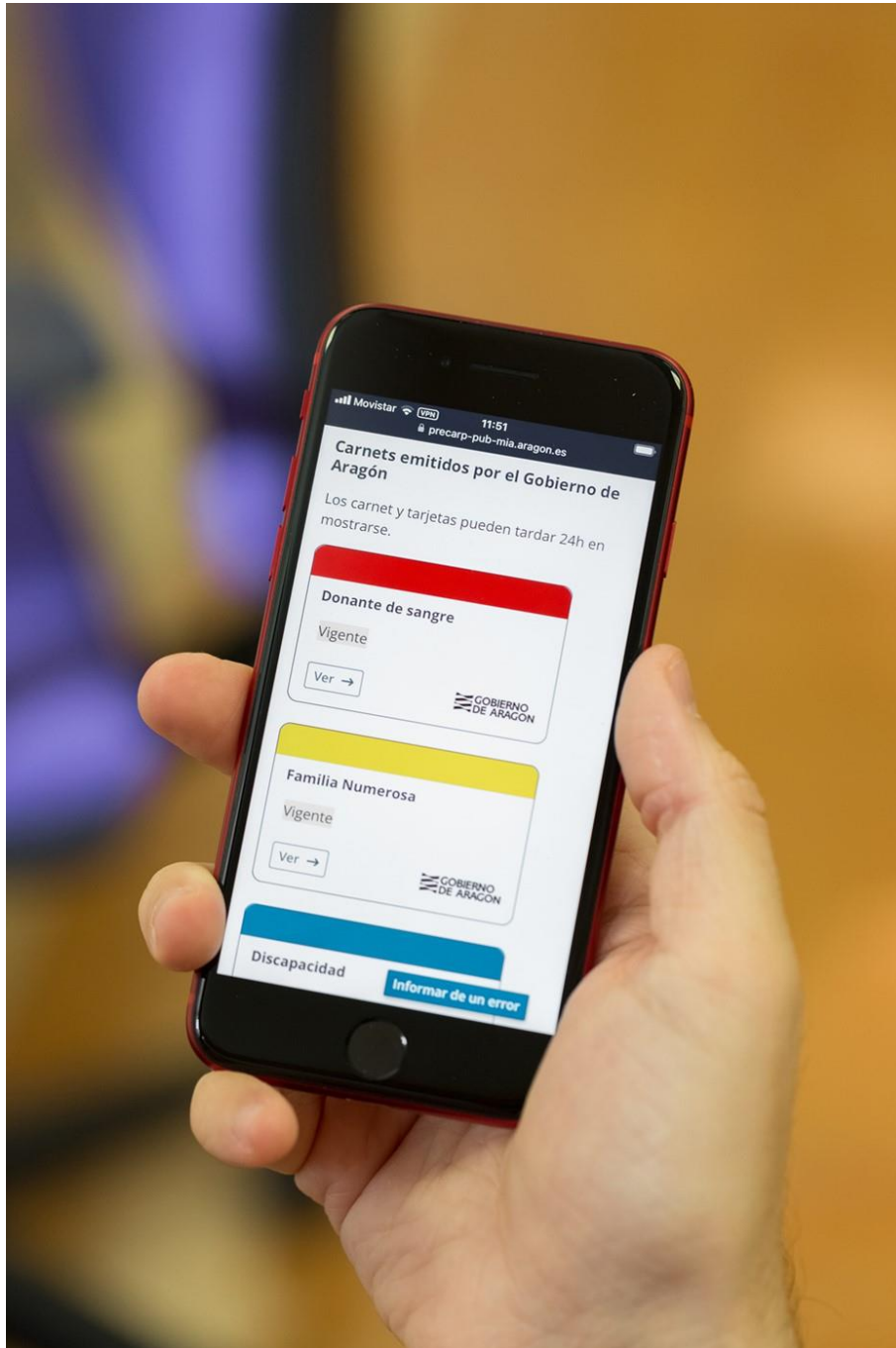


Fig. 5. Carnets emitidos por el Gobierno de Aragón, visibles en MiA

## 6. Áreas temáticas: acceso sencillo a información organizada por intereses

Para facilitar la navegación y el acceso a información relevante para las personas usuarias, MiA organiza sus contenidos en áreas temáticas. Estas áreas abarcan diversos ámbitos de interés ciudadano, como vivienda, educación, servicios sociales, oposiciones o tributos, permitiendo a los usuarios encontrar rápidamente los recursos y servicios que se ajustan a sus necesidades.

Para que la ciudadanía pueda acceder a estos datos, SDA trabaja junto a otras Unidades Administrativas en el diseño de las áreas y el modelado de los datos que se incorporan a la Plataforma de Gobernanza de Datos. La Plataforma es un espacio seguro desde donde otras Unidades Administrativas podrán consultar los datos, y la herramienta desde la cual MiA obtendrá la información actualizada que muestra a cada usuario.

Antes de iniciar el trabajo en una nueva área temática, los equipos valoran el propósito de que esos datos estén disponibles. Para priorizar los proyectos, se tiene en cuenta el equilibrio entre tres intereses:

- **El interés para la ciudadanía**, es decir, si es información que la ciudadanía necesita consultar de manera recurrente o en momentos clave y, por tanto, le aporta valor que esta esté accesible a un solo clic.
- **El interés para el personal gestor**. Se valora si el hecho de que los datos estén visibles para cada usuario puede suponer una agilización del trabajo. Por ejemplo, si puede resultar en una reducción del número de llamadas y consultas, recuperando tiempo de valor para otras tareas.
- **El interés para la Administración**, en tanto en cuanto pone esa información disponible le ayuda a cumplir con su deber de información y transparencia.

Estos tres intereses, que a veces se solapan, se ponderan en conjunto y, en el arranque del proceso, dan forma a las preguntas que se plantean al abordar el trabajo con una nueva fuente de datos.

La creación de nuevas áreas temáticas en MiA parte de diferentes iniciativas: tanto de forma proactiva como en respuesta a las sugerencias y propuestas que se reciben desde diferentes canales y convocatorias.

En algunos casos, el Gobierno de Aragón ha identificado la información como muy relevante para un conjunto de la población, como la información relativa a dependencia. Otras veces, es la Unidad Administrativa la que toma la iniciativa y contacta con SDA porque ha valorado la importancia de que los datos que obran en su poder formen parte de esta aplicación.

Una tercera vía de trabajo es la de las convocatorias de rediseño de servicios, en las que se identifica que MiA es un canal natural para difundir esa información a la ciudadanía. Es lo que ha ocurrido en trabajos como el realizado en el área temática de Donación de Sangre, que permite que las personas usuarias de este servicio tengan en MiA su historial de donaciones, o el más reciente con el Instituto Aragonés del Agua, para que los usuarios accedan a sus datos sobre los pagos de este impuesto desde el área temática de Tributos.

El equipo encargado del diseño y desarrollo de MiA también está atento a las sugerencias que recibe de las personas usuarias y valora datos estadísticos para detectar trámites que tienen un alto volumen de actividad.

El proceso para que la ciudadanía vea sus datos en MiA implica a profesionales expertos en datos, en diseño de experiencia de usuario y en desarrollo de herramientas digitales. Se divide en diferentes etapas, que se explican en un esquema y se detallan a continuación.



Fig. 6. Infografía resumen del proceso de creación de una nueva área temática

Al comenzar el trabajo con una Unidad Administrativa se plantean varias preguntas: ¿qué información sería más relevante para la ciudadanía?; ¿qué datos se comparten con más frecuencia con otras Unidades Administrativas? La respuesta aporta claridad sobre cuál es la información más valiosa que se debe integrar y se valoran las posibilidades técnicas.

## Crear las nuevas vistas de datos

A continuación, se trabaja en el diseño de la información y en las pantallas que se mostrarán en MiA. El equipo de la Plataforma de Gobernanza de Datos y el responsable de la fuente de origen definen la forma en la que se expresarán esos datos, para que se correspondan con la arquitectura de la información que se ha definido.

Este proceso técnico se entiende mejor con un ejemplo: se ha identificado que los datos a mostrar en MiA para el carnet de familia numerosa son 15, y al revisar la vista de datos, identificamos otros 5 que pueden ser interesantes para otras Unidades Administrativas, así que se crea una nueva tabla que unifica los 20 datos que se incorporan a la Plataforma de Gobernanza de Datos.

Es el propio organismo, que es el responsable de recopilar, custodiar y actualizar la información, el que construye esa nueva vista en su base de datos. Este paso implica que los Servicios o los



proveedores informáticos en cada unidad de origen generan una única vista con campos provenientes de diferentes tablas que contienen la información identificada como relevante y que obra en poder de ese servicio.

## **Modelado u homogeneización de datos**

Desde los equipos de MiA y la Plataforma de Gobernanza de Datos se trabaja en el modelado de datos, es decir, en homogeneizar esos datos de acuerdo con un modelo único para todo el Gobierno de Aragón, aunque esos datos se hayan generado a partir de diferentes aplicaciones.

Este modelado de datos es necesario para que el sistema responda a las necesidades de consulta y respuesta. Un ejemplo muy claro es la tramitación de expedientes. Existen diferentes aplicaciones de tramitación electrónica, con distintos flujos de tramitación. Desde la Plataforma de Gobernanza de Datos, esta información se homogeneiza a un modelo común para que la ciudadanía la vea de una misma manera, independientemente de la aplicación que se ha usado para su tramitación.

## **Verificación y revisión con la fuente de datos**

A continuación, se hacen cargas en un entorno de pruebas para verificar que lo que se ha diseñado y se ha construido es operativo y que el proceso técnico funciona correctamente. Una vez estos datos en la Plataforma están revisados y validados, MiA expone los datos disponibles en la Plataforma según lo diseñado por el equipo de experiencia de usuario al principio del proceso. El producto se valida con la unidad de origen, y se comprueba que lo que se muestra es correcto y adecuado, es acorde a la experiencia del servicio, y es jurídicamente correcto y fiel al procedimiento administrativo.

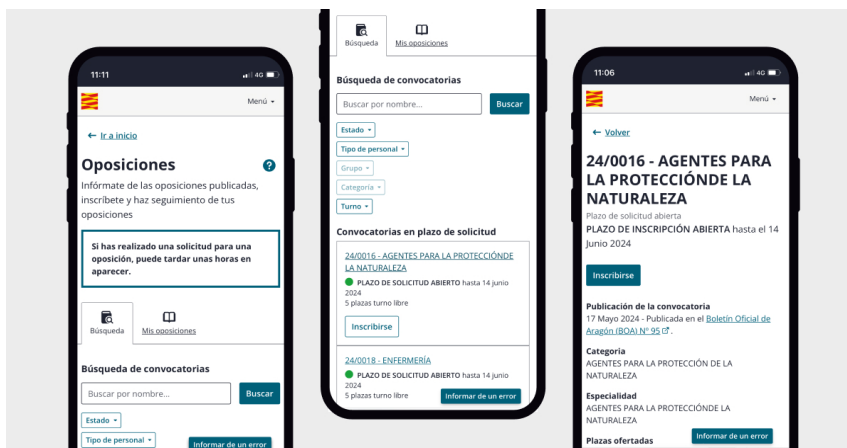
## **Fases de prueba o fases piloto**

Cuando está validado por todas las partes en preproducción, a nivel técnico, jurídico, etc., se realizan fases de prueba o fases piloto. Estas son de dos tipos: en unas, se da acceso a un grupo seleccionado de usuarios, de hecho, MiA se ha diseñado para que se puedan probar todas las nuevas funcionalidades en fases Beta, controlando el acceso de usuarios en el entorno de Producción; en otras, acceden primero a esta área temática una base de usuarios de prueba, personas vinculadas a SDA y personal de otros departamentos del Gobierno de Aragón. Estos pilotos sirven para probar la herramienta y recibir feedback que se valora antes de pasar a producción y que esté disponible para la ciudadanía.

## **Seguimiento y mejora continua**

Para cerrar el proceso, el equipo de MiA y la Plataforma de Gobernanza de Datos hacen un acompañamiento durante las primeras semanas de funcionamiento de una nueva área temática, poniendo atención al feedback de los usuarios y para detectar de forma temprana posibles correcciones y mejoras.

## CASO DE ESTUDIO



### Oposiciones: acceso sencillo a la oferta de empleo público del Gobierno de Aragón

Oposiciones es el área temática de MiA que da acceso a toda la información relativa a las ofertas de empleo público del Gobierno de Aragón.

Desde la primavera de 2024 la ciudadanía aragonesa puede informarse sobre los procesos de empleo público abiertos por el Gobierno de Aragón, iniciar el proceso de inscripción y hacer el seguimiento de aquellos procesos a los que se haya inscrito. Desde esa fecha, ya han accedido a esta área temática más de 21.000 usuarios únicos.

A través de MiA, se pueden buscar convocatorias en plazo de solicitud utilizando diferentes filtros, como el tipo de personal, la categoría o el grupo al que pertenece esa convocatoria.

Al seleccionar una de estas convocatorias se obtiene información básica sobre la convocatoria, y se permite acceder a la publicación de la convocatoria en el BOA e iniciar el proceso de inscripción en la plataforma de oferta de empleo público (OEP).

En la pestaña "Mis Oposiciones" de la aplicación, las personas usuarias que se hayan identificado pueden acceder a las oposiciones convocadas por el Gobierno de Aragón a las que se han inscrito, ver el estado de la inscripción (si está pendiente de pago o de presentación, por ejemplo) y de su solicitud (si se ha excluido la solicitud, y el motivo, si el examen ya ha sido convocado, sus notas y resultados en las pruebas, etc.).

## 7. Conexión de MiA con el ecosistema de herramientas digitales del Gobierno de Aragón

MiA no es una herramienta aislada; forma parte de un ecosistema digital más amplio del Gobierno de Aragón. Está conectada con otras soluciones globales y herramientas corporativas de administración electrónica, lo que permite una transformación digital sostenible e integrada. Esta interconexión facilita el intercambio de datos y la coherencia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

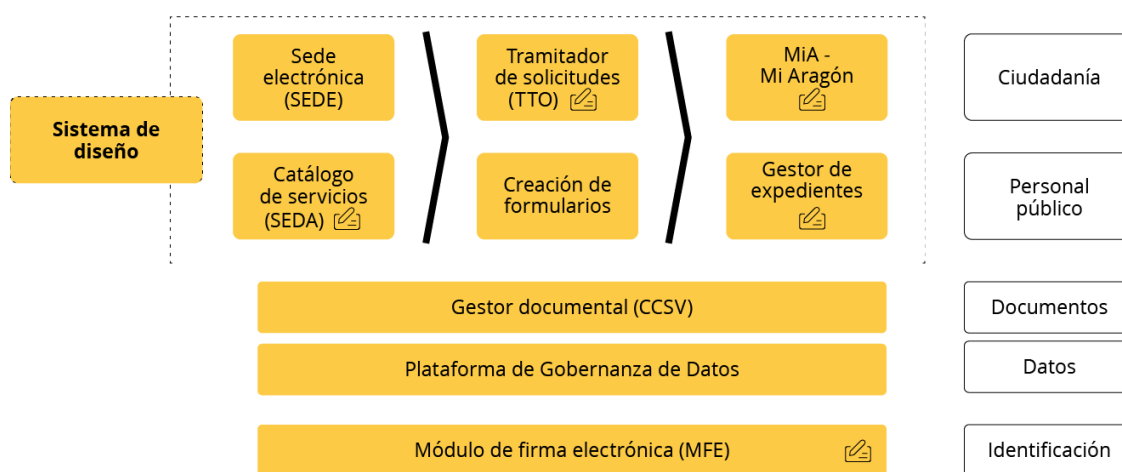


Fig. 6. Infografía que representa las principales aplicaciones corporativas del Gobierno de Aragón.

MiA ha sido desarrollada por el Gobierno de Aragón a través de SDA en colaboración con empresas destacadas en tecnología y diseño.



Cofinanciado por  
la Unión Europea



MINISTERIO  
DE HACIENDA



Fondos Europeos



GOBIERNO  
DE ARAGON