



Septiembre 2009

## Retos a afrontar en el proceso de Modernización de las Administraciones Públicas Españolas



attitude makes the difference



# nuestra visión de la evolución del sector público el entorno y la sociedad: punto de partida del proceso de modernización



	Territorio/ Medio Ambiente	Población	Justicia/ Seguridad	Economía	Sanidad	Vivienda / Urbanismo	Educación
El entorno	Desequilibrio territorial y problemas de movilidad. Gestión del agua, calidad de aire y residuos.	Alto crecimiento de la inmigración y envejecimiento de la población	Incremento de cifras de delincuencia y violencia de género	Globalización y competitividad Desarrollo económico	Listas de espera y déficit en la oferta	Incremento de precios. Máximo endeudamiento de las familias	Incremento de la demanda de escolarización infantil
Intervención pública	Las grandes inversiones: en infraestructuras Políticas de planificación integrada del territorio.	Políticas de inmigración. Plazas de atención social y residencias.	Incremento de efectivos Modernización de la Justicia	Reducción de impuestos. Fomento turístico, del comercio y la inversión	Nuevos hospitales y centros de salud Optimización de recursos sanitarios	Incremento de la inversión pública en viviendas: VPO, ayudas primera vivienda, rentas de emancipación, ...	La mayor inversión en infraestructuras educativas
Factores clave	Altas necesidades de inversión Coordinación y equilibrio en el despliegue Desarrollo Sostenible Gestión de recursos.	Horizontalidad en la intervención pública Inmigración y envejecimiento	Limitaciones en la intervención frente a altas tasas de delincuencia e inseguridad	Precariedad laboral. Seguridad laboral Mantenimiento de los niveles de crecimiento	Soluciones privadas para la sanidad pública Libre elección sanitaria y segunda opinión	Encarecimiento de los pisos y mayor endeudamiento Acceso a la vivienda a colectivos desfavorecidos	Saturación de aulas, infraestructuras obsoletas y fracaso escolar Escolarización infantil e integración de etnias

El proceso de Modernización está plenamente justificado pues existe un incremento en la exigencia de calidad de los servicios prestados, se demandan nuevos servicios y se confía en la Administración como principal motor del cambio

# nuestra visión de la evolución del sector público

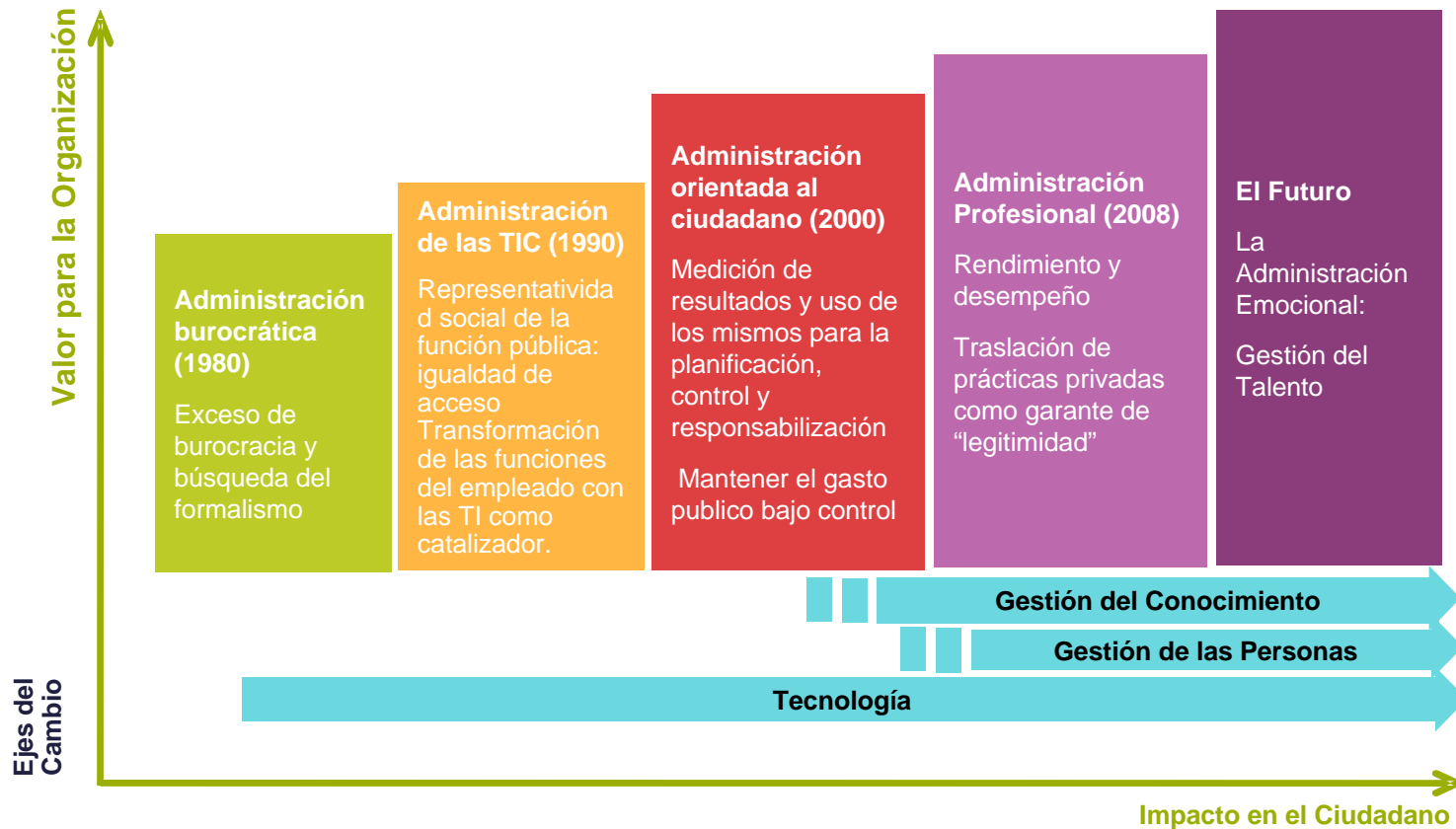
## herramientas de actuación



El proceso de Modernización está plenamente justificado pues existe un incremento en la exigencia de calidad de los servicios prestados, se demandan nuevos servicios y se confía en la Administración como principal motor del cambio

# nuestra visión de la evolución del sector público

## nuevas exigencias: mejora continua



El proceso de Modernización de los Servicios Públicos ha sido continuo a lo largo del tiempo, adaptándose a las necesidades de los ciudadanos y teniendo en cuenta el contexto político global

# nuestra visión de la evolución del sector público

## pilares del proceso de modernización: principales retos detectados



**Flexibilizar las estructuras organizativas y operativas** para asumir el cambio, innovar y responder a los retos y oportunidades.  
Eliminar restricciones normativas ante el cambio



**Innovar** en la búsqueda de **eficiencia interna** y de **racionalización del gasto público**.  
Mejorar el rendimiento bajo los criterios de resultados y eficacia en costes.  
Responsabilidad y transparencia en sus capacidades y actividades operativas

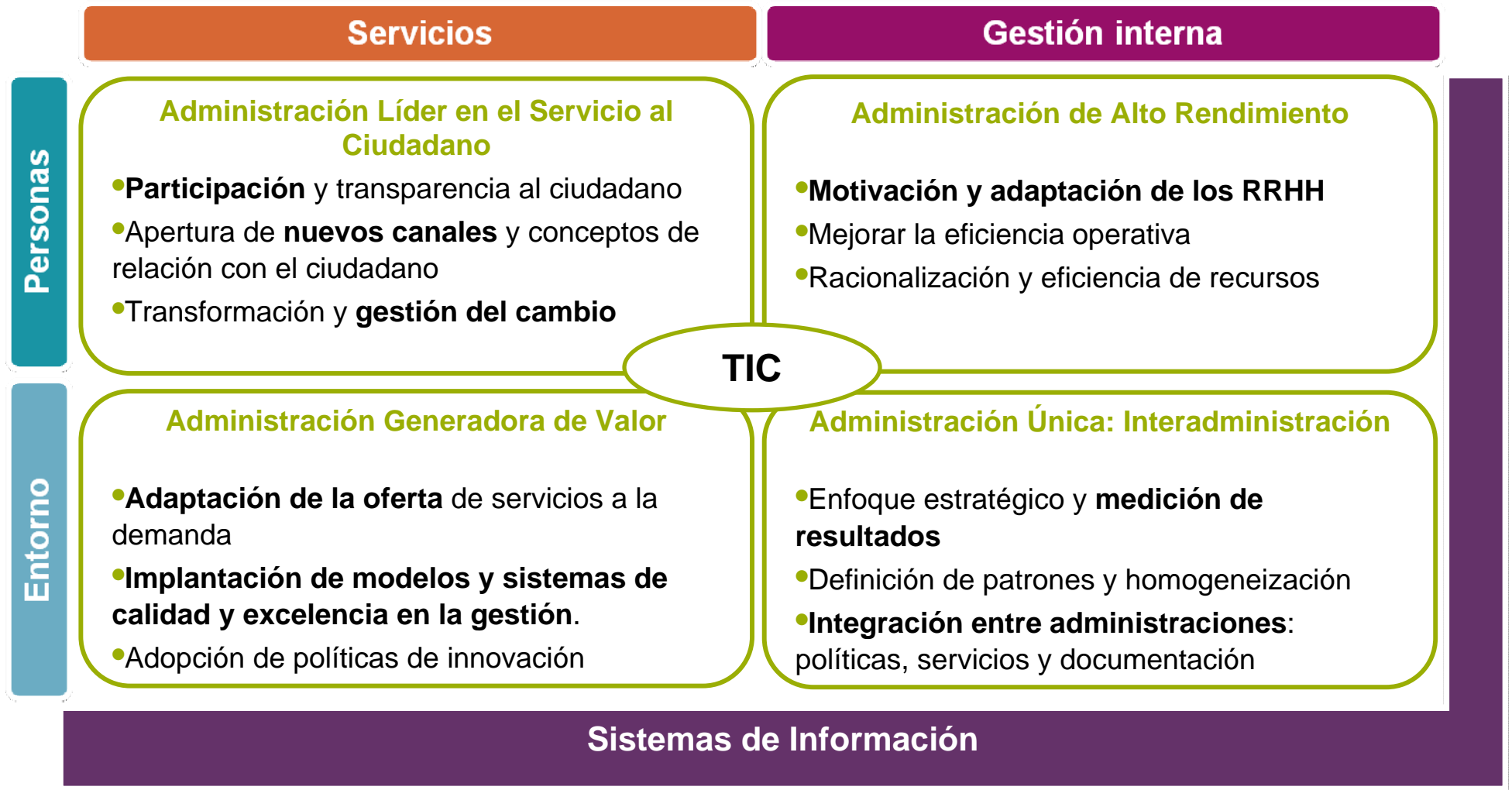
Apostar por una **estrategia tecnológica** acertada en materia de sistemas, infraestructuras y comunicaciones, **evitando el desalineamiento** con la estrategia global del negocio.

Buscar la **descentralización en la prestación** de servicios.  
Colaborar, coordinarse y adaptarse para el crecimiento

Responder a una mayor exigencia en la demanda de los ciudadanos (**calidad, rapidez, ubicuidad, eficacia y eficiencia**)

# nuestra visión de la evolución del sector público

## principales focos de actuación



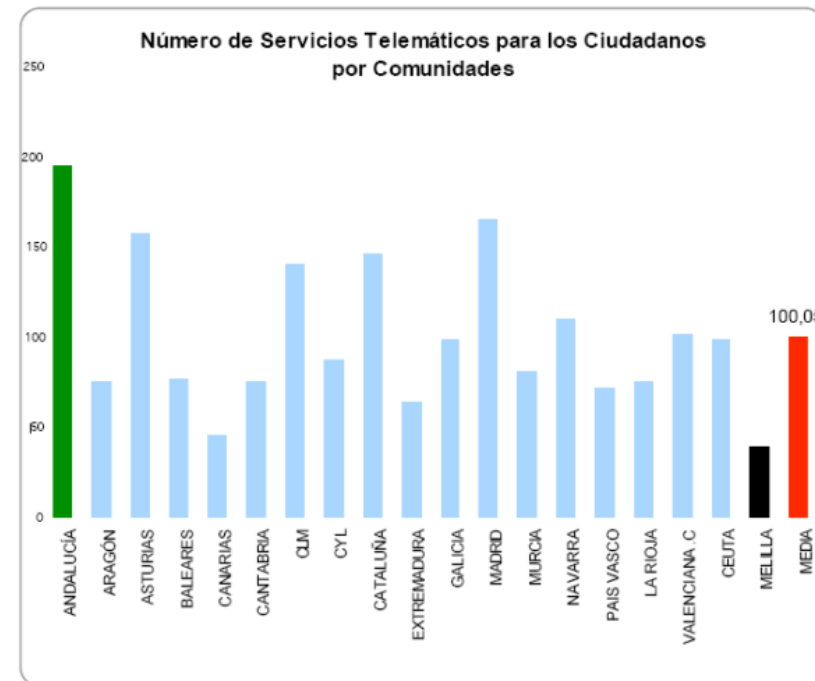
# el proceso de adecuación a la LAESCP una mirada que invita a la reflexión



- El **esfuerzo y coordinación** entre las diferentes administraciones involucradas ha posibilitado un **amplio despliegue** anterior a la fecha establecida como imperativo legal.
- Los ratios y **velocidades de introducción de servicios en formato de diálogo digital aumentan** de forma sostenible en el tiempo.

“Andalucía es clara destacada en la puesta al servicio del ciudadano de ese diálogo digital”

“La Cita Médica en Andalucía se ofrece por los canales telefónico, mensajería SMS e Internet”.




Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

# el proceso de adecuación a la LAESCP una mirada que invita a la reflexión




- Fuerte inversión centrada en desarrollar tecnología para dar cobertura a los **procesos de diálogo digital** con la ciudadanía.
- Impulso a los **procesos de estandarización** (componentes habilitantes de administración electrónica).
- Necesidad de reforzar la apuesta en lo relativo a la **interoperabilidad entre las Administraciones Públicas (dato único digital)**.



Más de 500.000 peticiones de verificación de datos de identidad y residencia



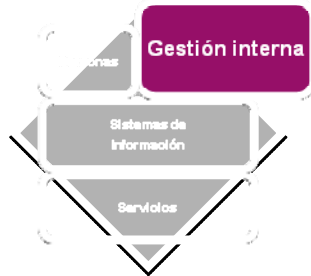
Más de 15.000 sellos de tiempo de media en un día laborable en Andalucía



Actualmente las entradas telemáticas suponen el 14% de las entradas en registro de la Junta de Andalucía

Foco en la consolidación del soporte en materia de Sistemas de Información a procesos de gestión e interoperabilidad

# el proceso de adecuación a la LAESCP una mirada que invita a la reflexión



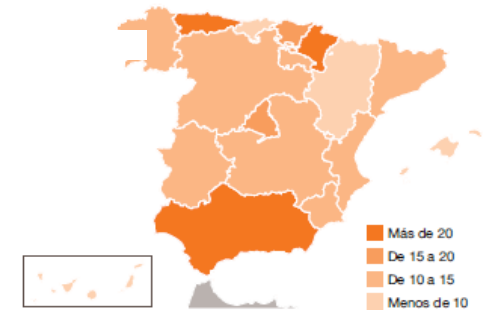
- En muchas ocasiones se ha tratado de **telematizar la realidad actual** sin acompañar del procesos de simplificación y racionalización de los procedimientos.
- Existencia de **criterios dispares de priorización** sobre el catálogo de procesos/procedimientos a ser telematizados.
- Ciertas dificultades en el proceso por el **impacto operativo** causado por la adecuación a la ley.

**232 medidas de simplificación y agilización de trámites en la Junta de Andalucía**

**Más de 600 procedimientos y servicios implantados telemáticamente**

Es necesario reforzar el impulso de los organismos competentes en materia de simplificación y racionalización manteniendo el foco en la gestión del cambio asociada

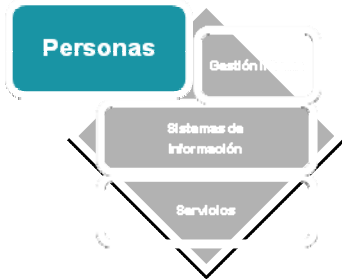
Mapa 9.2. Número de servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA



CC AA	Nº de Servicios en Etapa 4
Asturias	23
Andalucía	20
Navarra	20
Madrid	18
País Vasco	15
Galicia	14
Cataluña	13
Castilla y León	12
Extremadura	11
Murcia	11
Castilla-La Mancha	10
Comunidad Valenciana	10
La Rioja	10
Ceuta	10
Aragón	8
Canarias	8
Cantabria	6
Baleares	6
Melilla	4

Fuente: Estudio Comparativo 2009 de los Servicios Públicos on-line en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

# el proceso de adecuación a la LAESCP una mirada que invita a la reflexión



- Los ciudadanos demandan que el **empleado público** sean los valedores e **impulsores del proceso de modernización**.
- La gestión de los RRHH en la Administración del siglo XXI no se puede realizar con recetas del XIX.
- Necesidad de transitar hacia el modelo de **Administración Emocional**.

- Adaptar los procesos de promoción y carrera a la estrategia de la organización.
- Responsabilizar al personal directivo de las diferentes Administraciones.
- Establecer diferentes modelos de gestión de talento para las diferentes personas.
- Identificar herramientas que identifiquen el potencial y el talento.
- Gestionar a los profesionales con proyección de forma personalizada.
- Incentivar a los mejores invirtiendo en su formación.

**Implicar, desarrollar, motivar y generar valor** a través de las personas como factor clave en la Administración Futura.

# el proceso de adecuación a la LAE SCP

## una mirada que invita a la reflexión



- Gran **disparidad** entre las Comunidades Autónomas en cuanto al **grado de utilización** de los servicios de eAdministración tanto por ciudadanos como por empresas. **Paralelismo** con parámetros asociados a la **sociedad de la información**.
- Necesidad de revisar el **modelo de relación con la ciudadanía**, con mayor foco en conceptos como ventanilla única y servicios integrales de relación.

EMPRESAS	PUNTUACIÓN	CIUDADANOS	PUNTUACIÓN
Navarra	82	Castilla y León	60
La Rioja	80	La Rioja	58
Aragón	72	Asturias	53
Cataluña	72	Cataluña	52
Madrid	72	Aragón	51
País Vasco	72	Madrid	50
Asturias	69	Extremadura	49
Castilla y León	69	Galicia	49
Canarias	65	Canarias	48
Galicia	64	Castilla La Mancha	48
Baleares	63	Navarra	48
Andalucía	63	Andalucía	46
Com. Valenciana	62	Baleares	46
Cantabria	61	Murcia	46
Castilla La Mancha	59	Com. Valenciana	46
Extremadura	56	País Vasco	45
Murcia	55	Cantabria	45

- Es necesario medir lo establecido en la **memoria económica de la ley de administración electrónica...**

Ahorro de más de 23 millones de horas en “suela de zapatos”

Beneficio medio por año en unos 11.000 millones de euros

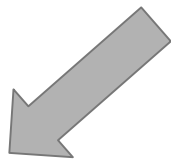
100 toneladas anuales de papel de certificados y fotocopias que ya no tendrán que presentar

## una reflexión final generando debate...



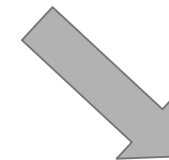
Hasta el momento los procesos de transformación/modernización han sido impulsados políticamente (a través del correspondiente marco legal) justificados por la necesidad de:

- A. Incrementar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía/empresas.
- B. Eficientar la gestión interna de la propia administración (criterio de productividad).



En época de contexto económico favorable...

- A. La necesidad puede ser convenientemente gestionada y el impacto en los resultados empresariales no es tan visible.
- B. Un déficit público controlado hace relajar la presión.



En época de contexto económico desfavorable...

- A. De obligado cumplimiento (impacto directo en resultados empresariales).
- B. De obligado cumplimiento (criterios de productividad, ahorro y eficiencia en gasto).

## una reflexión final ...pero manteniendo el foco y el optimismo



Hasta el momento los procesos de transformación/modernización han sido impulsados políticamente (a través del correspondiente marco legal) justificados por la necesidad de:

Incrementar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía/empresas.

**“Cuando el capital y la tecnología son accesibles a todos por igual,  
lo que marca la diferencia es la calidad del capital humano.”.**

**Tom Peters**

La necesidad puede ser convenientemente gestionada y el impacto en los resultados empresariales no es tan visible.

Un déficit público controlado hace relajar la presión.

Doing business 2009:  
“España ocupa el puesto  
62 en el ranking de países  
en materia de facilidad a  
la hora de hacer  
negocios”

De obligado cumplimiento (impacto directo en resultados empresariales).

De obligado cumplimiento (criterios de productividad, ahorro y eficiencia en gasto).



attitude makes the difference



[everis.com](http://everis.com)