

## Presentación

La Iniciativa Estratégica para el Crecimiento de Aragón, puesta en marcha durante la VI Legislatura contemplaba ya el desarrollo de proyectos de gran envergadura y largo recorrido destinados a modernizar la Administración Pública.

Así, por ejemplo, se procedió a la unificación de los procedimientos de gestión económica y su registro contable en un sistema único, SERPA, que se extiende, actualmente, al ámbito de las instituciones sanitarias, abarcando también la gestión de compras y el aprovisionamiento y logística de los centros sanitarios, lo que redundará en una mayor productividad y calidad de los servicios de salud al mejorar la información y la reducción de las tareas administrativas.

Asimismo, el desarrollo del Sistema Integrado de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón (SIRHGA), cuyos primeros resultados se disfrutaban en este momento para consolidarse a lo largo del resto de la Legislatura, permitirá gestionar la vida administrativa de los empleados públicos de todos los sectores de la Administración, agilizar la disponibilidad de los recursos en aquellas funciones y tareas que verdaderamente lo requieran y soportar la configuración de una Función Pública moderna y eficaz.

La inminente entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP), y de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de Diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), modificará el marco de derechos para los ciudadanos.

La Ley 11/2007 (LAECSP) reconoce una serie de derechos para los ciudadanos y establece un conjunto de obligaciones para las Administraciones Públicas, relativas a la forma en que se prestan los servicios públicos, entre los que cabe resaltar:

- Derecho a relacionarse con la Administración y acceder a su información a través medios electrónicos, lo que implica la necesidad de establecer múltiples canales para la prestación de servicios; presencial, telefónico, Internet, etc.
- Derecho a utilizar el DNI electrónico y la firma electrónica como medio de identificación y para la presentación de documentos.
- Derecho a no presentar documentos en poder de la Administración.
- Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de sus expedientes y obtener copias electrónicas de los documentos.

Asimismo, la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de Diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), en proceso de transposición y que deberá entrar en operación el 28 de diciembre de 2009, plantea la remoción de los obstáculos jurídico-administrativos que dificultan la prestación de servicios entre distintos Estados miembros con la finalidad de conseguir un efectivo Mercado Interior en este ámbito

La Directiva de Servicios, y la normativa que se desarrolle durante su transposición, tienen como objetivo reducir las cargas administrativas a ciudadanos y empresas, impulsando la utilización de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración y fomentando la interoperabilidad entre las Administraciones de los Estados Miembros.

Estas normas constituyen la evolución consecuente y el soporte fundamental, en el marco del desarrollo de la Sociedad de la Información y de la modernización de las Administraciones Públicas, del conjunto de políticas que desde la Unión Europea, la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma y los Entes Locales aragoneses se están implantando para la modernización y la mejora de los servicios públicos.

En este sentido, el Gobierno de Aragón impulsará el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) sin perder la perspectiva sobre los elementos que definen y caracterizan la administración electrónica:

- La mejora en la calidad de los servicios y el incremento de la eficacia en su gestión.
- El desarrollo de aspectos técnicos y organizativos, con clara orientación hacia los ciudadanos.
- El uso de las TIC, en especial Internet, para prestar servicios públicos eficientemente.

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

En razón del carácter básico de LAECSP, las Administraciones Públicas deberán estar en disposición de prestar los servicios asociados a los derechos reconocidos antes de finales del año 2009, lo que modifica el orden de prioridades y la agenda de todas las Administraciones y, especialmente, las de las Comunidades Autónomas como responsables de la prestación de un elevado número de servicios a los ciudadanos.

En la Comunidad Autónoma de Aragón, se han desarrollado hasta el momento múltiples iniciativas de administración electrónica entre la que cabe destacar la creación del Portal del Gobierno de Aragón en Internet, la modernización de los grandes sistemas de información corporativos mediante los proyectos SIRHGA y SERPA, así como otras específicas desarrolladas por los diferentes Departamentos. También conviene recordar que mediante iniciativa legislativa se crea, en el año 2001, la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, organismo específico para la gestión de los sistemas, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones e informática.

Al comienzo de la VII Legislatura de las Cortes de Aragón, el Presidente del Gobierno de Aragón, en su discurso de investidura, puso de manifiesto el compromiso de modernización de la Administración aragonesa y de transparencia en la gestión, objetivos que persigue el desarrollo de la Administración electrónica.

Es necesario indicar, no obstante, que este documento constituye la primera expresión de una estrategia conjunta del Gobierno de Aragón en orden a alinear las actuaciones y establecer los objetivos globales en materia de administración electrónica. Dada la relevancia y el alcance de los proyectos que deben abordarse de forma inminente, es imprescindible la existencia de éste plan como herramienta de dirección y coordinación.

La responsabilidad de dirección y coordinación de las actuaciones en orden a garantizar el cumplimiento de la LAECSP y dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en materia de servicios electrónicos recae sobre el Departamento de Presidencia, en razón de las competencias atribuidas por el Gobierno de Aragón mediante Decreto 224/2007, de 18 de septiembre, (BOA nº 112, de 21/09/2007).

Corresponde, pues, al Departamento de Presidencia asumir el liderazgo en la coordinación de los proyectos de Administración electrónica con el concurso relevante de otros Departamentos y organismos directamente implicados en la materia como el Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, el Servicio Aragonés de Salud, La entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos y, en lo que respecta a la implantación de servicios comunes con otras administraciones, el Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior, y, en todo caso, involucrando al resto de los Departamentos y Organismos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Este Plan de Administración electrónica se constituye como el eje fundamental, hoja de ruta, para la modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma durante los próximos años y, en consecuencia, está integrado por la relación de iniciativas, proyectos técnicos, desarrollos normativos, así como el resto de actuaciones que se ha considerado necesario llevar a cabo en el horizonte temporal previsto.