

**DEPARTAMENTO DE CIENCIA, UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO****ORDEN CUS/184/2022, de 21 de febrero, por la que se da publicidad al Acuerdo de 26 de enero de 2022, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025.**

Con fecha 26 de enero de 2022, el Gobierno de Aragón adoptó el Acuerdo por el que se aprueba el Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025.

De conformidad con el apartado cuarto del citado Acuerdo, este debe ser publicado en el "Boletín Oficial de Aragón".

En su virtud, resuelvo:

Ordenar la publicación del referido Acuerdo en el "Boletín Oficial de Aragón", cuyo texto figura como anexo.

Zaragoza, 21 de febrero de 2022.

**La Consejera de Ciencia, Universidad
y Sociedad del Conocimiento,
MARÍA EUGENIA DÍAZ CALVO**

ANEXO**ACUERDO DE 26 DE ENERO DE 2022, DEL GOBIERNO DE ARAGÓN,
POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS
DIGITALES DE ARAGÓN 2022-2025**

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, supone un cambio trascendental en la administración pública. Donde la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, establecía un criterio potestativo a la hora de abordar la digitalización de la Administración, en este momento las nuevas leyes convierten la digitalización de la Administración en una obligación. Es decir, la Administración es digital por defecto.

Esta legislación establece un amplio conjunto de nuevas obligaciones, pero que puede resumirse de acuerdo al artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el "Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas", según el cual la administración ha de relacionarse de manera electrónica con los ciudadanos y ciudadanas que así lo quieran y obligatoriamente con las personas jurídicas. Esta idea tan potente y necesaria requiere sin embargo de multitud de actuaciones técnicas y organizativas para ser puesta en marcha ya que la complejidad de los objetivos a conseguir es grande.

A posteriori se ha publicado normativa de desarrollo como el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, formando parte del marco que normaliza la digitalización de la administración y la forma de relación con la ciudadanía mediante medios digitales.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón el artículo 28 del Estatuto de Autonomía de Aragón dispone, entre los principios rectores de las políticas públicas que en él se recogen, que corresponde a los poderes públicos aragoneses fomentar la innovación tecnológica y técnica de calidad. Asimismo, promoverán las condiciones para garantizar en el territorio de Aragón el acceso sin discriminaciones a los servicios audiovisuales y a las tecnologías de la información y comunicación. Por otra parte, su artículo 71. 41.^a establece que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de investigación, desarrollo e innovación científica y tecnológica, que comprende, en todo caso, la planificación, programación y coordinación de la actividad investigadora de la Universidad y de los demás centros públicos y privados, la transferencia de conocimientos y el fomento y desarrollo de las tecnologías para la sociedad de la información.

El Decreto 7/2020, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, establece en su artículo 10 que la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información tiene la competencia para "La elaboración, implantación y desarrollo de planes y propuestas que garanticen el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma..." Por lo tanto, la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información es la competente para realizar cuantas ac-



ciones fueran necesarias para planificar las acciones que deben guiar a la Administración de la Comunidad Autónoma hacia una adecuada relación digital con la ciudadanía.

Dentro del marco jurídico expuesto es preciso aprobar la nueva planificación estratégica de los servicios digitales aplicable a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos que tiene sus antecedentes en el primer Plan de Administración Electrónica, aprobado por Acuerdo de 21 de julio de 2009 del Gobierno de Aragón y publicado mediante Orden de 29 de julio de 2009, del Consejero de Presidencia, y en el Plan de Administración Electrónica 2018-2020, aprobado por Acuerdo de 9 de enero de 2018, del Gobierno de Aragón que fue publicado mediante la Orden IJU/148/2018, de 24 de enero. Este segundo Plan ya introducía en el Gobierno de Aragón la práctica de la provisión de servicios digitales para la ciudadanía provocando ya un importante cambio cultural dentro de nuestra Administración y un impulso para la creación de productos digitales y la prestación de servicio centrados en la persona usuaria.

En la elaboración del nuevo Plan se ha tenido en cuenta que el contexto tecnológico y digital de la sociedad se encuentra en constante evolución y que las administraciones públicas deben ser conscientes y consecuentes con ello. La prestación de servicios que se realiza debe adecuarse a este contexto y aprovecharlo para ser más inclusiva y sencilla de utilizar para el conjunto de la ciudadanía.

La consideración del contexto digital y de la función de prestadora de servicios públicos que tiene la administración conlleva la necesaria adaptación de estos. Sobre esta idea de los servicios digitales como forma normal de relación de la ciudadanía con la administración comienzan a surgir nuevas consideraciones, ideas y prácticas que provienen del mundo digital y que están transformando la administración. Como elemento clave destaca la necesidad de centrar el diseño de los servicios públicos en las personas y en considerar la experiencia de uso como elemento nuclear de la prestación de los mismos.

Este es el fundamento del nuevo Plan Estratégico de Servicios Digitales, que apuesta por una evolución en busca de adecuarse a la mejor manera de proporcionar servicios públicos por parte de nuestra administración. En este sentido el cambio de nombre del mismo es sintomático de aquello que se quiere transmitir, abandonando el tradicional nombre de Plan de Administración Electrónica.

El propio cambio de nombre ayuda a entender algunos de los avances que se producen. En primer lugar, es un Plan orientado hacia la ciudadanía, ya no se habla de la administración, sino de la prestación de servicios, poniendo el foco en las personas usuarias de dichos servicios. En segundo lugar, se abandona el término “electrónico”, como terminología de nicho aplicada históricamente a la administración, por la palabra “digital”, mucho más adecuada al conjunto de actividades que la sociedad ejerce sobre las nuevas tecnologías de la información. En este caso hay una clara apuesta por el uso del lenguaje comúnmente utilizado por la sociedad, alejándose de los términos administrativos habitualmente usados.

Más allá de la propia terminología del Plan, su contenido también presenta cambios importantes que se ajustan a esa evolución producida en los últimos años. Así se evoluciona en el sentido de que se alude menos de herramientas digitales y se refiere más de los servicios que se pretenden dar con esas herramientas digitales. Siendo como son importantes, es necesario contextualizarlas dentro de ese uso más humano con el que se pretende enfocar el Plan.

El Plan está trazado para adaptarse al horizonte temporal 2022-2025, siendo difícil la planificación mucho más allá de esas fechas, ya que la rápida transformación de la sociedad y del contexto digital no aconsejan el establecer ámbitos más lejanos en el tiempo.

Por todo ello resulta necesaria la aprobación de un nuevo Plan que sustituya al Plan de Administración Electrónica 2018-2020 y que se alinee con la nueva situación actual y con el entorno digital que tiene la ciudadanía en este momento.

El Plan Estratégico de Servicios Digitales presenta seis objetivos generales que guiarán todo el conjunto de objetivos específicos y actuaciones.

1. Ofrecer una experiencia de servicio público satisfactoria:

Se tiene presente cómo se percibe la relación con el Gobierno de Aragón, no es solo que se quiera que las cosas funcionen, sino que además se desea que las personas sientan que lo propuesto es útil y orientado a sus necesidades. Se considera el servicio más allá del momento de interacción con un trámite, es algo global que está definido por los problemas de cada persona.

2. Impulsar la transformación de los servicios públicos.

Se promueve el cambio de la administración para que tenga en cuenta las necesidades de las personas. Una buena experiencia de uso por parte de la ciudadanía requiere cambiar



cosas dentro de la organización. Se impulsarán los procesos de cambio internos enfocados a solucionar los problemas de las personas.

3. Proporcionar servicios públicos digitales, eficientes y sencillos.

Se construirán herramientas digitales orientadas a la ciudadanía, con una interacción sencilla, accesibles, con información suficiente y entendible y que ofrezca alternativas ante procesos de fallo. Se proporcionarán herramientas a las diferentes áreas del Gobierno de Aragón que les permitan gestionar la tramitación y poner a disposición de la ciudadanía la información necesaria sobre los diferentes servicios ofrecidos.

4. Progresar en la digitalización de la administración y mejorar su eficiencia.

Se aprovecharán las capacidades tecnológicas de Servicios Digitales de Aragón para progresar en el paso de la administración al mundo digital. Se aprovechará la digitalización para simplificar la burocracia, tanto desde el punto de vista de la reducción de cargas en la tramitación, como de la progresiva incorporación de acciones de automatización de tareas sin valor, buscando que el personal del Gobierno de Aragón puede centrarse más en las personas.

5. Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de los datos.

Se establecerán los marcos de trabajo en el Gobierno de Aragón que aseguren que se está respetando la información que se tiene de las personas. Se crearán las estructuras y controles necesarios para que por defecto exista gobernanza de la información sobre los datos personales y las tecnologías de la información.

6. Ganar reputación como organización dedicada a la tecnología y el diseño.

Se difundirán las actuaciones hechas, tanto dentro, como fuera del Gobierno de Aragón. Se garantizará la transparencia de los proyectos de Servicios Digitales de Aragón y se dará ejemplo tanto de lo bueno que se haga como de los errores y las lecciones aprendidas en la actividad. Se impulsará y participará de aquellas iniciativas que pongan al diseño y a la tecnología como habilitadores del cambio.

Estos objetivos generales se satisfarán a través de la ejecución ocho líneas de actuación, veintinueve objetivos específicos y más de ciento cincuenta actuaciones.

El Plan tiene en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados en 2015 por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas, observándose como la consecución de los objetivos del Plan resulta beneficiosa desde los ejes ambientales, económicos y sociales.

El Plan Estratégico de Servicios Digitales incluye una estimación económica para hacer frente a las necesidades que de él se derivan. Dicha estimación asciende a un total de 22.990.000 euros.

Los recursos destinados a la implantación del modelo de administración electrónica establecido por el Plan se encuentran previstos por el Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, debido a que el propio Plan se ha enmarcado dentro de los objetivos y de la senda de financiación establecida por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional para las acciones en materia de administración electrónica del Gobierno de Aragón y así se ha plasmado de forma expresa dentro del propio Plan.

Asimismo, el Plan también se ha dejado abierto para que pudiera obtener financiación de los fondos Next Generation de la Unión Europea, convirtiéndose el Plan de esta forma en un mecanismo de planificación de la inversión en transformación digital que requiera el Gobierno de Aragón en los próximos años.

En definitiva, habiéndose elaborado el nuevo Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón por la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información, y tras haber sido sometido a conocimiento de la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica procede su aprobación por el Gobierno de Aragón, como ya sucediese con los Planes aprobados en los años 2009 y 2018, en cuanto constituye el marco de referencia para el desarrollo de todas las acciones en materia de prestación de servicios digitales que han de realizarse en los próximos años para dar cumplimiento a la legislación vigente y a las necesidades digitales de la ciudadanía ante la Administración autonómica.

Igualmente, es necesario instar a los distintos departamentos y organismos públicos de la Administración autonómica para que adopten las medidas oportunas para el desarrollo y ejecución del Plan Estratégico de Servicios Digitales que ahora se aprueba, bajo la dirección y control del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, de forma que los departamentos y los citados organismos conviertan sus procedimientos electrónicos en



servicios digitales gracias a las herramientas y criterios que se proporcionan desde el Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 26 de enero de 2022, se adopta el siguiente, acuerdo:

Primero.— Aprobar el Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025 que figura como anexo.

Segundo.— Instar a los distintos departamentos y organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para que adopten las medidas oportunas para el desarrollo y ejecución de dicho Plan, bajo la dirección y control del Departamento competente en materia de administración electrónica.

Tercero.— Facultar a la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento para acordar cuantas medidas sean precisas en orden a garantizar la difusión del Plan aprobado, así como para impulsar las acciones necesarias para su completa ejecución.

Cuarto.— Este Acuerdo será objeto de publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

ANEXO

El Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025 está disponible en la url: www.aragon.es/tramites/estrategiaSDA.