



ASUNTO: ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA LA ESTRATEGIA PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS 2012-2014.

I.- INTRODUCCIÓN.

El 04 de octubre de 2012 se ha publicado en el Boletín Oficial de Canarias número 195 la Resolución de 3 de agosto de 2012, por la que se dispone la publicación del Acuerdo por el que se aprueba la Estrategia para la Modernización y Mejora de los Servicios Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias 2012-2014.



El proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de Canarias se inició con una estrategia basada en una serie de acciones que se recogen en el documento de "Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias"¹.

Ante los retos que impone la actual etapa de restricción del gasto público, se ha visto la necesidad de revisar sus ejes de actuación. Para ello el Gobierno de Canarias, en su sesión de 2 de agosto aprobó la Estrategia para la Modernización y mejora de los Servicios Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias 2012-2014 (PEMAC), centrada en las siguientes siete líneas de actuación:

¹ Aprobado por el Gobierno en su sesión del 22 de abril de 2008 y se configuró como un instrumento estratégico y horizontal. Incluía las iniciativas prioritarias que ayudarían, de forma significativa, a la mejora de la prestación de los servicios públicos y a la modernización de la administración. Establecía un conjunto de acciones de referencia para posteriormente y, de forma anual, todos los departamentos prepararan propuestas alineadas con tales iniciativas. Todo se materializaba en un texto denominado Programa Anual de Acciones (PAA) que servía como hoja de ruta del proceso.



1. Desarrollo e implantación de la administración electrónica.
2. Simplificación de procedimientos administrativos y reducción de cargas administrativas.
3. Mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.
4. Evaluación de los programas y políticas públicas.
5. La dirección por objetivos orientada a resultados.
6. Gestión integral del conocimiento corporativo.
7. Transversalidad.

II.- OBJETIVOS.

Con la Estrategia para la Modernización y mejora de los Servicios Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias 2012-2014 (PEMAC) se pretende lograr los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.
- Maximizar el potencial económico y social de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en la actuación administrativa, como soporte esencial de la actividad económica y social.
- Avanzar hacia un modelo más abierto y participativo de diseño, producción y prestación de servicios electrónicos.
- Promover cambios organizativos que permitan prestar unos servicios públicos orientados a la ciudadanía, sostenibles y ágiles, reduciendo cargas administrativas y optimizando los procesos organizativos.
- Fomentar la participación ciudadana en la acción y gestión pública, así como en los procesos de elaboración de las políticas y programas públicos sectoriales.
- Fortalecer los mecanismos de programación y transparencia, fomentando la ética y la responsabilidad del servidor público, la evaluación del desempeño y la racionalidad de la gestión administrativa.
- Modernizar y fortalecer los sistemas y los procesos de información y rendición de cuentas.



- Fortalecer los programas de capacitación y actualización del personal de la Administración, para contribuir a una mayor eficiencia y efectividad en sus gestiones y a la profesionalización en la prestación de los servicios públicos.

III.- CONDICIONES INICIALES: NOVEDADES A INTRODUCIR.

En relación a otras iniciativas, el PEMAC incluye seis condiciones iniciales (que se adoptan como innovaciones en relación a otros planteamientos anteriores) y que han marcado su elaboración. Dichas innovaciones son:

1. El PEMAC como un **proceso altamente participativo**, contando con grupos de trabajo amplios y representativos.
2. Establecimiento de **criterios de selección homogéneos** que garantizarán que la actual relación esfuerzo/éxito de cada proyecto sea equilibrada, sostenible y de la máxima calidad.
3. El PEMAC va **dirigido a la ciudadanía** (ciudadanos, empresas y otras administraciones) y a los empleados públicos.
4. El PEMAC trata de **reducir la complejidad** y debe ser entendido correctamente por los ciudadanos, las empresas, otras administraciones y los empleados públicos.
5. Multiplicar el efecto de la **modernización**, contando con la formalización de todas las Unidades de Modernización Administrativa (UMAS), que actuarán como auténticos elementos dinamizadores de la acción de Gobierno en materia de modernización administrativa.
6. El **horizonte de ejecución** se establece a medio plazo, en 30 meses.

IV.- LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

Línea 1.- Desarrollo e implantación de la administración electrónica

El objetivo de esta línea es hacer efectivo el derecho de la ciudadanía de Canarias a relacionarse por medios electrónicos con la Administración Pública, fomentando, además, el desarrollo de medidas que mejoren la sostenibilidad de los recursos naturales.

El Gobierno de Canarias, con la inclusión en el presente Estrategia de una Línea de Actuación que tiene como finalidad el desarrollo e implantación efectiva de la administración electrónica, se compromete a conseguir para el 2015 unos servicios electrónicos



CIRCULAR INFORMATIVA Nº 0357/2012

centrados en los usuarios, personalizados y multicanal. Para ello se adoptarán medidas para evitar los requisitos técnicos innecesarios, avanzando en la implantación de una administración electrónica inteligente. Los servicios que se pongan a disposición de la ciudadanía deberán soportar unos procesos administrativos más ágiles, se facilitará la puesta en común de información y se simplificará la interacción con otras Administraciones, mejorando así la eficiencia, efectividad y transparencia de nuestra actividad administrativa.

Línea 2.- Simplificación de los procedimientos y reducción de cargas administrativas

El objetivo de esta línea es eliminar las barreras burocráticas con las que se encuentra la ciudadanía a la hora de relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, contribuyendo a dinamizar la economía canaria, suprimiendo y reduciendo, en su caso, las cargas en la tramitación administrativa.

El Gobierno de Canarias, consciente de la necesidad de apostar por una Administración Pública que responda a las exigencias de los ciudadanos, esto es, más cercana e implicada con la realidad económica y social de las islas, ha emprendido un proceso de transformación y ha fijado unos objetivos claros en materia de simplificación y reducción de cargas administrativas.

Línea 3.- Mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos

El objetivo de esta línea es lograr el pleno acercamiento e integración de la ciudadanía a la Administración Pública Canaria, estableciendo servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas.

La idea es mejorar los servicios que recibe la ciudadanía canaria a través de la introducción de cambios en las organizaciones que los prestan y mediante la implantación y mejora de instrumentos horizontales que permitan a esas organizaciones conocer el sentir de la ciudadanía respecto a los servicios que recibe.

Además, desarrollar y mejorar los programas de calidad establecidos en la normativa territorial como obligatorios y que conforman el marco o modelo básico de gestión de la calidad de dicha administración pública. El propósito que subyace en las acciones de la Línea es el análisis regular por parte de las organizaciones públicas de



CIRCULAR INFORMATIVA Nº 0357/2012

sus procesos y resultados de gestión, para identificar sus puntos fuertes, sus debilidades y poder determinar los oportunos planes de mejora.

Línea 4.- Evaluación de los programas y políticas públicas

El objetivo de esta línea es incorporar y consolidar la evaluación de los programas y las políticas públicas en la Administración Autonómica, como herramienta de rendición de cuentas a la ciudadanía de Canarias.

La evaluación de las políticas públicas permite conocer qué se hace, cómo se hace, qué se consigue con ello y por qué, de forma que se facilita la toma de decisiones con mayor acierto. Con la actual situación económica, la existencia de recursos escasos y una creciente demanda de prestaciones sociales, resulta necesario, más que nunca, evaluar los programas públicos para optimizar sus resultados, así como controlar y racionalizar el gasto público.

La evaluación de las intervenciones públicas debe constituirse como un ciclo o proceso de aprendizaje que comienza desde las fases más tempranas de diseño y planificación de políticas públicas y que no termina con un informe de resultados, sino con la realización de un plan de actuación que incorpore las lecciones aprendidas en la planificación, en la gestión y en el seguimiento de las políticas públicas evaluadas.

Es fundamental que la función evaluadora se vea reforzada por mandatos legales y con un nivel de institucionalización similar al de las funciones de gestión, seguimiento y control, integrándose plenamente en el mismo ciclo.

La correcta evaluación ayuda a identificar programas que están funcionando bien, a descubrir aspectos de un programa que pueden ser mejorados y a localizar programas que no producen los resultados esperados.

Línea 5.- La Dirección por objetivos orientada a resultados (DPO)

El objetivo de esta línea es mejorar los sistemas de dirección y los procesos de gestión administrativa, incorporando en las organizaciones públicas la DPO, para mejorar su funcionamiento y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos.

La DPO como herramienta de gestión de las políticas públicas facilita el ejercicio de la función de planificación, dándole al sistema coherencia y uniformidad interna en todos los departamentos del



Gobierno, de tal manera que, al monitorizar las fases de la planificación, se consigue evaluar y examinar el logro o no y qué desviaciones se han podido producir entre la definición de los objetivos o metas a alcanzar y los resultados finales obtenidos.

Línea 6.- Gestión integral del conocimiento corporativo

El objetivo de esta línea es potenciar y desarrollar el capital intelectual de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el objetivo de transformar la información y experiencia acumulada en valor y beneficios tangibles para la organización y sus grupos de interés.

La gestión integral del conocimiento constituye un instrumento transversal básico que impulsa el cambio organizativo. Ayuda a crear una cultura de mejora continua y aprendizaje compartido. Promueve un entorno de trabajo colaborativo en red donde compartir información y crear conocimiento, potenciando la innovación y la creatividad a partir de la participación de los empleados públicos. Se trata de implementar nuevas fórmulas de gestión basadas en la innovación, creatividad y experiencia del capital intelectual de nuestra organización.

Línea 7.- Transversalidad

El objetivo de esta línea es incorporar enfoques transversales en el ejercicio de las competencias administrativas, en la planificación, la gestión, los procedimientos, la información y la evaluación, a fin de adaptar las políticas a las diferencias sociales y la multidimensionalidad de la acción pública, con el fin de eliminar las desigualdades de resultados y los impactos negativos de las mismas: enfoque de transversalidad como metodología, sostenibilidad, comunicación, transparencia y género.

Incorpora la transversalidad como concepto e instrumento de soporte organizativo al despliegue de nuevos puntos de vista y nuevas capacidades de intervención sobre la realidad multidimensional, aportando más capacidad de actuación a la organización administrativa.

La ventaja de la transversalidad para la ciudadanía consistirá en dos mejoras claras, el ajuste a la realidad social y su demanda, así como, a la visibilidad social de la actuación pública, permitiendo abrir las puertas a nuevas formas de participación ciudadana y de cooperación.



La ventaja interna más importante del desarrollo de la transversalidad es la derivada de ésta como instrumento organizativo. Permite ampliar el registro político de actuación de la administración pública, de su acción de gobierno y de su estrategia relacional. La incorporación de diseños e instrumentos organizativos complejos a la organización administrativa pública, orientan a ésta hacia la gestión relacional y a la articulación horizontal dotándola de una perspectiva transversal necesaria para la adecuada gestión pública. La mejora se mostrará evidente en las relaciones horizontales entre las estructuras verticales.

V.- OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA DEL PEMAC.

- AGENTES PARTICIPANTES

Con el fin de cumplir los retos y mejoras que contiene el PEMAC resulta fundamental el compromiso y la implicación de toda la organización y de sus responsables políticos. Por esta razón se mantendrán algunas responsabilidades derivadas del anterior proceso de modernización administrativa como es el papel clave que ha venido desempeñando la Comisión Preparatoria de Asuntos del Gobierno.

Los agentes participantes son:

- La ciudadanía, como objetivo y beneficiarios finales.
- Los empleados públicos, a la vez destinatarios y promotores del PEMAC.
- La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, responsable del proceso global de modernización.
- La Viceconsejería de Administración Pública, impulsora de la elaboración, desarrollo y ejecución de la estrategia general.
- La Inspección General de Servicios (IGS), en ella recaerá la dirección ejecutiva del PEMAC.
- La Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (DGTNT), responsable del apoyo tecnológico al proceso de modernización.
- La Comisión preparatoria de asuntos de Gobierno, que asegura la coordinación de todos los agentes implicados.
- Comité de Coordinación y Seguimiento, realizará el seguimiento del PEMAC.



- Las Unidades de Modernización Administrativa (UMAS), tendrán la función de asesoramiento, impulso, seguimiento y coordinación de la ejecución del PEMAC.
- Otros (direcciones generales de la Función Pública, Relaciones Institucionales y Participación Ciudadana, el Instituto Canario de Igualdad y el de Administración Pública, departamentos del Gobierno de Canarias, etc.)

- **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

El Comité de Coordinación y Seguimiento

Para el seguimiento y evaluación del PEMAC se constituirá como grupo de trabajo, dicho Comité y tendrá como fin último la mejora continua de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el seno del Comité se podrán constituir grupos de trabajo para el análisis, elaboración o propuesta de asuntos concretos relacionados con el PEMAC. Sus funciones:

- Analizar y valorar el proceso de seguimiento y evaluación del PEMAC a fin de conocer si se están alcanzando los objetivos estratégicos, tanto generales como específicos.
- Elevar a la Comisión Preparatoria de Asuntos del Gobierno asuntos críticos y contingencias que puedan afectar a la ejecución del PEMAC, así como las recomendaciones pertinentes para su evitación/prevención o, en su caso, resolución.
- Evaluar los informes de auto-seguimiento y auto-evaluación de los departamentos y organismos públicos, con el fin de proponer acciones de mejora que aseguren la consecución de los resultados previstos.
- Proponer el informe semestral de seguimiento y evaluación del PEMAC a elevar al Gobierno.
- Realizar propuestas y recomendaciones a los grupos de trabajo que se puedan constituir en su seno.

Con independencia del proceso de seguimiento y evaluación global del PEMAC, cada departamento y organismo público, a través de las UMAS (Unidades de Modernización Administrativa), llevarán a cabo su propio proceso de auto-seguimiento y auto-evaluación, para controlar el



avance en el cumplimiento de los compromisos y metas contraídas en el PEMAC. Los resultados de este proceso se trasladarán con carácter bimensual a la Inspección General de Servicios a través de los responsables de las unidades de modernización administrativa. Esta información servirá de base para la elaboración el informe semestral de seguimiento y evaluación.

- **OTRAS INICIATIVAS**

- **La Gestión del Cambio.**

- Es el proceso que garantiza que el colectivo de personas afectado por los cambios que se lleven a cabo (organizativos, tecnológicos, sociales, etc.) cuenten con la preparación, capacitación y motivación adecuada para abordar estos cambios, reduciendo el carácter traumático de los mismos. La gestión del cambio se tiene que presentar como un proceso que se desarrolla de forma paralela al de modernización y deberá adaptarse a su ritmo.

- **Plan de formación.**

- El Plan de Formación para la Modernización Administrativa 2013-2014 tendrá como objetivo principal cubrir las necesidades de formación de los empleados públicos durante el desarrollo de la Estrategia.

- **Plan de comunicación.**

- Para realizar una adecuada gestión del cambio se diseñará y ejecutará un Plan de Comunicación que de a conocer no solo los objetivos perseguidos sino también los beneficios esperados con la ejecución del PEMAC.

- Habrá que distinguir:

- Plan de Comunicación Interno: Dirigido al personal de la propia Administración.
 - Plan de Comunicación Externo: Dirigido a la ciudadanía de Canarias como beneficiaria última del PEMAC.



Los principales **objetivos de comunicación** del Plan serán los siguientes:

- Divulgar la aprobación del PEMAC 2012-2014 y sus objetivos tanto hacia el interior de nuestra organización como hacia el exterior.
- Facilitar la coordinación entre los agentes implicados en la modernización y mejora de nuestra Administración Pública.
- Sensibilizar y comprometer a los empleados públicos involucrados en la ejecución del PEMAC.

VI.- CONCLUSIÓN.

El Gobierno de Canarias ha aprobado la Estrategia para la Modernización y Mejora de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias 2012-2014, con el que se pretende transformar la Administración Pública para ofrecer un servicio más eficaz y eficiente orientado a la ciudadanía, aparte de disminuir costes mediante la reducción de trámites y la simplificación de procedimientos.

Con este documento, el Ejecutivo canario aspira también a promover y desarrollar la actividad económica. Esta estrategia contempla líneas de actuación y proyectos para mejorar la Administración Pública Autonómica y su relación con la ciudadanía, así como una valoración económica orientativa de las medidas, que están ordenadas por prioridades y que se irán materializando en la medida en que la evolución presupuestaria lo vaya permitiendo.

El Ejecutivo canario, consciente de los retos que impone la actual etapa restrictiva del gasto público, ha aprobado el documento al entender que la situación económica no debe suponer la total paralización de las acciones estratégicas por parte de la Administración Pública, teniendo en cuenta además que la aplicación de muchas medidas tiene coste cero, ya que serán realizadas por los empleados públicos.

La aprobación de esta estrategia da respuesta a los principios de eficiencia, eficacia y economía en la actuación administrativa que el Gobierno de Canarias se marcó como objetivos preeminentes al inicio de la presente legislatura.

Con este documento se pretende promover la actividad económica, mejorando la competitividad del tejido empresarial a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y simplificando y reduciendo las cargas



CIRCULAR INFORMATIVA Nº 0357/2012

administrativas, mediante la eliminación de las barreras burocráticas con la que se encuentra la ciudadanía a la hora de relacionarse con la Administración.

Otro de los objetivos que se persiguen es aumentar la eficacia, la eficiencia y la transparencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, mejorando los sistemas de dirección y los procesos de gestión administrativa.

Para ello, se incorpora la dirección por objetivos, para optimizar su funcionamiento y aumentar el grado de satisfacción de la sociedad canaria con los servicios públicos, así como la evaluación de los programas y políticas públicas, como herramienta de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Gobierno de Canarias pretende, asimismo, fomentar la participación ciudadana en la acción y gestión pública, así como en los procesos de elaboración de las políticas y programas públicos sectoriales; fortalecer los mecanismos de programación y transparencia, fomentando la evaluación del desempeño y la racionalidad de la gestión administrativa, y mejorar los programas de capacitación y actualización del personal de la Administración, así como avanzar hacia un modelo más abierto y participativo de diseño, producción y prestación de servicios electrónicos.

Con la finalidad de eliminar desigualdades entre hombres y mujeres, la estrategia incorpora la perspectiva de género en las fases de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación de todas las políticas llevadas a cabo por las administraciones públicas.

El Gobierno de Canarias aspira, mediante la implicación y la iniciativa de los profesionales de la Administración Pública autonómica, a ser referencia de una organización pública moderna, transparente, competitiva y sostenible, que brinde servicios públicos accesibles y de calidad, centrados en las expectativas de la ciudadanía de Canarias.