

Actualmente las Administraciones Públicas (AAPP) están adaptándose a ofrecer unos servicios públicos cercanos a los ciudadanos, facilitándoles su uso y ofreciendo transparencia en toda su gestión.

En las últimas encuestas España ocupa el 5º puesto en servicios públicos digitales a nivel Europeo, gracias al esfuerzo y el trabajo que se está realizando desde todas las AAPP.

Es fundamental tener la VISIÓN de qué tipo de Administración queremos para un futuro cercano y en concreto para la Administración General del Estado se ha concretado en el *PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS* para el período 2015 a 2020.

Para el año 2020 la Administración española debería ser digital, de manera que ciudadanos y empresas prefieran la vía electrónica para relacionarse con la Administración por ser sencilla e intuitiva, prestando un servicio integral al ciudadano con transparencia de los procesos administrativos, que se generen eficiencias internas y se aumente la productividad de los empleados públicos.

Para lograr este reto se definieron 5 *objetivos estratégicos* sobre los que se asienta la estrategia TIC para impulsar una verdadera transformación digital en cualquier AAPP:

1º.- Incrementar la productividad y la eficacia en el funcionamiento interno de la Administración, mejorando los procesos de gestión.

2º.- Mejorar los servicios de las administraciones públicas, convirtiendo el canal digital en el preferente para la relación de los ciudadanos y empresas con la Administración.

3º.- Conseguir una mayor eficiencia en los servicios TIC comunes. Llevamos varios años trabajando en la consolidación de plataformas y servicios, economía de escala en la contratación de bienes y servicios, etc..

4º.- Implantar una gestión corporativa Inteligente de la información y los datos. Utilizando por ejemplo tecnologías de Big Data para el análisis de datos, que tanto han ayudado en la lucha contra el fraude o la predicción.

5º.- Adoptar una estrategia corporativa de seguridad y usabilidad de los servicios públicos digitales para aumentar la confianza en ellos y fomentar su uso, buscando la sencillez de acceso manteniendo la seguridad.

Todo ello nos lleva a desarrollar un plan complejo, dotado de medios, que permita definir un nuevo modelo, en el que debería primar la sencillez de uso, rapidez de acceso, cultura innovadora y busquemos las necesidades reales de los ciudadanos, así como su participación activa para conocerlas.

Pero esta transformación digital no se logrará sino invertimos en el sector TIC y contamos especialmente con los cuerpos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Administración, así como de las empresas del sector, aunque la transformación digital debe implicar a toda la Organización, por lo que hay que impulsarlo en el marco de un proyecto transversal. Es fundamental el apoyo de los máximos responsables políticos para que respalden en sus programas de gobierno esta transformación en beneficio de la sociedad a la cual damos servicio.

Esta transformación la estamos viendo desde hace tiempo en proyectos concretos realizados por Organismos Públicos y de echo uno de los premios del Congreso CNIS está referido precisamente a proyectos de éxito en este proceso de cambio. Este año ha sido el Defensor del Pueblo el que ha obtenido este premio por el proceso de transformación digital que se ha realizado en todo su Organismo y que ha generado grandes mejoras tanto en su gestión interna como en su relación con el ciudadano.

No podemos olvidarnos de los colectivos de personas mayores, el porcentaje de población mayor a 64 años es actualmente del 18% con una previsión del 25% para el 2029, así como personas con discapacidad, estamos obligados a facilitar a todos ellos su inclusión y proporcionarles servicios fáciles de usar de

acuerdo a sus capacidades. No podemos diseñar una administración digital que les excluya.

Por todo ello la transformación digital de la Administración Pública requiere de un plan de gestión del cambio para toda la Organización, dotado de medios y apoyo político.

Hemos podido comprobar en esta sesión referida a la Transformación Digital de las AAPP de esta edición 2016 del congreso CNIS, en la que han participado altos responsables públicos, como el Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración General del Estado del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, el Alcalde de Málaga o la Directora de Innovación y Transformación Digital de Servicios de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, la implicación que existe por parte de ellos en liderar esta transformación necesaria para poder lograr el objetivo de conseguir una Administración Española Digital sin exclusión social para el año 2020.