

Versión_06.0

Proyecto de DECRETO DE APROBACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.

El desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación y la adopción e inclusión de las mismas en la vida de las personas está generando una transformación en las formas, contenidos y medios de relación de la Sociedad con su entorno. Este contexto digital afecta también a las relaciones de la Administración con la ciudadanía y empresas.

La relación con la Administración a través de medios digitales aporta a la ciudadanía servicios públicos de mayor calidad, economía y garantía jurídica, sirviendo mejor a los principios de eficacia y eficiencia.

La *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* reconoce el derecho de las personas físicas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de la relación a través de medios electrónicos por parte de las personas jurídicas y otros tipos de sujetos.

Pero, para que dicha relación electrónica sea realmente efectiva y satisfaga las necesidades y expectativas de la ciudadanía, los servicios públicos digitales deben cumplir una serie de principios. Deben aprovechar las ventajas de la incorporación de la tecnología para garantizar que sean servicios accesibles, universales, personalizados, proactivos, sencillos, seguros, transparentes, que faciliten la participación y la colaboración. Además, deben ser servicios concentrados, que eviten la heterogeneidad y duplicidad de los canales digitales, e integrales, que estén orientados a atender las necesidades de la ciudadanía de forma completa evitando la fragmentación del servicio en varias solicitudes del interesado con distintos órganos de la Administración debido a la distribución interna de competencias.

Estas exigencias requieren que la Administración Pública adopte una forma diferente de prestación de servicios basada en incorporar la perspectiva digital en los procesos de relación con los colectivos destinatarios de los mismos, a través de la aplicación conjunta de diversos componentes, entre los que no sólo figura la tecnología sino también los componentes de transformación digital, de relación con la ciudadanía, de dirección por objetivos, de análisis y explotación de datos o de seguridad.

Para ello, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias requiere la implantación de un nuevo modelo organizativo de los servicios digitales, caracterizado por disponer de un alto nivel de profesionalización y especialización en los citados componentes necesarios para la incorporación de la perspectiva digital a los servicios públicos y por proporcionar un enfoque único a dicho proceso, a través de la unificación de determinadas competencias para garantizar que los servicios digitales sean homogéneos, integrales y concentrados, tal y como demanda la ciudadanía.

Además, dicho modelo organizativo deberá funcionar de acuerdo con los principios de la dirección por objetivos, mediante la elaboración y ejecución de una Estrategia Digital, que se constituirá como el instrumento planificador a través del cual se abordará el proceso de digitalización de los servicios públicos.

El objeto del presente Decreto es definir el concepto de servicio público digital y aprobar e implantar el Sistema de organización de los servicios digitales en nuestra Administración Pública, identificando los principios de actuación del mismo y sus principales elementos y características.



Esta nueva organización de los servicios digitales deberá contar con una dirección digital única para toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, que deberá ser asumida en un órgano del Gobierno de Canarias.

El presente Decreto asigna a la consejería con competencias en materia de telecomunicaciones y administración electrónica las tareas de definición y elevación al Gobierno de un plan para la implantación del nuevo Sistema de organización de los servicios digitales.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad, y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día ...,

DISPONGO:

Artículo 1. – Objeto.

1. El presente Decreto tiene por objeto la aprobación e implantación del Sistema de Organización de Servicios Digitales en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Artículo 2.- Sistema de Organización de Servicios Digitales.

1. El Sistema de Organización de los Servicios Digitales es el conjunto formado por la estructura orgánica, los procesos, los criterios y los medios, que tiene como finalidad la incorporación de la perspectiva digital a los servicios públicos.

2. A tales efectos, se incorpora la perspectiva digital a un servicio público cuando puede ser prestado de manera integral y homogénea apoyado en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para mejorar la eficacia y eficiencia del mismo, con el fin de ofrecer a la ciudadanía unos servicios ágiles, innovadores, modernos y diferenciales.

3. Para la consecución de la finalidad del sistema, éste tendrá las siguientes funciones:

- a) Incorporación, bajo los principios de eficacia y eficiencia, de la perspectiva digital a las políticas públicas, mediante el impulso, planificación y desarrollo de la digitalización de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- b) Definición e implantación del modelo de relación con la ciudadanía.
- c) Digitalización de los servicios internos a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como la definición e implantación del modelo de relación con el personal.
- d) Definición y ejecución de la Estrategia Digital del Gobierno de Canarias.
- e) Mantenimiento y evolución de las infraestructuras tecnológicas y los sistemas de información del Gobierno de Canarias.
- f) Cualquier otra que el Gobierno considerara necesaria para asegurar el adecuado cumplimiento de su objeto.

4. Para el desempeño eficaz de sus funciones, el Sistema deberá comprender necesariamente los ámbitos competenciales de tecnologías de la información y de la comunicación, de modernización de los procedimientos y de relación con la ciudadanía, incluidas la transparencia y la participación ciudadana. Todas estas competencias deberán ejercerse de forma integrada para lograr la adecuada digitalización de los servicios públicos.



Artículo 3. – Principios de actuación del Sistema de Organización de Servicios Digitales.

El Sistema de Organización de los Servicios Digitales se regirá por los siguientes principios:

- a) Principio de universalidad, en virtud del cual toda la ciudadanía podrá acceder a los servicios del Sistema, garantizando la igualdad en el acceso independientemente del sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) Principio de asistencia, en virtud del cual la Administración debe prestar a la ciudadanía la ayuda y el soporte necesarios para el acceso y el uso adecuado de los servicios digitales.
- c) Principio de usabilidad, en virtud del cual los servicios digitales se diseñarán con un nivel de sencillez suficiente que permita a las personas de diferentes grados de alfabetización digital poder acceder a los mismos, eliminando las barreras de la brecha digital que puede existir entre las personas y favoreciendo así el principio de universalidad.
- d) Principio de atención integral, en virtud del cual los servicios digitales satisfarán la necesidad de las personas de forma completa y global, evitando la fragmentación del servicio en varias solicitudes del interesado con distintos órganos de la Administración debido a la distribución interna de competencias.
- e) Principio de concentración de canales, en virtud del cual la ciudadanía puede acceder a todos los servicios en un único espacio físico o virtual y bajo unos criterios de alta homogeneización, evitando la duplicidad de canales.
- f) Principio de personalización, en virtud del cual los servicios digitales deben estar adaptados a las personas interesadas, utilizando la información existente sobre la situación de las mismas para ofrecerles servicios ajustados a su realidad y necesidad.
- g) Principio de proactividad, en virtud del cual los servicios digitales deben anticiparse de forma inteligente a las necesidades o demandas expresas de la ciudadanía, atendiendo con anticipación a las personas interesadas en función de sus circunstancias particulares.
- h) Principio de seguridad, en virtud del cual se generará la confianza necesaria para el consumo de los servicios digitales a través de la seguridad, tanto jurídica como tecnológica.
- i) Principio de transparencia, en virtud del cual se ha de facilitar de oficio información permanente, objetiva y veraz sobre los servicios digitales.

Artículo 4. – Estrategia digital del Gobierno de Canarias.

1. La incorporación de la perspectiva digital a los diferentes servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes se llevará a cabo mediante la Estrategia Digital del Gobierno de Canarias, que planificará y organizará la actividad del Sistema de Organización de los Servicios Digitales conforme al sistema de Dirección por Objetivos.

2. El proceso de elaboración de la Estrategia Digital garantizará la participación de todos los departamentos del Gobierno de Canarias, permitiendo la incorporación de los objetivos y proyectos que requiera cada uno y estableciendo de forma colegiada con dichos departamentos la priorización de los proyectos que esta incluya.

Artículo 5. – Dirección digital única.

Para garantizar la unidad de criterio y el cumplimiento de sus principios de actuación, el Sistema contará con una dirección digital única para toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes, que será establecida por el Gobierno, y que coordinará la participación de los departamentos conforme al proceso de elaboración de la Estrategia Digital.



Artículo 6. – Estructura Orgánica.

1. La estructura orgánica del Sistema de Organización de los Servicios Digitales estará formada por los órganos y unidades cuyas funciones cubran los ámbitos competenciales de tecnologías de la información y de la comunicación, de modernización de los procedimientos y de relación con la ciudadanía, incluidas la transparencia y la participación ciudadana.

2. Dicha estructura orgánica deberá ser adecuada para gobernar el Sistema, ejercer la dirección digital única y realizar sus funciones de acuerdo a los procesos establecidos.

Artículo 7. – Procesos y Criterios.

1. El Sistema de organización de los servicios digitales habrá de comprender los siguientes procesos generales:

- a) Planificación y seguimiento del Sistema.
- b) Comunicación y relaciones externas.
- c) Elaboración, gestión y ejecución de la Estrategia Digital de Canarias.
- d) Relación con la ciudadanía y digitalización de los servicios públicos.
- e) Relación con el personal de la administración pública y digitalización de los servicios internos.
- f) Gestión, mantenimiento y evolución de los sistemas de información del Gobierno de Canarias.
- g) Soporte a la definición de los procesos.

2. Los criterios del Sistema determinarán las directrices y estándares de la arquitectura digital que dará soporte a los servicios y de la relación con la ciudadanía y el personal. Los criterios principales son los siguientes:

- a) Normalización tecnológica.
- b) Simplicidad de la arquitectura.
- c) Dato único.
- d) Interoperabilidad entre sistemas.
- e) Neutralidad tecnológica.
- f) Disponibilidad, adaptabilidad y escalabilidad de la arquitectura.
- g) Sostenibilidad y economía de la arquitectura.
- h) Orientación a la Ciudadanía y al personal
- i) Transparencia, participación de los colectivos destinatarios de los servicios y colaboración ciudadana
- j) Evaluación permanente de la calidad de los servicios
- k) Seguridad.

3. Los procesos y criterios serán sometidos a revisiones periódicas para adaptarlos en cada momento a los requerimientos que hagan los colectivos destinatarios de los servicios, en particular, y la ciudadanía, en general.

Artículo 8. – Medios del Sistema de Servicios Digitales.

1. Formarán parte del Sistema de Organización de los Servicios Digitales todos los medios tecnológicos, económicos, humanos y materiales en los ámbitos competenciales que abarca el mismo.



DISPOSICIONES ADICIONALES

Única.- Plan de actuación para la implantación del Sistema

1. La persona titular de la consejería con competencias en materia de telecomunicaciones y administración electrónica deberá elevar al Gobierno en el plazo máximo de 2 meses, desde la entrada en vigor del presente Decreto, un Plan de actuación para la implantación del Sistema de Organización de los Servicios Digitales, para ser sometido a su aprobación.
2. Este Plan incluirá todas las actuaciones necesarias para la implantación del Sistema, entre las que figurarán:
 - a) Definición con detalle todos los elementos del Sistema.
 - b) Elaboración antes de diciembre de 2020, para someter a aprobación del Gobierno de Canarias, de la primera Estrategia Digital 2021-2023.
 - c) Establecimiento del órgano que asumirá la dirección digital única, así como su estructura orgánica y distribución de funciones.
 - d) Concretar los procesos del Sistema. El diseño de los procesos específicos del Sistema aplicables en cada departamento incluirá el establecimiento de la participación de los mismos en su implantación, con los medios tecnológicos, económicos y humanos que procedan. Los requisitos para la implantación de estos procesos se establecerán de forma consensuada con los departamentos afectados en cada caso.
 - e) Aprobación de la normativa correspondiente para dotar al Sistema de las garantías jurídicas necesarias para el desempeño de sus funciones.
3. El Plan de actuación concretará los recursos económicos necesarios para la implantación del Sistema, ajustándose a los escenarios presupuestarios plurianuales que estén en vigor en cada momento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.- Derogación normativa.

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan, contradigan o sean incompatibles con el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera. – Desarrollo normativo.

El titular del departamento con competencias en materia de telecomunicaciones y administración electrónica podrá dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo del contenido del presente Decreto.

Segunda. - Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.