

2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



MESA REDONDA

“El mañana en los servicios públicos”

Granada, 10 de mayo de 2010



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

<http://www.cmssp2010.es>

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los
**Servicios
Públicos**

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



DOS RAZONES DE ASISTENCIA

- LAS POSIBILIDADES QUE OFRECE LA PÁGINA EN BLANCO

*la escritura es un proceso de pérdida: se sueña con una
catedral y al final se logra una iglesia de provincia*

Santiago Gamboa

- VOLVER A GRANADA

Si altas son las torres, el valor es alto.

Venid por montañas, por mares y campos.

Rafael Alberti, Balada del que nunca fue a Granada



http://www.elpais.com/articulo/portada/derrota/pagina/blanco/elpepuculbab/20100417elpbabpor_3/Tes

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



"2001 es una experiencia no verbal: de dos horas y 19 minutos de película, sólo hay un poco menos de 40 minutos de diálogo. Traté de crear una experiencia visual que trascendiera las limitaciones del lenguaje y penetrara directamente en el subconsciente con su carga emotiva y filosófica. Quise que la película fuera una experiencia intensamente subjetiva que alcanzara al espectador a un nivel interno de conciencia como lo hace la música."

Stanley Kubric, 1968

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



ÚLTIMAS NOTICIAS

- Declaración Ministerial sobre Administración electrónica

aprobada por unanimidad en Malmö, Suecia, el 18 de noviembre de 2009



- TECNIMAP 2010

XI JORNADAS sobre Tecnologías
de la Información para la Modernización
de las Administraciones Públicas

ZARAGOZA, del 6 al 9 de abril de 2010

tecnimap 2010 Zaragoza

- Declaración de Granada para la Agenda Digital

aprobada por unanimidad en Granada, el 19 de abril de 2010



Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



ÚLTIMAS NOTICIAS

- Declaración de Granada para la Agenda Digital

aprobada por unanimidad en Granada, el 20 de Abril de 2010:

Servicios Públicos Digitales

19. Dar respuesta a la Declaración de Malmö sobre Administración electrónica, mediante el desarrollo de servicios públicos digitales interoperables, más efectivos y eficientes, que consolide un gobierno abierto y transparente, que fomente la participación activa y que promueva la reutilización de la información del sector público, lo que fomentará notablemente la innovación en servicios orientados hacia el usuario, realizando asimismo la eficiencia de la Administración, con la consiguiente reducción significativa de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas, lo que contribuirá igualmente a una economía más eco-eficiente.

20. Asegurar la implementación de estrategias de Administración electrónica en términos organizativos, legales y técnicos, incluyendo el DNI electrónico y la firma electrónica.

21. Incluir la innovación y el ahorro de costes en la Administración electrónica mediante la promoción sistemática de estándares abiertos y sistemas interoperables, el desarrollo de sistemas de autenticación electrónicos dentro de la UE y el desarrollo proactivo de la facturación electrónica, compras públicas electrónicas (y licitaciones públicas precomerciales).

22. Utilizar las TIC para el despliegue sistemático en toda la UE de servicios de sanidad en línea y de asistencia a personas mayores, a fin de reducir costes y mejorar la eficiencia y la calidad de la asistencia.

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 1

Necesitamos ponernos de acuerdo, con visión estratégica y con carácter previo a cualquier acción pública, sobre qué significa el constructo “Administración Electrónica”

- sabemos mejor qué no es que lo que es: no es inocente
 - no es digitalizar el desorden público
 - es una estrategia, una cultura ética, un medio, no un fin en sí mismo
- tenemos que ordenar previamente la trastienda pública
- tiene dos protagonistas claros, con un papel estelar:
 - los ciudadanos
 - los empleados públicos

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 2

No se trata de hacer por hacer, en clave de moda pública, sino de transferir poder a los ciudadanos y a los empleados públicos

- **atendiendo** a lo que manifiestan los ciudadanos sobre los servicios electrónicos (Barómetro CIS, marzo 2009)
- **implantando** soluciones para los ciudadanos y para las empleadas y empleados, públicos, escuchándolos atentamente y no **instalando** sistemas y aplicaciones porque sí
- **invirtiendo** inteligencia pública digital en tiempo de crisis, respetando un gran principio para no caer en la necesidad pública: no confundir valor y precio

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 3

Hacer mudanzas en tiempos de crisis

- **vivir** como una oportunidad y fortalecer los cambios operados en los últimos Decretos de estructura en la Junta de Andalucía en relación con la Administración Electrónica
- **ordenar y organizar** una estrategia digital aplicada a la realidad actual de la Administración Pública de la Junta de Andalucía, incluyendo siempre a sus entidades instrumentales, sin excepción, para que no haya fisuras organizativas ante los ciudadanos
- **apostar** por una implantación de respuestas multicanal, pero con un punto de partida claro en esta etapa: no debe existir divorcio ó brechas digitales internas, entre las respuestas al acceso público de los ciudadanos en el ámbito presencial y telemático

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 4

Hacer más con menos

- no hay mucho dinero, aunque esto sea discutible, pero sí mucha inteligencia pública digital, contando de forma esencial con las empleadas y empleados, públicos, en esta nueva etapa
- hay que contar, a modo de pacto anticrisis, con las empresas que prestan servicios digitales en la Administración de la Junta de Andalucía, porque coadyuvan a alcanzar los objetivos públicos
- hay que aplicar, con respeto reverencial el paradigma 29 (7-11-11) propugnado por la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos:

7 Fines + 11 Principios generales + 11 Derechos de los ciudadanos

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 5

Ser muy serios en las pruebas de relevos

- coger el testigo intentando mejorar el tiempo que se nos confía en el tramo de carrera pública asignado, no perdiendo tiempo en el juicio de lo que se pudo correr antes y no se hizo
- implantar método y planificación en los proyectos que se aborden
- introducir la cultura de la evaluación formativa desde el principio de las acciones públicas, no al final
- no vender humo: acusamos cansancio público digital por lo que al final no se hace, no se cumple, no se implanta

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 6

Respetar la planificación estratégica digital

- sin estrategia no es posible implantar acciones serias de Administración Electrónica
- sin gestión del conocimiento público interno no es posible transferir con garantía lo que se conoce internamente y hay que responder a los ciudadanos cuando acceden a los servicios públicos
- sin seguridad e interoperabilidad plena, no es posible garantizar la atención a los usuarios de los servicios públicos, en términos de respeto a los grandes principios digitales propugnados por la Ley 11/2007, dejando de ser ambos Marcos los parientes pobres de la Administración

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

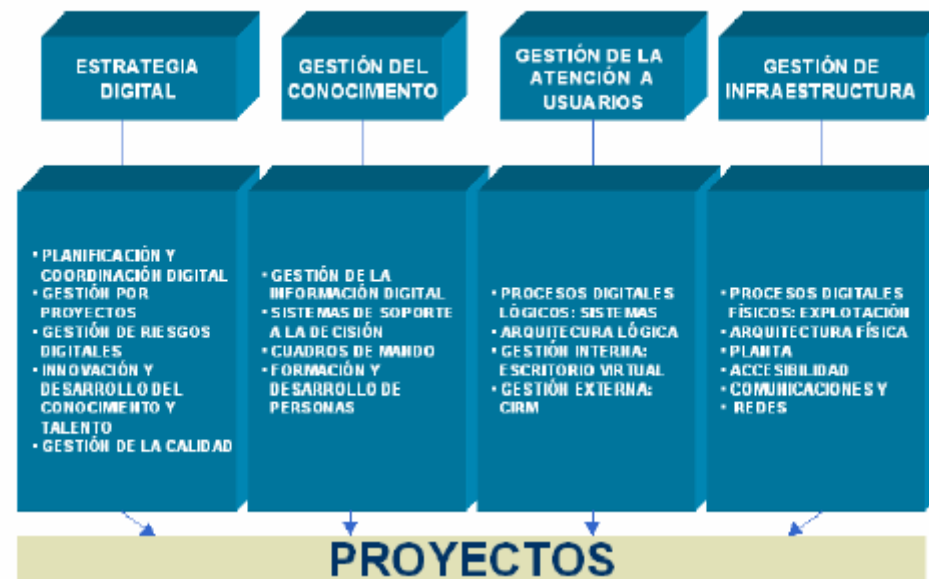
2º Congreso de Modernización de los **Servicios Públicos**

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



ESTRATEGIA DIGITAL ECONÓMICO-FINANCIERA, DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA, DE RECURSOS HUMANOS Y DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN



Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



MODELO OBJETIVO DE PROCESOS



Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 7

Abrir ventanas, puertas y avenidas en un nuevo concepto de Administración abierta para que pueda ser electrónica, no al revés

- potenciando la actitud de transparencia
- potenciando la actitud de transferencia (empowerment)
- impulsando la participación ciudadana
- moderando la informatización del cambio
- abriendo los servicios con respeto a la conciliación personal, familiar y profesional de los ciudadanos: *ya no es necesario que vuelva usted mañana...*

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 8

Implantar con urgencia la interoperabilidad con los medios que tenemos en la actualidad

- superando un problema estricto de voluntades públicas en la Administración del Gobierno de España y de las Comunidades Autónomas, así como con las restantes Administraciones Públicas. Guerra total a la visión chauvinista en este ámbito
- desterrando la idea de que es una carrera de Fórmula 1: a ver quién hace más cosas, cueste lo que cueste, pero a mí (Gobierno, Comunidad Autónoma, Consejería) que no me llamen
- considerando el respeto reverencial a las demandas de los ciudadanos que nos confían decisiones públicas al respecto
- manifestando el respeto reverencial a lo que los demás hacen muy bien, con su tecnología, aunque sean de otra raza, religión ó color

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 9

Lo que se está haciendo ya en Andalucía debe conocerse por todos los ciudadanos y empleados públicos, y por otras Administraciones, como respeto al trabajo bien hecho

- comunicar los avances extraordinarios en Administración Electrónica en salud digital, en todas sus manifestaciones posibles, así como en el ámbito tributario, educativo y en la prestación de servicios públicos electrónicos, en general
- trabajar con el principio ético de *estamos haciendo* frente al socorrido *vamos a hacer*, clausurando las fábricas de humo
- compartir los aprendizajes, así como los éxitos propios y los de los demás

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**
Granada
10 y 11 de mayo, 2010



PROPUESTA 10

A modo de Declaración de Granada

- hay prisa pública, interna y externa, por obtener resultados en el corto plazo.
- si ordenamos y organizamos bien las bases atómicas y digitales de la Administración de la Junta de Andalucía y de todas sus entidades instrumentales, en las claves anteriores, estaremos en mejores condiciones de ofrecer servicios de Administración electrónica a los ciudadanos. No al revés
- este tipo de Congresos tienen sentido si sirven para algo. He venido a Granada con la ilusión de escribir sobre una página en blanco sabiendo que *si altas son las torres, el valor es alto*. Espero no haberles defraudado. **Muchas gracias**

Diez propuestas, desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía, para el mañana próximo

2º Congreso de
Modernización
de los **Servicios
Públicos**

Granada
10 y 11 de mayo, 2010



*Y esa isla desconocida, si la encuentras, será para mí, A ti, rey, sólo te interesan las islas conocidas, También me interesan las desconocidas, cuando dejan de serlo, Tal vez ésta no se deje conocer, Entonces no te doy el barco, **Darás**. Al oír esta palabra, pronunciada con tranquila firmeza, los aspirantes a la puerta de las peticiones, en quienes, minuto tras minuto, desde el principio de la conversación iba creciendo la impaciencia, más por librarse de él que por simpatía solidaria, resolvieron intervenir en favor del hombre que quería el barco, comenzando a gritar. **Dale el barco, dale el barco**. El rey abrió la boca para decirle a la mujer de la limpieza que llamara a la guardia del palacio para que estableciera inmediatamente el orden público e impusiera disciplina, pero, en ese momento, las vecinas que asistían a la escena desde las ventanas se unieron al coro con entusiasmo, gritando como los otros, **Dale el barco, dale el barco**. Ante tan ineludible manifestación de voluntad popular y preocupado con lo que, mientras tanto, habría perdido en la puerta de los obsequios, el rey levantó la mano derecha imponiendo silencio y dijo, **Voy a darte un barco, pero la tripulación tendrás que conseguirla tú, mis marineros me son precisos para las islas conocidas.***

José Saramago, *El cuento de la isla desconocida*