

Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos



INSTRUMENTOS DE SOPORTE PARA LA MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PORTAL MEJORA LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Consejería de Justicia y Administración Pública

**Dirección General de Administración Electrónica y
Calidad de los Servicios**



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Índice

1. RESUMEN	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. CONTEXTUALIZACIÓN: ANTECEDENTES Y PUNTO DE PARTIDA	5
4. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA CREACIÓN Y DESARROLLO DEL PORTAL	7
5. EL PORTAL MEJORA LOS SERVICIOS PÚBLICOS	9
6. EL PORTAL DEL OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	11
7. IMPACTO DEL PORTAL MEJORA LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL PORTAL DEL OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA	14

1. RESUMEN

El Portal Mejora los Servicios Públicos es un espacio de encuentro creado para que la ciudadanía y los/as profesionales puedan expresar sus opiniones, necesidades y expectativas. Este espacio se concreta en una aplicación web que posibilita la participación online de la ciudadanía en torno a la mejora de los servicios públicos mediante foros, cuestionarios y grupos de análisis.

El objetivo último de la Junta de Andalucía es poder utilizar toda la información generada en el Portal Mejora los Servicios Públicos para la definición, el seguimiento y la mejora de las actuaciones de la Junta de Andalucía encaminadas a la modernización y al acercamiento de la misma a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Por este motivo, el conjunto de información que se genera se recoge paralelamente en el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos, una herramienta online que permite centralizar en un mismo espacio diferentes áreas y servicios centrados en la gestión, seguimiento, análisis e intercambio de información entre profesionales de los servicios públicos.



2. INTRODUCCIÓN

La Junta de Andalucía ha puesto en marcha recientemente el Portal Mejora los Servicios Públicos y el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos. Se trata de dos aplicaciones web interrelacionadas con el objetivo de aunar ciudadanía y profesionales en espacios conjuntos para la mejora y la modernización en los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía.

Gracias a las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación se han incorporado nuevas herramientas que facilitan los procesos de toma de decisiones en la Administración andaluza, posibilitando conocer los resultados que están obteniendo los diferentes servicios públicos y centralizando la información en un mismo espacio. Estos resultados, no se entienden únicamente desde el punto de vista de los resultados numéricos de la prestación de los servicios sino que también pretende recogerse la opinión y las expectativas de la ciudadanía fomentando a la vez, la participación ciudadana online.

Por un lado, el Portal Mejora los Servicios Públicos es el que centraliza el acceso a espacios de encuentro online para el intercambio de opiniones entre ciudadanos/as y profesionales, así como otras herramientas destinadas a conocer qué piensa la ciudadanía (cuestionarios, preguntas del mes, etc.). Por otro lado, el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos recoge, analiza y difunde toda aquella información derivada del Portal Mejora los Servicios Públicos, así como de otras fuentes de información.

Ambas aplicaciones se han desarrollado teniendo en cuenta todos aquellos aspectos que permiten garantizar la accesibilidad, la flexibilidad y la inclusión de todas las funcionalidades necesarias para cumplir con la misión de dichos portales.

3. CONTEXTUALIZACIÓN: ANTECEDENTES Y PUNTO DE PARTIDA

La creación del Portal Mejora de los Servicios Públicos y del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos se emmarca dentro de *Estrategia de la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010*. Esta estrategia está inspirada en los valores de transparencia, agilidad y eficacia y se concreta en cinco líneas estratégicas:

- ❑ Administración Próxima
- ❑ Orientación a resultados y compromiso público
- ❑ Creación de valor a través de las personas
- ❑ Gestión del conocimiento
- ❑ Cooperación

En este contexto, se detectó la necesidad de impulsar, en los servicios públicos, la mejora de la:

- ❑ **Participación ciudadana:** era preciso encontrar nuevas medidas y herramientas para potenciar la participación de toda la ciudadanía en torno a la Administración andaluza, mejorando el grado de proximidad de la administración con la ciudadanía.
- ❑ **Calidad de los servicios públicos:** se hacía necesario continuar trabajando para la modernización de los servicios públicos y buscar nuevas medidas que permitieran alcanzar y medir la calidad de los servicios públicos desde el punto de vista de la ciudadanía. En este sentido, se hacía trabajar a partir del Sistema de Cartas de Servicios orientado a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.
- ❑ **Gestión del conocimiento acerca de las necesidades, las expectativas y la satisfacción de la ciudadanía:** se disponía de información dispersa, nula o recogida de forma heterogénea según criterio propio de cada servicio. Se hacía necesario homogeneizar y centralizar el conocimiento de estos aspectos para lograr que fueran accesibles y determinantes en los procesos de mejora de cada servicio público.
- ❑ **Gestión de los servicios públicos:** se hacía necesario buscar nuevas fórmulas que permitieran reorientar la gestión hacia las necesidades y expectativas de la ciudadanía y la mejora de los servicios públicos, impulsando una gestión más transparente y cercana a la ciudadanía.

Asimismo, desde noviembre de 2005 la Junta de Andalucía viene impulsando un Ciclo de Jornadas de Participación Ciudadana, bajo el lema: “Las Cartas de Servicios: un punto de encuentro”, con la intención de reunir a la ciudadanía y agentes sociales conjuntamente con profesionales de la administración para habilitar espacios de entendimiento y mejorar la calidad de los servicios públicos. Precisamente, en estos espacios, se puso de manifiesto la necesidad de fomentar la participación ciudadana buscando nuevas herramientas para el acercamiento y la mejora de la administración a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Ante esta situación, las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, permitieron encontrar una solución para la creación de, por un lado, una aplicación que centralizara todos aquellos aspectos relacionados con la participación ciudadana online (Portal Mejora los Servicios Públicos) y, por otro lado, otra aplicación que sirviera para facilitar el conocimiento, la gestión y mejora de los servicios públicos de la Junta de Andalucía en torno a las necesidades y expectativas de la ciudadanía (Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos). Por tanto, los objetivos principales que surgen a raíz de esta situación de partida son:

- ❑ Poner en marcha herramientas y dinámicas de trabajo que permitan facilitar y potenciar la participación ciudadana en torno a la mejora de la calidad de los Servicios Públicos andaluces, así como centralizar la recogida y análisis de los datos referentes a estos aspectos.
- ❑ Lograr una administración próxima, moderna, transparente, flexible, participativa y que avance con el reconocimiento de la sociedad.

4. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA CREACIÓN Y DESARROLLO DEL PORTAL

La metodología seguida para la creación y el desarrollo del Portal Mejora los Servicios Públicos y del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos engloba tanto los pasos para el desarrollo político y conceptual de los mismos como para el desarrollo tecnológico.

□ **Definición política y conceptual:**

Previo al desarrollo informático de las aplicaciones web del Portal Mejora los Servicios Públicos y del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos se llevó a cabo una fase previa para la creación y la definición del contenido de ambos portales. En esta fase, un equipo de trabajo formado por responsables de la *Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios*, técnicos/as de calidad de la Administración Andaluza y otros/as profesionales expertos/as en este ámbito, iniciaron la definición del modelo político y conceptual del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos y del Portal Mejora los Servicios Públicos. Sentadas estas bases y antes de desarrollar la aplicación, se prosiguió a la definición del modelo de contenidos y a la descripción y análisis funcional del mismo. En esta fase por tanto, se contó con la participación de diferentes actores (internos y externos) y esto permitió adaptar las herramientas creadas a las necesidades tanto de los/as profesionales de la administración como de la ciudadanía y los agentes sociales.

□ **Desarrollo tecnológico:**

A lo largo de todo el proceso de desarrollo tecnológico se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- La utilización de la arquitectura en tres capas y cumplimiento de la especificación J2EE.
- El uso de metodología ágil o *eXtreme Programming* en el desarrollo de la plataforma. Ésta pone mucho énfasis en la refactorización del código y del diseño (códigos autocomentados) y en la utilización de tests automatizados (JUnit) que permiten probar la aplicación y controlar las modificaciones realizadas sobre la misma.
- La habilitación de un gestor de contenidos. Este gestor de contenidos (OpenCMS) ha sido la base fundamental para el desarrollo de ambos portales puesto que ha permitido dotar de flexibilidad a dichas aplicaciones, permitiendo cambiar los textos de ambas plataformas sin necesidad de conocimientos informáticos avanzados.



- La creación de un menú dinámico. Con el fin de dotar de mayor flexibilidad al Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos, el sistema se diseñó de manera que fueran capaces de administrarse las áreas y servicios que estructuran la aplicación. Del mismo modo, se crearon de manera independiente una serie de módulos (indicadores, foros, cuestionarios, documentación, enlaces, etc), los cuales se pueden asignar a cada uno de los servicios. De esta manera, el Observatorio es capaz de asumir cambios en su estructura de manera ágil, adaptándose así, a los rápidos cambios de la realidad que éste estudia.
- La seguridad de la aplicación. En este sentido, se han definido varios perfiles de acceso a la información, hecho que asegura la privacidad de la misma. Además, se han incluido las herramientas necesarias para permitir el acceso a la aplicación con certificados digitales.

5. PORTAL MEJORA LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El desarrollo del Portal Mejora los Servicios Públicos ha supuesto la creación de un nuevo instrumento en Andalucía para el fomento de la participación ciudadana y el intercambio de opiniones entre cualquier ciudadano/a, profesionales y personal de la administración en torno a la evaluación y mejora de los servicios públicos. Esta herramienta permite mejorar además en términos de democracia y transparencia puesto que también permite acceder a la consulta de las Cartas de Servicios publicadas en la Junta de Andalucía, a los resultados de las mismas y a foros que se creen en relación a cada Carta. Se cumple, por tanto, el objetivo planteado al inicio del proyecto: crear un mismo espacio donde no únicamente se ofrezca información relativa a la mejora de los servicios públicos sino que también exista una interacción con la ciudadanía para poder recoger sus aportaciones y poderlas tener en cuenta en la gestión de los servicios públicos.

Es en este último punto donde el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos cobra protagonismo puesto que es el encargado de recoger dicha información, analizarla y divulgarla desde este espacio (véase apartado 6. Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos).



MEJORA los Servicios Públicos

Inicio | Contacto | Mapa web

Foros | Cuestionarios | Grupos de análisis | Resultados

PREGUNTA DEL MES

Avance en la Modernización de los Servicios Públicos
¿Considera que en los últimos años se ha avanzado en la Modernización de los Servicios Públicos?

Si se ha avanzado.
 Se ha avanzado, pero no lo suficiente.
 No se ha avanzado.
 No sé / No contesto.

CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son un documento útil, tanto para la ciudadanía, los/as clientes y los grupos de interés en particular como para el personal y los órganos directivos de la administración pública. Es un documento informativo, comunicativo, de compromiso público y de utilidad para la gestión y la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

- Consejería de Turismo, Comercio y Deporte
- Consejería de Agricultura y Pesca
- Consejería de Obras Públicas y Transportes
- Consejería de Cultura
- Consejería de Empleo
- Consejería de Educación
- Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa
- Consejería de Economía y Hacienda
- Consejería de Presidencia
- Consejería de Justicia y Administración Pública
- Consejería para la Igualdad y Bienestar Social
- Consejería de Gobernación
- Consejería de Medio Ambiente
- Consejería de Salud

NOVEDADES

11/10/2007
Puesta en marcha de un nuevo foro, grupo de análisis y cuestionario en el Portal Mejora, con motivo del próximo Congreso de Modernización de los Servicios Públicos
Con motivo del Congreso de Modernización de los Servicios Públicos que se celebrará próximamente, se publicarán un foro, un grupo de análisis y un cuestionario de acceso público en Mejora, con el fin de diseñar el Portal y obtener información relevante y de utilidad para la celebración del evento.

¡Entra, acércate y participa!

Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos

Central de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza Clara

Copyright Junta de Andalucía - Consejería de Justicia y Administración Pública
Web optimizada para resolución 800x600 píxeles
LOPD | Aviso Legal | Actualización

Página de inicio del Portal Mejora los Servicios Públicos.

Desde la página de inicio del Portal Mejora los Servicios Públicos se puede acceder a espacios tales como:

- La Pregunta del mes.
- Las Cartas de Servicios.
- Novedades.
- Foros.
- Cuestionarios.
- Grupos de análisis.
- Resultados.

Para poder participar en cada uno de los espacios, el/la usuario/a debe registrarse en la aplicación.

6. OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Todos los datos (aportaciones en los foros, en los grupos de análisis, resultados de los cuestionarios, etc.) que se deriven de la participación ciudadana en el Portal Mejora los Servicios Públicos serán una fuente de información para el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos. Esta herramienta pondrá a disposición de profesionales y ciudadanía interesada el análisis acerca de las necesidades, las expectativas y del estado de opinión de la ciudadanía en referencia a la mejora de los Servicios Públicos. A la vez, ofrecerá información relativa a buenas prácticas, políticas públicas, resultados de las actuaciones desarrolladas en el marco de la *Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía*, una biblioteca online, entre otros servicios. El Observatorio, por tanto, se erige como una herramienta fundamental para dar soporte a la gestión y al intercambio de información entre profesionales de una administración más moderna, flexible, transparente y cercana a la ciudadanía.



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Header:** Logo of Junta de Andalucía, navigation links (Inicio, Contacto, Mapa web), and the title "Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos".
- Navigation:** "Invitado/a", "Acceso", and "Acceso con certificado".
- Left Menu:**
 - Estrategias para la Modernización
 - Barómetros
 - Compromisos de calidad de los servicios
 - Administración próxima
 - Buenas Prácticas
 - Participación ciudadana
 - Evaluación de políticas públicas
 - Biblioteca en red
 - Acércate al Observatorio
- Main Content:**
 - Bienvenidos y Bienvenidas:** Introduction text about the observatory's purpose.
 - Actualidad:**
 - 18/10/2007:** "La Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía presentará, el próximo 18 de octubre, el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos".
 - 15/10/2007:** "El Parlamento andaluz aprueba la nueva Ley de la Administración de la Junta de Andalucía".
 - 15/10/2007:** "TECNIMAP 2007 se celebra en Gijón entre los días 27 y 30 de Noviembre".
- Right Side:**
 - MEJORA los Servicios Públicos:** A graphic with a house icon.
 - Agenda:** A calendar for October 2007 showing dates 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.
- Footer:** Copyright information, resolution (800x600 pixels), and links for LOPD, Aviso Legal, and Actualización.

Página de inicio del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos.

Las áreas y servicios que están disponibles en el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos son las que se pueden observar en el siguiente cuadro:

OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
Áreas	Servicios
Estrategias para la Modernización	Seguimiento de la Estrategia de la Modernización
	Informes de Impacto
	Actividades de formación
Barómetros	Barómetro de la satisfacción de la ciudadanía
	Barómetro de la autopercepción de los/as profesionales
Compromisos de la calidad de los servicios	Compromisos de las Cartas de Servicios
	Seguimiento de la calidad
	Acciones de mejora
Administración próxima	e-Administración
Buenas Prácticas	Guía metodológica de Buenas Prácticas
	Banco de Buenas Prácticas
	Transferibilidad
Participación ciudadana	Portal Mejora los Servicios Públicos
	Banco de Expectativas
	Modelo Participación Ciudadana
Evaluación de Políticas Públicas	Políticas transversales
Biblioteca en red	Biblioteca en red
Acércate al Observatorio	Opina
	Datos y estadísticas

Además, en cada servicio, las personas usuarias del Observatorio pueden acceder a diferentes espacios donde se pueden consultar sistemas de indicadores, bajarse documentación, acceder



a enlaces, realizar peticiones, consultar un banco de Buenas Prácticas, contestar cuestionarios y/o participar en foros, entre otras funcionalidades.

7. IMPACTO DEL PORTAL MEJORA LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DEL OBSERVATORIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA

El impacto que ha tenido la creación de ámbos portales se puede resumir en los siguientes puntos:

- ❑ Puesta en funcionamiento del Portal Mejora los Servicios Públicos para fomentar la participación ciudadana utilizando las ventajas de las nuevas tecnologías y, a la vez, recoger información para la mejora de los servicios públicos.
- ❑ Puesta en funcionamiento del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos como herramienta que permita dar respuesta a la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos andaluces y a los compromisos adquiridos con la ciudadanía en las jornadas de participación ciudadana para tener en cuenta sus necesidades y expectativas, ofreciendo a los/as gestores y técnicos/as de la administración una aplicación web con dicha información centralizada que facilite los procesos de toma de decisiones.
- ❑ Incremento de las posibilidades de que la ciudadanía haga oír su voz con su participación en el Portal Mejora los Servicios Públicos, al mismo tiempo que puede conocer y hacer un seguimiento de los resultados que obtienen las actuaciones de los Servicios Públicos andaluces gracias al Observatorio.
- ❑ Incremento de las posibilidades de intercambio de información entre profesionales en torno a temas relacionados con los resultados y la mejora de los servicios públicos y al análisis y la gestión de las demandas, necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- ❑ Centralización de toda aquella información referente a la mejora de los servicios públicos y a las expectativas y opiniones de la ciudadanía en una misma herramienta (Observatorio), facilitando así la gestión y mejora de los Servicios Públicos andaluces.
- ❑ Mejora del proceso de elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios, simplificándolas y haciéndolas más próximas a la ciudadanía gracias a la información que se genera en el Portal Mejora los Servicios Públicos y que se analiza en el Observatorio, conjuntamente con los resultados de los indicadores relativos al cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios (información que también recoge el Observatorio).

