

Transformación Digital de las AA.PP. en les Illes Balears

v1.0

27/01/16
Palma de Mallorca

Fundación Socinfo



<http://www.socinfo.es/>



Jaime Tovar
Ajuntament de Calvià - Ayuntamiento de Calvià
Director General de Transparència i Innovació a la Administració
Director General de Transparencia e Innovación en la Administración
jtovar@calvia.com
[@jtovar63](https://twitter.com/jtovar63)

0.- Introducción

A.- Nube de etiquetas “antiguas”. Grupo A:

Excelencia
Objetivos
Liderazgo Organización
Estrategia
Calidad
Vieja Participación
Evaluación

B.- Nube de etiquetas “de moda”. Grupo B:

Gobierno Abierto
Transparencia
Rendición de cuentas
Nueva Participación
Nueva Gobernanza

Algunas administraciones y personas empezamos hace años trabajando con los conceptos del grupo A, y hemos ido migrando, trasladándonos o “refugiándonos” en los conceptos “de moda”, los que marcan la agenda, los B. Quizás (aunque de manera inconsciente) motivados por un cierto pesimismo, “cansancio” o sensación de fracaso de las posibilidades de cambiar nuestra organizaciones públicas con A.

Pero paradójicamente, esas mismas personas y organización nos damos cuenta hoy, que sin A, no se produce B. **B es un producto o consecuencia a A.**

1.- Portal de Transparencia

Experiencia de Calvià: Intensa. Ha constituido una oportunidad de “entrar en la cocina” de los servicios municipales. Experiencia “muy transversal”. Proceso muy enriquecedor, para detectar las Debilidades y las Fortalezas de aspectos organizativos, de definición de responsabilidades, (¿quién se ocupa de esto...?), de información, tecnológicos, de competencias y capacidades de equipos y personas, de voluntades, ...

Nos permitió saber cómo tenemos los datos, en cuanto a:

- Ordenados
- Integrados
- Accesibles
- Operables
- Interoperables
- Seguros
- Confiables
- ...

Obtuvimos un Diagnóstico, que compartimos, y que realmente no era sólo un diagnóstico de transparencia, era un diagnóstico de “información” y por lo tanto también de organización y orden interno.

Ayuntamiento > Organización municipal > Transparencia 

Portal de Transparencia, Publicidad Activa y Acceso a la información

En este Portal o espacio web el Ayuntamiento de Calvià promueve y facilita el desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la aplicación de la Ordenanza Municipal de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización.

Este es el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Calvià y, de acuerdo con los términos contemplados en los correspondientes convenios firmados con el Ayuntamiento, del organismo autónomo Institut Municipal d'Educació i Biblioteques (IMEB), y de las empresas municipales Calvià 2000 y Llar de Calvià.

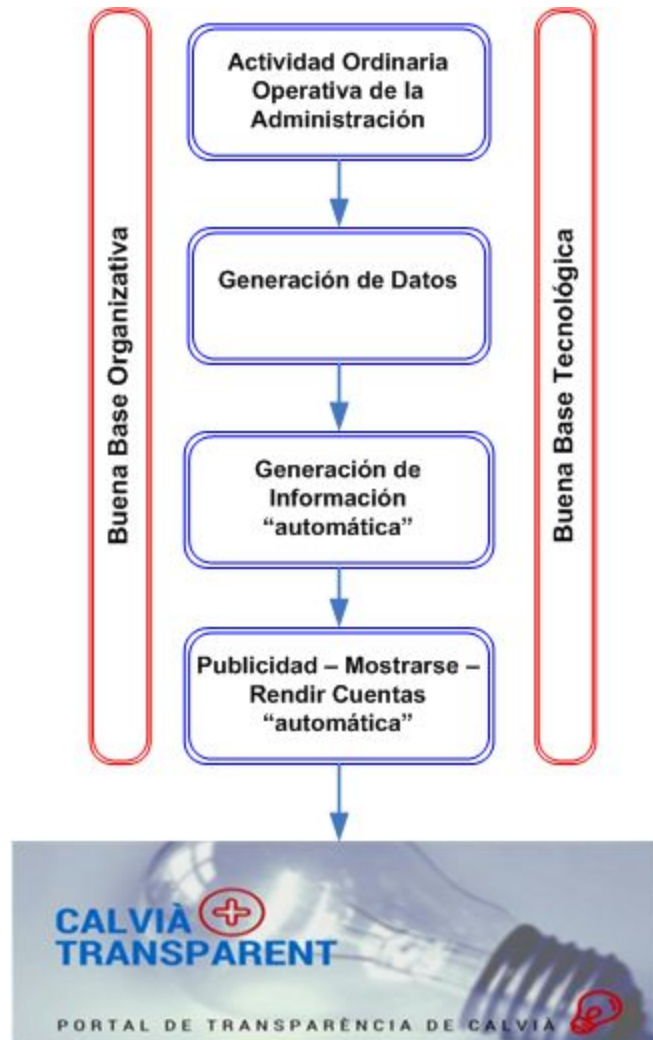
Acceda a la información pública a través de los diferentes bloques temáticos (ORGANIZACIÓN, ALTOS CARGOS, INFORMACIÓN JURÍDICA, CONTRATACIÓN, ECONOMÍA Y FINANZAS, TERRITORIO, SERVICIOS), o solicite la información pública que desee conocer y que no encuentre disponible en la web (SOLICITUD DE INFORMACIÓN), y por último le animamos a hacer SUGERENCIAS para seguir mejorando este portal.

Información relacionada

 Calvià en la Red de EELL por la Transparencia (Castellano) (143kb)

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Organización Información sobre la institución, la organización, planificación y personal</p> |  <p>Altos Cargos Información sobre personal que ejerce la máxima responsabilidad</p> |  <p>Información jurídica Información de relevancia jurídica y patrimonial</p> |
|  <p>Contratación Información sobre contratación, convenios y subvenciones</p> |  <p>Economía y Finanzas Información económica, financiera y presupuestaria</p> |  <p>Territorio Información sobre medio ambiente, obras públicas y urbanismo.</p> |
|  <p>Servicios Información sobre servicios y procedimientos</p> |  <p>Solicitud de información Derecho de acceso a la información pública</p> |  <p>Sugerencias Cuestionario para mejorar el portal de transparencia.</p> |

Tras este proceso, podremos reconstruir nuestro **esquema ideal** para mejorar y entrar en las próximas fases de mejora:



Respecto a la tecnología el Ajuntament de Calvià se adhirió al *Acuerdo Marco de colaboración entre la AGE y la FEMP para facilitar la Ley 19/13 (Transparencia)*, y exploramos el Portal en la nube que facilitaba el Ministerio de AAPP, pero decidimos finalmente salir con un Portal en la Web municipal (gestor de contenidos propio).

2.- Tecnología

¿Nueva Tecnología?

La tecnología no es un fin en sí misma, es un instrumento. No es conveniente empezar por ella.

Ante necesidades tecnológicas: después de un buen análisis (hablar, discutir mucho y debatir esquemas con varias versiones), viene el momento de la definición del modelo funcional y luego (finalmente) se debería optar por la tecnología. ¿Hacemos siempre ese recorrido bien?.

La tecnología que encontramos a veces la notamos muy orientada (en su diseño y usabilidad) a uno de estos interesados:

- la organización
- a otras administraciones
- a los funcionarios
- a los ciudadanos

Lo importante sería encontrar el equilibrio: soluciones que ninguno de estos colectivos “ganen”, que todos se sientan cómodos.

“Casi todo está inventado”. Quizás haya que **reenfocar/reorientar los departamentos “de informática”** hacia otra misión. Convertirlos en departamentos de innovación, muy de la mano del modelo estratégico de la administración a la que sirve. Deberían convertirse en facilitadores o integradores (muchas gente está “programando” y haciendo cosas muy bien hechas). Ahora la clave de estas personas y equipos es salir, observar lo que hay por ahí, estar atentos, conocer lo último y las tendencias. Finalmente “casar” todo eso con las necesidades de los ciudadanos y de la organización pública concreta, y proponer las soluciones tecnológicas, adaptarlas y ponerlas en marcha.

3.- Y en Calvià, ¿qué estamos haciendo?

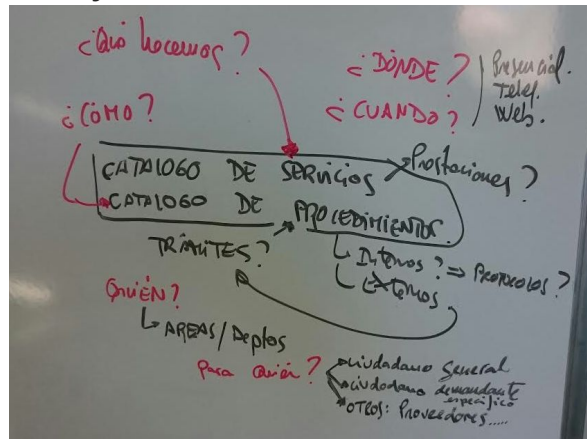
Hemos empezado haciéndonos estas tres preguntas básicas:

- ¿Qué hacemos?
- ¿Cómo lo hacemos?.
- ¿Están satisfechos los ciudadanos? ¿Lo hacemos bien?

La diferencia entre una administración y una empresa privada es que (lamentablemente quizás, por el “monopolio” que tenemos) podríamos sobrevivir sin plantearnos estas preguntas ni contestarlas, las empresas privadas no.

En el Ajuntament de Calvià para avanzar, vamos a utilizar diferentes “palancas de cambio”, algunas ya las tenemos definidas:

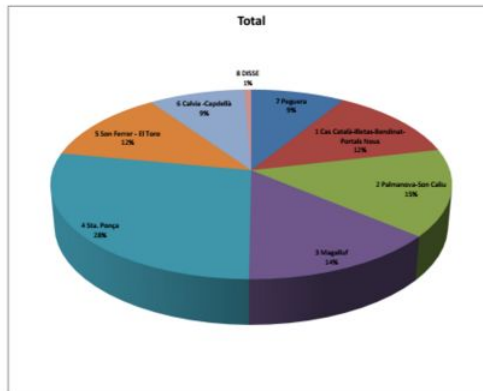
● Catálogo de Servicios y Procedimientos



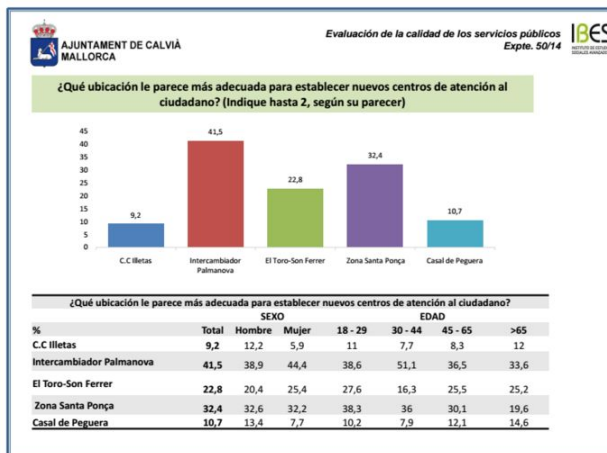
● Nuevo SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) y descentralización

| CODI ZONA | ZONA | Nº |
|---|---------------|------|
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | BADIA DE PALÍ | 251 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | BENDINAT CEN | 7 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | BENDINAT BEN | 208 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | CAS CATALA | 75 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | CAS CATALA N | 378 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | CASTELL BENÇ | 174 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | PORTALS NOU | 794 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | SES ILLETES | 156 |
| 2 Palmanova-Son Caliu | COSTA D'EN BI | 167 |
| 2 Palmanova-Son Caliu | PALMANOVA | 1000 |
| 2 Palmanova-Son Caliu | SES PLANES | 764 |
| 2 Palmanova-Son Caliu | SON CALIU | 300 |
| 3 Magaluf | SA FERRASSA | 34 |
| 3 Magaluf | CAS SANONES | 200 |
| 3 Magaluf | SON MATIES | 50 |
| 3 Magaluf | MAGALUF | 1904 |
| 3 Magaluf | TORRENOVA | 356 |
| 3 Magaluf | VOMARR | 38 |
| 4 Sta. Ponça | NOVA SANTA F | 1956 |
| 4 Sta. Ponça | COSTA DE LA I | 910 |
| 4 Sta. Ponça | ES CASTELLÓ | 175 |
| 4 Sta. Ponça | GALATZO | 311 |
| 4 Sta. Ponça | SANTA PONÇA | 1828 |
| 4 Sta. Ponça | SES HOTES VE | 911 |
| 4 Sta. Ponça | SON RUADRE | 362 |
| 5 Son Ferrer - El Toro | EL TORO | 749 |
| 5 Son Ferrer - El Toro | PORTALS VELL | 95 |
| 5 Son Ferrer - El Toro | SOL DE MALLC | 184 |
| 5 Son Ferrer - El Toro | SON FERRER | 1378 |
| 6 Calvià-Capdeella | CALVA VILA | 1238 |
| 6 Calvià-Capdeella | SON FONT | 95 |
| 6 Calvià-Capdeella | ES CAPDELLA | 344 |
| 7 Peguera | CALA FORNELLS | 52 |
| 7 Peguera | ES PLA DE PEG | 328 |
| 7 Peguera | PEGUERA | 1120 |
| 7 Peguera | SA TALAMA PEC | 132 |
| 8 D'ESSE | D'ESSEMMATS | 117 |

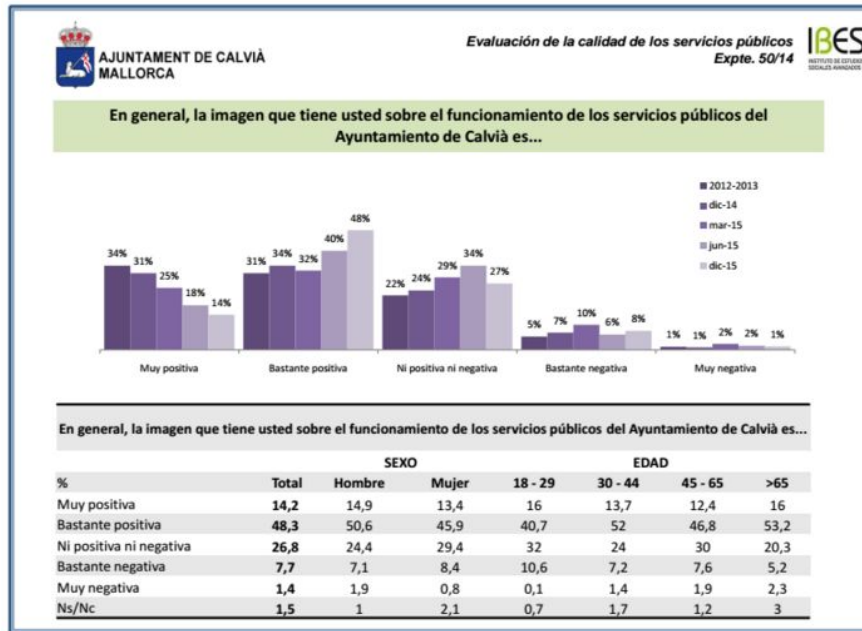
NOTA: Tener en cuenta que las zonas corresponden al domicilio del solicitante.



| Zonas de 1ra | Suma de nº |
|---|------------|
| 7 Peguera | 1433 |
| 1 Cas. Calvià-Betús-Bendinat-Portals Nous | 2365 |
| 2 Palmanova-Son Caliu | 2771 |
| 3 Magaluf | 2612 |
| 4 Sta. Ponça | 5200 |
| 5 Son Ferrer - El Toro | 2319 |
| 6 Calvià-Capdeella | 1677 |
| 8 D'ESSE | 117 |
| Total general | 19884 |



- **Escuchar** al ciudadano: Mecanismos de observación, de evaluación de los servicios. Establecer un sistema o modelo que nos permita monitorizarlos.



- **Redes Sociales.** Implementación de nuevas. Estrategias y Modelo de Comunicación.



Todo esto nos genera la oportunidad para :

- Mejorar, revisar lo que hacemos
- Reorientarnos al ciudadano, como el centro de nuestra actividad
- Adecuarnos a las exigencias de la Administración electrónica

4.- Administración Electrónica

Las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AP y 40/2015 de Régimen

Jurídico del Sector Público, asientan el hecho de que el uso del medio electrónico tiene que ser el habitual en las relaciones de las Administraciones con los ciudadanos y de aquellas entre sí.

Importantísimo reto: convertir nuestra Administración en electrónica. Toda.



El acceso/la identificación: ahora es una brecha, aún no se ha resuelto bien. Recordemos que para determinados trámites necesitamos asegurar la identificación (pero no necesariamente con la firma electrónica).

Otros (en el ámbito privado) lo están resolviendo bien.

Debate o tensión entre la necesidad de acreditación de identidad y la flexibilidad o facilidad para que los ciudadanos accedan a la administración. Ej. solicitud de acceso a la información por dos vías: por la formal o reglada/ por la vía "informal" (Quéjese, DMS, etc.)

5.- Innovación

No nos podemos quedar parados. Estar parados hoy es retroceder.

La madurez de la organización es fundamental. Debería inventarse un "test" para conocer qué nivel de madurez se dispone, y que nos advirtiera si podemos o tenemos masa crítica suficiente

para lanzarnos a proyectos innovadores, o hay que seguir evangelizando y formando a nuestra organización, para no fracasar.

Las administraciones deben prepararse para la innovación, dotarse de recursos, buscar espacios y tiempos para eso, y armar una estrategia para que la innovación se encuentre y florezca en todos los departamentos y servicios municipales. Las personas son lo importante. Hay que convertirla en una “actitud”.

Existen ya muchos aspectos que están cambiando o van a cambiar más aún la manera de operar, de trabajar, de obtener información, de relacionarnos, de informar a los ciudadanos. Algunos de esto son:

- Sensorización (movilidad, transporte, medio ambiente, aforos...)
- Big Data. Ya empieza a haber “ofertas” a las administraciones públicas que no sabemos bien cómo gestionar.
- Georeferenciación y Geolocalización y sus productos.
- Escucha inteligente de la Redes Sociales.
- Soluciones integradoras y predictivas que gestionan la información, nos la presentan amable y nos permite adoptar decisiones. Cuadros de Mando.
- Etc.

Todo ello debe (y puede) ser compatible con la protección de derechos de los ciudadanos, especialmente de protección de datos (LOPDP). También es un importante reto.

6.- Cierre

Finalmente, quizás de todo lo que se ha hablado lo más importante es la voluntad, la voluntad de aprender y prestar el mejor servicio posible a los ciudadanos. La voluntad política, directiva, técnica y la de todos los trabajadores públicos para afrontar estos grandes retos que hemos comentado.

En Calvià estamos por eso.

En el camino de la mejora y la innovación nos encontraremos.

Jaime Tovar
Ajuntament de Calvià - Ayuntamiento de Calvià
Director General de Transparència i Innovació a la Administració
Director General de Transparencia e Innovación en la Administración
jtovar@calvia.com
[@jtovar63](#)