

MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Comunidad Autónoma de Canarias



Contenidos

ACUERDO DEL GOBIERNO DE CANARIAS	3
ACCIONES PARA LA MODERNIZACIÓN.....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. OBJETIVOS.....	8
2.1 Decálogo para la modernización.....	8
3. ANTECEDENTES.....	9
3.1 Acciones de base.....	10
3.2 Marco jurídico y normativo.....	13
4. ACCIONES PARA LA MODERNIZACIÓN.....	15
4.1 El proceso de modernización.....	15
Situación actual y DAFO.....	15
Nuevas acciones.....	17
Catalogación.....	17
Priorización.....	17
4.2 Los ejes de actuación.....	17
Eje de actuación nº 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad.....	20
Eje de actuación nº 2: Administración Pública más cercana al ciudadano.....	23
Eje de actuación nº 3: El empleado público como dinamizador del cambio.....	25
Eje de actuación nº 4: Mejoras de ámbito organizativo y de gestión administrativa.....	27
Eje de actuación nº 5: Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior.....	30
5. AGENTES IMPLICADOS.....	32
6. CONCLUSIONES.....	34

Acuerdo del Gobierno de Canarias*

El Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el día 22 de abril de 2008, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS “ACCIONES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS”. (CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y SEGURIDAD).

El artículo 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias establece que la organización de la Administración Pública Canaria responderá a los principios de eficacia, economía y máxima proximidad a los ciudadanos.

Por su parte el artículo 3.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone que las Administraciones Públicas, en sus relaciones con los ciudadanos, actúan de conformidad con los principios de transparencia y de participación.

De acuerdo con estos principios el Gobierno de Canarias ha apostado de forma decidida por la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, que pasa básicamente por erigirse en un instrumento que esté al servicio de la sociedad, que merezca la confianza de los ciudadanos, que incremente la participación de éstos, que sea receptiva, plural y asegure la prestación de servicios de calidad.

Por otra parte, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 22/2008, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, le corresponde a la Consejería, entre otras funciones, proponer al Gobierno programas de racionalización y modernización de la gestión administrativa; sistemas de organización administrativa y procedimientos administrativos; planes y programas para el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos; planes y programas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública, así como proponer medidas para el impulso de la modernización de las Administraciones Locales Canarias mediante la utilización de las nuevas tecnologías. En el seno de ésta, la

Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, tienen atribuidas, cada una dentro de su ámbito material de competencias, la planificación, coordinación y ejecución de los planes y programas en estas materias.

De acuerdo con estas previsiones y, con objeto de impulsar el proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y del resto de Administraciones Públicas Canarias, presenta el documento "Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias" que ahora se aprueba y se configura como un instrumento estratégico y horizontal que incluye las iniciativas prioritarias que ayudarán, de forma significativa, a la mejora de la prestación de los servicios públicos y a la modernización administrativa de la Administración Canaria.

Los objetivos que el Gobierno de Canarias persigue con estas Acciones no son otros que caminar hacia una Administración:

- a) más **cercana** al ciudadano, poniendo a su disposición todos los recursos y canales posibles.
- b) que favorezca la **administración electrónica**.
- c) que fomente la cultura de la **calidad** y la excelencia en la prestación de servicios públicos.
- d) centrada en las personas y que promueva la **participación ciudadana**.
- e) en la que los empleados públicos sean los valedores e impulsores del cambio hacia una Administración moderna y orientada al ciudadano.
- f) con equipos **formados** y capacitados para ejercer su labor.
- g) con mayor nivel de comunicación y utilización de mecanismos que beneficien el **desarrollo sostenible**.
- h) que incorpore, de manera permanente, elementos que mejoren la **organización y gestión**.
- i) que tome la iniciativa en la **cooperación** con el resto de las administraciones públicas.
- j) en definitiva, una Administración más **competitiva**, más eficiente y más eficaz.

Para ello se definen cinco ejes de actuación, con sus correspondientes programas y acciones que promueven la responsabilidad, la participación y la implicación de toda la organización en la consecución del objetivo final de modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para prestar unos servicios de calidad y orientados al ciudadano.

Algunas de las acciones que se describen podrán servir de referencia al resto de Administraciones Públicas Canarias teniendo presente que es también objetivo del Gobierno colaborar con esas Administraciones en su modernización.

Visto informe de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos del día 17 de abril de 2008.

El Gobierno, tras deliberar y a propuesta del Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, acuerda:

Primero.- Aprobar las "Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias", en adelante "Acciones", que figuran en el documento anexo.

Segundo.- Las "Acciones" implican y comprometen a todas las Consejerías y organismos dependientes, siendo los titulares de los Departamentos los responsables de aquellas que les afecten, debiendo fomentar la participación e iniciativa de todos los centros directivos, sin perjuicio de la función de impulso de la Viceconsejería de Administración Pública a través de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

A tal fin, anualmente, a iniciativa de todas las Consejerías y previo informe de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos, se aprobará por orden del titular de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, con anterioridad al 30 de septiembre de cada año, el programa anual de acciones, que deberán estar alineadas con el conjunto de ejes y programas definidos en el documento "Acciones" y en él que se concretarán como mínimo, para cada ejercicio, los proyectos a abordar, las Consejerías responsables de su ejecución, la descripción detallada de los mismos y su impacto económico.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, cada Consejería deberá remitir a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad su propuesta de programa anual de acciones, antes del 1 de agosto de cada ejercicio.

Dicho programa anual contendrá una memoria que incorporará los resultados obtenidos en el programa precedente, que será remitida al Gobierno.

Tercero.- Las Secretarías Generales Técnicas de los departamentos y los órganos correspondientes de sus organismos dependientes comunicarán a la Inspección General de Servicios, en el plazo de quince (15) días desde la publicación del presente Acuerdo, la unidad que se encargará de realizar las funciones de coordinación y seguimiento de los proyectos que en ejecución del programa anual de acciones se lleven a cabo en el ámbito del Departamento.

Cuarto.- La Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, como responsable del proceso de modernización, llevará a cabo, bajo la dirección y coordinación de la Viceconsejería de Administración Pública a través de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, el impulso, la coordinación, seguimiento y evaluación global del cumplimiento de las "Acciones" y de los programas anuales, y, en su caso adoptará o propondrá adoptar las medidas necesarias para asegurar su correcta ejecución.

A tal fin, se elaborarán cuantos informes y estadísticas sean necesarias, además de un Informe de Seguimiento y Evaluación de las "Acciones". Este último documento tendrá carácter semestral y será remitido al Gobierno.

Quinto.- Por orden del titular de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, a propuesta o iniciativa de las distintas consejerías y previo informe de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos, podrán incluirse nuevos programas y/o acciones, o bien solicitar la modificación o adecuación de los mismos.

De la referida orden se dará cuenta al Gobierno y será objeto de publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Sexto.- Por las distintas Consejerías, en los correspondientes anteproyectos de presupuestos, se incluirán los créditos suficientes para la ejecución de los proyectos incluidos en el programa anual de acciones.

Séptimo.- Se faculta al titular de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, para dictar las disposiciones y medidas que resulten precisas para la aplicación del presente acuerdo.

Octavo.- El presente acuerdo será publicado en el Boletín Oficial de Canarias.

* Publicado en B.O.C. nº 88 de 2 de mayo de 2008

Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años estamos asistiendo, por parte de las Comunidades Autónomas, a lo que se ha dado a conocer como procesos de reforma o de modernización administrativa en respuesta a la preocupación creciente de conseguir la eficacia pública, la búsqueda de la calidad en la prestación de servicios y el pensar más en el ciudadano.

Para consolidar dicho proceso de modernización en la Administración Canaria el Gobierno pretende acometer, en los siguientes ejercicios, un conjunto de acciones destinadas a obtener una Administración más transparente y con mayor capacidad de gestión, centrada en la mejora de la economía, la eficacia y la eficiencia de la actividad administrativa, en el desarrollo de las capacidades directivas, en el cambio de cultura administrativa y en la transformación de la organización pública hacia la prestación de unos servicios de calidad y orientados al ciudadano.

La reciente aprobada **Ley Estatal 11/2007, de 22 de junio**, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos constituye un hito incuestionable para la modernización administrativa en cuanto que reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Derecho que, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, debe ser ejercido en relación a la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. De las posibles aproximaciones que

existen hacia la modernización muchos organismos e instituciones públicas están desarrollando nuevas acciones bajo el impulso que supone el cumplimiento y adaptación a la nueva ley.

Canarias es un territorio unido pero físicamente fragmentado donde sus especiales condiciones de insularidad hacen que determinados proyectos sean totalmente estratégicos para las islas y sus habitantes. Un buen ejemplo es la mejora de infraestructuras de telecomunicación y los servicios telemáticos. Por tanto, el avance de la modernización y, en concreto, el desarrollo de soluciones que impulsen la administración electrónica adquieren, si cabe, mayor sentido en nuestra Comunidad.

2. OBJETIVOS

En una apuesta de futuro, el Gobierno de Canarias ha invertido grandes esfuerzos en potenciar el desarrollo de la modernización y la administración electrónica como instrumentos clave para alcanzar la excelencia en las relaciones con el ciudadano y la transformación de la Administración Canaria en una organización más eficiente, moderna y transparente. Para favorecer dicho objetivo una de las primeras iniciativas llevadas a cabo al inicio de la presente legislatura fue modificar el organigrama de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad de forma que los aspectos funcionales y de modernización (Inspección General de Servicios) así como la tecnología y el soporte tecnológico a la administración electrónica (Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías) pudieran trabajar en completa sintonía y, de esta forma, aunar esfuerzos para producir acciones de modernización de amplia transversalidad.

2.1 Decálogo para la modernización

Antes de definir y delimitar el conjunto de iniciativas a poner en marcha fue necesario reflexionar acerca de cuál sería el modelo de Administración de futuro más apropiado para desarrollar en Canarias. Los siguientes diez objetivos (a los que denominaremos formalmente **decálogo para la modernización**) resumen, de forma adecuada, los fines que este Gobierno pretende alcanzar en los próximos años en materia de modernización administrativa. Y no son otros que caminar hacia una Administración:

- a) Más **cercana** al ciudadano, poniendo a su disposición todos los recursos y canales posibles.
- b) Que favorezca la **administración electrónica**.
- c) Que fomente la cultura de la **calidad** y la excelencia en la prestación de servicios públicos.
- d) Centrada en las personas y que promueva la **participación ciudadana**.

- e) En la que los empleados públicos sean los valedores e impulsores del cambio hacia una Administración moderna y orientada al ciudadano.
- f) Con equipos **formados** y capacitados para ejercer su labor.
- g) Con mayor nivel de comunicación y utilización de mecanismos que beneficien el **desarrollo sostenible**.
- h) Que incorpore, de manera permanente, elementos que mejoren la **organización y gestión**.
- i) Que tome la iniciativa en la **cooperación** con el resto de las administraciones públicas.
- j) En definitiva, una Administración más **competitiva**, más eficiente y más eficaz.

Es también, por tanto, objetivo del texto convertirse en un instrumento de carácter estratégico y horizontal que incluya las iniciativas prioritarias y estratégicas que ayuden, de forma significativa, a la mejora de la prestación de los servicios públicos y a la modernización administrativa en la Comunidad Autónoma de Canarias. Define para ello ejes de actuación, programas y acciones que promueven, entre otros, la responsabilidad, la participación activa y la involucración de toda la organización.

Alguna de las acciones descritas podrán servir de referencia al resto de Administraciones Públicas Canarias teniendo presente que es también objetivo del Gobierno colaborar con esas Administraciones en su modernización.

3. ANTECEDENTES

El Gobierno de Canarias no ha sido ajeno a este proceso de modernización y búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios. Ya en el año 1993 se creó la Comisión Interdepartamental para la reforma administrativa (Decreto 30/1993 de 5 de marzo) ante la necesidad de adaptar la organización administrativa a la demanda social de prestación de servicios de aquel momento. Comisión que fue suprimida por el Decreto 187/1995 de 20 de julio de reestructuración de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El Consejo de Gobierno asumió, en diciembre de 2000, un compromiso explícito por la modernización y la mejora continua de la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos mediante el establecimiento de sistemas de calidad en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. La Viceconsejería de Administración Pública, mediante resolución de 10 de enero de 2001, hizo publico el acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de diciembre de 2000, que promovía la implantación de sistemas de calidad en las unidades

administrativas en la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. núm. 12, de 26 de enero de 2001).

3.1 Acciones de base

Junto a este compromiso explícito se han ido desarrollando en distintos ámbitos de la actividad administrativa acciones o medidas que han conformado la base para alcanzar una Administración orientada al ciudadano y gestionada sobre los principios de calidad y compromiso. Se detallan a continuación:

A) EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS:

- **Cartas de servicios:** Establecimiento e impulso de los documentos a través de los cuales las unidades y órganos administrativos y otras organizaciones informan públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.
- **Premios anuales a la calidad** del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias: La convocatoria tiene por finalidad premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y a reconocer las iniciativas de éstos para mejorar la calidad. Hasta la fecha se han convocado dos ediciones de los premios.

B) EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- **Portal de Gobierno:** Se ha renovado y potenciado el portal web del Gobierno de Canarias, como instrumento de recogida, actualización y consolidación de la información y de los servicios prestados por los distintos Departamentos y sus organismos públicos.
- **Ventanilla única:** En la relación con el ciudadano hay que destacar el establecimiento del sistema intercomunicado de registro de entrada y salida de documentos - definido como *ventanilla única* - que supuso un mayor acercamiento de la Administración al ciudadano, facilitándole la gestión de sus asuntos y evitándole, en lo posible, las complejidad derivada de los diferentes niveles administrativos. Con este proyecto las entidades locales canarias se convierten en verdaderas “ventanillas únicas”, a las que los ciudadanos pueden acudir con independencia de la Administración – estatal, autonómica o local – con la que necesiten relacionarse. Se persigue así que el ciudadano se dirija a la Administración más cercana o que le resulte más accesible sin preocuparse por si es o no la competente en el asunto que pretende solucionar.

- **Sistema de sugerencias y reclamaciones:** Se ha mejorado la atención al ciudadano con el establecimiento de un sistema de sugerencias y reclamaciones mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.
- **Servicio de Información y Atención Ciudadana SIAC:** Servicio que el Gobierno de Canarias pone a disposición de los ciudadanos sobre un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. Pieza fundamental de este servicio es la creación y puesta en funcionamiento de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, como unidad encargada de coordinar la información y atención presencial.
- **Servicio de Atención Telefónica 012:** También, en esta línea de mejora de la relación y atención con el ciudadano, el Gobierno de Canarias ha puesto a disposición el Teléfono 012, un servicio de atención telefónica desde el que se puede obtener información de manera rápida y cómoda las 24 horas del día, los 365 días del año.

C) EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

- **Firma electrónica:** También se ha tratado de agilizar los procedimientos administrativos introduciendo las tecnologías de la información y las comunicaciones e introduciendo sistemas de firma electrónica en los procedimientos administrativos.
- **Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Canarias PDSIC:** El plan, definido para el período 2000-2006, trazaba como objetivo, entre otros, establecer las líneas básicas de actuación para introducir y optimizar la sociedad de la información en el ámbito de la Comunidad Autónoma. Concretamente, en el apartado destinado a las Administraciones Públicas, planteaba "la mejora de la accesibilidad y gestión de la información y de los servicios a los administrados potenciando la utilización de las TIC, mediante proyectos de servicios avanzados y la estandarización de infraestructuras, sistemas y herramientas, en todos los ámbitos de las Administraciones Públicas".
- **Desarrollo e implantación de soluciones telemáticas para la mejora de la gestión:** Con la incorporación de numerosas actuaciones de carácter interno y horizontal en favor de una mejora de los sistemas de gestión. Sirvan como ejemplo los siguientes: en el ámbito de la contratación con la incorporación del Proyecto de Licitación Y Contratación Automática PLYCA, en el ámbito de personal con el Sistema de Información de Recursos Humanos SIRhUS o, en el entorno económico, con la implantación del Sistema de

Información Económico-Financiera de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias PICCAC.

- **PLATINO plataforma de interoperabilidad del Gobierno:** El proyecto PLATINO (PLATaforma de INterOperabilidad) consiste en la iniciativa más ambiciosa que ha realizado el Gobierno de Canarias en materia de modernización administrativa sobre un soporte tecnológico. El proyecto es un pilar básico puesto que sustentará, bajo un mismo soporte telemático, el conjunto de procedimientos que han de gestionar los diferentes centros directivos. Se trata, además, de un punto de inflexión interesante puesto que no sólo facilitará trabajar sobre un objetivo común, donde se entrelazan aspectos funcionales y técnicos sino que, además, ayudará a plasmar el modelo de administración electrónica que se pretende desarrollar para los próximos años.

D) EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

- **Plan de simplificación y racionalización de la gestión administrativa:** En el afán de mejorar los procedimientos administrativos y la gestión administrativa el Gobierno de Canarias, mediante acuerdo de 15 de febrero de 2005, aprobó el plan de simplificación y racionalización de la gestión administrativa en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. El objetivo marco era aproximar la Administración al ciudadano, facilitándole el ejercicio de sus derechos con plenas garantías así como la prestación de servicios eficientes y de calidad. Para acercar la Administración al ciudadano es preciso mejorar la gestión administrativa, lo que se traduce en: revisión de los procedimientos administrativos; supresión de trámites innecesarios; y reducción de los plazos de aplicación. Todo ello conforme a los criterios de legalidad, acierto y oportunidad, necesarios para lograr una buena práctica administrativa.

- **Sistema de gestión documental y organización de los archivos:** En este proceso de modernización de la gestión administrativa también ha sido importante el establecimiento de dicho sistema con el objetivo de racionalizar y unificar el tratamiento documental y conseguir una gestión eficaz y rentable. Asimismo, supone la configuración de centros y servicios que lleven a cabo la planificación, tratamiento y organización de los fondos documentales generados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para hacerlos accesibles y ponerlos al servicio de la información, la gestión administrativa y la investigación.

- **Identidad corporativa:** En una sociedad en la que factores como la globalización y el auge de la comunicación han convertido la imagen gráfica en un referente de primer orden, el Gobierno de Canarias no permaneció ajeno a dicha realidad y una de sus prioridades fue la dotación de instrumentos que reafirmaran su identidad y facilitaran su identificación ante los ciudadanos. Fruto de esta nueva realidad el Gobierno de Canarias, consciente de la necesidad de conectar, comunicar y transmitir información a la ciudadanía y de

que la comunicación con los ciudadanos constituye una obligación derivada de su propia naturaleza, de sus fines y de sus diversas actuaciones, aprobó su nueva identidad corporativa.

- **UNIFICA Sistema de información económico-financiero y de infraestructuras y equipamientos de Canarias**, como instrumento de cooperación y asistencia activa que facilita el intercambio, tratamiento y explotación de la información que necesitan recabar las distintas administraciones e instituciones públicas implicadas, para el ejercicio de sus competencias.

3.2 Marco jurídico y normativo

Buena parte de las acciones descritas han sido definidas sobre el correspondiente marco jurídico o normativo. Las relacionamos a continuación:

- Convenio Marco de 10 de junio de 1998 entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias para la colaboración en la progresiva implantación de un **sistema intercomunicado de Registros** entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma.
- Decreto 105/2000, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autónoma de Canarias.
- Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 205/2001, de 3 de diciembre, por el que se regula el empleo de la **firma electrónica** en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del **sistema de sugerencias y reclamaciones** en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Decreto 184/2004, de 21 de diciembre, por el que se aprueba la **identidad corporativa del Gobierno de Canarias** y se establecen las normas para su tratamiento y utilización.
- Acuerdo del Gobierno de Canarias de 15 de febrero de 2005 por el que se aprueba el Plan de **Simplificación y Racionalización** de la Gestión Administrativa en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 160/2006, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del **Sistema de gestión documental y organización de los archivos** dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula **el servicio de información y atención ciudadana** en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Por todo lo expuesto hasta el momento resulta evidente que el Gobierno de Canarias ha dado un paso importante para transformar la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y pasar de la cultura burocrática tradicional a un nuevo tipo de gestión, basado en los resultados y en la orientación al ciudadano, así como en criterios de calidad y compromiso. Todo ello, aunque necesario, no resulta siempre suficiente y habrá que dar un paso más para la puesta al día de nuestra Administración en función de las exigencias del momento y lugar, ante la necesidad de dar respuesta a los ciudadanos que demandan, cada vez más, unos servicios públicos de calidad.

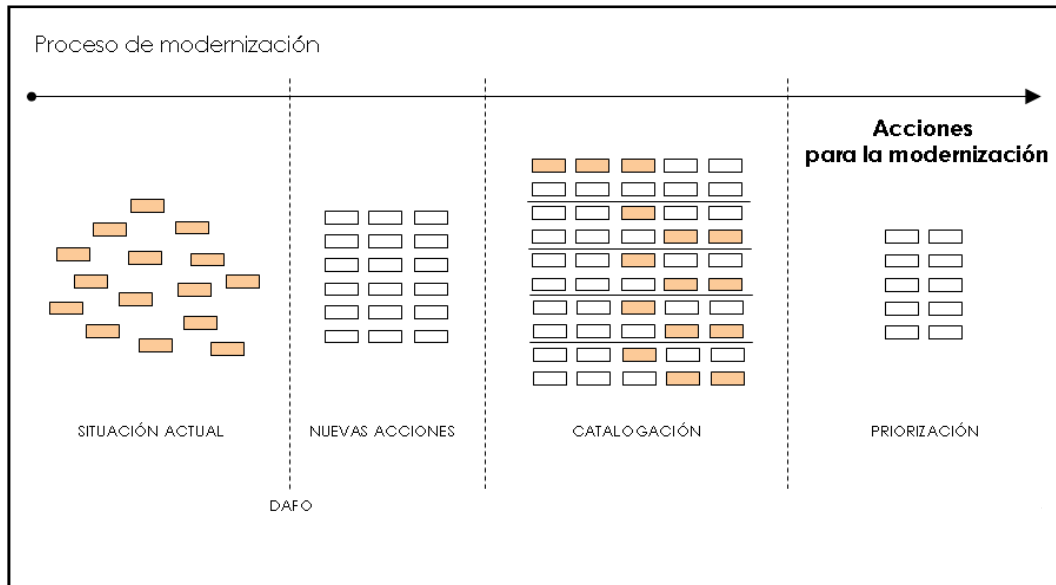
Es entonces cuando formulamos la pregunta clave: ¿Qué es lo que realmente diferencia el presente documento de Acciones del conjunto de iniciativas llevadas a cabo anteriormente por el Gobierno y lo hace estratégico?. La respuesta es clara: "Acciones para la modernización" es la **primera iniciativa de amplio espectro y elevada coordinación** que pone en marcha el Gobierno de Canarias y, por esa misma razón, pretende recoger, de forma corporativa, ordenada y precisa, el conjunto de pasos a seguir - en forma de hoja de ruta - con criterio y elevado grado de participación. Precisamente porque la modernización de la Administración, de por sí compleja, requiere, para su éxito, justamente eso: elevada coordinación en un entorno multidisciplinar, amplio consenso, espíritu de cooperación y, especialmente, herramientas y capacidad para compartir conocimiento. Se trata, por tanto, de un documento vivo, flexible y sometido a cambios y mejoras continuas puesto que el propio proceso de modernización así lo exige.

Y porque tenemos que seguir avanzando hacia una Administración acorde con nuestro tiempo, moderna, receptiva, que cultive nuevos valores, el valor de servicio público, la rapidez y calidad en la prestación de los servicios. Una Administración en la que las tecnologías de la información y la comunicación han de jugar un papel clave para el éxito de este proceso de modernización y mejora que ahora acometemos.

4. ACCIONES PARA LA MODERNIZACIÓN

4.1 El proceso de modernización

Acciones para la modernización es fruto de un análisis consistente en el estudio de **situación actual** de nuestra Administración Pública y de la observación de distintos modelos de éxito y mejores prácticas ya desarrolladas en otras administraciones. A partir del mismo se identificaron **nuevas acciones** que, posteriormente, necesitaron ser **catalogadas** y contextualizadas para, finalmente, trabajar en su adecuada **priorización**. Al grupo de las cuatro fases descritas es lo que denominamos “el proceso de modernización”. Se representa, de forma resumida, a través del siguiente diagrama:



Situación actual y DAFO

A partir del estado de **situación actual** (recopilación del conjunto de acciones llevadas a cabo por el Gobierno de Canarias en materia de modernización de la administración) se obtuvo el esquema de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (**DAFO**) que se presenta a continuación:

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escasez de recursos especializados (técnicos, funcionales y de gestión) para abordar las numerosas acciones a desarrollar o con dedicación exclusiva en materia de modernización. • Pocos elementos de coordinación interna (intra-administración) y externa (inter-administración) en el ámbito de la modernización (comisiones, equipos por centros directivos, unidades de modernización administrativa específicas). • El proceso se ha de desarrollar en un ámbito excesivamente amplio (Comunidad Autónoma), lo que lleva implícito un alto grado de complejidad para poner en marcha muchas acciones. • La complejidad normativa y lentitud en los procesos internos hace que, muchas veces, se retrase la ejecución de las acciones. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presión adicional en las organizaciones ante el cumplimiento de la ley 11/2007. • En ocasiones la velocidad inherente a los cambios dentro de la administración no facilita el desarrollo de determinadas acciones (gestión del cambio compleja) • Punto de inflexión para algunos proyectos transversales (PLATINO, SIAC, etc.) en materia de modernización que necesitan ser impulsados desde el conjunto de centros directivos para su mejor y más correcta consecución. • Falta de cultura de servicio público y miedo al cambio del personal de la organización.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apuesta firme del Gobierno de Canarias por la modernización de las Administraciones Públicas Canarias. • Esquema organizativo adecuado. El actual organigrama de la Consejería Presidencia, Justicia y Seguridad, favorable al desarrollo de la modernización desde el punto de vista funcional y técnico. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buen número de iniciativas puestas en marcha. • Posibilidades de financiación externa (nacional, europea) en el ámbito de la gestión del conocimiento y la potenciación de la administración electrónica. • Buenas infraestructuras tecnológicas.

Nuevas acciones

La segunda de las fases consistió en la recopilación de iniciativas y acciones planteadas por el Gobierno de Canarias en materia de modernización en base a las nuevas propuestas, proyectos ya definidos o puestos en marcha.

Catalogación

La fase número tres se centró en la búsqueda del contexto necesario para catalogar y describir adecuadamente el conjunto de acciones. Durante la misma se agruparon las acciones en torno a ejes de actuación y programas para, de esta forma, realizar un planteamiento más racional y adecuado. El detalle completo de dicha catalogación se presenta en el siguiente apartado correspondiente a “Los ejes de actuación”.

Priorización

La última de las fases es un proceso abierto y continuo donde, en base a los recursos disponibles y al DAFO presentado, se deberán seleccionar las acciones de modernización más prioritarias y estratégicas que desea abordar el Gobierno de Canarias en materia de modernización administrativa en los próximos años. Para ello la Comisión de Secretarios Generales Técnicos, con el apoyo de la Oficina para la Modernización Administrativa, se convertirá en el instrumento adecuado y donde tendrán representación y participación todos los agentes implicados en las acciones en los términos del punto 5 del presente documento.

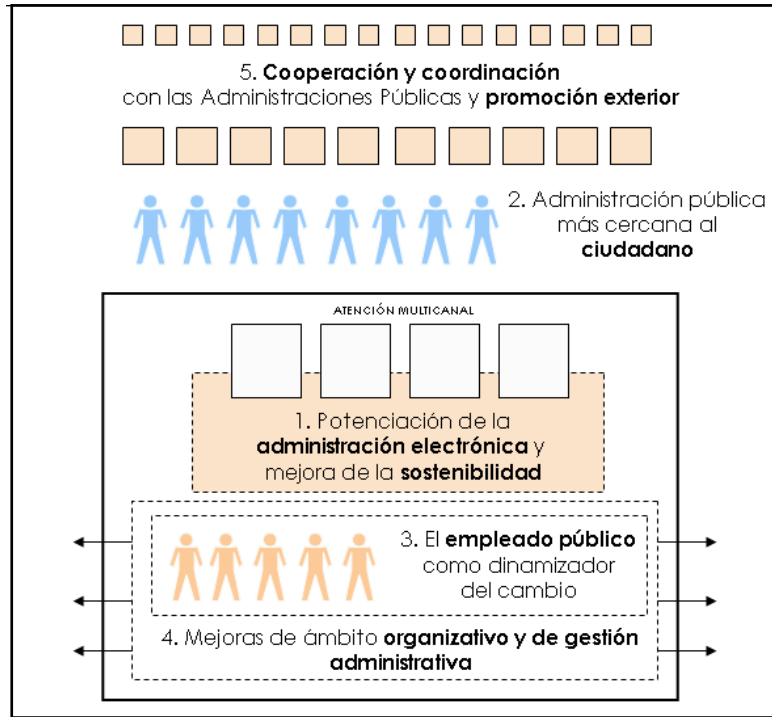
4.2 Los ejes de actuación

Dentro de la catalogación desarrollada (tercera de las fases del proceso de modernización) y, con el objeto de cumplir adecuadamente con la relación de objetivos definidos (decálogo para la modernización) se definieron los siguientes cinco **ejes de actuación**:

- **Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad:** Impulsar e implantar la administración electrónica para que los ciudadanos de Canarias puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con nuestra Administración Pública por medios electrónicos y, además, que el hecho de hacerlo ayude a fomentar el desarrollo de medidas que mejoren la sostenibilidad de los recursos naturales.

- **Administración pública más cercana al ciudadano:** Establecimiento de servicios de calidad orientados a la ciudadanía. Logro del pleno acercamiento e integración del ciudadano a la Administración Pública Canaria, estableciendo servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- **El empleado público como dinamizador del cambio:** Implicación y participación activa de los recursos humanos de la organización. Convertir al empleado público en el auténtico protagonista del proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias fomentando, además, la cultura de servicio público. Conseguir una organización moderna, ágil, eficaz y eficiente, capaz de crear valor en las personas.
- **Mejoras de ámbito organizativo y de gestión administrativa:** Introducir, desde estos ámbitos, acciones innovadoras (metodologías, análisis, gestión del conocimiento, gestión del cambio...), que favorezcan la mejor relación entre los recursos disponibles, la forma de coordinarlos y la forma de conocerlos y utilizarlos.
- **Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior:** El último de los ejes pretende, simultáneamente, establecer mecanismos internos y externos adecuados para la coordinación de todas las iniciativas y acciones a llevar a cabo, fomentar el espíritu de cooperación entre las diversas Administraciones Públicas y, en particular, con las Administraciones Públicas Canarias así como potenciar y canalizar la promoción externa del Gobierno de Canarias (actividades de difusión, imagen única del Gobierno, ...). De esta forma resultará más sencillo establecer objetivos comunes y consensuados, buscar la homogeneidad de los desarrollos tecnológicos, compartir sistemas de información, reaprovechar desarrollos y experiencias ya realizados por otros órganos así como compartir conocimiento y metodologías.

La representación de los ejes, en función de los ámbitos que abarcan, se describe a través de la siguiente figura:



Las tablas mostradas a continuación relacionan, para cada uno de los **ejes** de actuación, así como el detalle de los **programas** y **acciones** que incluyen.

Respecto a la última de las columnas (Consejerías responsables), incluye alguna de las siguientes dos opciones:

- Todas: Hace referencia a aquellas acciones de carácter transversal donde resultará estratégica la iniciativa y participación de todas y cada una de las Consejerías del Gobierno para su correcto desarrollo y consecución, siendo responsables de su ejecución dentro de su ámbito competencial.

- Presidencia, Justicia y Seguridad: Será dicha Consejería la encargada de impulsar y/o dinamizar, con máxima responsabilidad, dicha acción, a excepción de aquellas acciones que correspondan a otra Consejería en función de su ámbito competencial (Economía y Hacienda). No obstante tal indicación no implica que no pueda ser necesario la participación activa del resto de Consejerías en diferentes etapas de la acción.

(*) Nota: Las casillas que figuran en fondo gris identifican el conjunto de acciones puestas en marcha.

Eje de actuación nº 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad

EJE DE ACTUACIÓN	PROGRAMA	ACCIONES	CONSEJERÍAS RESPONSABLES
1. Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad	1.1 Dotar a los órganos administrativos del soporte, la tecnología y las herramientas necesarias para hacer posible el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos por medios electrónicos	1.1.1 Puesta en marcha de la Plataforma de Interoperabilidad (proyecto PLATINO) como infraestructura necesaria para hacer posible el ejercicio del derecho de los ciudadanos de Canarias a relacionarse con nuestra Administración Pública por medios electrónicos y que sea capaz de permitir el ejercicio de dicho derecho en la totalidad de los procedimientos y actuaciones de la competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias a partir del 31 de diciembre de 2009.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		1.1.2 Oficina de Soporte a la Administración Electrónica como elemento encargado del estudio, análisis y soporte a los diferentes centros directivos del Gobierno para la integración de sus aplicaciones al proyecto PLATINO y telematización de nuevos procedimientos.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		1.1.3 Normalización y codificación de las diferentes aplicaciones del Gobierno de Canarias en el ámbito de la administración electrónica para obtener una imagen más unificada y coherente.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		1.1.4 Establecer el marco normativo apropiado para el buen desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		1.1.5 Potenciar el sistema de licitación y contratación automática como herramienta de contratación telemática.	Economía y Hacienda

		1.1.6 Favorecer la renovación, ampliación o mejora de las actuales infraestructuras de telecomunicación y sistemas que garanticen el mejor acceso y con la mayor calidad a los servicios basados en administración electrónica.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
1.2 Simplificación, racionalización y normalización de procedimientos		1.2.1 Simplificar, racionalizar y normalizar los procedimientos administrativos reduciendo los plazos y tiempos de respuesta, eliminando trámites innecesarios y suprimiendo o reduciendo los documentos que deban presentarse a los estrictamente necesarios, acometiendo la elaboración de manuales de procedimientos.	Todas		
		1.2.2 Impulsar la preferencia por la tramitación de los procedimientos en soporte digital y, en su caso, sentar los criterios que faciliten la duplicidad de soportes mientras no pueda optarse por una completa informatización de los expedientes.	Todas		
		1.2.3 Implantar de forma progresiva un sistema unificado para la gestión de expedientes que estandarice los procedimientos administrativos posibilitando una gestión más dinámica favorecedora de una respuesta rápida a la ciudadanía.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
1.3 Dotar de seguridad técnica y jurídica al uso de medios electrónicos por parte de los órganos administrativos mediante sistemas de certificación digital (firma electrónica)		1.3.1 Ejecutar y extender el convenio con la Fábrica de Moneda y Timbre para dotar de firma electrónica al personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		1.3.2 Suscribir convenios con las Cámaras de Comercio y Colegios Profesionales para la presentación de documentos utilizando medios electrónicos.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		1.3.3 Impulsar los servicios para la identificación presencial de los usuarios con carácter previo a la expedición de los certificados digitales necesarios para el uso de la firma electrónica (Acreditación de Certificado Digital).	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		1.3.4 Adaptación de las aplicaciones para permitir el uso de sistemas de firma electrónica.	Todas		
		1.3.5 Realizar campañas de difusión sobre las ventajas de la firma electrónica fomentando, de este modo, el incremento del número de usuarios.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y

		<p>1.3.6 Desarrollar un programa de formación específico dirigido al personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para facilitar el manejo de esta herramienta y, en general, de los medios informáticos y telemáticos, en su actividad habitual.</p>	<p>Presidencia, Justicia y Seguridad</p>
		<p>1.3.7 Impulsar los proyectos que favorezcan la adaptación continua a la Ley Orgánica de Protección de Datos LOPD y revisión del documento de seguridad.</p>	<p>Todas</p>
		<p>1.3.8 Fomentar el acceso a la información administrativa por medios electrónicos con las oportunas medidas de seguridad.</p>	<p>Presidencia, Justicia y Seguridad</p>
	<p>1.4 Favorecer la sostenibilidad y la comunicación a través de la digitalización de la gestión documental en la actividad administrativa</p>	<p>1.4.1 Incentivar la preferencia por la generación y conversión de los documentos administrativos al soporte digital, reduciendo el papel a los supuestos en que resulte imprescindible.</p>	<p>Todas</p>
		<p>1.4.2 Garantizar la accesibilidad presente y futura a los documentos generados y almacenados en soporte digital, estableciendo los criterios de conservación de este tipo de documentos en el Archivo General de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.</p>	<p>Todas</p>
		<p>1.4.3 Desarrollar y adaptar las aplicaciones informáticas necesarias para facilitar la gestión documental en soporte digital, tanto por lo que se refiere a las relaciones externas (Administración-ciudadano), como a las internas (relaciones entre órganos y unidades administrativas).</p>	<p>Todas</p>
		<p>1.4.4 Establecer el carácter preceptivo de la remisión electrónica de la información entre órganos y unidades administrativas cuando esta modalidad de comunicación sea posible, limitando el uso del papel a los casos estrictamente necesarios.</p>	<p>Presidencia, Justicia y Seguridad</p>
		<p>1.4.5 En el marco de la Estrategia Canaria de Lucha contra el Cambio Climático, desarrollo del Plan de mitigación en sectores como la energía, el transporte, los residuos y la contratación pública, estableciendo Guías de ahorro, compras y buenas prácticas de sostenibilidad administrativa.</p>	<p>Todas</p>

Eje de actuación nº 2: Administración Pública más cercana al ciudadano

EJE DE ACTUACIÓN	PROGRAMA	ACCIONES	CONSEJERÍAS IMPLICADAS
2. Administración Pública más cercana al ciudadano	2.1 Consolidar el SIAC Servicio de Información y Atención Ciudadana y el soporte multicanal	2.1.1 Dotar al Servicio de Información y Atención Ciudadana SIAC de una herramienta corporativa de gestión e información administrativa.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.1.2 Extender la red de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana en los edificios de servicios múltiples del Gobierno de Canarias y en cada una de las Islas no capitalinas.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.1.3 Consolidar el servicio de atención telefónica 012 como servicio general de información y atención telefónica del Gobierno de Canarias.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.1.4 Reafirmar al portal web del Gobierno de Canarias como instrumento de recogida, actualización y consolidación de la información y de los servicios prestados por los distintos Departamentos y sus organismos públicos, cuyos contenidos se difundan por medio de Internet a través del desarrollo de normativa y soporte, favoreciendo el acceso a las personas con discapacidad.	Todas
		2.1.5 Incorporar al SIAC Servicio de Información y Atención Ciudadana nuevos canales de comunicación que la tecnología permita (servicios interactivos, servicios móviles, Televisión Digital Terrestre TDT, ...)	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.1.6 Implantar las actuaciones de respuesta inmediata , a través de las cuales el ciudadano podrá obtener la resolución de un número importante de trámites en el acto.	Todas
		2.1.7 Evaluar el sistema de sugerencias y reclamaciones como fuente indirecta de conocimiento de la calidad con la que se prestan los servicios de atención a la ciudadanía, con la finalidad de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora.	Presidencia, Justicia y Seguridad

		2.1.8 Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el Servicio de Información y Atención Ciudadana.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.1.9 Establecer un decálogo de derechos de los ciudadanos ante la Administración.	Presidencia, Justicia y Seguridad
	2.2 La calidad al servicio del ciudadano	2.2.1 Continuar con la elaboración, aprobación e implantación de cartas de servicios como documentos que permitan a las unidades y órganos administrativos y a otras organizaciones informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.	Todas
		2.2.2 Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en las cartas de servicios aprobadas, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas.	Todas
		2.2.3 Medir periódicamente el índice de percepción de calidad de los servicios que proporcione el conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, facilitando así la toma de decisiones.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.2.4 Impulsar en todos los Departamentos y sus organismos públicos la autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios que comprenderá la medición de los niveles efectivos de prestación de sus servicios, teniendo como referencia el modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).	Presidencia, Justicia y Seguridad
		2.2.5 Continuar con la convocatoria de los premios anuales a la calidad del servicio público en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y a las mejores prácticas, que tienen por finalidad premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y a reconocer las iniciativas de éstos para mejorar la calidad de sus servicios.	Presidencia, Justicia y Seguridad
	2.3 La participación ciudadana en los servicios públicos	2.3.1 Completar el Plan Estratégico de Participación Ciudadana como herramienta para la coordinación de la participación en las distintas Instituciones de la Comunidad Autónoma, reforzando su papel a través de una Ley Canaria de Participación Ciudadana.	Presidencia, Justicia y Seguridad

		2.3.2 Establecer los cauces adecuados para la participación de la ciudadanía en el establecimiento de los estándares de calidad de los servicios públicos y captación de nuevas demandas.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		2.3.3 Crear un espacio virtual de interrelación Administración-ciudadanos.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		2.3.4 Divulgar entre la ciudadanía las iniciativas, proyectos y resultados que se alcancen en materia de modernización y mejora de los servicios públicos que presta la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		2.3.5 Establecer una red de puntos públicos de acceso que permita la ínter actuación del ciudadano con la Administración desde cualquier punto de la geografía canaria, utilizando lugares de común acceso (telecentros, estaciones de guaguas, hospitales, centros educativos...).	Presidencia, Seguridad	Justicia	y

Eje de actuación nº 3: El empleado público como dinamizador del cambio

EJE DE ACTUACIÓN	PROGRAMA	ACCIONES	CONSEJERÍAS IMPLICADAS		
3. El empleado público como dinamizador del cambio	3.1 Formación del empleado público	3.1.1 Establecer y desarrollar un plan de formación en materia de calidad, información y atención ciudadana, modernización de las Administraciones Públicas y administración electrónica para el personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (funcionarios, laborales y personal eventual).	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		3.1.2 Establecer y desarrollar un plan de formación para directivos públicos , con la finalidad de favorecer la formación de estos directivos en técnicas y herramientas de gestión que les permitan la toma de decisiones y la prestación de servicios de mayor calidad.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		3.1.3 Fomentar, con las universidades canarias, el desarrollo de cursos de experto, de especialización o de postgrado en materia de modernización administrativa.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y

		3.1.4 Celebración de jornadas/seminarios de modernización orientadas a la difusión de las acciones llevadas a cabo por el Gobierno y a fomentar la dinamización del empleado público (de carácter interno)	Presidencia, Justicia y Seguridad
		3.1.5 Fomentar jornadas orientadas a la presentación de nuevas acciones e iniciativas de modernización desarrolladas por los diferentes centros directivos del Gobierno.	Todas
		3.1.6 Fomentar la formación del personal, tras la superación de los procesos selectivos , en los periodos de prácticas, así como los cursos de perfeccionamiento continuo.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		3.1.7 Incluir en las bases de las convocatorias para el acceso del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canaria, materias relacionadas con la modernización administrativa.	Presidencia, Justicia y Seguridad
	3.2 Implicación del empleado público	3.2.1 Diseñar y desarrollar campañas de sensibilización dirigida a los empleados públicos , con la finalidad de conseguir su implicación en los objetivos de la organización a la que pertenecen.	Todas
		3.2.2 Potenciar el portal del empleado público , como vía que favorezca la comunicación y participación, la difusión de información entre los empleados públicos y que permita conocer su opinión en cualquier tema que se formule.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		3.2.3 Establecer un sistema de reconocimiento , a través de la concesión de incentivos y premios, con la finalidad de motivar e involucrar al personal en el proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		3.2.4 Elaborar y aprobar un código deontológico que recoja los principios éticos y de conducta que deban inspirar la actividad de los altos cargos del Gobierno de Canarias, así como del resto de empleados públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Justicia y Seguridad

	3.3 Reducción del absentismo laboral	3.3.1 Realizar estudios sobre las causas y extensión del absentismo así como las medidas que puedan aplicarse estableciendo para ello un sistema de indicadores.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		3.3.2 Como resultado de los estudios previstos en el apartado anterior, establecer acciones homogéneas a desarrollar por los Departamentos, con el objeto de disminuir , con carácter general, el absentismo laboral .	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		3.3.3 Implantar un sistema informático corporativo que soporte la gestión del sistema de control de acceso, permanencia y salida del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		3.3.4 Implantar un sistema informático que facilite la labor de inspección médica del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
	3.4 Desarrollo del estatuto básico del empleado público	3.4.1 Elaborar y aprobar una nueva Ley de la Función Pública Canaria que desarrolle y complemente el estatuto básico del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como sus correspondientes normas reglamentarias de desarrollo.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		3.4.2 Establecer un sistema de evaluación del desempeño del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el objeto de medir y valorar la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados así como el reconocimiento derivado de una evaluación positiva.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y

Eje de actuación nº 4: Mejoras de ámbito organizativo y de gestión administrativa

EJE DE ACTUACIÓN	PROGRAMA	ACCIONES	CONSEJERÍAS IMPLICADAS
4. Mejoras de ámbito organizativo y de gestión administrativa	4.1 Reformas normativas	4.1.1 Analizar y revisar las leyes y normas de carácter general sobre organización, régimen y funcionamiento del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia del Gobierno y Presidencia, Justicia y Seguridad

		4.1.2 Elaborar y aprobar una norma de carácter general que tendrá por objeto la regulación de la expedición de certificados, compulsas, sellados simples y copias auténticas de documentos en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.1.3 Elaborar y aprobar un manual de técnica normativa que contenga las directrices sobre los caracteres técnicos que han de reunir las disposiciones normativas con la finalidad de garantizar el principio de seguridad jurídica.	Presidencia del Gobierno
		4.1.4 Revisión y simplificación de la normativa sectorial que permita un mejor ajuste a las necesidades que reclaman los ciudadanos (revisión de procedimientos y normativa).	Todas
		4.1.5 Adecuación y actualización de los procedimientos administrativos autonómicos en cuanto a los plazos máximos para resolver y notificar y los efectos del silencio administrativo.	Todas
	4.2 Mejoras organizativas	4.2.1 Racionalizar las relaciones de puestos de trabajo RPT's , adaptando las estructuras de los puestos de trabajo a los nuevos sistemas de gestión de personal.	Todas
		4.2.2 Revisar el actual catálogo de funciones y tareas de las relaciones de puestos de trabajo RPT's de forma que sea posible contemplar los nuevos retos y habilidades profesionales inherentes al desarrollo tecnológico.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.3 Establecer un sistema de evaluación del rendimiento de las unidades administrativas, como sistema complementario al de evaluación del desempeño de los empleados públicos.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.4 Elaborar y aprobar un manual de documentos administrativos , de obligado cumplimiento, con la finalidad de homogeneizar y normalizar la producción documental.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.5 Identificar y estudiar acciones de modernización iniciadas y no implantadas, que pudieran ser reactivadas por medio de planteamientos novedosos en el ámbito de la gestión del conocimiento y/o del cambio a través del desarrollo de soluciones específicas de uso común en el ámbito del Gobierno de Canarias.	Todas

		4.2.6 Impulso de sistemas de gestión del conocimiento en el ámbito interno de los departamentos (Intranet departamentales)	Todas
		4.2.7 Estudiar el desarrollo de modelos organizativos que favorezcan las acciones de modernización en los diferentes centros directivos del Gobierno.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.8 Elaborar estudios para la implantación de cuadros de mandos integrales en materia de gestión y/o modernización administrativa que favorezcan la toma de decisiones en los diferentes centros directivos.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.9 Desarrollar el sistema económico financiero de la Comunidad Canaria SEFCAN .	Economía y Hacienda
		4.2.10 Establecer sistemas de gestión por objetivos y rendición de cuentas que faciliten la eficacia de la Administración de cara a los servicios que demandan los ciudadanos.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.11 Establecer, para el Boletín Oficial de Canarias , el sistema informático y el soporte adecuado que facilite al resto de la Administración el conjunto de trámites previos a su publicación electrónica.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		4.2.12 Establecer un sistema único de biblioteca administrativas digitales que permitan la compartición de recursos y conocimientos en materia administrativa de forma más homogénea y coherente.	Presidencia, Justicia y Seguridad

Eje de actuación nº 5: Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior

EJE DE ACTUACIÓN	PROGRAMA	ACCIONES	CONSEJERÍAS IMPLICADAS
5. Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior	5.1 En materia de modernización de las Administraciones Públicas Canarias	5.1.1 Completar el Pacto Local canario, con una renovada "Ley de Cabildos" que garantice a éstos como gobiernos insulares pero que, a su vez, descentralice parte de sus competencias hacia los Ayuntamientos.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		5.1.2 Promover la modificación de la Ley del Fondo Canario de Financiación Municipal , en colaboración con la FECAM, priorizando los objetivos de inversión o saneamiento financiero.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		5.1.3 Extrapolar acciones y experiencias de modernización en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias al resto de Administraciones Públicas Canarias y fomentarlo entre ellas.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		5.1.4 Impulsar una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		5.1.5 Prestar asesoramiento y apoyo general al resto de Administraciones Canarias en materia de modernización administrativa, estableciendo mecanismos permanentes para la coordinación de acciones conjuntas que se deban realizar entre administraciones y, de forma específica, para el cumplimiento de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.	Presidencia, Justicia y Seguridad
	5.2 En materia de soporte tecnológico y administración electrónica de las Administraciones Públicas Canarias	5.2.1 Ampliación de la Red corporativa del Gobierno (red Atlántida) para lograr acceso directo y seguro al mayor número de administraciones públicas canarias.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		5.2.2 Apoyo a la mejora de infraestructuras de telecomunicación en las administraciones locales que favorezcan su desarrollo y/o ayuden a minimizar sus costes de comunicación.	Presidencia, Justicia y Seguridad
		5.2.3 Puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet en las oficinas de registro y atención al público de aquellos Ayuntamientos adheridos al convenio de ventanilla única.	Presidencia, Justicia y Seguridad

		5.2.4 Desarrollo del portal de servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para las entidades que integran la Administración Local	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		5.2.5 Coordinación con las Entidades Locales Canarias para el impulso de la Administración Electrónica. Foro interadministrativo.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		5.2.6 Financiar la adquisición de equipamiento informático destinado al registro administrativo de entrada y salida de documentos por parte de las Entidades Locales adheridas por convenio.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		5.2.7 Impulsar la adhesión de los ayuntamientos con una población inferior a los 50.000 habitantes al convenio suscrito, con fecha 2 de enero de 2002, entre el Gobierno de Canarias y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		5.2.8 Impulsar la suscripción de una adenda al convenio suscrito el 28 de enero de 2002 el Gobierno de Canarias y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica, al objeto de posibilitar la adhesión al mismo de los Ayuntamientos de poblaciones con más de 50.000 habitantes.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		5.2.9 Formación de los empleados públicos de las Entidades Locales Canarias en materia de administración electrónica.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
	5.3 Promoción exterior	5.3.1 Promover la celebración de eventos en materia de modernización, administración electrónica, organización y tecnología, etc. en el entorno de la Administración Pública y especialmente orientados a analizar el mejor equilibrio entre los planes de modernización, las estructuras de Gobierno y el soporte tecnológico con el que cuentan otras Administraciones Públicas.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y
		5.3.2 Unificar y coordinar la imagen exterior del Gobierno de Canarias en materia de modernización y/o administración electrónica ante la participación en congresos, ferias o cualquier otro tipo de evento para que dicha imagen sea única y sobre un mensaje institucional.	Presidencia, Seguridad	Justicia	y

5. AGENTES IMPLICADOS

Para acometer un proceso de modernización y mejora como el que nos ocupa resulta fundamental el compromiso y la implicación de toda la organización y de sus responsables políticos.

El Gobierno de Canarias, consciente de tal labor, designa a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad (departamento competente en materias de organización administrativa, calidad de los servicios públicos, administración electrónica y tecnologías de la información y comunicación) como responsable de este proceso de modernización, sirviendo a la vez de dinamizadora e impulsora de la mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. La Viceconsejería de Administración Pública a través de la Inspección General de Servicios, como responsable funcional, y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, como responsable tecnológico, asumen el peso organizativo y administrativo del desarrollo de estas acciones.

Así mismo tendrán participación activa, desde sus correspondientes áreas de competencia, la Dirección General de Función Pública, la Dirección General de Administración Territorial y Gobernación, la Dirección General de Relaciones Institucionales y Participación Ciudadana y el Instituto Canario de Administración Pública.

Factor clave del éxito es la participación e implicación activa de todas las Consejerías del Gobierno de Canarias, siendo auténticas protagonistas del proceso de modernización y mejora en sus respectivos ámbitos competenciales.

Con la finalidad de asegurar que, tanto los órganos políticos como todos los agentes implicados, estén plenamente coordinados, comprometidos e identificados con los objetivos perseguidos, la Comisión de Secretarios Generales Técnicos será la responsable del impulso, seguimiento y evaluación del proceso de modernización y mejora. A tal fin establecerá las directrices, coordinará el conjunto de acciones presentes y de futuro, impulsará la consecución de objetivos y realizará el seguimiento de su implantación.

En las sesiones de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos en que se aborden temas relacionados con el proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, podrán asistir por invitación del Presidente, los titulares de los siguientes centros directivos:

- Viceconsejería de Administración Pública.
- Inspección General de Servicios.

- Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.
- Dirección General de Planificación y Presupuesto.
- Dirección General de Función Pública.
- Instituto Canario de Administración Pública.
- Dirección General de Relaciones Institucionales y Participación Ciudadana.
- Cualesquiera otros que se entiendan necesarios

La Viceconsejería de Administración Pública, la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías estarán asistidas por la denominada **Oficina para la Modernización Administrativa**. Dicha Oficina estará constituida, inicialmente, por personal de la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Los titulares de estos Centros Directivos designarán un responsable funcional y otro tecnológico respectivamente.

Las funciones principales de la Oficina se relacionan a continuación:

- Actuar como principal agente dinamizador e impulsor de las acciones de modernización.
- Coordinar la ejecución de acciones.
- Evaluación y seguimiento.
- Elaborar cuantos informes técnicos y/o funcionales sean necesarios sobre cualquiera de los aspectos relacionados con la modernización.
- Elaborar, para cada ejercicio, el programa anual de acciones que deberán estar alineadas con el conjunto de ejes y programas definidos en el documento "Acciones" partiendo de la documentación remitida por las Consejerías responsables de su ejecución.
- Servir de soporte y asistencia a los diferentes Centros Directivos y al resto de Administraciones Públicas Canarias en materia de modernización administrativa.

6. CONCLUSIONES

A partir de la documentación desarrollada es posible concluir que el Gobierno de Canarias cuenta con todos los elementos necesarios que le permitirán abordar con paso firme el reto de la modernización:

- Los objetivos son claros, posibles y realizables.
- Se han definido un total de **91 acciones**, agrupadas en **16 programas** y, a su vez, desarrolladas sobre **5 ejes** de actuación.
- Se han identificado los agentes implicados y su nivel de compromiso.

Y, lo más importante, se cuenta con el apoyo, la ilusión y el mejor equipo de profesionales para afrontar dicho reto con las máximas garantías de éxito.

La puesta en marcha y avance de las nuevas acciones de modernización resultará, por tanto, un proceso interesante y complejo. Requerirá priorizar, en base a criterios cuantificables, nuevos indicadores, recursos disponibles, etc. el conjunto de iniciativas a poner en funcionamiento pero, sin duda, ayudará a Canarias y a su Administración a convertirse en un verdadero modelo de Servicio Público.

www.gobcan.es/modernizacion



Gobierno de Canarias
Consejería de Presidencia,
Justicia y Seguridad