



INNOVAR PARA VIVIR BRÚJULA ONDA CERO - MANUEL TORRES Y AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA AUDIO TRANSCRIPT

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — La Brújula, en Onda Cero, 21:35. Nos adentramos ya en Innovar para vivir, el espacio en el que Accenture nos explica cómo las nuevas tecnologías pueden mejorar nuestro día a día. Y si normalmente hablamos de cómo empresas de sectores muy diversos afrontan su digitalización, hoy queremos adentramos en algo que nos atañe a todos, la propia Administración Pública. También en este ámbito se está desarrollando un importante proceso de modernización que, en última instancia, debe beneficiarnos a todos los ciudadanos en nuestro día a día. Para saber más sobre cómo el sector público afronta los retos de la digitalización hoy tenemos con nosotros a Raúl Jiménez, director gerente de la Agencia Digital de Andalucía, y a Manuel Torres, *Managing Director* de Servicios Públicos de Accenture. Buenas noches, Raúl.

(Raúl Jiménez, *Agencia Digital de Andalucía*) — Buenas noches, ¿qué tal?

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Manuel, buenas noches

(Manuel Torres, *Accenture*) — Hola, buenas noches, ¿cómo estás?

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Bueno, muchos de nosotros no tenemos la impresión de que la Administración Pública, la impresión, en muchos casos la experiencia, de que sea un sector especialmente digitalizado. Manuel, ¿por qué puede ser?

(Manuel Torres, *Accenture*) — Bueno, yo creo que hay, fundamentalmente, tres razones. La primera es que quizá muchos de los servicios públicos digitales están diseñados desde la perspectiva de la propia Administración. Esto quiere decir entre otras cosas pues que priorizan lo que a ellos les preocupa. Pues por ejemplo, anteponen la comprensión del marco jurídico que regula un determinado servicio o la propia seguridad informática. Es un lugar, yo creo que, nosotros cuando utilizamos servicios digitales estamos acostumbrados a una sociedad en red, y hoy por hoy la Administración no se estructura como una red, es más bien pues una serie de funciones verticales integradas verticalmente que no siempre hablan entre ellas. Y por último, pues no hay que olvidar que muchas veces nuestro contacto con la Administración es esporádico, no estamos constantemente interactuando con la Administración. Y esto hace que, ante la duda, pues nos vayamos a una oficina, porque siempre va a haber un funcionario que muy diligentemente nos va a ayudar y nos va a solucionar la papeleta. Yo creo que estos tres factores pues se retroalimentan unos a otros y quizás sea porque tenemos esa sensación de que la Administración no está lo digitalizada que en realidad está.

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Claro, sí, bueno, ya hay algunas administraciones que están trabajando sobre este diagnóstico que nos apuntas. Es el caso de la Junta de Andalucía, que ha creado recientemente esa



Agencia Digital para solventar, afrontar muchos de estos retos, ¿no, Raúl?

(Raúl Jiménez, *Agencia Digital de Andalucía*) — Efectivamente, sí, en la Junta de Andalucía hemos detectado muchos de estos retos que ha comentado Manuel, tanto en la gestión pública y en nuestra relación con los ciudadanos. Por eso, además en marzo de este año, se creó la Agencia Digital de Andalucía, con un objetivo además muy claro, proporcionar los servicios públicos que necesitan los ciudadanos, y así seremos más eficientes en la prestación de estos servicios públicos, ¿no? Esta agencia además tenemos unos planes muy ambiciosos, y queríamos, básicamente, reordenando la estructura que ya existe en la propia Junta de Andalucía, todos los recursos tecnológicos, tanto económicos como de personal, se agrupan y se crea una nueva agencia. Y así vamos a tener unos 300 millones de euros y mil cien empleados públicos con el objetivo, además claro, de eliminar y acercar la relación digital en este caso desde la ciudadanía y los sectores públicos.

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — ¿Cuáles son las principales líneas de actuación de la agencia que diriges? ¿Cómo abordar esas barreras y esa falta de integración, Raúl?

(Raúl Jiménez, *Agencia Digital de Andalucía*) — Bueno, nosotros básicamente lo que vamos a hacer es la estrategia del futuro de la digitalización de Andalucía, ¿no? y para eso pasamos obligatoriamente, claro, por avanzar en la Administración electrónica de la Junta. En primer lugar, simplificándola. Tenemos que revisar los procedimientos, porque no podemos heredar la metodología de los procedimientos de cuando trabajamos pensando en el papel. Si ahora trabajamos, o queremos trabajar en digital, tenemos que repensarlo y hacer otro procedimiento desde el punto de vista digital, ¿no? Y también tenemos que hacerlo mucho más accesible para todos los ciudadanos. Debemos de mejorar la usabilidad. A veces es difícil utilizar aplicaciones, o páginas web, es difícil de entender porque se ha pensado desde el punto de vista del lenguaje de la

Administración y nunca en el ciudadano. Por eso también, además por otro lado, si queremos transformar digitalmente a la Administración y los servicios públicos, debemos garantizar la seguridad de la información, y más si cabe en estos últimos tiempos que corren, ¿no? y por eso queremos crear un Centro de Ciberseguridad de Andalucía que evolucione los servicios ya existentes. Es que en Andalucía ya tenemos claro que el sector digital será tras el turismo y la agroindustria el tercer gran motor de la economía, y prueba de ello es el caso Málaga, que se está convirtiendo, la ciudad de Málaga o la provincia de Málaga, en un potente *hub* digital del sur de Europa, y porque también debemos de fomentar los consorcios y la colaboración público-privada, y por eso tenemos un gran proyecto, en Málaga también, y que después expandiremos de Málaga al resto de Andalucía, que se llama Innovalia, donde Administración Pública y empresas privadas de la mano avancen en la digitalización de la ciudad.

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Es verdad, Málaga se está convirtiendo en una potencia digital singular, para mí inesperada, pero eso que retratas es absolutamente cierto, Raúl. Además, conozco mucha gente que se está yendo allí, a Málaga, precisamente a participar en ese ámbito, en esa especie de encuentro en torno a lo digital para el que está siendo escenario esa provincia, ¿no? Manuel, ¿algo que añadir a lo que nos está contando Raúl?

(Manuel Torres, *Accenture*) — Bueno, yo creo que Raúl lo ha clavado y ha mencionado una palabra que me parece fundamental, que es reordenar, es decir, digitalizar la Administración consiste precisamente en hacer las cosas de otra forma, en revisar los procedimientos y lo que les llevará a que en muchos casos, muchos procedimientos que ahora mismo se realizan, pues se dejarán de hacer. Y yo creo que la apuesta de la Junta por la creación de la Agencia, además en un lugar



tan maravilloso como es Málaga, donde nosotros llevamos muchos años y tenemos cientos de empleados, pues nos parece una idea fantástica, y el marco de colaboración público-privada pues fundamental. Si además esto trae consigo la modernización de la atención en digital andaluza, y la introducción, el diseño centrado en las personas y la revisión de todos los procedimientos pues es más que bienvenido.

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Habéis insistido ambos en la importancia de colocar al ciudadano en el centro de la estrategia, en situarlo como la medida en torno a la que deben construirse estas soluciones tecnológicas. Vale, Raúl, ¿cómo materializamos esa premisa en realidad?

(Raúl Jiménez, *Agencia Digital de Andalucía*) — Sí, Juan Ramón, esa es la clave. El ciudadano es nuestro principal objetivo, es el que debe situarse en el centro, porque podemos hablar de mejora de eficiencia, o de ahorro en la Administración, pero si al final el ciudadano, que es el usuario de a pie, no se ve beneficiado de estos avances, pues vamos a seguir teniendo un problema, ¿no? Hasta ahora era el ciudadano el que se iba a la Administración, que se dirigía, y que sabía, debería, tenía que conocer cuál era la ventanilla adecuada, ¿no? En nuestro modelo es al revés, es la Administración el que debe dirigirse al ciudadano, y para eso el uso de estas herramientas digitales. Ahora mismo en Andalucía nos enfrentamos también a un enorme problema de brecha digital. Tenemos zonas rurales, además, donde todavía no hay conexión a internet, no hay banda ancha y hay un gran desconocimiento también del uso de la Administración electrónica. Pero por otro lado, de qué vale disponer de un gran ancho de banda si después no hay servicios digitales que utilicen esta infraestructura. Por lo tanto, estos son los aspectos que vamos a trabajar desde la agencia digital de Andalucía, con la explicación de conseguir que todo el mundo además pueda asomarse a esta nueva era que estamos viviendo, a esta era digital, sin que nadie además se quede atrás.

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Manuel.

(Manuel Torres, *Accenture*) — Mira, a mí me gusta mucho decir que el mejor servicio digital público es el que no existe, porque no hace falta. Y no hace falta porque la Administración se anticipa, y utiliza su información y sus datos para evitar los problemas con los que los ciudadanos nos encontramos todos los días. Cuando eso es así, muchos de los servicios que hoy se activan cuando las cosas no salen como debieran, desaparecerán. Yo creo que para eso la Administración tiene que observar a la ciudadanía, observar a las empresas, y cambiar de esa posición ahora mismo reactiva a una proactiva, yo estoy seguro que la Junta está en esa dirección y que la creación de la nueva agencia lo va a reforzar.

(Juan Ramón Lucas, *La Brújula*) — Muy bien, pues muy interesante. Gracias, Manuel Torres de Accenture, y Raúl Jiménez de la Agencia Digital de Andalucía, por ayudarnos hoy en *La Brújula* a visualizar un poquito el futuro del sector público en la era digital. Buenas noches a los dos, Manuel, Raúl.

(Manuel Torres, *Accenture*) — Muchas gracias y buenas noches.

(Raúl Jiménez, *Agencia Digital de Andalucía*) — Muy buenas noches.

Copyright © 2021 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High Performance Delivered are trademarks of Accenture.