

JUNTA DE ANDALUCÍA



# ESTRATEGIA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2006 – 2010

**Aprobada en Consejo de Gobierno del 20 de junio de 2006**





- 
- La Modernización de la Administración Pública
  - El camino recorrido
  - Modelo actual de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
  - Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos
  - Elementos habilitados para el seguimiento de la Estrategia

# AGENDA



---

- La Modernización de la Administración Pública

- El camino recorrido
- Modelo actual de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos
- Elementos habilitados para el seguimiento de la Estrategia

AGENDA

**Erase una vez  
un mundo donde ...**

Erased una vez un mundo donde...:



# Las gasolineras

- ... tenían un surtidor, un operador y un dueño
- ... se pagaba al contado, aquí no se fía”
- ... “A las 7 de la tarde cerramos”

Y ahora...:



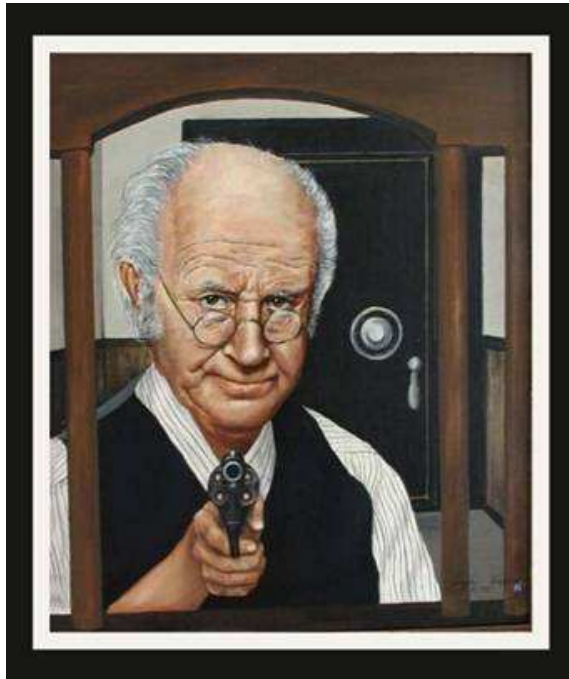
## Las Gasolineras

- No cierran (24 x 7 x 365)
- Gasolina, patatas fritas, revistas, bebidas...
- Admiten tarjeta de pago
- Fidelizan (tarjeta puntos)



Erase una vez un mundo donde...:

## Los Bancos



- ... No nos daban ni un céntimo de nuestro dinero a partir de las una de la tarde, de L a V, ni en fines de semana
- .... “Espere que cuente los billetes”
- ..... “Sólo puede usted sacar dinero en su banco”

Y ahora...:

## Los Bancos



- Puedo sacar dinero a cualquier hora (hasta “prestado”) y desde el extranjero incluso
- Y no tiene por qué ser “mi” banco
- Puedo realizar movimientos bancarios y consultas desde casa
- Al Banco sólo voy físicamente para lo realmente importante



Erased once a world where...:



## Los Mensajes

... se enviaban por carta o telegrama, había que ir a una oficina a enviarlos, y tardaban un tiempo en llegar

Y ahora...:



## Los Mensajes

- Texto
- Fotos
- Videos
- Noticias
- ...
- A Correos, sólo voy a enviar cosas que no son mensajes

Erase una vez un mundo donde...:



**Los Administradores**  
**Hablamos de pasado,**

**pero en gran medida de presente**



- Había filas y colas. ¡Venga a ver!
- Era incoherente. ¡Esto no es más!
- Imperaba la burocracia. ¡Muy complicado!
- Era ineficiente. ¡Estará mejor que el año que viene...!
- No tenía transparencia. ¡Mírelo en el tablón que está ...!
- Estaba desorganizada. ¡Vaya a la ventanilla de enfrente!
- Prestaba servicios limitados. ¡Nosotros solo hacemos...!
- ....

### Introducción

- En el marco de la Segunda Modernización de Andalucía, la transformación continua del sector público constituye una necesidad de la sociedad actual, que exige a su Administración mayores niveles de eficacia, eficiencia, calidad y una mayor orientación a la ciudadanía; todo ello en un entorno cambiante y complejo.
- La Administración de la Junta de Andalucía, continuando con el proceso iniciado en el año 2002 con el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, quiere llevar a cabo un proyecto de modernización para sus servicios públicos donde la ciudadanía es el centro de todas sus actuaciones.

# La Administración se encuentra en un periodo de cambio en la forma de comunicarse y darle servicios los ciudadanos.

### Factores del cambio:

- ✓ Desarrollo de nuevos factores tecnológicos (internet, telefonía móvil, etc.), que abren nuevos campos en las comunicaciones.
- ✓ Demanda de los ciudadanos de una Administración ágil y moderna

### Resultados:

- ✓ Por parte de las Administraciones Públicas, este cambio ha dado lugar al desarrollo de aplicaciones que utilizan los nuevos canales de comunicación.

### Que se persigue

- ✓ Promover la gestión de la calidad en las Administraciones Públicas
- ✓ Mejorar la atención al ciudadano y establecer un sistema integral de la comunicación
- ✓ Configurar una organización flexible y eficaz



## La Modernización de la Administración Pública

**Administración Electrónica es una nueva forma de gestión pública, basada en el uso interactivo de las TIC, con el doble objetivo de la prestación de mejores servicios a ciudadanos y empresas, así como la mejora de los procesos internos de las administraciones públicas:**



**Es un proceso que se puede contemplar desde:**

- ✓ La perspectiva de Gestión.
- ✓ La perspectiva del Ciudadano
- ✓ La perspectiva del Conocimiento.
- ✓ La perspectiva del Proceso
- ✓ La perspectiva de la Cooperación.

## La Modernización de la Administración Pública

Según los destinatarios de la interacción con la Administración se habla de los siguientes tipos de Administración electrónica:

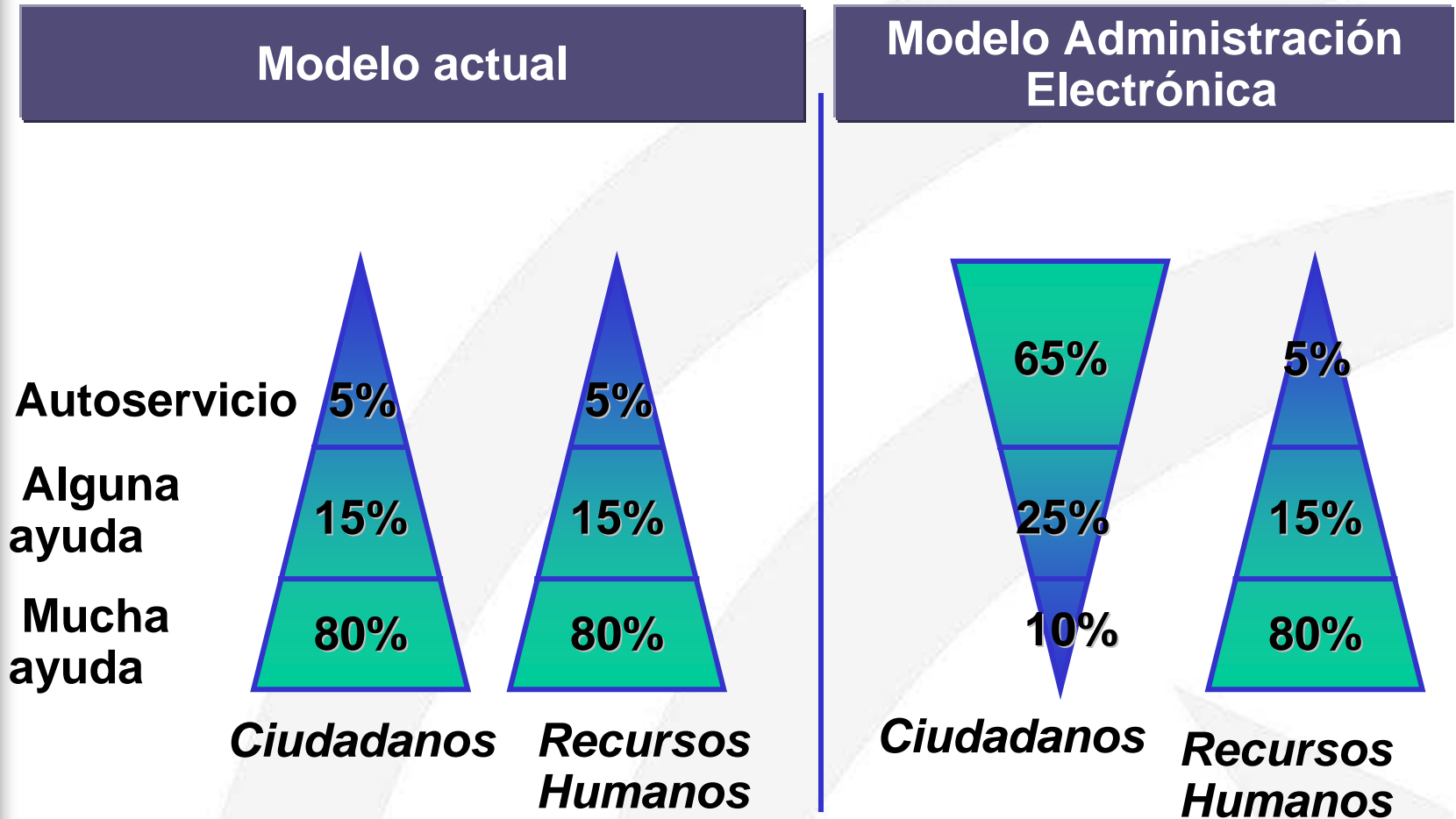
G2C	<b>Administración al Ciudadano</b> (Government to Citizen): Pago de tributos, subvenciones, ayudas...
G2B	<b>Administración a Empresa</b> (Government to Business): Gestión de contratos, pago online, facturación...
G2G	<b>Administración a Administración</b> (Government to Government) Intercambio de certificados, documentación presentada...
G2E	<b>Administración a Empleado</b> (Government to employee) Gestión de permisos, acción social, retribuciones...

# La Modernización de la Administración Pública





## El cambio asociado a los Recursos Humanos



## Segunda Modernización



[INICIO](#) | [INFO. GRÁFICA](#) | [NOTICIAS](#) | [ENLACES](#) | [DOCUMENTACIÓN](#) | [MAPA WEB](#)

### PRESENTACIÓN

- Saludo del Presidente de la Junta de Andalucía
- Presentación del Consejero de la Presidencia

### 1 PROYECTO

- 10 INICIATIVAS
- 100 MEDIDAS

### HISTÓRICO

- Cronología del debate
- Exposición de la Segunda Modernización
- Documento de Estrategias y Propuestas

### SERVICIOS

### SALUDO DEL PRESIDENTE

#### UN PROYECTO

#### La Segunda Modernización de Andalucía



La Segunda Modernización es un Proyecto de largo alcance que tiene como objetivo final situar a Andalucía en el grupo de regiones más avanzadas de la Unión Europea. Es un ambicioso propósito que parte de los logros alcanzados por la sociedad andaluza en estos 23 años de Autonomía, en los que nuestra Comunidad ha protagonizado el proceso de modernización más intenso y prolongado de nuestra Historia. Gracias a ese esfuerzo sostenido, hoy podemos plantearnos metas que hace unos años podían aparecer como ilusorias. Al contrario de lo que ocurría en otras épocas históricas, hoy Andalucía no tiene por qué renunciar a nada.

Al finalizar la pasada Legislatura, en diciembre de 2003, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el Documento titulado "Un Proyecto, Diez Iniciativas y Cien Medidas para la Segunda Modernización". Se puso fin, así, a un intenso proceso de debate y participación ciudadana que se había prolongado por espacio de dos años.

10 iniciativas y 100 propuestas concretas directamente vinculadas al proceso, ya en marcha, de la Segunda Modernización

- 
- La Modernización de la Administración Pública

- El camino recorrido

- Modelo actual de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

- Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

- Elementos habilitados para el seguimiento de la Estrategia

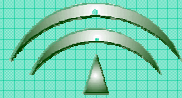
## Camino recorrido...

**2002**

### **PLADOCS** **Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005**

- 2002** Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – R.C.M.
- 2003** Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)
- 2003** Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.
- 2004** Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- 2006** Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

# EL MARCO DE REFERENCIA



JUNTA DE ANDALUCÍA

i@landalus

Atención al Ciudadano



e-Europe 2005

## NIVEL ESTRATÉGICO

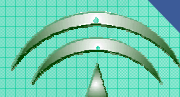
Plan de Calidad

Política de las T.I. en la Admón. General

Revisión de la RPT en la Admón. General

## NIVEL OPERATIVO

Estructura y Organización de la Admón Pública

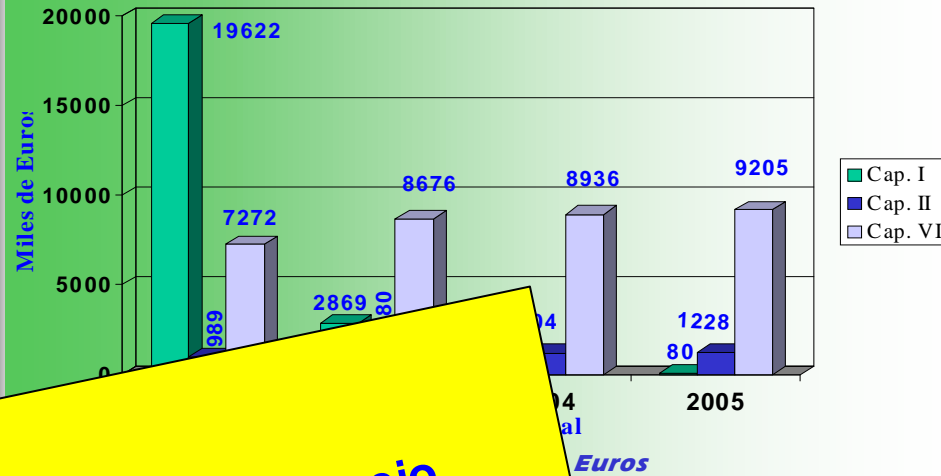


JUNTA DE ANDALUCÍA

DOCS  
Plan Sector de Organización Para la Calidad de los Servicios

# PLADOCs

Formulación económica global del Plan Director



Aprobado en Consejo de Gobierno en Julio de 2002

- Cuatro anualidades
- Cinco estrategias
- 20 Programas
- 12 Proyectos
- Más de 61Mill. €

## Proyectos

## Programas

ATENCIÓN AL CIUDADANO

APLICACIÓN DE LAS T. I. EN LA ADMÓN. GENRAL

ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ADMÓN. PÚBLICA

REVISIÓN DE LA R.P.T. EN LA ADMÓN. GENERAL

PLAN DE CALIDAD

Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios

## Atención a la Ciudadanía

### Proximidad y accesibilidad

- El aumento de los canales de información al servicio del ciudadano: la Administración Multicanal (el teléfono de atención al ciudadano, internet, correo electrónico...)
- El Teléfono de Atención al Ciudadano, disponible 24 horas al día 7 días a la semana, ha atendido medio millón de llamadas (498.250) llamadas desde el año 2003.
- Puesta en servicio de una dirección de correo electrónico dedicada específicamente a la atención ciudadana, que recibe una media de 9.000 correos anuales.
- Potenciación de otros canales telemáticos, permitiendo el acceso a la Administración de cualquier ciudadano-cliente a través de la Red.
- Implantación del Proyecto W@nda (Diseño y homogeneización de los flujos de trabajo) que aporta un elemento integrador y mayor funcionalidad en las relaciones de la Junta de Andalucía con la Ciudadanía, permitiendo obtener información en tiempo real sobre el estado de tramitación de sus expedientes.
- Mediante la Divulgación realizada a través de Prensa, Radio, Internet, y Cartelería, el conocimiento y aceptación de la Ciudadanía hacia la Administración Electrónica es claramente creciente.

## En Atención a la Ciudadanía

### Participación ciudadana

- **Creación del nuevo Libro de Sugerencias y Reclamaciones** Tras su puesta a disposición a través de Internet, se ha incrementado el grado de respuesta por parte de la Administración, obteniéndose tras la divulgación un incremento del número de sugerencias (166,67%) y de reclamaciones (9,95%).
- **Las unidades afectadas tramitan las sugerencias y reclamaciones, adoptan las medidas correctoras que procedan y dan respuesta a los interesados, realizándose el seguimiento y control de las respuestas por parte de la Inspección General de Servicios.** En líneas generales, se ha incrementado el grado de respuesta por parte de la Administración.
- **Se ha posibilitado que las alegaciones que deseen realizar los ciudadanos en el trámite de información pública se realicen por Internet.**

### Apoyo a la Ventanilla Única Empresarial

- **Gracias a la existencia de la VUE, se ha facilitado la creación de 584 empresas, 371 se encuentran en trámite de creación y 309 en preparación para el inicio de su tramitación.** Hay que reseñar que el 46% de las acciones se han dirigido a mujeres emprendedoras.



## En Aplicación de las Tecnologías ( Administración Electrónica):

- Destacan la clasificación de los procedimientos administrativos existentes en 19 familias de tramitación, la implantación del proyecto W@nda como sistema integrado de gestión de expedientes, la implantación de la plataforma de autenticación y Firma Digital, la plataforma de pago telemático, el Registro Unificado de Entrada y Salida, la plataforma de Notario electrónico, el sistema de notificaciones telemáticas fehacientes y la creación de una oficina técnica de administración electrónica.
- Decreto 183/2003 por el que se regula la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, (Internet). Más de 250 procedimientos en red
- Convenios para el usos de Firma Electrónica: FNMT, ANCERT, CAMERFIRMA, CATCERT....
- Se ha consolidado el sistema de información para la gestión de recursos humanos, se ha creado la Web del Empleado público, y se dispone de sistemas de información para la modificación de la relación de puestos de trabajo para el personal funcionario. En la aplicación de la LOPD se avanzado en gran medida ( la administración andaluza figura como la segunda comunidad en número de ficheros declarados en el Registro de la Agencia Española de Protección de datos)

## Andalucía, referente en Administración Electrónica

### Algunos indicadores (Comunidades Autónomas)

#### Evolución y fases de desarrollo de la eAdministración Autonómica

##### Web site

Información general  
Información personalizada

##### Portal

Participación  
Transacciones simples

##### Ventanilla única

Tramitación unificada  
Integración  
Pagos

##### e-Administración

Integración Administraciones  
Gestión global de procesos y trámites



Fuente: eEspaña2005.

## En Mejora en la Calidad de los Servicios:

- Premios de Calidad. Colaboración con el IAT, que gestiona el Club de Evaluadores. Procedimiento telemático para su presentación Se organizan Jornadas de presentación y formación por las provincias. Premio a la Excelencia Primera edición: Instituto Andaluz de la Mujer.
- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.
- La elaboración de Cartas de Servicios (91 unidades en BOJA).
- Se ha adaptado el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión (Modelo EFQM), convirtiéndose en el instrumento idóneo que permite la autoevaluación y la evaluación global e integrada.
- Se ha dado apoyo en la realización de 44 autoevaluaciones.
- Se ha iniciado un ciclo de jornadas para generar espacio de reflexión y debate sobre Participación Ciudadana entre la ciudadanía.
- Se ha creado el logotipo de la Calidad de los servicios (orden de 1/12/2004).
- Se han elaborado diferentes manuales divulgativos sobre herramientas de gestión de la calidad.

## Algunos resultados del PLADOC

### En Estructuración y Organización Administrativa y en la Relación de Puestos de Trabajo

#### Consolidación del Sistema de Información de Recursos Humanos

- Se ha continuado las tareas asociadas al Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRHUS), gestionándose a más de 46.000 empleados públicos; cabe destacar que se han realizado unos 4.000.000 de actos administrativos tramitados desde su inicio

#### Anteproyecto de Ley de Administración Pública

- Los principales aspectos regulados serán la Organización y Servicio a la ciudadanía, mejora de la calidad de los servicios, el empleo de nuevas tecnologías, las relaciones interadministrativas e instrumentos de colaboración, el Régimen general de los Órganos y Unidades Administrativas, la definición de la estructura central y periférica de la Administración, y el Régimen Jurídico de la actuación administrativa.

#### Otras Actuaciones relacionadas con las RPT

- Decreto 280/2002, de 12 de noviembre, por el que se modifica la relación de puestos de trabajo de la administración general de la Junta de Andalucía respecto de los puestos adscritos a personal funcionario (niveles mínimos, complementos, clasificación,...)
- De manera intensa: creación y dotación de puestos de trabajo de la RPT de la Administración General de la Junta de Andalucía (el volumen de puestos dotado y ocupados ha pasado de 38.474 en 2002 a 44.564 en 2005)

# En Formación

- Formación en calidad, mediante la enseñanza de nuevas técnicas gestoras y específicamente de los sistemas de calidad, a los que han asistido más de 700 funcionarios a cursos del IAAP.
- Formación en Admon Electrónica para técnicos y usuarios (Cursos y Seminarios de Admon. Electrónica, Plataformas,...), a los que han asistido más de 1000 funcionarios a cursos del IAAP.
- Se ha impartido o colaborado en la impartición de cursos de Calidad y Administración electrónica para Consejerías y otros organismos (Defensor del Pueblo Andaluz, la Cámara de Cuentas, Parlamento de Andalucía, Universidades y Ayuntamientos)



# Estrategia y Organización...

2002 PLADOCS - Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005

**2002**

## Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – R.C.M.

2003 Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)

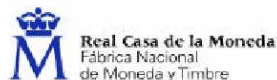
2003 Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.

2004 Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

2006 Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

**2002**

## **Convenio con la F.N.M.T. – R.C.M.**



CONVENIO ENTRE LA JUNTA DE ANDALUCIA Y LA FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA

- **Permite el uso de certificados digitales CERES en la Administración de la Junta de Andalucía**
- **Además da cobertura a:**
  - **Municipios Andaluces**
  - **Diputaciones provinciales**
  - **Universidades**
  - **Otros Organismos (Cámara de Cuenta, Parlamento, Defensor del Pueblo)**
- **Renovado y ampliado en 2005**
- **Actividades de promoción de la firma digital**

## Resultados Convenio FNMT-JA

- **873 Oficinas de Acreditación** abiertas en Andalucía
- **2351 Acreditadores** de la FNMT formados
- **459 Municipios adheridos al convenio, 8 Diputaciones de Andalucía, 9 Universidades de Andalucía, Cámara de Cuentas y Parlamento de Andalucía**
- **216.666 certificados expedidos** (2ª comunidad autónoma con mayor número de usuarios de firma electrónica)



# Estrategia y Organización...

2002 PLADOCS - Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005

2002 Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – R.C.M.

**2003**

**Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)**

2003 Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.

2004 Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

2006 Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

**2003**

## Decreto 183/2003, de 24 de junio

### Objetivos

- Crear el **marco normativo** para la Administración electrónica
- Dar cobertura a la relación **Junta de Andalucía-ciudadano** a través de **internet**
- Dar validez a la utilización de
  - **Certificados electrónicos**
  - **Firma digital**
  - **Sellado de tiempo**
  - **Presentación telemática**

**Crea el Registro telemático**

**Regula la notificación telemática**

**Lanza 45 servicios en Internet y**

**35 procedimientos administrativos**

**Regula las nuevas incorporaciones**

**Punto único de acceso:  
andaluciajunta.es**



# El punto de vista del ciudadano



**TODOS A TRAVÉS DE INTERNET**

**El Decreto  
183/2003**

- Reordena el nivel 2
- Establece y regula el nivel 3
- Sienta las bases del nivel 4

## Estructura del Decreto

- \* **Capítulo I: Disposiciones Generales**
- \* **Capítulo II : Servicios de Información y de Atención ciudadana de la Administración de la Junta de Andalucía a través de redes abiertas de telecomunicación**
- \* **Capítulo III : Registro y archivo de documentos**
- \* **Capítulo IV : Requisitos y eficacia de los documentos y comunicaciones electrónicas**
- \* **Capítulo V : Procedimientos administrativos electrónicos**
- \* **Capítulo VI : Aplicaciones, programas, medios y soportes**
- \* **Disposiciones Adicionales, Transitorias, Adicionales y Finales**
- \* **Anexos I, II y III**

# Anexo I

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CUYA TRAMITACIÓN PUEDE HACERSE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (INTERNET)



## Procedimientos y Servicios...

### *Consejería de Asuntos Sociales*

- Procedimiento para la obtención de...
- Procedimiento para...
- ...tereaasistencia.
- ...de aparcamiento de vehículos para personas...
- ...para la expedición del título de familia...

### *Consejería de Medio Ambiente*

- Procedimiento para...
- ...de caza.
- ...la declaración anual de productores de residuos...
- ...para la presentación de la memoria anual de gestores de residuos tóxicos y...
- ...de residuos tóxicos y peligrosos.
- Procedimiento para la obtención de ayudas para la prevención y lucha contra los incendios forestales.
- Procedimiento para la obtención de ayudas para el desarrollo y la gestión sostenible de recursos forestales.

**Desde el 15 de Septiembre del 2003...**

## Procedimientos y Servicios...

### Estudio de Administración Electrónica 2º trimestre 2006

- El inventario inicial de procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía consta de **1.343** procedimientos pertenecientes a las 20 Consejerías y Organismos públicos objeto del estudio.
- El número de procedimientos implantados con presentación telemática de solicitud por parte del ciudadano: **235**
- Grado de implantación telemática con presentación de solicitud: **17.5%**

## Camino recorrido...

- 2002 PLADOCS - Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005
- 2002 Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – R.C.M.
- 2003 Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)

**2003**

### **Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos**

- 2004 Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
- 2006 Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos



**2003**

## **Decreto 317/2003, de 18 de noviembre**

- Crear el **marco normativo** para la mejora de la Calidad de los Servicios con determinadas medidas
- Destinado a los órganos y unidades **de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos**
- Asignan a la **Dirección General de Organización, Inspección y Calidad** de los Servicios las funciones de coordinación, impulso y apoyo.
- **EFQM**: Modelo de referencia
- Regula:
  - **Cartas de Servicios**
  - **Autoevaluación y Evaluación de Calidad de los Servicios**
  - **Premios de Calidad**
  - **Unidades de Calidad**

# Modelo de Excelencia



## Capítulo III del Decreto 317/2003

**“La evaluación de la calidad en la gestión debe basarse en instrumentos ampliamente contrastados, como es el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (**Modelo EFQM Sector Público**), elaborado por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management)”.**

## El Modelo EFQM Sector Público:



- Es un **medio ordenado y sistemático** de autoevaluación



- Que permite la **evaluación externa** para la mejora de la calidad de los servicios



- Las actuaciones necesarias para dotar de un enfoque de gestión basado en procesos, conforme precisan las normas de calidad de la **familia ISO**



- Reconoce otros modelos de calidad adoptados por órganos y unidades de la Junta de Andalucía, siempre que sea posible expresar los resultados alcanzados en términos del Modelo EFQM

**El modelo EFQM Sector Público servirá de referencia para evaluar a los candidatos a los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía**

- Es el **reconocimiento Oficial**

que pretende servir a la unificación de la metodología evaluadora, divulgación de los trabajos de calidad y estímulo a la forma de prestación de servicios.



## Decreto 307/2003

---

- Tras la publicación del Decreto 317/2003, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad en los Servicios inició la planificación de actuaciones para el desarrollo del mismo y el logro de las estrategias definidas en el PLADOCS.
- Como resultado de la revisión del enfoque y el despliegue de las primeras actuaciones, en 2005 se detectó la necesidad de ampliar el ámbito de aplicación de Decreto con la publicación en BOJA num. 154, el Decreto 177/2005 de 19 de Julio (organizaciones, organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía, a las empresas de la Junta de Andalucía en la medida que presten servicios públicos, y en particular, mediante la firma de convenios de colaboración las Entidades Locales de Andalucía, Universidades Públicas de Andalucía y demás instituciones)

## LEGISLACION SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- **Decreto 317/2003, de 18 de noviembre**, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. BOJA nº 225 de 21 de noviembre 2003.
- **Orden de 1 de diciembre de 2004**, por la que se aprueba el logotipo de calidad de los servicios y se establecen normas para su utilización. BOJA núm. 245, de 17 de diciembre de 2004.
- **Decreto 177/2005. De 19 de julio**, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. BOJA núm. 154 de 9 de agosto de 2005.
- **Orden de 13 de octubre de 2004**, por la que se convocan los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía para el año 2004 (BOJA nº 207, de 22 de octubre de 2004).
- **Orden de 19 de diciembre de 2005**, por la que se convocan la II edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2005. BOJA núm. 2 de 4 de enero de 2006.
- **Orden de 14 de diciembre de 2006**, por la que se convocan la II edición de los Premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2006. BOJA núm. 3 de 4 de enero de 2007.

## Camino recorrido...

- 2002** PLADOCS - Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005
- 2002** Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – R.C.M.
- 2003** Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)
- 2003** Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.

**2004**

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

- 2006** Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

2004

# D. G. de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios

Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública

## COMPETENCIAS

Organización administrativa y procedimiento

El desarrollo de la Administración electrónica

La evaluación y calidad de los servicios

Los servicios de información administrativa.

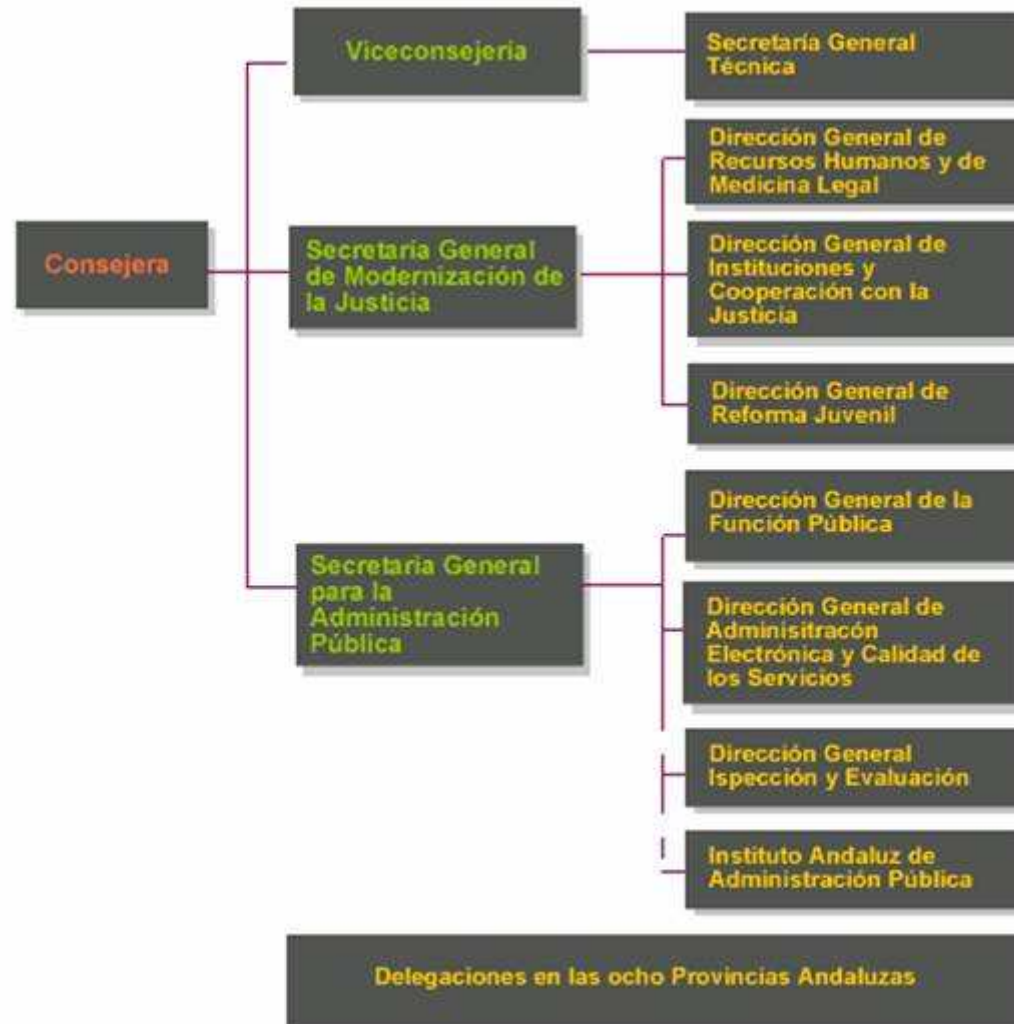
BOJA  
Boletín Oficial de la JUNTA DE ANDALUCÍA

SUMARIO	
1. Disposiciones generales	—
<b>CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	
Decreto 145/2003, de 14 de junio, por el que se regula la estructura y planta orgánica y la tarificación de procedimientos administrativos en materia penal (BOJA 14/06/2003)	16.111
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>	
Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico y se regula la tarificación de procedimientos administrativos en materia de empleo (BOJA 12/05/2004)	16.120
<b>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA</b>	
Decreto 145/2003, de 14 de junio, por el que se regula la estructura orgánica y planta orgánica de la Consejería de Educación y Ciencia y se regula la tarificación de procedimientos administrativos en materia de educación (BOJA 14/06/2003)	16.121
Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Ciencia y se regula la tarificación de procedimientos administrativos en materia de educación (BOJA 12/05/2004)	16.122
<b>CONSEJERÍA DE CULTURA</b>	
Decreto 145/2003, de 14 de junio, por el que se regula la estructura orgánica y planta orgánica de la Consejería de Cultura y se regula la tarificación de procedimientos administrativos en materia de cultura (BOJA 14/06/2003)	16.123



2004

# D. G. de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios



**2004**

## **D. G. de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios**

- Para el desarrollo inicial de las actuaciones emanadas del PLADOC y del Decreto 317/2003, se creó el Servicio de Coordinación de la Gestión de Calidad de los Servicios dentro de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios. Ha cambiado de denominación: Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio de la Calidad
- La estructura organizativa ha sido modificada, ampliando el número de personas asignadas y desplegándolo a nivel de toda la comunidad autónoma andaluza, creando las Unidades de Calidad en las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Justicia y administración Pública.

## Recursos de Apoyo en las Provincias

### Nuevas estructuras de Calidad

#### Oficinas para la Calidad de los Servicios

Las Oficinas para la Calidad de los Servicios, son estructuras administrativas adscritas a cada Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública y tienen asumidas las competencias de impulsar en sus provincias correspondientes, los proyectos de Administración Electrónica y de Calidad de los Servicios, de acuerdo con los criterios de planificación y coordinación establecidos por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Delegación	Dirección	Teléfono
Almería	C/ Alcalde Muñoz, 15 04071-Almería	950006402
Cádiz	C/ Nueva, 4 2ª planta 11071-Cádiz	956012349
Córdoba	C/ Tomás de Aquino, 1 14071-Córdoba	957762068
Granada	C/Gran Vía, 34 18071-Granada	958024377
Huelva	C/ Vázquez López, 4 21071-Huelva	959650031 959650032
Jaén	C/ Santo Reino, 4 4ª planta 23071-Jaén	953003618
Málaga	C/ Tomás Heredia, 18 4º Izqda. 29001-Málaga	951037920 951037923 951037939
Sevilla	C/ Luis Montoto, 133 41007-Sevilla	954980651 954980650

- 
- La Modernización de la Administración Pública
  - El camino recorrido
  - Modelo actual de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
  - Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos
  - Elementos habilitados para el seguimiento de la Estrategia

# Modelo de Administración Andaluza

## Los objetivos estratégicos

- **Ciudadanía y empresa:**
  - ¿Qué puedo hacer?.
  - ¿Cómo va lo mío?.
  - Tramitación Electrónica (nivel 3 y 4).
  - Actitud proactiva frente al ciudadano.
  - Servicios multicanal.
  - Accesibilidad.
- **Centros de Atención al Ciudadano:**
  - Imposibilidad de acceso a Internet.
  - Presencial en cualquier punto.
- **Alta dirección:**
  - “Para mejorar hay que medir”.
  - A partir de los datos de tramitación.
  - Definición de ejes e indicadores.



# Modelo de Administración Andaluza

¿Cómo conseguir los objetivos?



**Resultados**

**Procedimientos**



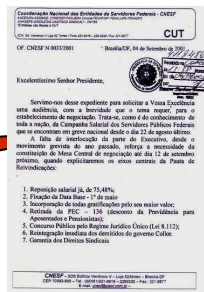
**Estructuras**



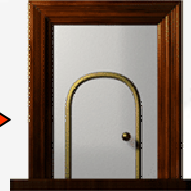
**Normativas**



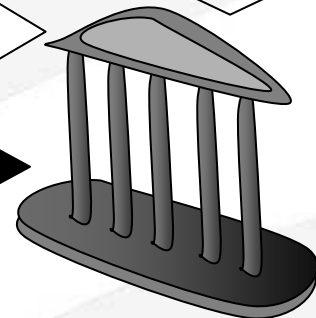
# Perspectiva Global



Ciudadano



Ventanilla Única  
 Registro de E/S unificado



Administración

Personalidad Administrativa Digital

Confidencialidad  
 Firma digital  
 Directorio PKI  
 Seguridad e integridad en las comunicaciones  
 Sellado de tiempo  
 Certificados digitales

CALL CENTER  
 Contact Center C.R.M.

Confidential  
 Protección Datos Personales

Respaldo de Datos y Continuidad de Procesos

## Modelo de Administración Andaluza

### En cuanto a Procedimientos

- Establecimiento de un Dominio Semántico
- Guías de tramitación de Familias
- Guías de tramitación de Procedimientos
- Grupo de trabajo formado por todas las Consejerías bajo la coordinación de la D.G.A.E.C.S.
- Metodología de Trabajo
- Protocolo de Actuación
- Respaldo Normativo
- Progresivo



# Modelo de Administración Andaluza

## En cuanto a Procedimientos

### FAMILIAS DE TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

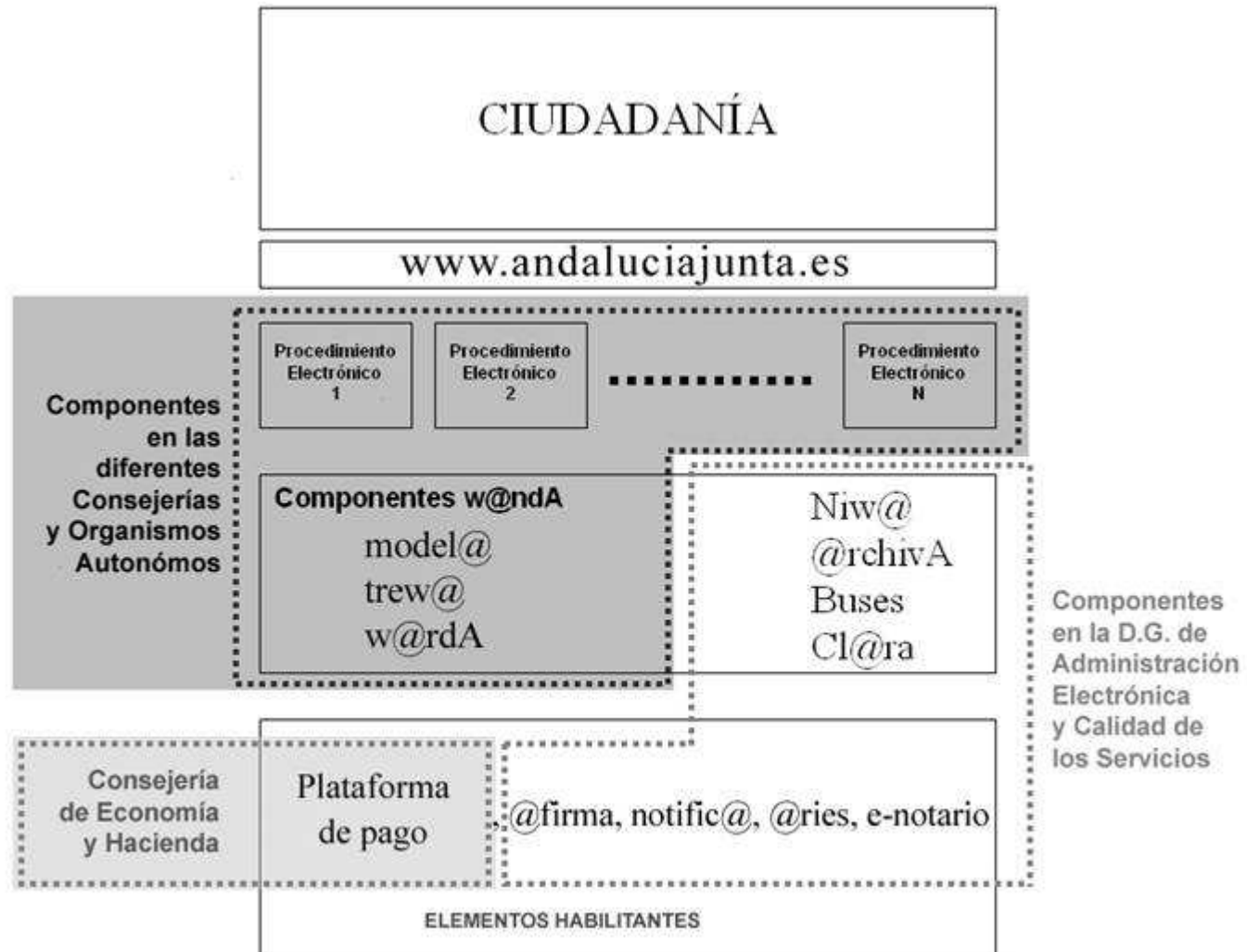
FAMILIA 1: PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIONES, ACREDITACIONES E INSCRIPCIONES REGISTRALES
FAMILIA 2: PROCEDIMIENTOS DE SUBVENCIONES, BECAS Y PREMIOS
FAMILIA 3: PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN
FAMILIA 4: PROCEDIMIENTOS DE EXPROPIACIÓN Y REVERSIÓN
FAMILIA 5: PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
FAMILIA 6: PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES
FAMILIA 7: PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE
FAMILIA 8: PROCEDIMIENTOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
FAMILIA 9: PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE DISPOSICIONES
FAMILIA 10: PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y PROVISIÓN DE PUESTOS
FAMILIA 11: PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIONES SOCIALES Y SANITARIAS
FAMILIA 12: PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL
FAMILIA 13: PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA Y RECLAMACIONES PREVIAS
FAMILIA 14: PROCEDIMIENTOS DE CONVENIOS

### FAMILIAS TEMÁTICAS DE PROCEDIMIENTOS

FAMILIA 15: PROCEDIMIENTOS DE TESORERÍA Y DEUDA
FAMILIA 16: PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS Y DE OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO
FAMILIA 17: PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS
FAMILIA 18: PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES CON BIENES
FAMILIA 19: PROCEDIMIENTOS SOBRE PROTECCIÓN DE MENORES

# Modelo de Administración Andaluza

## En cuanto a Estructuras:



## Componentes básicos desarrollados en la Junta de Andalucía:

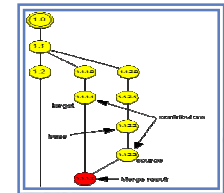
**Identificación y Firma Electrónica**



**Notificación telemática**



**Definición y tramitación**



**Registro Integrado de Entrada/Salida**



**Gestor documental**



**Notario Electrónico**



**Gestión proyectos**



**Ley Orgánica de Protección de Datos**



**Gestión de Archivo**



**Otros Elementos habilitantes:**

→ **Centro de Respaldo y Hospedaje**



**Custodia**

**Respaldo de datos**

**Continuidad de Servicio**

→ **Pago telemático**



**Particulares**

**Gestorías y  
notarías, ...**

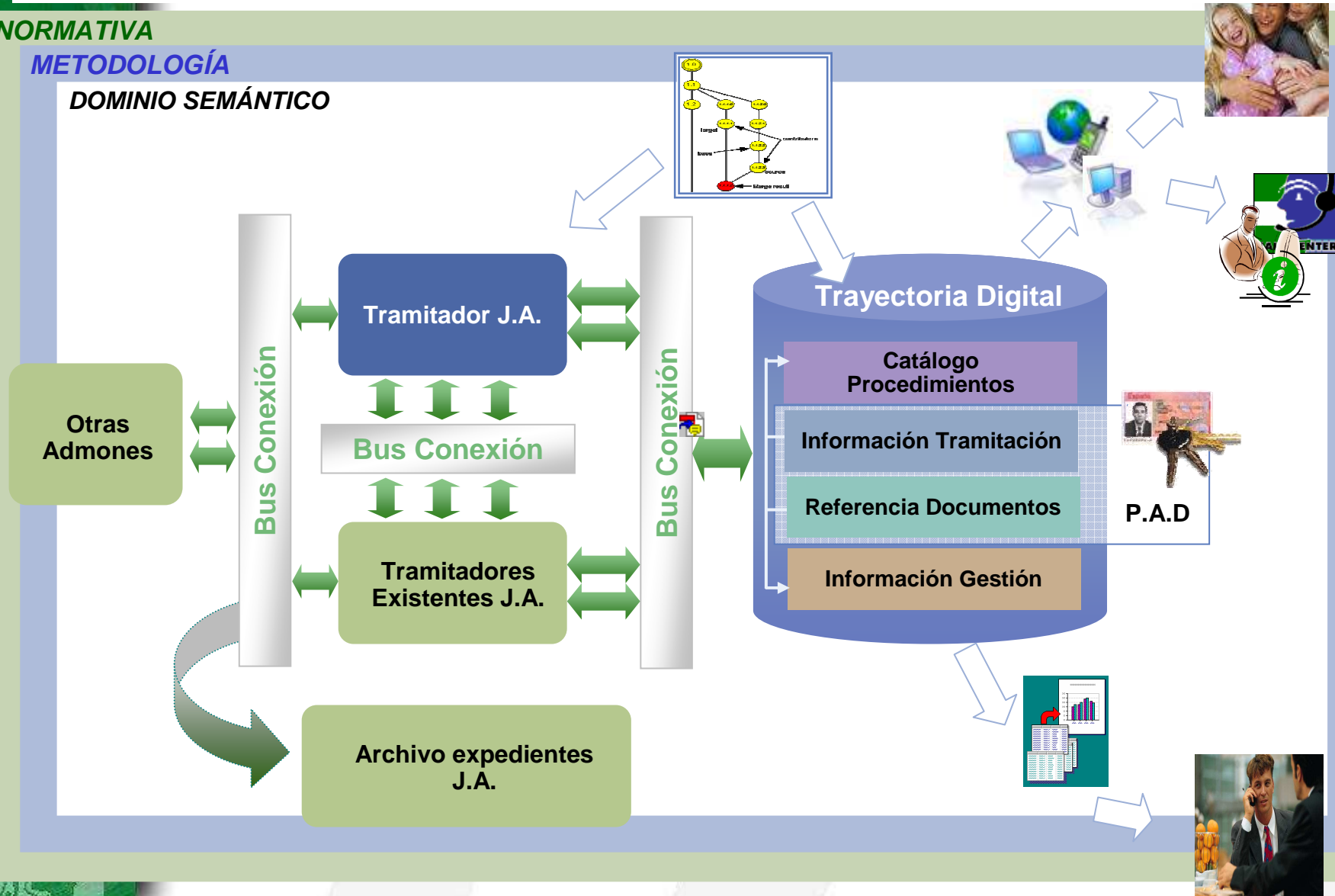
# Modelo actual de Administración Electrónica

## Modelo Andaluz de Administración Electrónica

NORMATIVA

METODOLOGÍA

DOMINIO SEMÁNTICO



# Modelo actual de Administración Electrónica

En la presentación telemática de un procedimiento:



# Modelo de Administración Andaluza

## En cuanto a Normativas

### Europea:

- ❖ Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establece un marco comunitario para la Firma Electrónica.

### Nacional:

- ❖ Ley 59/2003, de firma electrónica que sustituye al Real Decreto-Ley 14/1999.
- ❖ Real Decreto 209/2003, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de los medios telemáticos para la sustitución de la aportación de documentación por los ciudadanos.
- ❖ Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal.

### Autonómica:

- ❖ Decreto 183/2003 por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos por medios electrónicos.
- ❖ Normativas por familia. Borrador del Decreto por el que se aprueba el reglamento por el que se regulan los procedimientos de concesión de subvenciones..
- ❖ Ordenes del 11-10-06 que regulan portafirma y copia autenticada

## Modelo de Administración Andaluza

### Otros elementos básicos:



Cumplimiento de la LOPD



E.R.M.- Portal del empleado Público



Soporte de Administración Electrónica





## Cumplimiento de la LOPD

- ❖ Estudios preliminares de adecuación a la normativa
- ❖ Apoyo y formación a las Consejerías y Organismos:
  - ❖ Documentos, cláusulas y normas estándares
  - ❖ Consultorías de adecuación
  - ❖ Aplicación corporativa de control de ficheros e incidencias
- ❖ Inspección interna de Organismos Periféricos
- ❖ Auditorías



# E.R.M.- Portal del empleado Público

<https://empleado.juntadeandalucia.es/>

Consejería de Justicia y Administración Pública

Directorio    Buscador    Mapa del Portal    Sugerencias

Acceso Privado

Entrar

Mapa

Noticias

**COMPUTO DE PLAZOS PROCESOS SELECTIVOS CORRESPONDIENTE A LA OEP DE 2002.**

Web del Empleado Público

SIRhUS

Jubilación

Puesto de Trabajo

Formación

Retribuciones

Ayudas de Acción Social

Derechos y Deberes

Traslados

Procesos Selectivos

Bienvenido

ACCEDES A NUESTRA WEB, EN LA QUE ENCONTRARÁS TODO AQUELLO QUE TE INTERESA COMO PERSONAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Legislación

Promociones

Publicaciones

Calendario

Enlaces

Novedades



## E.R.M.- Portal del empleado Público



▶ PROCESO SELECTIVO  
▶ FORMACIÓN  
▶ RETRIBUCIONES  
▶ CARRERA ADMINISTRATIVA  
▶ PUESTO DE TRABAJO  
▶ AYUDAS DE ACCIÓN SOCIAL  
▶ PROVISIÓN DE PUESTO  
▶ JUBILACIÓN

- Acceso a través de la intranet de la J.A.
- Consulta de expediente (vida laboral)
- Consulta de nóminas
- Consulta de R.P.T.s
- Petición de ayudas de acción social
- Solicitud de participación en concursos

**Durante el año 2004 se han visitado más de 5 millones de páginas, con 17.143 usuarios registrados y se han descargado mas de 130.000 recibos de nómina.**



### Soporte de Administración Electrónica

- ❖ Oficina de Soporte de forma presencial, telefónica y telemática: (<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/index.jsp>)
- ❖ Cursos para Usuarios y Técnicos.
- ❖ Proyecto Mentor de apoyo personalizado a las Consejerías y Organismos Autónomos.
- ❖ Actividades especiales de colaboración para iniciativas de alto impacto (Bolsa de Empleo del SAS, Área Personal para Demandantes del SAE,...)
- ❖ Ayuda a instalar herramientas y aplicaciones operativas.
- ❖ Guía Metodológica de incorporación de procedimientos de administración electrónica
- ❖ Procedimientos de Resolución Inmediata.
- ❖ Auditoría:
  - Análisis de la situación actual
  - Planes de Acción.

## **E-cooperación**

**La Consejería de Justicia y Admon. Pública de la Junta de Andalucía ha establecido a lo largo de los últimos años una estrategia de cooperación en materia de administración electrónica o “e-cooperación” basada en una serie de alianzas.**

### **Los ejes principales:**

- ❖ Las alianzas para el **uso de la firma electrónica**. Se dirige a extender el uso de la firma electrónica entre los organismos públicos, las empresas y la ciudadanía
- ❖ Las alianzas para la **cesión de plataformas**
- ❖ Las alianzas para el **intercambio de buenas prácticas**

### Las alianzas para el uso de la firma electrónica

#### Líneas de actuación

- ❖ **Dotar a la Junta de Andalucía de los instrumentos legales necesarios para la utilización de cualquier certificado digital de firma electrónica (convenios)**
- ❖ **Extender el uso de certificados en la ciudadanía**
- ❖ **Extender el uso de certificados a todas las administraciones andaluzas**



## **Alianzas para la cesión del software**

- ❖ **La Junta de Andalucía se ha mostrado desde el primer momento dispuesta a poner a disposición de cualquier organismo público sus herramientas básicas de Administración Electrónica**
- ❖ **Ha usado fundamentalmente para ello el instrumento del convenio y el compromiso mutuo de evolución**
- ❖ **Existen convenios firmados con otras CCAA (Canarias, Castilla-La Mancha,...), diversos ayuntamientos (Jun, Utrera, El Éjido, Sevilla, Almería,...), universidades y diputaciones de Andalucía, y con la Administración Central (MAP)**

## Modelo “Convenio” para la Cesión del Software

- ❖ **Software específico y complejo de la Administración**
- ❖ **No “reinventar la rueda” entre las Administraciones Públicas . Reutilización.**
- ❖ **Compartir la financiación: “Pagar menos por tener más, más pronto y de mayor calidad”**
- ❖ **Facilita la Interoperabilidad.**
- ❖ **Múltiples Integradores disponibles y con conocimiento de las plataformas**
- ❖ **Número Mayor de Casos de Uso de la plataforma**
- ❖ **Evolución controlada y coordinada**





## **Alianzas de intercambio de buenas prácticas**

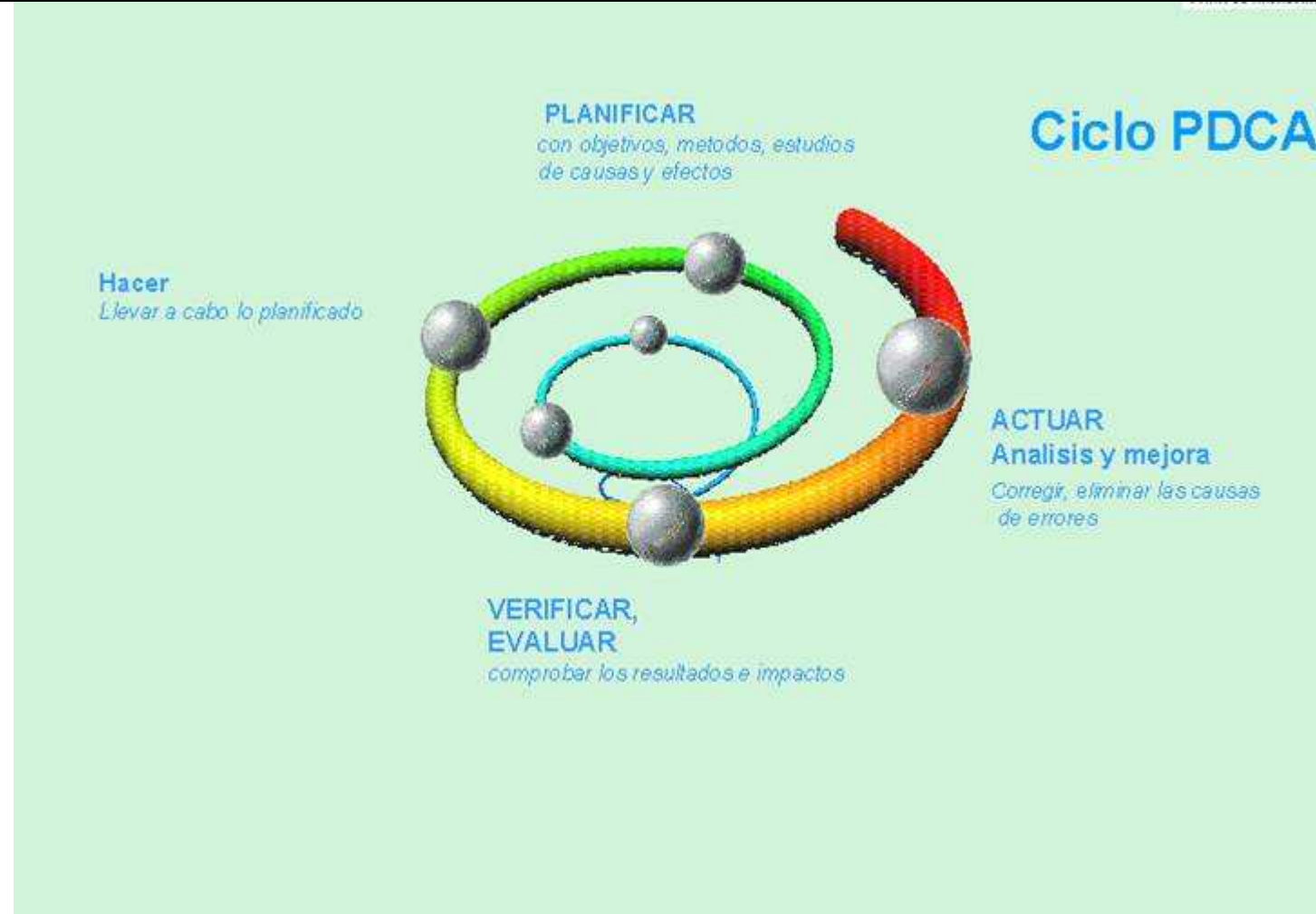
**La Junta de Andalucía Pública participa activamente en los grupos de trabajo del Comité Sectorial de Administración Electrónica que forman el Ministerio de Administraciones Públicas y todas las Comunidades Autónomas:**

- **Contratación Electrónica**
- **Intercambio de Datos y Certificados electrónicos**
- **Observatorio de Administración Electrónica**
- **Plataforma de validación de firma electrónica y e-DNI**
- **Reutilización de Componentes Tecnológicos**

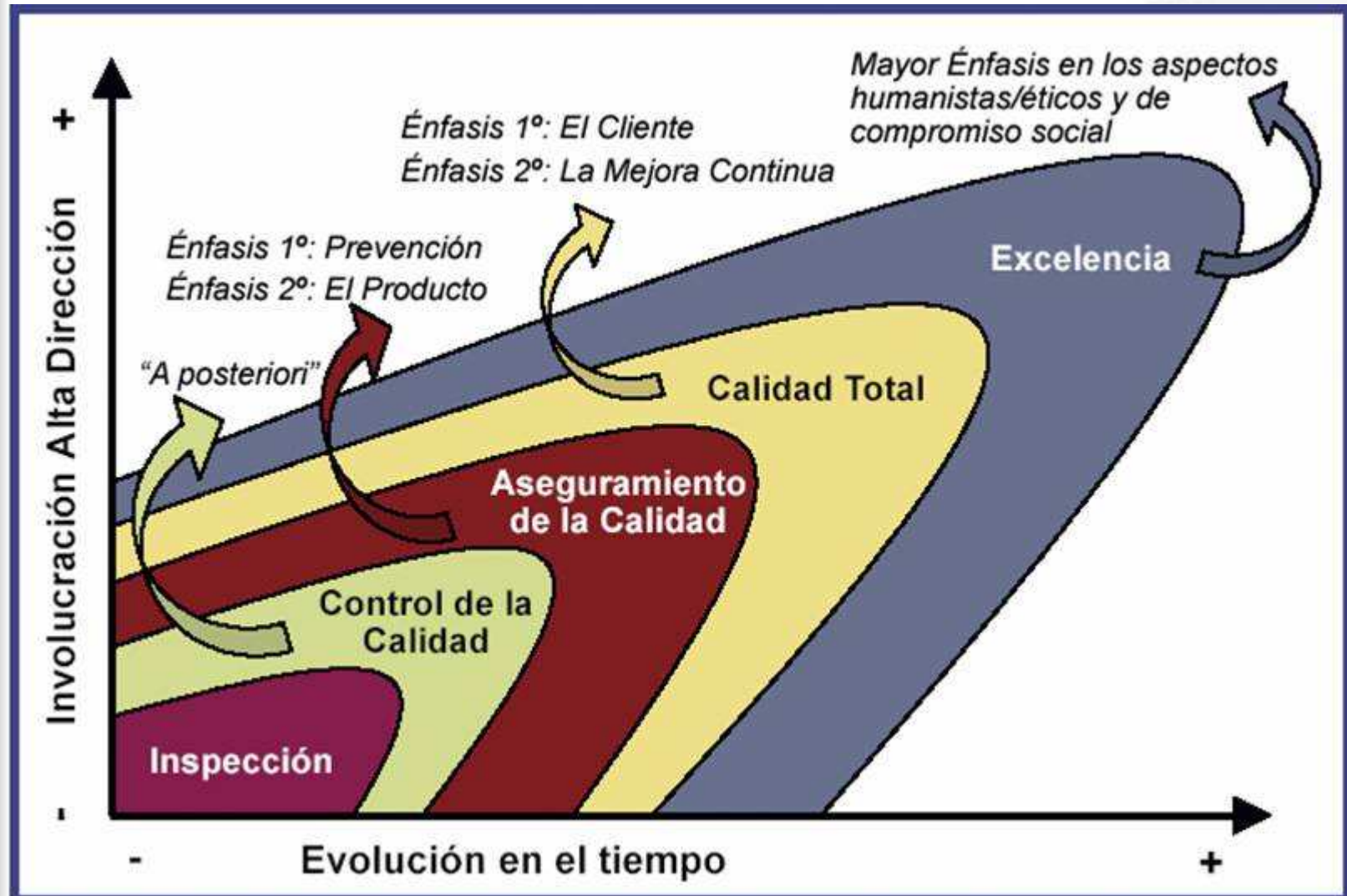
**La Junta de Andalucía participa constantemente junto con otras Administraciones en la organización y participación de Jornadas y Congresos de Administración Electrónica**



**“Lo que no se mide, no se puede mejorar”**  
**Edwards W. Deming**

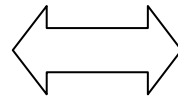


## EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD



# UNA ORGANIZACIÓN EXCELENTE

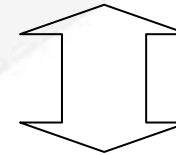
1. Quiero ser una organización excelente



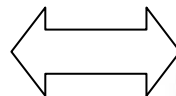
2. Me fijo en un modelo de Excelencia que me sirva de referencia

¿qué hago?

¿Cuál?



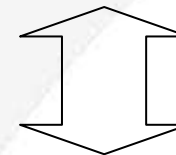
4. Detecto puntos fuerte y áreas de mejora, es decir, detecto lo que “hago” y lo que “no hago y debería hacer”



3. Comparo mi organización frente al modelo

¿qué consigo?

¿cómo lo utilizo?



- ¿Qué entendemos por Excelencia cuando hablamos de la gestión en una organización?

**“La excelencia se define como el modo sobresaliente de gestionar la organización, y obtener resultados, mediante la aplicación de ocho conceptos fundamentales”**

*Fundación Europea de Excelencia en la Gestión (EFQM)*

## Modelo actual de Calidad de los Servicios



### Conceptos fundamentales

**Orientación  
hacia los  
resultados**



**“Excelencia consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización”**

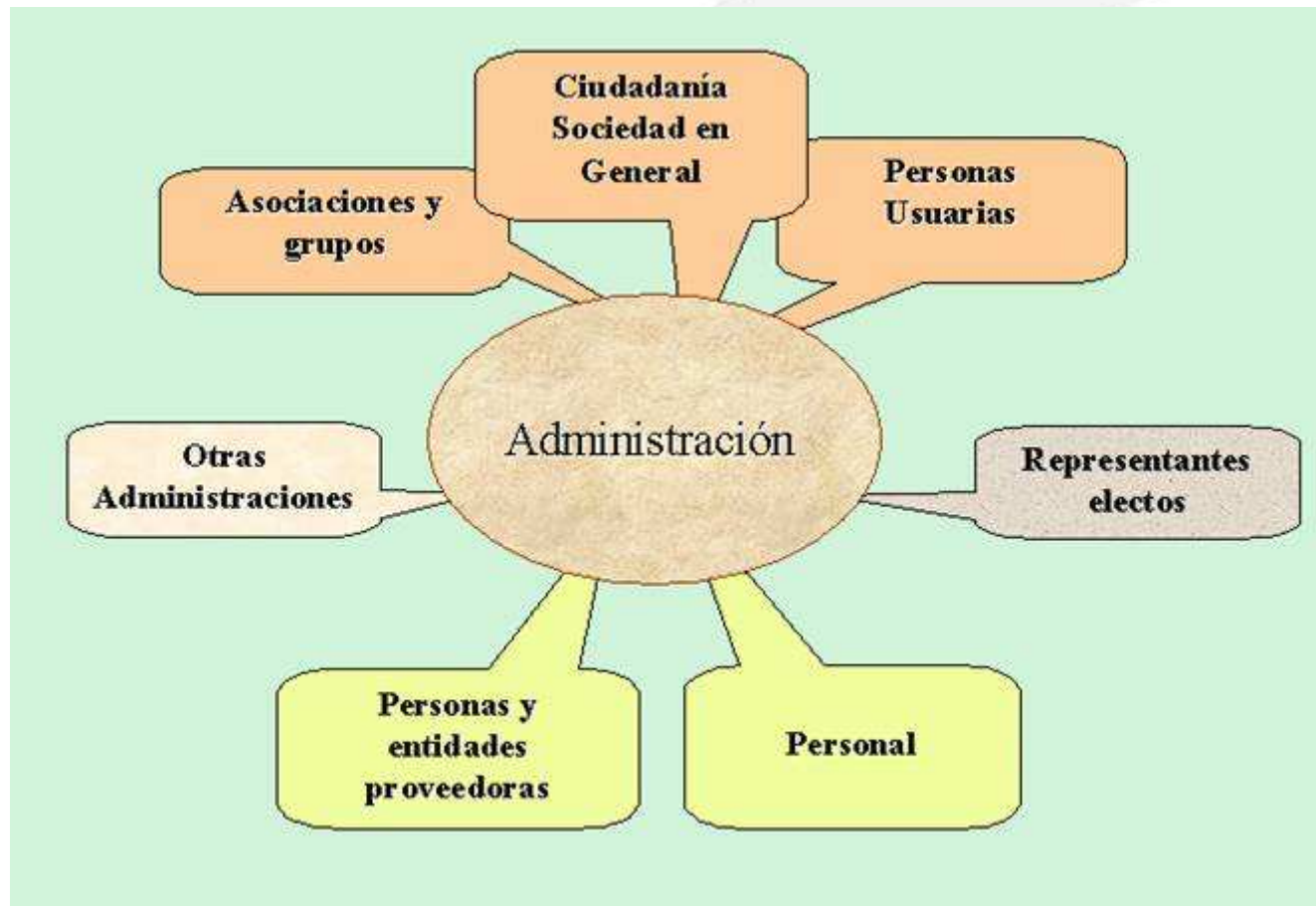
**-Se identifican los grupos de interés y se recaba información sobre los mismos**

**-Se revisa la estrategia y objetivos, de la organización en función de esta información**

## Modelo actual de Calidad de los Servicios

### Grupos de interés de la Admon Publica

...De una Organización son aquellas Entidades, colectivos, personas que pueden influir y/o verse influidos por las actividades y/o resultados de la Organización.



## Estructura y contenido del Modelo



Los resultados excelentes con respecto al Rendimiento de la Organización, en sus Clientes, las Personas y la Sociedad se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, las Personas de la Organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos.



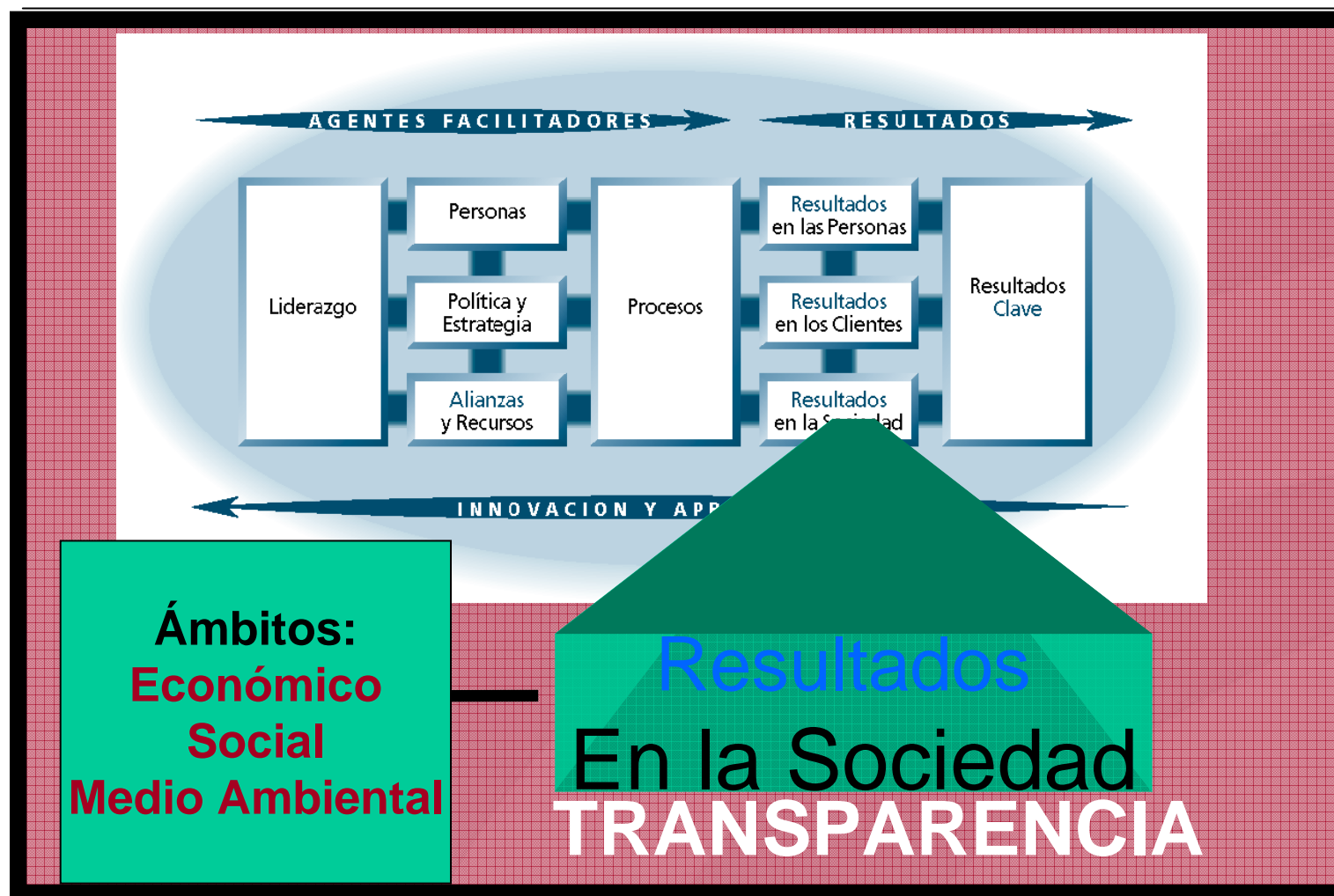
## Modelo actual de Calidad de los Servicios



**“Excelencia es exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus grupos de interés en la sociedad”**

- Se adopta un enfoque ético y de transparencia
- Se buscan y fomentan oportunidades para colaborar con la sociedad
- Se reducen al mínimo los impactos adversos de la sociedad

## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



La adopción de criterios de RSC entraña la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental, la transparencia informativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos y el escrutinio externo de los mismos

## Necesidad de un Modelo



**-La reflexión debe alcanzar toda la actividad de la organización**

**-Tenemos que contar con información acerca de lo que significa una gestión excelente**

**-Si queremos compararnos con las demás tenemos que utilizar una herramienta contrastada con vocación de universalidad y permanencia en el tiempo.**



**AUTOEVALUACIÓN**

**CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN**

UNIDAD: \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_

JUNTA DE ANDALUCÍA

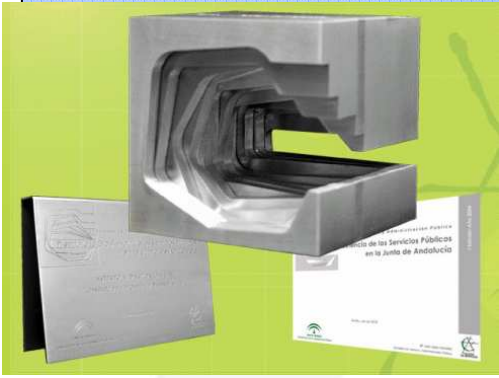
**PLAN MEJORA**

**CALIDAD DE SERVICIOS**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA MEJORA**



**GESTION POR PROCESOS**



**PREMIOS**



### ¿Qué es la Autoevaluación?



La Autoevaluación es un diagnóstico interno **global**, **sistemático y regular** de las actividades y resultados de una organización comparados con el Modelo EFQM de Excelencia.

#### Instrumento

- Cuestionario de autoevaluación adaptado a la Junta de Andalucía

#### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN



UNIDAD:

FECHA:



# Herramientas: Esquema REDER



Ciclo de mejora continua

### Beneficios de la Autoevaluación



El proceso de Autoevaluación ofrece a la organización la oportunidad de conocer y aprender:

- Cuánto ha avanzado hacia la Excelencia y cuánto le queda todavía por recorrer.
- Cómo compararse con otras organizaciones y consigo misma a través del tiempo.
- Hacia dónde debe orientar sus recursos, que son finitos, para obtener los máximos beneficios.

### Beneficios de la Autoevaluación



- Tomar decisiones “fundamentadas” y “aceptadas” por todos.
- Concentrar sus esfuerzos en “objetivos” y “metas” realistas que la sitúan en el “futuro”
- Detecta buenas prácticas con lo que se convierte en un instrumento motivador para sus profesionales.

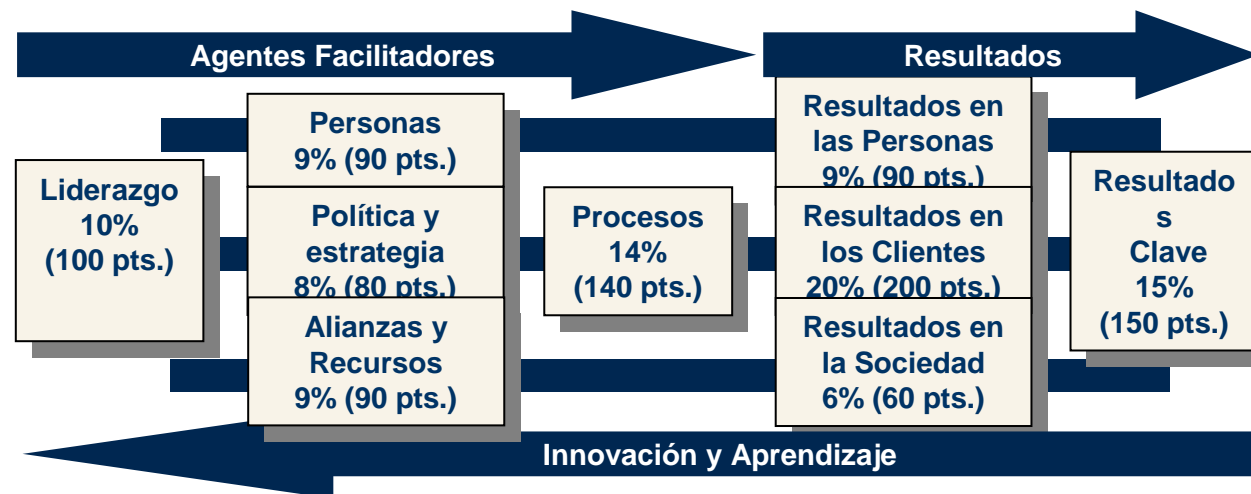


### Resultados



#### Informe de Autoevaluación

- La Identificación clara de sus puntos fuertes y áreas de mejora.
- Puntuación respecto al modelo



### Resultados



#### Plan de Mejora

- Priorizar de las áreas de mejora detectadas
- Establecer objetivos, responsables, acciones para su consecución y plazos



## CRONOGRAMA AUTOEVALUACIÓN DELEGACIÓN DEL GOBIERNO HUELVA

SEMANAS		Previo	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Compromiso de los líderes de la Unidad. Selección del Equipo de Autoevaluación									
2	Reunión de Inicio.									
3	Autoevaluación individual. (Cumplimentación de Cuestionarios)									
4	Análisis de Información									
5	Reunión de Consenso									
6	Informe de Autoevaluación									
7	Reunión Plan de Mejora									
8	Informe Plan de Mejora									
9	Entrega Informe completo									



Participa activamente el personal de la unidad



Actividad realizada por Equipo de Apoyo (Coordinador de Calidad y Apoyo Externo)



Envío de Cuestionarios al Consultor Externo



Envío por la DGAECS



CALIDAD DE SERVICIOS

# PLAN DE MEJORA



## 1. Priorización de las Áreas de Mejora en base a los siguientes criterios:

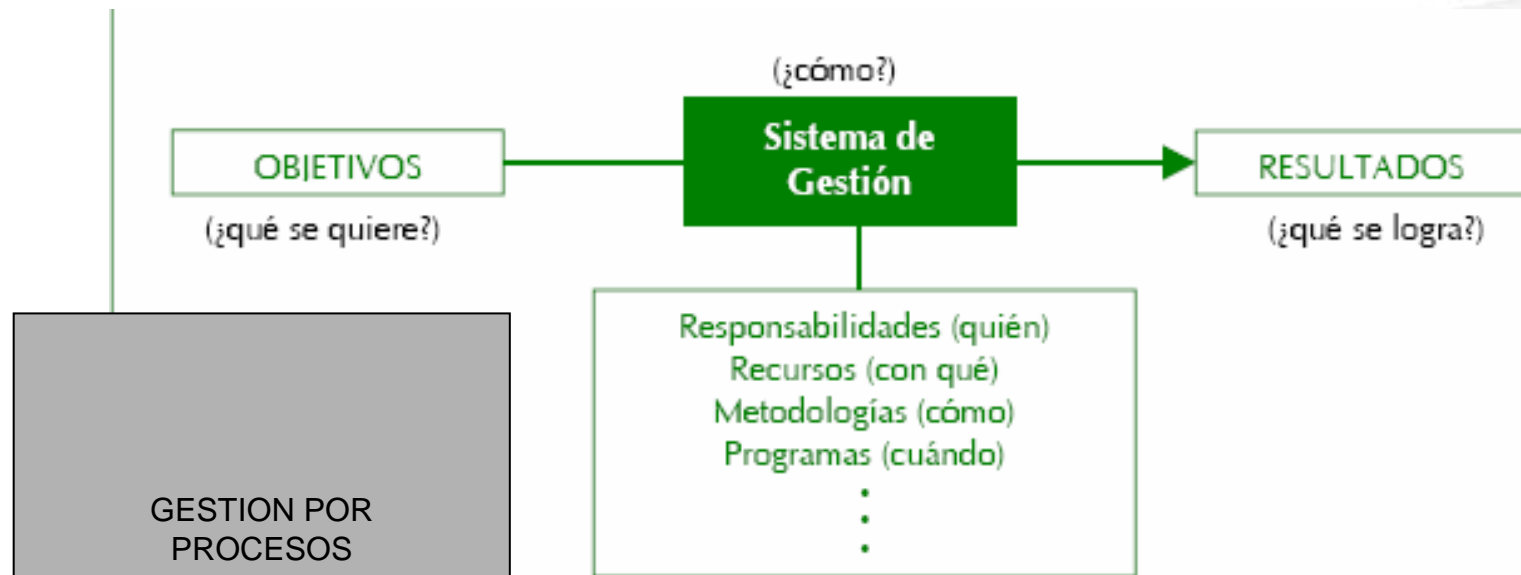
- Factibilidad de su puesta en práctica
- Impacto en el nivel de excelencia



© 1999 - 2003 EFQM

- Facilidad para abordar la mejora
- Beneficio para la Unidad

# LA GESTIÓN POR PROCESOS



GESTION POR PROCESOS



## PRINCIPALES DIFERENCIAS

Enfoque funcional	Enfoque a procesos
Departamentos funcionales	Equipos de trabajo
Especialización en tareas simples	Polivalencia del trabajo multifuncional
Trabajo para los jefes	Trabajo para la ciudadanía
Estructura vertical	Estructura horizontal
Centrado en la actividad y tareas	Centrado en los resultados
Trabajo controlado	Autocontrol

# EL MAPA DE PROCESOS



## Principales factores para la identificación y selección de los procesos

- Influencia en la satisfacción del cliente (interno o externo) o destinatario de los productos o servicios.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio final.
- Influencia en Factores Clave de la Organización/Unidad.
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

“El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión”



## Modelo actual de Calidad de los Servicios

# Modelo de Excelencia EFQM



**“Excelencia consiste en crear un valor sostenido para el cliente”**

- Se identifican los clientes
- Se conocen y anticipan sus necesidades y expectativas
- Se revisa la estrategia, objetivos, etc de la organización en función de las mismas

# LAS CARTAS DE SERVICIOS



- **“Las Cartas de Servicios tienen por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadano/as en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación”.**

**Decreto 317/2003 de 18 de noviembre de 2003, Junta de Andalucía (Artículo 4)**

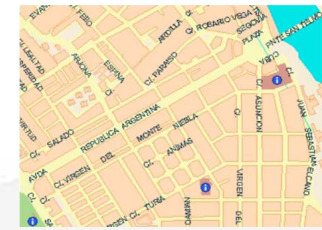


## Modelo actual de Calidad de los Servicios

### El primer apartado

#### Información de Carácter General:

- **Identificación del órgano, organismo o unidad prestadora del servicio.**
- **Misión del órgano, organismo o unidad prestadora del servicio.**
- **Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.**
- **Servicios que presta.** En este apartado se enumerarán de forma clara y sucinta los servicios que se prestan.
- **Forma de colaboración o participación con la ciudadanía y las personas usuarias en la mejora de los servicios.** La Carta habrá de consignar, en su caso, los foros institucionalizados de participación ciudadana.
- **Relación actualizada de las normas reguladoras** de cada una de las prestaciones y servicios.
- **Derechos concretos de la ciudadanía y usuarios en relación con los servicios prestados.**
- Disponibilidad y acceso al **Libro de Sugerencias y Reclamaciones** de la Junta de Andalucía (Decreto 262/1988, de 2 de agosto).
- **Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas**



## Modelo actual de Calidad de los Servicios

### El segundo apartado

#### Compromisos de calidad y normativa aplicable:

- **Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida**, en aspectos como:
  - Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
  - Tramitación electrónica de los servicios prestados.
  - Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a la ciudadanía.
- **Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación**

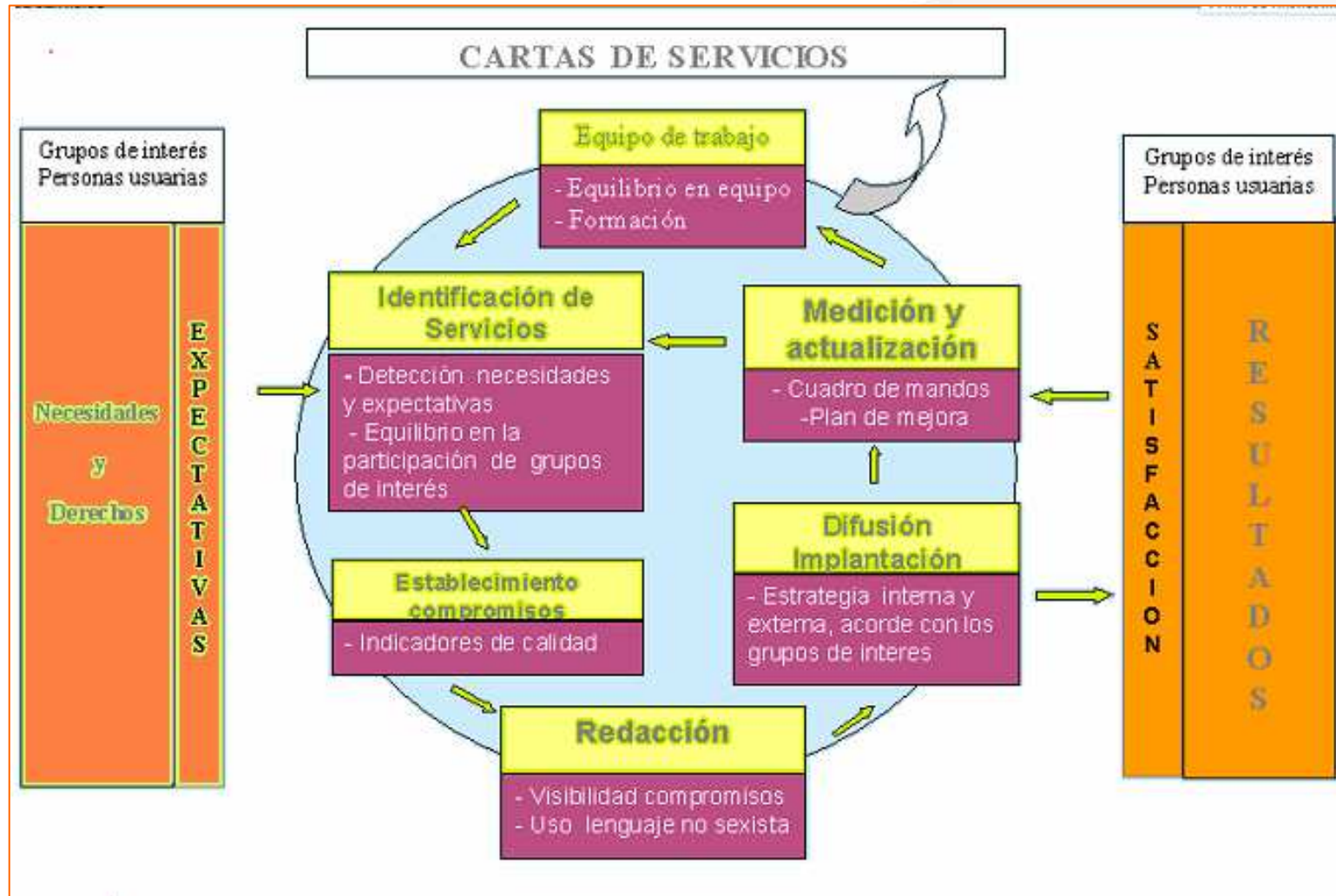
### El tercer apartado

#### Información de carácter complementario,

- **Horarios de atención al público**
- **Procedimientos telemáticos**
- **Sistemas de gestión de calidad, de gestión ambiental y de gestión de riesgos laborales** que, en su caso, existan.
- **Indicadores de referencia** para las distintas modalidades de evaluación de la calidad.

## Modelo actual de Calidad de los Servicios

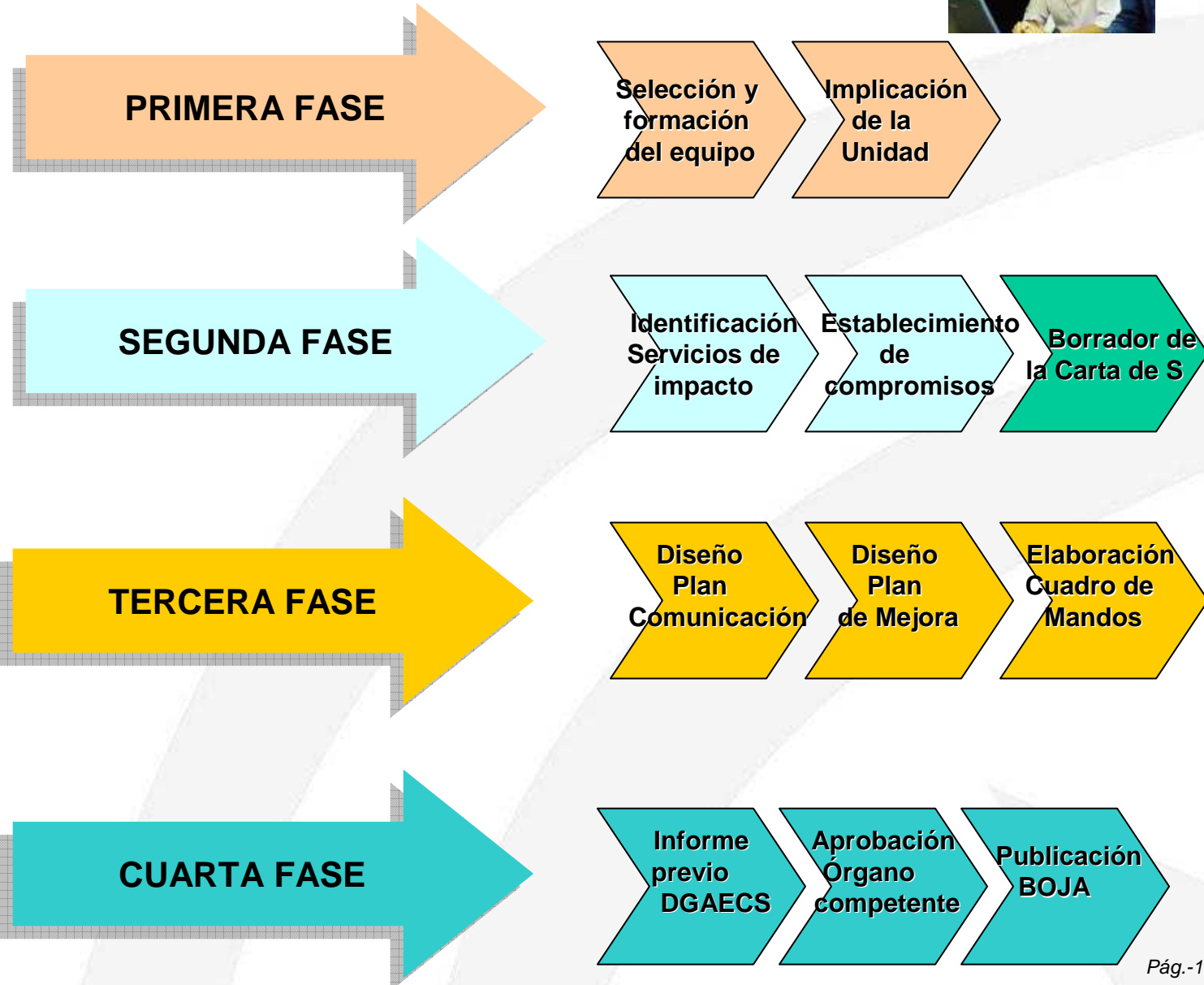
### Orientación a resultados. Mejora Continua.



## Modelo actual de Calidad de los Servicios



### Pasos a seguir:



## Modelo actual de Calidad de los Servicios

La selección de los servicios principales se hace en función de criterios como:

- volumen de gestión,
- la regularidad en su prestación,
- los recursos humanos,
- temporales,
- materiales y financieros dedicados,
- su impacto social

**SEGUNDA FASE**



Listado de Servicios Priorizados Fecha: 2006			
SERVICIO	GRUPOS DE INTERES	REQUISITOS	PRIORIDAD

- La priorización de los servicios se hará en función de las siguientes variables (importancia, impacto , número de expedientes, El número de horas, número de personas, novedad)

## **ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS**

### **Primera parte: Conocer expectativas**



### **SEGUNDA FASE**

Para el establecimiento de los compromisos hay que tener en cuenta los **factores clave de calidad** de cada servicio: aquellos aspectos del proceso de prestación del servicio en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para **satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y usuarias.**

**Los factores de calidad**, por tanto, derivan de los requisitos que las personas usuarias de los servicios consideran importantes para satisfacer sus necesidades y expectativas.

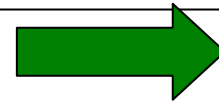
Para conocer las **expectativas** de los/as usuarios/as sobre cómo debería desarrollarse la prestación del servicio.

**Preguntar y consultar** a los grupos de interés identificados en la anterior fase.

**Obtener datos de medición de su satisfacción**  
a través de encuestas o entrevistas

## Modelo actual de Calidad de los Servicios

# COMPROMISOS



# INDICADORES

Los principales beneficios del establecimiento de estos indicadores son:

- Realizar un **seguimiento, continuo y objetivo**, de la calidad de los servicios ofrecidos.
- Facilitar a la ciudadanía o persona usuaria del servicio la **percepción y exigencia de sus derechos**.
- Iniciar a la Unidad/Servicio en la gestión mediante un **Cuadro de Indicadores**.

SEGUNDA FASE

TERCERA FASE

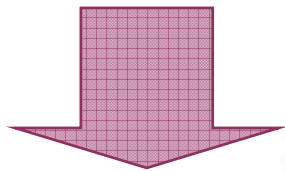


## Modelo actual de Calidad de los Servicios

### La guía de seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios

#### ¿Qué es?

Un proceso sistemático donde se recogen datos, ya sean cuantitativos y/o cualitativos, que permiten obtener información válida y fiable para emitir juicios sobre el funcionamiento y la adecuación de las **Cartas de Servicios** a la realidad



#### Objetivos

- ⇒ Conocer el grado de satisfacción y verificar la adecuación de las Cartas de Servicio a las expectativas y necesidades tanto de la ciudadanía como de los/as profesionales de cada servicio.
- ⇒ Buscar la optimización de los servicios prestados, midiendo la idoneidad, los resultados y el impacto de las Cartas de Servicios.
- ⇒ Mejorar el diseño y actualizar el contenido de las Cartas de Servicios.
- ⇒ Proporcionar información para la toma de decisiones de los/as responsables del servicio gracias a la obtención de datos de la evolución del servicio y de su entorno.
- ⇒ Solucionar posibles desviaciones y promover el conocimiento de los factores de éxito y/o fracaso de los compromisos de las Cartas de Servicios.
- ⇒ Garantizar la transparencia y el control ante los/as responsables políticos/as, gestores/as del servicio y la ciudadanía.

*Desde la Junta de Andalucía se pretende iniciar un proceso de mejora continua de las Cartas de Servicios que conduzca a:*

- Mejorar los compromisos y la calidad de los servicios públicos de Andalucía.*
- Responder a las expectativas y a la satisfacción de la ciudadanía.*

*Ante esta necesidad se requiere realizar el proceso de seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios y contar con la participación y la implicación de la ciudadanía y de los/as profesionales de los servicios públicos*



# MODALIDADES

PREMIO A LA EXCELENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

## PREMIOS



### -PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE CALIDAD.

Se consideran "Prácticas de Calidad" la implantación de técnicas o instrumentos de mejora que hayan contribuido a incrementar la calidad con la que prestan los servicios públicos, tales como la elaboración de Cartas de Servicios, realización de Autoevaluaciones, implantación de planes de mejora, adopción de sistemas normalizados de gestión de la calidad, creación de grupos de mejora, implantación de sistemas de gestión por procesos, simplificación de procedimientos, etc.

### -PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Se consideran "Prácticas de Administración Electrónica" la realización de proyectos de modernización en beneficio de la ciudadanía relacionados con la implantación de medios o técnicas electrónicas e informáticas o la tramitación de procedimientos a través de redes abiertas de telecomunicación, que hayan hecho posible el desarrollo de la Administración Electrónica Andaluza, tales como servicios de información y de atención al ciudadano a través de medios electrónicos (internet), registros y archivos de documentos electrónicos, procedimientos administrativos electrónicos, así como aplicaciones, programas, medios y soportes informáticos o electrónicos que den cobertura a la implantación de la Administración Electrónica.

- 
- La Modernización de la Administración Pública
  - El camino recorrido
  - Modelo actual de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
  - Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos
  - Elementos habilitados para el seguimiento de la Estrategia

### Introducción

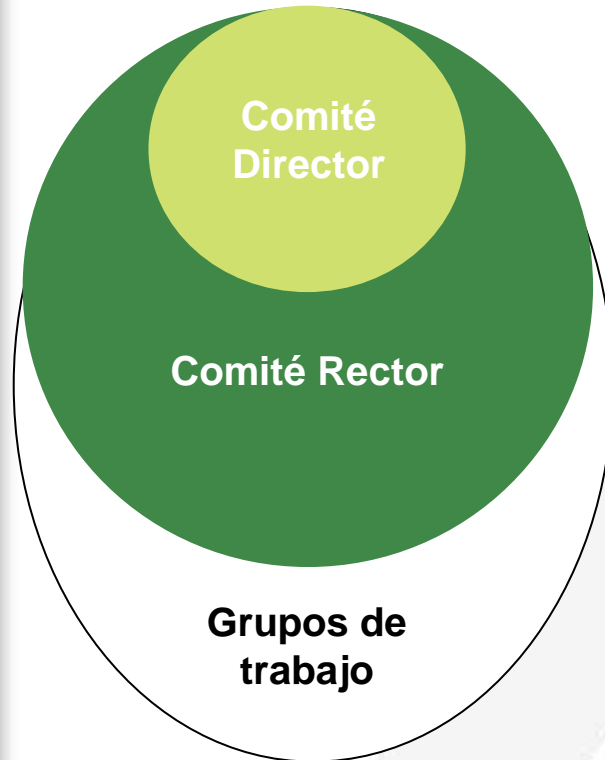
- El Consejo de Gobierno acordó el 14 de febrero de 2006 la elaboración de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, formulando este encargo a la Consejería de Justicia y Administración Pública y con una vigencia desde el año 2006 al 2010, y que a grandes rasgos persigue seguir garantizando una Administración Autónoma:
  - Orientada a la ciudadanía, como eje central de todas sus actuaciones.
  - Participativa y orientada a satisfacer las expectativas de la ciudadanía.
  - Dirigida por valores, objetivos y resultados.
- La Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos fue aprobada por Consejo de Gobierno el 20 de junio del 2006.

### Introducción

- Se trata de un instrumento de carácter estratégico y transversal que debe coordinar las actuaciones de las distintas Consejerías y traducirse en un programa operativo de acciones cuya implantación y desarrollo se considera necesario para acometer con éxito la mejora de la calidad de los servicios y la modernización de la organización administrativa de la Junta de Andalucía.
- Este conjunto de actuaciones es el resultado de un intenso proceso de reflexión en el que se ha realizado un análisis interno, que ha permitido canalizar la situación de partida, y un análisis externo a través del cual se han identificado las principales tendencias y mejores prácticas en el ámbito de la modernización de las distintas administraciones nacionales e internacionales.

# Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

## Comités



## COMITÉ DIRECTOR

- Establecer las estrategias de actuación junto al Comité Rector.
- Coordinar las diferentes actuaciones.
- Realizar el seguimiento del proyecto y solucionar los temas clave que se planteen.
- Comunicar periódicamente los resultados al Comité Rector.

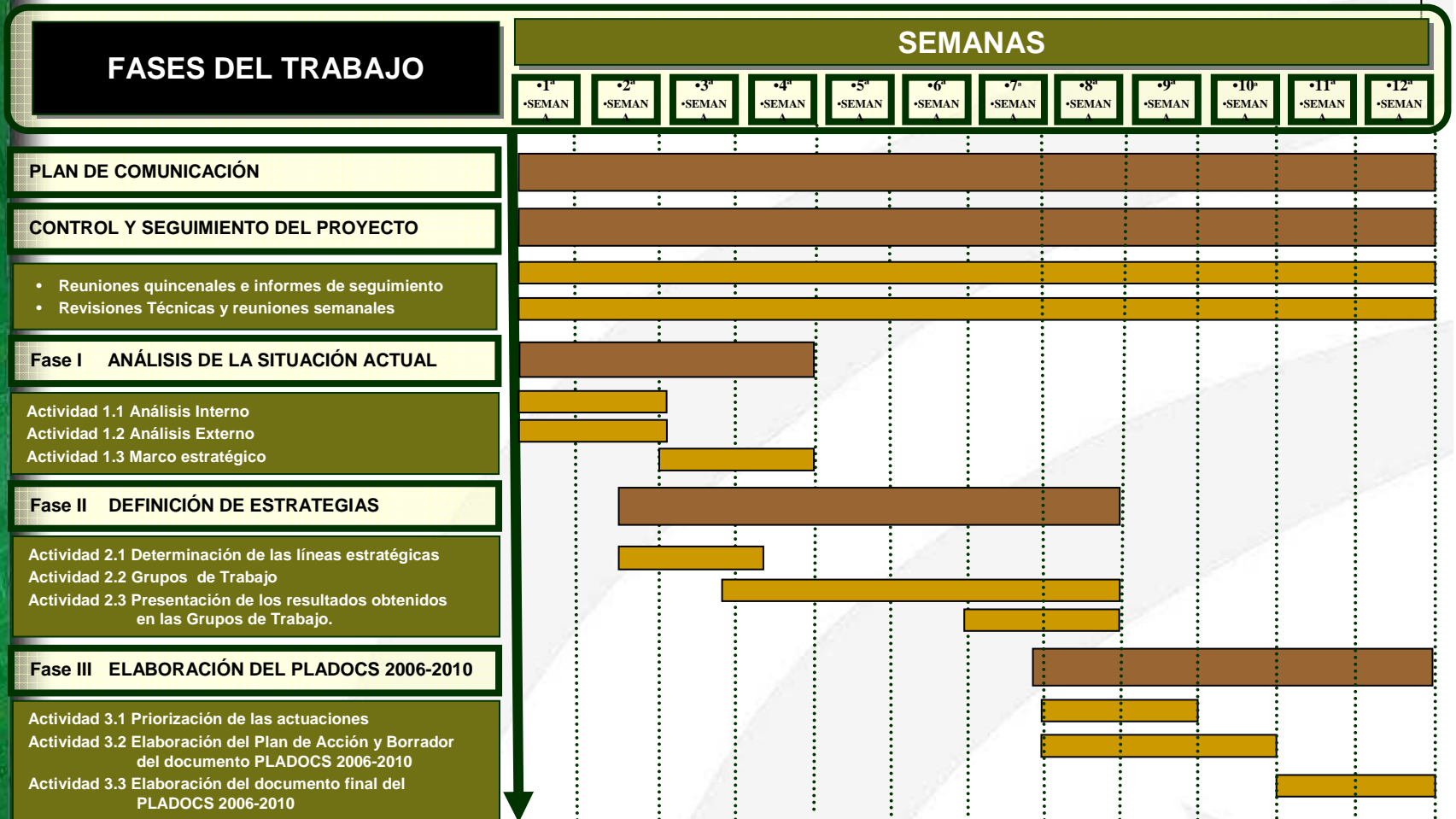
## COMITÉ RECTOR

- Impulsar decididamente el Proyecto.
- Establecer las estrategias de actuación junto al Comité Director.
- Facilitar el acceso al personal clave en la organización
- Aprobar los resultados intermedios y final.

## GRUPO DE TRABAJO

- Aportar el conocimiento interno y externo.
- Participar activamente en las reuniones de trabajo.

# Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos



## Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

### Situación de partida. Contexto Europeo y Nacional

- **Estrategia de Lisboa** (Consejo Europeo 23-24 de marzo de 2000): Hacia la Europa de la innovación y el conocimiento.
- **e-Europe 2005** (e-administración, e-servicios, e-comercio/e-business, banda ancha a precios competitivos, infraestructuras de información segura, I+D+i).
- **i-2010** (Evolución hacia la sociedad basada en el conocimiento: economía digital de Europa orientada al mercado, flexible y capaz de afrontar el futuro).
- **Plan Conecta. Administración General del Estado** (destinado a impulsar la modernización de la Administración General del Estado mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración).
- **Plan Moderniza. Administración General del Estado** (de medidas 2006 – 2008 para la mejora de la Administración, con el objetivo de dar un impulso a los servicios públicos, con una organización más flexible y eficaz, haciendo una apuesta decidida por la implantación de la Administración Electrónica).
- **Plan Avanza 2006 - 2010. Administración General del Estado** (medidas divididas en cinco grandes grupos de actuación: Hogar y ciudadanos digitales, competitividad e innovación, educación, servicios públicos digitales y contexto digital). Dentro de **Ingenio 2010**.

## Situación de partida. Contexto Europeo y Nacional

# e-Europe 2005





## **i 2010**

**El nuevo plan Europeo, que se rige por las directrices de la estrategia de Lisboa. Define tres políticas prioritarias:**

- ❖ Creación de un mercado único, abierto y competitivo de la sociedad de la información y los servicios de contenidos dentro de la UE.
- ❖ Incrementar en un 80% la inversión de la UE en investigación sobre tecnologías de la comunicación e información.
- ❖ Promover una sociedad de la información inclusiva dentro de la UE.

# Iniciativas del Gobierno Central

### Plan Conecta:

- ❖ Inscrito dentro del plan de modernización tecnológica para la Administración Pública 2004/2007 del MAP.
- ❖ Operativo desde el 2005. Presentado por el ministro de Administraciones Públicas en TECNIMAP 2004 pero aún no lanzado. Cinco pautas de actuación:
  - ❖ **Certifica**, interacción entre AAPP para evitar hasta el 80% de los certificados en papel que expide la administración (3'5 Millones de €).
  - ❖ **eDNI**, implantación del nuevo DNI que incorpora chip criptográfico y certificado electrónico (2'6 Millones de €).
  - ❖ **Ciudadano.es**, atención al ciudadano multicanal y creación de contenidos (10 Millones de €).
  - ❖ **Simplifica**, racionalización y mejora del funcionamiento de la Administración Pública (12'5 Millones de €).
  - ❖ **MAP.es**, Modernización (red corporativa) del MAP, homogeneización e impulso de las webs de los ministerios. (55 millones de €).

## **Iniciativas del Gobierno Central**

### **Moderniza:**

❖ El Ministerio de Administraciones Públicas ha definido para el periodo 2006-2008 un plan que a través de distintas medidas persigue mejorar y modernizar la Administración para ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos.

Las medidas, un total de 16, son de índole distinta e irán aprobándose de forma paulatina durante los próximos dos años.

❖ Incluye Iniciativas legislativas:

**Estatuto básico del empleado publico.**

**Ley de administración electrónica.**

## Iniciativas del Gobierno Central

### Ingenio 2010:

- ❖ **CÉNIT** tiene como objetivo aumentar la cooperación pública y privada en I+D+i. (Investigación Industrial y fomento de empresas tecnológicas)
- ❖ **CONSOLIDER** es una línea estratégica para conseguir la excelencia investigadora aumentando la cooperación entre investigadores y formando grandes grupos de investigación.
- ❖ **AVANZ@** es el programa para alcanzar la media europea en los indicadores de la Sociedad de la Información. Algunos de sus objetivos son incrementar el porcentaje de empresas que utilizan el comercio electrónico, promover el uso de la factura electrónica, extender la Administración electrónica poniendo en marcha el DNI y el registro electrónico, alcanzar la tasa de un ordenador conectado a internet por cada dos alumnos en los centros de enseñanza y doblar el número de hogares con acceso a Internet.

### Situación de Partida. Contexto de la Comunidad Autónoma Andaluza

- **2º Modernización de Andalucía.** Supone la base para el continuo proceso de transformación actual. Se establecen objetivos de calidad para la Administración Pública, y prevé también su accesibilidad para la ciudadanía los 365 días del año durante 24 horas del día.
- **Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA).** Establece el papel de la Administración Pública en el nuevo contexto de la Sociedad de la Información como productora de servicios públicos de calidad que tienen como centro a la ciudadanía, que es la impulsora y el ejemplo de procesos innovadores.
- **El Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS, 2002 – 2005)** se estructuraba en torno a cinco estrategias: la estrategia de atención a la ciudadanía, la estrategia de aplicación de las tecnologías de la información, la estrategia de estructuración y organización de la Administración Pública, la estrategia de revisión de la relación de puestos de trabajo y la estrategia de calidad, dirigidas principalmente a acercar y convertir a la ciudadanía en el centro de las actuaciones administrativas.
- Ya hemos visto que durante los años en los que se ha ejecutado el PLADOCS se han conseguido hitos significativos en proximidad, accesibilidad e interactividad con la ciudadanía.

## Iniciativas de Andalucía

### PIMA:

- ❖ **Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)**, en el que se diseñan y construyen estructuradamente las estrategias políticas, los objetivos y las acciones que guiarán las líneas de trabajo a largo plazo y los compromisos de actuación a medio plazo de esta legislatura, necesarios para la consecución de nuestra Andalucía futura.
- ❖ **PIMA nace como consecuencia del firme compromiso de la Junta de Andalucía** y de su gobierno con el concepto de Segunda Modernización y con la idea de impulsar, en base a ella, desarrollos crecientes de bienestar social y económico en la Comunidad andaluza.

## Iniciativas de Andalucía

### PIMA:

#### **E. Sociedad de la Información**

- E.1. Línea estratégica de planificación de la Sociedad de la Información
- E.2. Línea estratégica de infraestructuras
- E.3. Línea estratégica de accesibilidad
- E.4. Línea estratégica de servicios tecnológicos
- E.5. Línea estratégica de formación
- E.6. Línea estratégica de información
- E.7. Línea estratégica de regulación, seguridad y evaluación

#### **F. Administración inteligente (i-administración)**

- F.1. Línea estratégica de gestión y coordinación de la i-administración
- F.2. Línea estratégica de servicios digitales
- F.3. Línea estratégica de participación ciudadana

# Iniciativas de Andalucía

## Plan Andalucía Sociedad de la Información 2007-2010

- ❖ El Consejo de Gobierno aprobó lo aprobó el pasado diciembre, en el que se recogen casi un centenar de medidas destinadas a garantizar la accesibilidad y disponibilidad de infraestructuras y tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en todo el territorio andaluz.
- ❖ Se trata de un documento transversal, recogido en el PIMA, que no sólo hace suyos los objetivos de convergencia con Europa que establece el Plan Avanza del Gobierno Central, sino que además, los adapta a la realidad de Andalucía, y define las acciones y programas a desarrollar poniendo el acento en las fortalezas y oportunidades que presenta nuestra región..



## Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

### Marco Estratégico de Modernización

#### Misión (la razón de ser)

*Vertebrar las actuaciones de la Administración Pública de la Junta de Andalucía, desde valores que sitúen a la Ciudadanía como elemento clave que oriente los objetivos y de valor a los resultados.*

#### Visión (describe la organización que queremos lograr)

*Una Administración próxima, moderna, flexible, participativa y que avanza con el reconocimiento de la sociedad.*

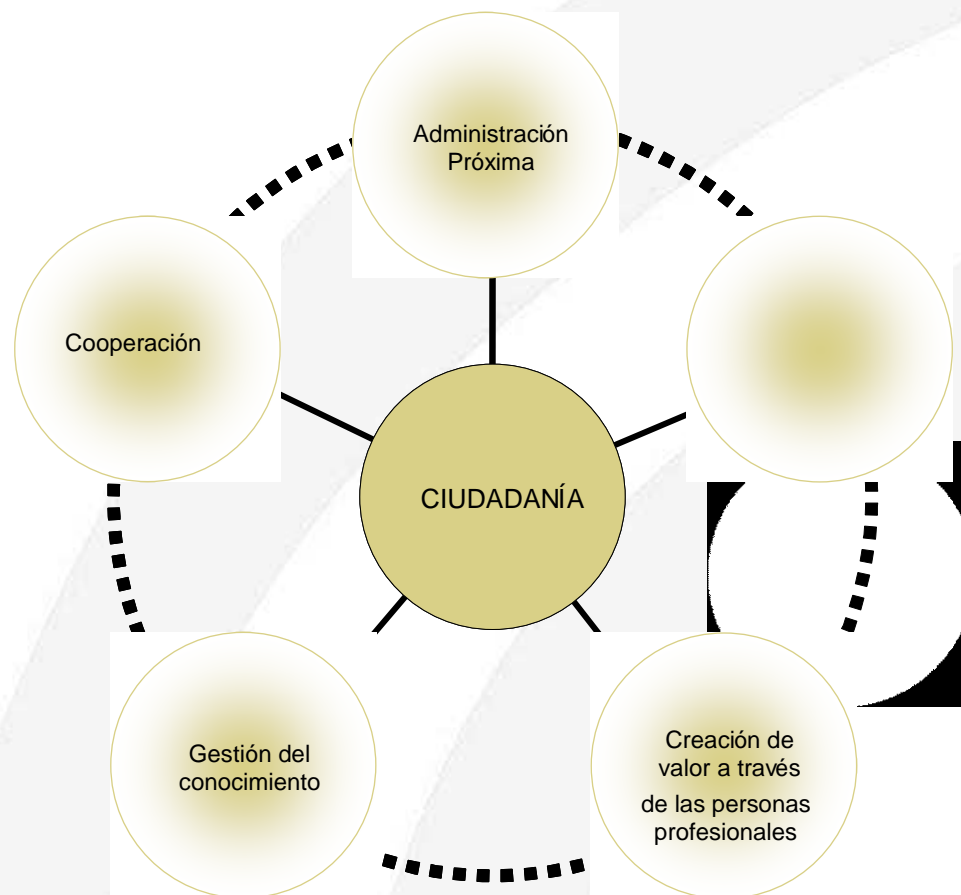
### Valores de la Estrategia de Modernización

- *Servicio público y orientación a la ciudadanía*
- *Participación, implicación y comunicación con la ciudadanía y con todas las personas que integran la Administración*
- *Responsabilidad pública y social*
- *Aprendizaje, innovación y mejora continua*
- *Anticipación y adaptación al cambio, afrontando con valor los retos futuros*
- *Organización transversal y relacional*
- *Orientación a resultados en la gestión*

# Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

## Estructura

La **Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de Andalucía** se articula en torno a cinco líneas estratégicas que sirven de referencia para la implantación de acciones de innovación y de mejora y que orienta al logro de los resultados planificados:



# Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

## Estructura

Cada una de estas **líneas estratégicas** se compone de una serie de objetivos y líneas de actuación a partir de las cuales se definen las acciones.

- **Administración próxima**, el principal objetivo de esta línea es lograr una Administración más accesible y cercana a toda la ciudadanía con independencia de dónde se encuentre y de los medios de que disponga.
- **Orientación a resultados y Compromiso Público**, su eje nuclear es seguir garantizando que la Administración disponga de los sistemas de dirección y gestión oportunos para lograr una mayor eficacia, eficiencia y transparencia. Implementa herramientas para la evaluación de los resultados obtenidos y de los efectos o impactos producidos en la ciudadanía.
- **Creación de valor a través de las personas profesionales**. Facilitar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras públicas de la Administración es un compromiso de toda organización responsable.
- **Gestión del conocimiento**, garantiza un continuo y necesario aprendizaje organizativo. Se trata de diseñar y poner en marcha procesos que permitan gestionar más eficazmente la información y la toma de decisiones, y establecer áreas de mejora que pueden afectar a los resultados.
- **Cooperación**. La colaboración y coordinación con otras organizaciones (principalmente otras administraciones) constituyen uno de los puntos de partida para responder a determinadas necesidades de la ciudadanía (servicios integrados y accesibles) y desarrollar nuevos servicios.

## Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

### Estructura

En resumen la Estrategia se compone de las siguientes líneas estratégicas, objetivos, líneas de actuación y acciones:

<b>LINEAS ESTRATEGICAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>LINEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>ACCIONES</b>
LINEA 1	4	10	26
LINEA 2	3	5	12
LINEA 3	4	6	12
LINEA 4	4	7	10
LINEA 5	3	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>73</b>

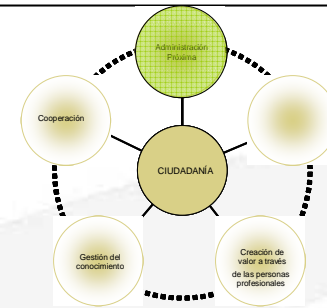
## Presentación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

### Estructura

Las relaciones de estas líneas con los valores de la Estrategia se presenta a continuación :

	Servicio Público y Orientación	Participación, implicación y comunicación	Responsabilidad pública	Aprendizaje, innovación y mejora continua	Anticipación y Adaptación al cambio	Organización transversal y relacional	Orientación a resultados
Administración Próxima	X	X			X	X	X
Orientación a resultados	X	X	X	X	X	X	X
Creación de valor a través de las personas profesionales	X	X	X	X	X	X	X
Gestión del Conocimiento	X	X		X	X	X	X
Cooperación	X	X	X	X		X	X

# 1. Administración próxima



- Significa accesible y cercana a toda la ciudadanía con independencia de donde se encuentre y de los medios de que disponga.
- Con visión de futuro, al aprovechar las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Para atender y satisfacer las necesidades presentes y futuras de la ciudadanía. La gestión pública persigue configurar una administración capaz de poder ofrecer respuestas anticipativas, es decir, ser capaz de ofrecer servicios antes de que sean solicitados.
- Entre las medidas para mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos se encuentra la homogeneización de los procedimientos administrativos de las consejerías y organismos autónomos dependientes de la Junta, simplificando su tramitación y evitando la aportación de documentación innecesaria. Asimismo, la Junta pretende proseguir con la mejora de los servicios que se prestan a través de internet, incrementando el número de gestiones y trámites en la red.

# 1. Administración próxima

## 1.1 Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna

### *1.1.1 Racionalización y homogeneización de los procedimientos administrativos*

- 1.1.1.1 Rediseñar y homogeneizar los procedimientos administrativos de las Consejerías y Organismos Autónomos
- 1.1.1.2 Implantar los servicios de respuesta inmediata
- 1.1.1.3 Identificar y desarrollar los procedimientos en los que intervienen dos o más administraciones

### *1.1.2 Establecimiento de los elementos tecnológicos habilitantes*

- 1.1.2.1 Evolucionar las plataformas habilitantes que dan soporte actual al modelo de Administración Electrónica
- 1.1.2.2 Definir y poner en marcha las infraestructuras necesarias para la implementación de certificados de atributos
- 1.1.2.3 Definir y poner en marcha las infraestructuras necesarias para la implementación de certificados de personas jurídicas
- 1.1.2.4 Definir y poner en marcha las infraestructuras necesarias para la implementación de la representación de terceros
- 1.1.2.5 Desarrollar los sistemas de custodia de documentos electrónicos
- 1.1.2.6 Desarrollar nuevas plataformas habilitantes

### *1.1.3 Despliegue del marco jurídico*

- 1.1.3.1 Seguir con el desarrollo de la normativa asociada al procedimiento administrativo
- 1.1.3.2 Desarrollar la normativa de la Administración electrónica que complemente y detalle la existente



# 1. Administración próxima

## 1.2 Seguir facilitando la participación de la ciudadanía

### *1.2.1 Definición de los mecanismos para mejorar la oferta de servicios*

- 1.2.1.1 Diseñar y desarrollar la Trayectoria Digital de la Ciudadanía Andaluza
- 1.2.1.2 Implantar medidas de proactividad
- 1.2.1.3 Elaborar planes e implementar procedimientos y servicios en administración electrónica

### *1.2.2 Mejora de los servicios prestados vía web*

- 1.2.2.1 Desarrollar e implementar la contratación electrónica
- 1.2.2.2 Reestructurar la Web de la Administración de la Junta de Andalucía
- 1.2.2.3 Desarrollar el servicio y plataforma tecnológica necesaria que permitan formas de participación ciudadana por vía telemática

# 1. Administración próxima

## 1.3 Potenciar los mecanismos de atención a la ciudadanía

### *1.3.1 Diseño del Modelo global de atención a la ciudadanía*

- 1.3.1.1 Desarrollar el actual modelo integral de atención ciudadana
- 1.3.1.2 Desarrollar el sistema Central de Atención y Relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía (CRM único)

### *1.3.2 Mejora de los canales de comunicación con la ciudadanía*

- 1.3.2.1 Crear estructuras tecnológicas que permitan facilitar servicios de proximidad
- 1.3.2.2 Desarrollar las diferentes formas de comunicación
- 1.3.2.3 Continuar desarrollando el modelo integral de atención ciudadana

### *1.3.3 Despliegue del marco jurídico*

- 1.3.3.1 Desarrollar la normativa que dé soporte a los canales y a las nuevas formas de identificación

# 1. Administración próxima

## 1.4 Mejorar la transparencia del modelo de interrelación de la Administración de la Junta de Andalucía con la ciudadanía

### *1.4.1 Continuar con el impulso del conocimiento de las tecnologías de la información en la Sociedad Andaluza*

1.4.1.1 Fomentar los servicios electrónicos a través de técnicas de incentivos y marketing

1.4.1.2 Impulsar la identificación digital

### *1.4.2 Creación de instrumentos complementarios para extender el modelo de interrelación*

1.4.2.1 Crear la figura de “dinamizador o dinamizadora de servicios on-line”

## Objetivos a corto plazo en materia de Administración Electrónica

**Debate sobre el Estado de la Comunidad del 28 de junio de 2006:**

- **Presentación telemática de la práctica totalidad de las subvenciones de la Junta de Andalucía.**
- **El 25% de los trámites administrativos se convertirán en Servicios de Respuesta Inmediata.**
- **Se irá implantando de forma progresiva la Trayectoria Digital de la Ciudadanía Andaluza.**

## Presentación telemática de la práctica totalidad de las subvenciones de la Junta de Andalucía

A partir del registro de procedimientos procedente del estudio en materia de administración electrónica realizada con Consejerías y Organismos se han obtenido los siguientes datos:

- Los procedimientos de subvenciones suponen el **28,6%** respecto del número total de procedimientos (1.343).
- Actualmente está implantada la presentación telemática de la cuarta parte de los procedimientos de subvenciones.

Se están estudiando para cada caso todas las subvenciones y el estado de presentación telemática de las mismas.

Se ofrece soporte técnico y normativo.

Se han construido herramientas que facilitan la presentación telemática y el proceso completo

## Procedimientos de respuesta inmediata

A partir del estudio realizado y del actual catálogo de procedimientos, las Consejerías y Organismos han clasificado un total de **85** procedimientos como de respuesta inmediata (aquellos que en los que la solicitud del ciudadano/a y la respuesta de la administración se producen en el mismo día), que suponen el **6,3%** del total, de los cuales ya está implantada la iniciación telemática de casi el **45%** de los mismos.

La mayoría de los procedimientos de respuesta inmediata identificados hasta el momento pertenecen a las familias 16 (gestión tributaria y otros ingresos de derecho público) y 1 (autorizaciones, acreditaciones e inscripciones registrales).

Se ha realizado una primera identificación de procedimientos susceptibles de ser simplificados en uno o varios servicios de respuesta inmediata, para su posterior telematización.

## Procedimientos de respuesta inmediata

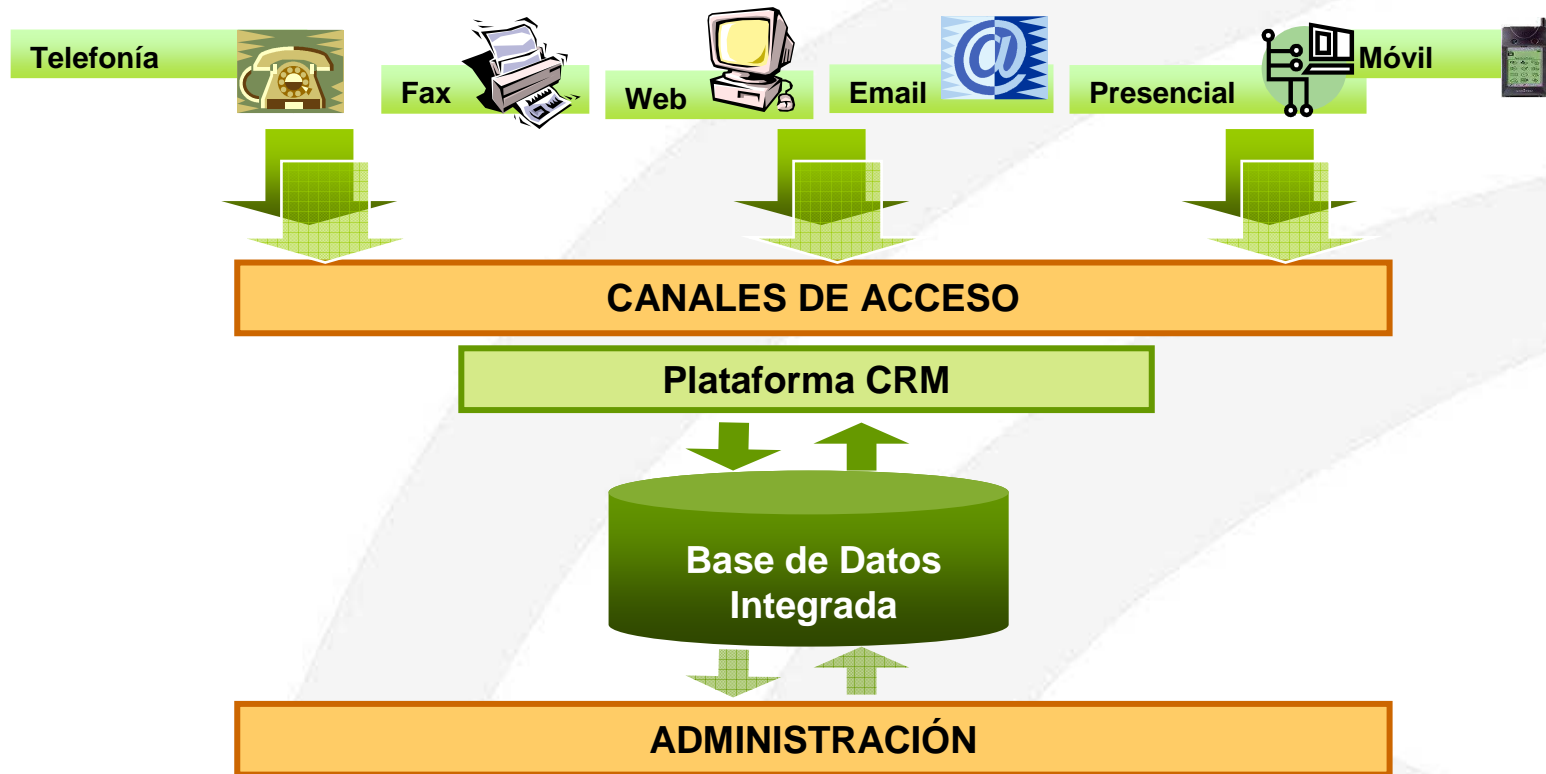
### *Algunos ejemplos:*

- a) *inscripciones en registros que no requiera valoración técnica*
- b) *Certificación de la inscripción en registro*
- c) *modificación de información en registros (siempre que se cumpla la condición anterior)*
- d) *renovaciones que no requieran revisiones ni informes técnicos o cuya revisión se pueda realizar en un corto espacio de tiempo.*
- e) *certificación simple de una situación (menor de 26 años, familia numerosa, empadronado en una determinada población,...)*
- f) *Procedimientos o Servicios que impliquen, por parte del interesado, la solicitud de un título, certificado o cualquier otro documento para cuya obtención se requiera, aparte de la presentación de la solicitud, documentación ordinaria que no necesite evaluación (por ejemplo, acreditativa de una situación)*

# Atención Multicanal

¿Qué se consigue con la integración de Canales y de la Información?

Visión única de la Administración desde todos los canales



Visión única del ciudadano independiente del canal de comunicación



## Problemas actuales en la atención a la ciudadanía

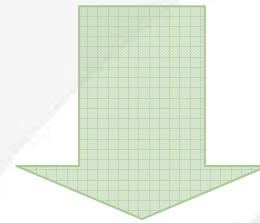
- La prestación de servicios de atención ciudadana presenta una imagen bastante heterogénea
- No existe un punto de acceso centralizado a la información básica del estado de todos los expedientes
- No se presenta una imagen integrada de los distintos canales de comunicación de atención ciudadana
- No existe un repositorio centralizado de documentos presentados

### Objetivos perseguidos

- Visión de una Administración única, integrando toda la información de interés para la ciudadanía
  - Disponer de un **repositorio centralizado de todos los procedimientos**
  - Presentar un punto de acceso centralizado a la información básica del **estado de todos los expedientes** de cada ciudadano
  - Presentar un punto de acceso centralizado a la información sobre **documentos presentados** en los expedientes por cada ciudadano
- Acercar la Administración al ciudadano ampliando los **canales de comunicación**: teléfono, web, correo electrónico, sms, etc.

## CLARA: CentraL de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza

CLARA es el componente central del **Modelo Integral de Servicios Globales a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía** y supone un nuevo paradigma en cuanto a alcanzar la Administración Electrónica abordando la problemática de la integración y el **acceso multicanal a los procedimientos y la información de tramitación** de la Junta de Andalucía.



¿Cómo va lo mío?

## CLARA: CentraL de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza

- El **objetivo** de CLARA es ofrecer a la ciudadanía y las empresas la posibilidad de consultar tanto **información general** de la administración andaluza como **información particular** de los expedientes de tramitación abiertos en las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía.
- Para facilitar el registro y gestión de dichas consultas a los interesados se va a disponer de diferentes canales de información:
  - Canal Web
  - Telefónico
  - Correo electrónico
  - Etc.

# CLARA

## Componentes

- **Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC):** Nodo integrado de información de tramitación de la ciudadanía de la Junta de Andalucía.
- **Web de CLARA,** donde la ciudadanía podrá consultar **vía Web** información general y particular.
- **Centro de Contacto Multicanal,** que va a ser el Centro de Interacción donde se informe de forma personalizada al ciudadano o empresa con la ayuda de un operador o empleado público.
  - **Presencial:** Oficinas de Atención Ciudadana
  - No presencial:
    - **Teléfono**
    - **Correo Electrónico**
    - **SMS**

# CLARA Componentes

CLARA: CentraL de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza

## TDC

- Registro oficial de procedimientos
- Información de tramitación
- Copias autenticadas (compulsa digital)
- Referencia de documentos
- Solicitudes e interacciones
- Intercambio de certificados
- Consulta de trámites de subvenciones



## Presentación a la Ciudadanía

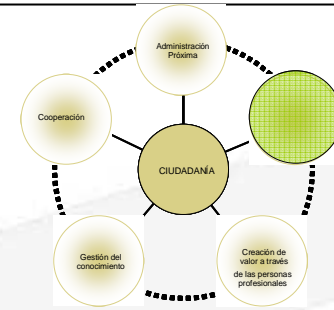
Web de CLARA:  
Hechos de vida  
Mis trámites

Presencial

Centro  
de Contacto

No Presencial

### 2. Orientación a resultados y compromiso público



- Establece que la gestión pública debe dirigirse a dar respuestas eficaces a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Esta línea aborda las diferentes actuaciones necesarias para la evaluación de los resultados obtenidos y de los efectos o impactos producidos en la ciudadanía.
- Nuevos sistemas de dirección y gestión para lograr una mayor eficacia, eficiencia y transparencia en el funcionamiento. Entre otros se dispone la creación de un Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos y la Administración Electrónica, órgano que vigilará las prestaciones que reciben los ciudadanos e identificará qué tipo de servicios son los más valorados a través de diversos mecanismos, como las encuestas de satisfacción.

## 2. Orientación a resultados y compromiso público

### 2.1 Promover la cultura de orientación a resultados y mejora continua

#### *2.1.1 Fomento de la cultura de orientación a resultados y mejora continua*

2.1.1.1 Crear y poner en marcha un Observatorio para la calidad de los servicios públicos y Administración Electrónica

2.1.1.2 Constituir nuevas modalidades de reconocimiento y premios



## 2. Orientación a resultados y compromiso público

### 2.2 Desarrollar mecanismos de medición, de evaluación y de mejora continua de la calidad de los servicios

#### *2.2.1 Implementación de acciones que permitan avanzar en una gestión por procesos*

2.2.1.1 Identificar el mapa de procesos de las Consejerías

#### *2.2.2 Diseño y desarrollo de metodologías y aplicación de sistemas de evaluación de resultados*

2.2.2.1 Definir el sistema de información integrado y cuadro de mando

2.2.2.2 Fomentar la mejora continua mediante la realización de autoevaluaciones

2.2.2.3 Implementar y monitorizar planes de mejora

2.2.2.4 Impulsar la evaluación externa y la certificación

#### *2.2.3 Seguimiento y evaluación de la Estrategia de Modernización de los servicios públicos*

2.2.3.1 Establecer las medidas para el control de la implementación de la Estrategia de Modernización de los servicios públicos

## 2. Orientación a resultados y compromiso público

### 2.3 Establecer herramientas que faciliten la elaboración y evaluación de cartas de servicios

#### *2.3.1 Desarrollo del sistema de cartas de servicio*

- 2.3.1.1 Rediseñar e implantar la metodología para la elaboración de las cartas de servicios
- 2.3.1.2 Implantar el proceso de actualización de las cartas de servicios
- 2.3.1.3 Promover la elaboración de cartas de servicios interadministrativas
- 2.3.1.4 Impulsar la certificación de las cartas de servicio

## Las líneas estratégicas

### Línea estratégica de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

Orientación a resultados y compromiso públicos,  
a través de una gestión eficaz, eficiente y transparente

**Objetivos**

**Líneas de actuación**

**Acciones**

**Garantizar la transparencia de la gestión pública, mediante la sistematización e información periódica sobre la evaluación de servicios y actuaciones**

-Fomento de la cultura de orientación a resultados y mejora continua

-Implementación de acciones que permitan avanzar en una gestión por procesos

-Diseño y desarrollo de metodologías y aplicación de sistemas de evaluación de resultados

-Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de Modernización

-Desarrollo del sistema de Cartas de Servicios

OBSERVATORIO  
PREMIOS

MAPA DE PROCESOS  
CUADROS DE MANDOS  
AUTOEVALUACIONES  
PLANES DE MEJORA

IMPULSAR LA  
EVALUACIÓN EXTERNA  
Y LA CERTIFICACIÓN

CONTROL DE SU  
IMPLANTACIÓN

METODOLOGÍA  
ACTUALIZACIÓN  
INTERADMINISTRATIVAS  
CERTIFICACIÓN

# Las líneas estratégicas

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
2006, 2010



*Responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, presentes o futuras*

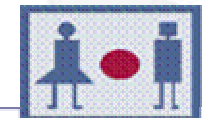
Ciudadanía implicada

Administración orientada

OBSERVATORIO DE LA MODERNIZACIÓN  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA  
DE ANDALUCÍA



ADMINISTRACIÓN



CIUDADANÍA

### *El OBSERVATORIO da respuesta a:*

DECRETO 317/2003

#### Capítulo II: Evaluación de la Calidad

- ❑ Art. 15: medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios (indicadores de calidad, estándares, métodos de consulta o encuesta). **INFORMES ANUALES DE EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD**
- ❑ Art. 19: evaluación global de la calidad de los servicios. **MEMORIA GLOBAL y BARÓMETRO (estado de opinión)**
- ❑ Art. 18. planes de mejora y grupos de mejora a partir de los informes de evolución de indicadores de calidad y de seguimiento de las Cartas de Servicios

ESTRATEGIA DE  
MODERNIZACIÓN

- ❑ Observatorio: instrumento que permita hacer una prospección y seguimiento de las actividades que se realicen en este ámbito
- ❑ Diseño y elaboración de la metodología a seguir en la implementación de acciones que permitan avanzar en el sistema de cartas de servicios y en una gestión por procesos: mapas, cuadro de mando integral, autoevaluaciones, planes de mejora.
- ❑ Fomentar la gestión del conocimiento: impulsar los grupos de mejora e identificar buenas prácticas
- ❑ Impulsar los Premios de Calidad
- ❑ Cooperación con otras administraciones

## Las líneas estratégicas

### OBJETIVOS

Contribuir a la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Impulsar la participación efectiva de la ciudadanía y de los/as empleados/as públicos/as en la gestión de la actividad pública.



MODELO ESTRATÉGICO

MODELO TECNOLÓGICO

**IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS Y DE LAS FUNCIONES**

**ÁREA DE IMPULSO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**ÁREA DE FOMENTO DE LA TRANSPARENCIA**

**ÁREA DE BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS INNOVADORAS**

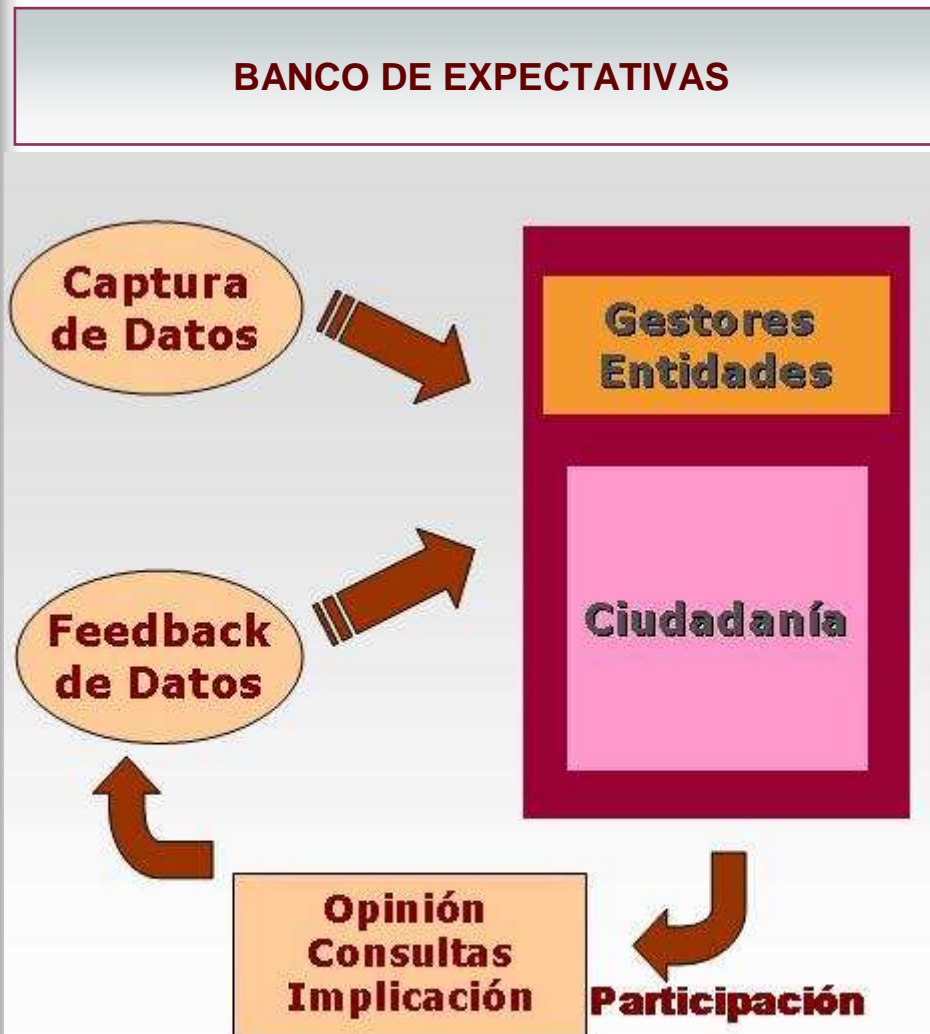
**ÁREA DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y CONSULTA**

**ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**PORTAL DE CIUDADANÍA Y PROFESIONALES**

**SISTEMA TRONCAL DE INDICADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## Las líneas estratégicas

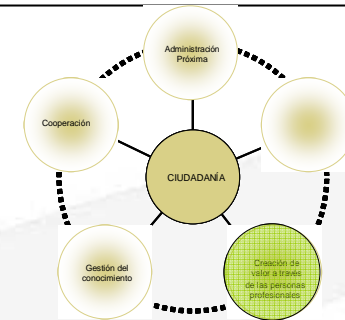


### Principales canales

- ⇒ Barómetro periódico que recoja la opinión general de la ciudadanía sobre la administración pública
- ⇒ Encuestas de satisfacción a usuarios/as sobre servicios públicos concretos
- ⇒ Análisis del sistema de quejas y sugerencias
- ⇒ Foros de debate
- ⇒ Grupos de debate



### 3. Creación de valor a través de las personas profesionales



- Establece la importancia de las personas profesionales de la Administración Pública como factor clave para el desarrollo futuro.
- Gestionar de forma flexible y eficaz los recursos humanos aplicando las herramientas adecuadas.
- Potenciar valores como la innovación, la creatividad, la flexibilidad, la capacidad de interrelación o el liderazgo que permitan mayores niveles de calidad.
- Entre otras iniciativas se pondrá en marcha un plan de formación de profesionales que realizan funciones directivas, se prestará especial atención a los puestos de trabajo que mantienen un contacto directo con los ciudadanos y se favorecerá la comunicación interna entre los trabajadores públicos.

## 3. Creación de valor a través de las personas profesionales

### 3.1 Mejorar la gestión a través del desarrollo de las competencias directivas

#### *3.1.1 Definición del puesto y de las competencias de personas con funciones de dirección y planificación*

3.1.1.1 Desarrollar un modelo de gestión por competencias directivas

3.1.1.2 Desarrollar el plan de formación de profesionales que realizan funciones de dirección

### 3. Creación de valor a través de las personas profesionales

#### 3.2 Potenciar el desarrollo profesional

##### *3.2.1 Continuar con la estrategia de desarrollo de los profesionales públicos*

3.2.1.1 Desarrollar los mapas de competencias de los distintos puestos de trabajo

3.2.1.2 Poner en marcha planes de desarrollo profesional

##### *3.2.2 Gestión eficiente*

3.2.2.1 Establecer mecanismos de planificación estratégica de los Recursos Humanos

3.2.2.2 Desarrollar planes de formación

## 3. Creación de valor a través de las personas profesionales

### 3.3 Implicar a las personas profesionales en el proceso de mejora continua

#### *3.3.1 Mejora de la comunicación interna*

3.3.1.1 Establecer mecanismos de participación de los y las profesionales de la Administración

#### *3.3.2 Fomento de la gestión del conocimiento*

3.3.2.1 Impulsar los grupos de mejora

3.3.2.2 Impulsar el Sistema Integrado de Recursos Humanos

3.3.2.3 Mejorar y potenciar la Web específica de las personas que trabajan al servicio de la Administración.

### 3. Creación de valor a través de las personas profesionales

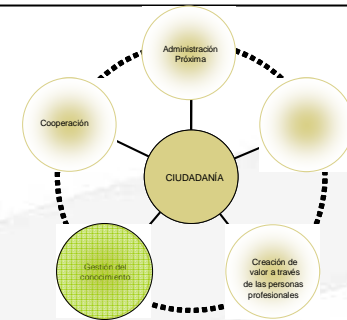
#### 3.4 Potenciar el valor, en las personas profesionales, de la atención a la ciudadanía

##### *3.4.1 Alineación de la atención a la ciudadanía con sus necesidades y expectativas*

3.4.1.1 Análisis de los puestos de atención directa a la ciudadanía para desarrollar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) más adecuadas de las personas profesionales para este desempeño

3.4.1.2 Realizar formación específica en atención ciudadana

### 4. Gestión del conocimiento



- Implica enfocar a la Administración en el aprendizaje organizativo.
- Diseñar y poner en marcha procesos que permitan gestionar la información y la toma de decisiones en la organización.
- Identificar cambios significativos en el entorno que pueden afectar a los resultados de las actuaciones.
- En este sentido, el plan establecerá programas de intercambio de experiencias innovadoras entre las distintas consejerías y creará grupos de investigación para la modernización administrativa compuestos por técnicos de diferentes departamentos de la Junta.

## 4. Gestión del conocimiento

### 4.1 Continuar con la identificación del conocimiento clave de la Administración de la Junta de Andalucía

#### 4.1.1 *Mapa del conocimiento de la Administración de la Junta de Andalucía*

4.1.1.1 Realizar el análisis de la situación actual de fuentes y requisitos de conocimiento

4.1.1.2 Crear mapas del conocimiento

#### 4.1.2 *Diseño e implantación de un modelo de captación del conocimiento aplicable a las distintas unidades de la Administración de la Junta de Andalucía*

4.1.2.1 Definir un modelo general de clasificación del conocimiento

## 4. Gestión del conocimiento

### 4.2 Conservar el conocimiento

#### *4.2.1 Definición de protocolos de conservación de la información y el conocimiento*

4.2.1.1 Definir los procesos de captación y conservación del conocimiento

4.2.1.2 Asignar roles y responsabilidades específicas de gestión del conocimiento

#### *4.2.2 Construcción de las plataformas de integración del conocimiento*

4.2.2.1 Construir la plataforma de integración del conocimiento

### 4.3 Construir las infraestructuras que faciliten la transferencia de conocimiento

#### *4.3.1 Intercambio de mejores prácticas*

4.3.1.1 Crear comunidades o redes de buenas prácticas

#### *4.3.2 Desarrollo de redes de transferencia de conocimiento*

4.3.2.1 Desarrollo de redes de transferencia de conocimiento



## 4. Gestión del conocimiento

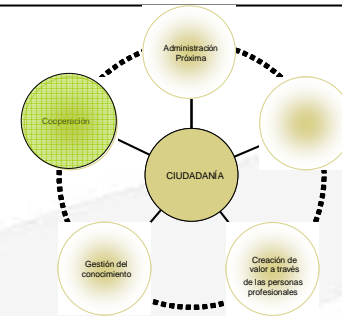
### 4.4 Generar conocimiento que permita apoyar el proceso de modernización de la Administración de la Junta de Andalucía

#### 4.4.1 *Innovación e investigación en la Administración Pública*

4.4.1.1 Crear grupo de investigación para la modernización administrativa

4.4.1.2 Crear un Portal Técnico de Gestión del Conocimiento

# 5. Cooperación



- Supone desplegar redes de relación.
- Impulso de la colaboración y coordinación con otras organizaciones buscando servicios integrados y accesibles.
- También prevé la profundización de la cooperación con otras administraciones públicas, favoreciendo el intercambio de tecnologías y experiencias que enriquezcan los servicios públicos.
- Dentro de esta línea se incluye también la progresiva implantación en Andalucía de las Oficinas Integradas de Atención Ciudadana (Oficinas 060) y el establecimiento de los libros interadministrativos de sugerencias y reclamaciones.

## 5. Cooperación

### 5.1 Mejorar la atención a la ciudadanía facilitando mecanismos de cooperación entre los servicios públicos

#### 5.1.1 *Promoción de la prestación conjunta de servicios con otros organismos y administraciones*

5.1.1.1 Implantar la oficina de atención ciudadana

5.1.1.2 Implantar el libro de sugerencias y reclamaciones interadministrativo

#### 5.1.2 *Desarrollar acciones, tecnológicas y adecuadas a la normativa vigente, que faciliten y permitan el intercambio de la información que se considere oportuna para simplificar los trámites administrativos de la ciudadanía*

5.1.2.1 Definir estándares para intercambio de información, oportuna y adecuada, entre diferentes administraciones.

5.1.2.2 Facilitar el reconocimiento de la identificación a través de certificados de firma electrónica para la tramitación interadministrativa

## 5. Cooperación

### 5.2 Intercambiar tecnología y experiencias que promuevan la modernización administrativa

#### 5.2.1 *Potenciación del intercambio de tecnología y servicios de administración electrónica entre administraciones*

5.2.1.1 Intercambiar y evolucionar conjuntamente aplicaciones de administración electrónica

5.2.1.2 Intercambiar plataformas de administración electrónica con administraciones de otros países

5.2.1.3 Intercambiar servicios de administración electrónica

#### 5.2.2 *Potenciación del intercambio de experiencias sobre modernización administrativa*

5.2.2.1 Grupos de trabajo para la modernización de la administración andaluza

5.2.2.2 Red de intercambio de buenas prácticas de modernización administrativa

5.2.2.3 Encuentro de modernización de la administración andaluza

## 5. Cooperación

### 5.3 Conseguir una Administración innovadora

#### 5.3.1 *Desarrollo de una Administración innovadora*

- 5.3.1.1 Desarrollar líneas de cooperación con universidades y otras organizaciones y asociaciones sociales para la búsqueda de soluciones innovadoras de gestión pública
- 5.3.1.2 Crear un comité asesor de expertos en materia de modernización administrativa
- 5.3.1.3 Colaborar con universidades para generación de conocimiento

## **Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano - 060**

**Red 060 pretende definir un nuevo modelo de atención a la ciudadanía centrado en la satisfacción de sus demandas, necesidades y expectativas. Ese objetivo explica porqué Red 060 es un proyecto en el que participan los tres niveles administrativos de este país (Estado, comunidades autónomas y Entidades Locales) articulando una oferta conjunta de servicios que trasciende las barreras competenciales y se caracteriza por la interactividad, la personalización y la aportación de valor añadido..**

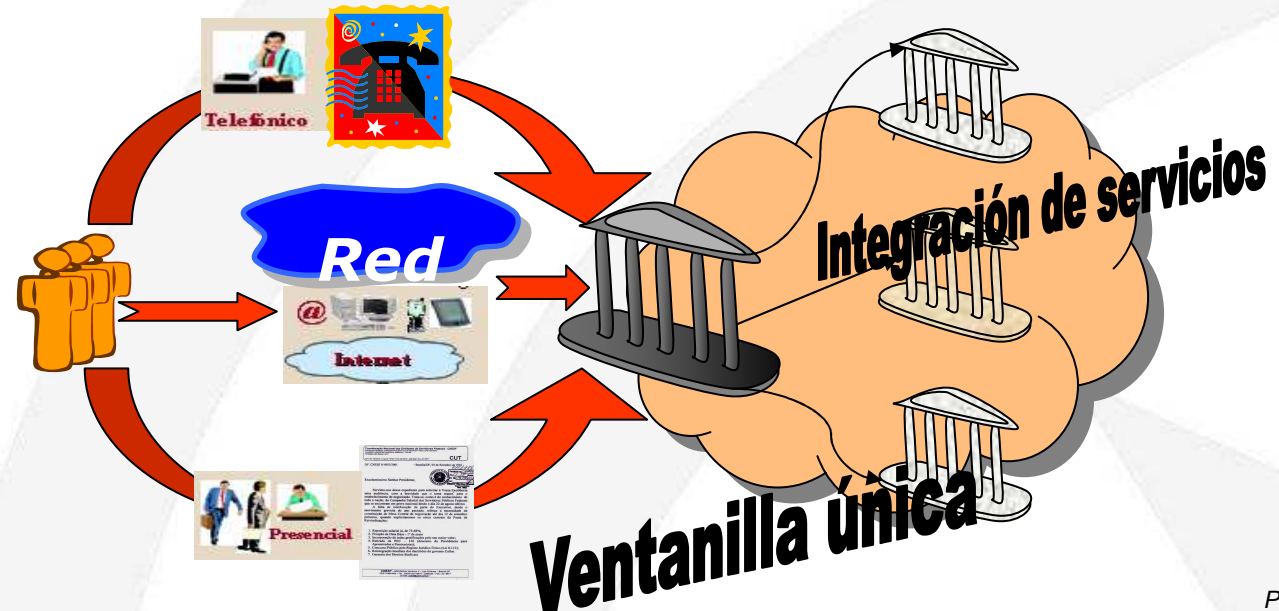
**060.es**

## **El acceso a la Red 060 es posible a través de cuatro canales:**

- ❖ **Telefónico, mediante el número 060, que unifique los centenares de números de atención que hoy se dan en la Administración General del Estado, y que el ciudadano debe conocer para acertar al Organismo al que se debe dirigir**
- ❖ **Internet, se crea el portal [www.060.es](http://www.060.es) que busca unificar progresivamente el acceso a los servicios digitales de los diversos Departamentos de la AGE**
- ❖ **Oficinas 060, para la atención presencial a la ciudadanía. Estas oficinas no son otras que las actualmente dedicadas por todas las Administraciones y Departamentos a la atención a los ciudadanos. Su fundamento estriba en reunir los trámites (estatales, autonómicos y locales)**
- ❖ **060 Móvil. Red 060 dispone de un portal móvil y de una plataforma de mensajes SMS/MMS**

## Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano - 060

- ❖ **Espacios comunes de prestación de servicios de información, orientación, atención y tramitación, de las distintas administraciones.**
- ❖ **Andalucía es la primera comunidad autónoma con la que ha firmado el convenio de colaboración para desarrollar las oficinas 060 y la primera oficina de la red se presentó en el pasado Tecnimap.**





### OFICINAS DE CONTACTO (NIVEL PRIMARIO)

#### 1. Recepción, registro y remisión de comunicaciones de la ciudadanía.

#### Medio centenar de entidades locales de Andalucía se incorpora a la Red de Oficinas Integradas 060

Andalucía, a través de la Consejería de Justicia, fue la primera comunidad que firmó el convenio marco con el Ministerio de Administraciones Públicas

11 de diciembre de 2006

Un total de 47 entidades locales de Andalucía se han adherido ya al convenio suscrito por la consejera de Justicia y Administración Pública, María José López, y el ministro de Administraciones Públicas, Jordi Sevilla, para la implantación en la comunidad las Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano –Oficinas 060–, que se clasifican en función de sus capacidades y del nivel de servicios que presten. Así se están poniendo en marcha oficinas de contacto, que sirven de recepción, registro y remisión de comunicaciones del

#### Imágenes

Pulsa clic para ampliar



## **OFICINAS DE INFORMACIÓN (NIVEL INTERMEDIO)**

- 1. Recepción, registro y remisión de comunicaciones de la ciudadanía.**
- 2. Información, orientación y asesoramiento personalizado sobre los principales servicios públicos de las administraciones intervinientes.**

## **OFICINAS DE GESTIÓN INTEGRAL (NIVEL AVANZADO)**

**1 y 2 igual que el nivel intermedio**

+


- 3. Servicios conjuntos de tramitación correspondientes a procedimientos y trámites de la competencia de las Administraciones intervinientes.**

# Las líneas estratégicas




ADMINISTRACIÓN  
GENERAL  
DEL ESTADO


mapa del web




intranet de Oficinas Integradas  
Andalucía



060



JUNTA DE ANDALUCÍA



NO SDO  
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

---

28 de Septiembre de 2006

**Agenda**

« Septiembre » « 2006 »

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

[Ir a fecha de hoy](#)

**Listado Telefónico**

» [Ver lista de teléfonos](#)

**Eventos Generales**

No hay eventos.

**Eventos de la oficina**

No hay eventos.

**Gestor de mensajería**

» [Bandeja de entrada](#)

» [Bandeja de salida](#)

[Finalizar sesión]

**Noticias**

- Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano
- Nuevo servicio de alertas de empleo público
- IX Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas

**Servicios**

- » Empleo público
- » Ayudas, becas y subvenciones
- » Legislación
- » Gestión y recaudación de tributos
- » Trámites más usuales
- » Seguridad Social

**VUE**

» [Tramitación](#)

**Registro de usuarios - 060**

**Relación de Servicios 060 de Andalucía**

**Enlaces**

[Directorio](#)

[Web públicas](#)

[Teléfonos de oficinas](#)

**Servicios electrónicos**

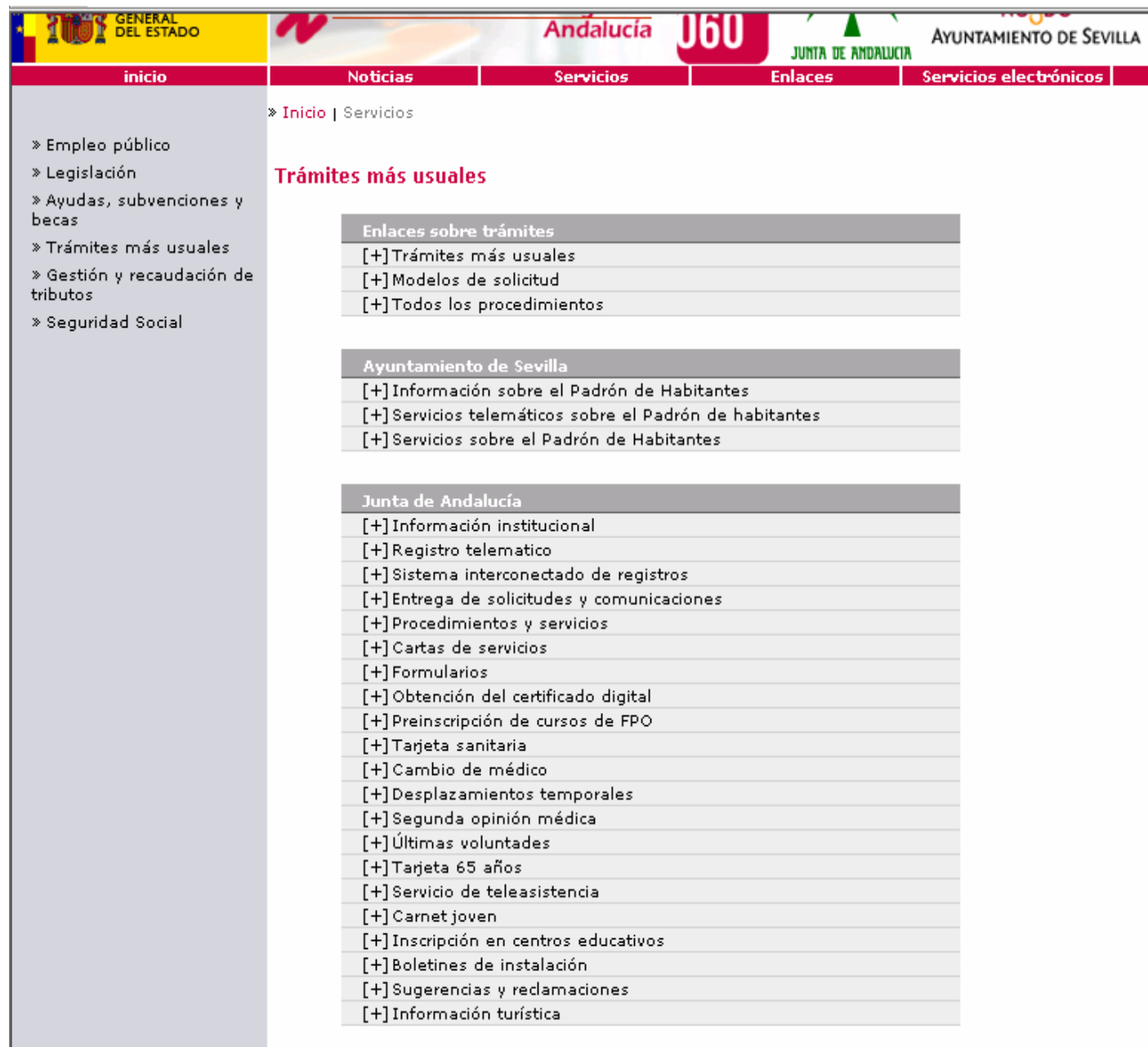
[Portal del Ciudadano](#)

[Certificación digital](#)

[Notificaciones telemáticas](#)

[Administración electrónica](#)

# Las líneas estratégicas



The screenshot shows the website of the Ayuntamiento de Sevilla. At the top, there are logos for the General del Estado, Andalucía, JUNTA DE ANDALUCÍA, and AYUNTAMIENTO DE SEVILLA. Below these is a navigation menu with 'Inicio', 'Noticias', 'Servicios', 'Enlaces', and 'Servicios electrónicos'. The 'Inicio' menu is expanded, showing a list of links: Empleo público, Legislación, Ayudas, subvenciones y becas, Trámites más usuales, Gestión y recaudación de tributos, and Seguridad Social. The 'Trámites más usuales' section is highlighted in red. It contains three expandable lists: 'Enlaces sobre trámites', 'Ayuntamiento de Sevilla', and 'Junta de Andalucía'. Each list has a plus sign icon to its left, indicating it can be expanded to show more items.

**GENERAL DEL ESTADO** **Andalucía** **JUNTA DE ANDALUCÍA** **AYUNTAMIENTO DE SEVILLA**

**Inicio** **Noticias** **Servicios** **Enlaces** **Servicios electrónicos**

» Inicio | Servicios

**Trámites más usuales**

**Enlaces sobre trámites**

- [+] Trámites más usuales
- [+] Modelos de solicitud
- [+] Todos los procedimientos

**Ayuntamiento de Sevilla**

- [+] Información sobre el Padrón de Habitantes
- [+] Servicios telemáticos sobre el Padrón de habitantes
- [+] Servicios sobre el Padrón de Habitantes

**Junta de Andalucía**

- [+] Información institucional
- [+] Registro telemático
- [+] Sistema interconectado de registros
- [+] Entrega de solicitudes y comunicaciones
- [+] Procedimientos y servicios
- [+] Cartas de servicios
- [+] Formularios
- [+] Obtención del certificado digital
- [+] Preinscripción de cursos de FPO
- [+] Tarjeta sanitaria
- [+] Cambio de médico
- [+] Desplazamientos temporales
- [+] Segunda opinión médica
- [+] Últimas voluntades
- [+] Tarjeta 65 años
- [+] Servicio de teleasistencia
- [+] Carnet joven
- [+] Inscripción en centros educativos
- [+] Boletines de instalación
- [+] Sugerencias y reclamaciones
- [+] Información turística

## Presupuesto económico

- Importe total: 56,78 millones de Euros (18,4% Capítulo II y 81,6% Capítulo VI)
- Anualidades (millones de euros):

2006	2007	2008	2009	2010
10,85	10,85	11,26	11,69	12,13

	CAPITULO II					CAPITULO VI					TOTAL		
	CAPITULO II	CAPITULO VI	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008		2009	2010
RESULTADO TOTAL DE LA LINEA ADMINISTRACIÓN PRÓXIMA	4.056.219 €	17.952.040 €	775.000 €	775.000 €	804.450 €	835.019 €	866.750 €	3.430.000 €	3.430.000 €	3.560.340 €	3.695.633 €	3.836.067 €	22.008.259 €
RESULTADO TOTAL DE LA LINEA ORIENTACIÓN A RESULTADOS Y COM PROMISO PÚBLICO	1.020.597 €	3.977.711 €	195.000 €	195.000 €	202.410 €	210.102 €	218.085 €	760.000 €	760.000 €	788.880 €	818.857 €	849.974 €	4.998.308 €
RESULTADO TOTAL DE LA LINEA EACCIÓN DE VALOR A TRAVÉS DE LA PERSONAS PROFESIONALES	2.747.761 €	15.308.955 €	525.000 €	525.000 €	544.950 €	565.658 €	587.153 €	2.925.000 €	2.925.000 €	3.036.150 €	3.151.524 €	3.271.282 €	18.056.717 €
RESULTADO TOTAL DE LA LINEA GOBIERNO DEL CONOCIMIENTO	942.090 €	3.873.035 €	180.000 €	180.000 €	186.840 €	193.940 €	201.310 €	740.000 €	740.000 €	768.120 €	797.309 €	827.606 €	4.815.124 €
RESULTADO TOTAL DE LA LINEA COOPERACIÓN	1.700.995 €	5.207.662 €	325.000 €	325.000 €	337.350 €	350.169 €	363.476 €	995.000 €	995.000 €	1.032.810 €	1.072.057 €	1.112.795 €	6.908.657 €
<b>TOTAL LINEAS ESTRATEGICAS</b>	<b>10.467.662 €</b>	<b>46.319.403 €</b>	<b>2.000.000 €</b>	<b>2.000.000 €</b>	<b>2.076.000 €</b>	<b>2.154.888 €</b>	<b>2.236.774 €</b>	<b>8.850.000 €</b>	<b>8.850.000 €</b>	<b>9.186.300 €</b>	<b>9.535.379 €</b>	<b>9.897.724 €</b>	<b>56.787.065 €</b>

- 
- La Modernización de la Administración Pública
  - El camino recorrido
  - Modelo actual de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
  - Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos
- Elementos habilitados para el seguimiento de la Estrategia

## Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia

### Marco de actuación del proyecto

**Línea estratégica 2**



Orientación a resultados y compromiso público

**Objetivo 2.2**



Desarrollar mecanismos de medición, de evaluación y de mejora continua de la calidad de los servicios

**Línea de actuación 2.2.3**



Seguimiento y evaluación de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos

**Acción 2.2.3.1**



Medidas para el control de la implementación de la Estrategia



**Proyecto de establecimiento de los mecanismos de seguimiento de la Estrategia**

## Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia

### Estructura para el seguimiento

### Componentes

### Responsabilidades





### **Mecanismos de Seguimiento de la Estrategia:**

- Seguimiento de proyectos (Fichas)
- Descripción de actividades y planificación (cronograma)
- Seguimiento presupuestario
- Informes periódicos y anuales
- Difusión de resultados (Observatorio)
- Difusión del avance en Internet

### Actividades de Seguimiento de proyectos:

- Identificación de Proyectos relacionados con las Acciones de la Estrategia (Iniciativas en curso y nuevas propuestas)
- Definición de Indicadores de seguimiento del proyecto
- Seguimiento del avance. Análisis de desviaciones.
- Informes periódicos de Seguimiento.



**Mecanismos de seguimiento**

**Fichas de Proyectos**

# Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia

## Estructura de ficha de proyectos

LÍNEA ESTRATÉGICA: 1. ADMINISTRACIÓN PRÓXIMA	
Objetivo:	<b>1.2 Seguir facilitando la participación de la ciudadanía</b>
Línea de Actuación:	<b>1.2.1 Definición de los mecanismos para mejorar la oferta de servicios</b>
ACCIÓN:	1.2.1.3 Elaborar planes e implementar procedimientos y servicios de administración electrónica (Incluye la implantación de procedimientos de subvenciones en base a la hoja de ruta de cada Consejería)
PROYECTO: G2-06	SEGUIR PLANES DE ACCIÓN
Servicio	Consej.Técnica Prog. Modern. Admva.

Descripción de actividades				
Actividad	Fecha inicio	Fecha finalización	Duración (meses)	
DEFINICIÓN DE PLANES DE ACCIÓN	INICIADO	FEB. 2007	-	
SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE LAS CONSEJERÍAS. OFICINA DE SEGUIMIENTO	FEB. 2007	DIC. 2007	PERMANENTE	

Cronograma								
SEGUIR PLANES DE ACCIÓN	2007							
	ENERO	FEB.	MARZO	2º TRIM.		3º TRIM.		
				A	M	J	J	A
1. DEFINICIÓN DE PLANES DE ACCIÓN	█	█						
2. SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCION DE LAS CONSEJERÍAS				█	█	█	█	█

Información presupuestaria			
CAP. 2	CAP. 6	Aplicación económica	Total Ppto. 2007
Estimado: 120.000	-	<b>609.00</b> Gastos en investigación y desarrollo	120.000

Indicadores de seguimiento			
Indicador	Valor Actual	Valor objetivo	Grado de Avance
3bb) Porcentaje de servicios de Administración Electrónica informados e incorporados con respecto al año anterior.			
3cc) Porcentaje de procedimientos de Administración Electrónica informados e incorporados respecto al año anterior			
Número de planes elaborados			
3y) Número de informes emitidos anualmente.			
3z) Tiempo medio de elaboración de los informes.			
3aa) Porcentaje de informes emitidos dentro del plazo de 10 días			

## Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia

### Cuadro de mando para seguimiento de a\_proxima

Código Acción	Actividad/ Proyecto	Grado de avance teórico	Grado de avance Real	Desviación	Fecha Inicio	Fecha Fin	Total Capítulo 2	Total Capítulo 6	Total Proyecto
1111	CONSOLIDACIÓN DEL CATALOGO Y REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS	100,0%	0,0%	100,0%	0	1			
1112	DETERMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSCEPTIBLES DE RESOLUCIÓN INMEDIATA	41,7%	30,0%	11,7%	0	12		60.000	60.000
1113	REGISTRO Y NORMALIZACIÓN DE FORMULARIOS	41,7%	25,0%	16,7%	0	13			
1121	@FIRMA 5.0	100,0%	70,0%	30,0%	0	3	20.000	238.001	258.001
1121	EVOLUCIÓN DE TREW@, MODELA V2 Y DE APLICACIONES DESARROLLADAS EN ESTE ÁMBITO (PORTAFIRMAS, LSR Y PR@WA)	41,7%	35,0%	6,7%	1	13		160.000	160.000
1121	SOPORTE Y EVOLUCION DE HERRAMIENTAS HABILITANTES DE AE (NOTARIO, NOTIFICA)	41,7%	25,0%	16,7%	0	13		147.960	147.960
1121	SOPORTE Y EVOLUCION DE HERRAMIENTAS HABILITANTES DE AE (W@RDA)	41,7%	25,0%	16,7%	0	13		53.733	53.733
1121	SOPORTE Y EVOLUCION DE HERRAMIENTAS HABILITANTES DE AE (ARIES)	41,7%	25,0%	16,7%	0	13		90.250	90.250
1121	SOPORTE Y EVOLUCION DE HERRAMIENTAS HABILITANTES DE AE (@RCHIVA)	41,7%	25,0%	16,7%	0	13	24.802	685.971	710.773
1121	SOPORTE Y EVOLUCION DE HERRAMIENTAS HABILITANTES DE AE (BUS DE INTEGRACIÓN)	41,7%	25,0%	16,7%	0	13		220.000	220.000
1121	CONTROL DE CALIDAD DE HERRAMIENTAS HABILITANTES DE AE	41,7%	25,0%	16,7%	0	13	58.000		58.000
1121	DESARROLLO LEXTRAMITA V2	71,4%	50,0%	21,4%	1	7		90.000	90.000
1121	DESARROLLO COLABOR@ V2	100,0%	70,0%	30,0%	1	3		30.000	30.000

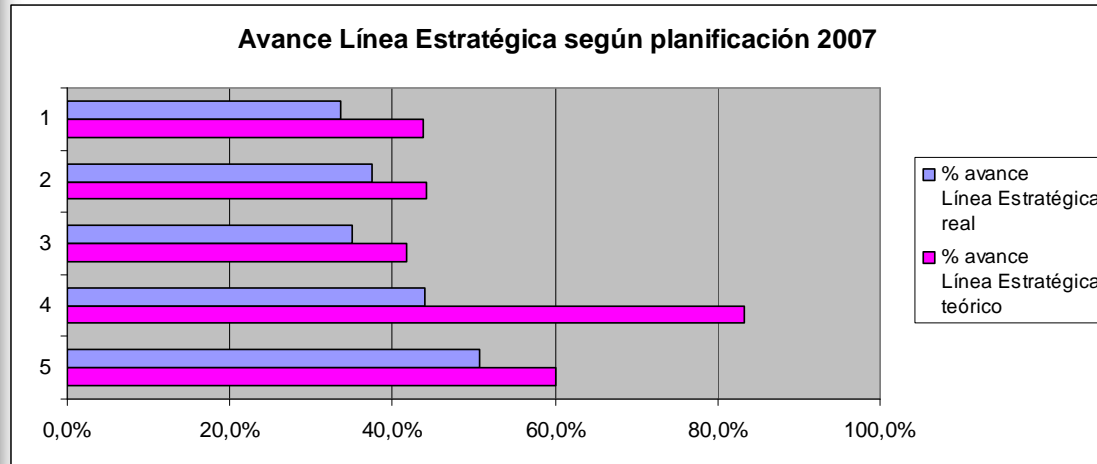
- Actualización mensual de los grados de avance reales de cada proyecto
- Actualización mensual de expedientes iniciados



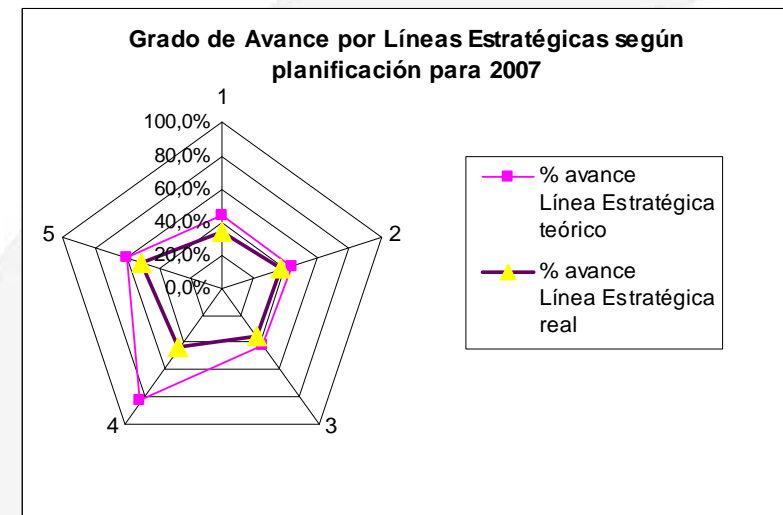
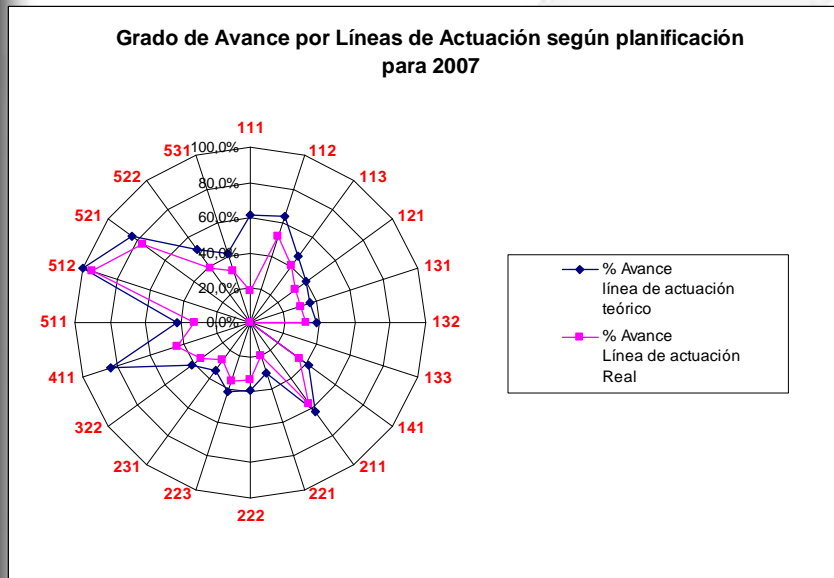
- Genera datos sobre grados de avance a nivel de acciones, líneas de actuación, objetivos y líneas estratégicas de a\_proxima y desviaciones producidas respecto a la planificación prevista para el año 2007
- Datos sobre saldo disponible en las actuaciones correspondientes

# Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia

## Gráficos del cuadro de mando



- Permite generar gráficos agregados a niveles de acciones, líneas de actuación, objetivos y líneas estratégicas para analizar el grado de avance según la planificación prevista para 2007



### Elaboración de una Memoria anual que contenga la evaluación global de la Estrategia de Modernización



La memoria contempla:

- Descripción de actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de cada línea estratégica en el ejercicio anterior
- Resultados obtenidos con la implementación de la Estrategia

## Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia

---

**Actualización de proyectos a través de formulario web y XML**



**Presentación dinámica en formato flash o html que permite la navegación según la estructura de la Estrategia y presenta información a nivel de proyectos**

## Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD DE SERVICIOS  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Administración próxima
- Orientación a resultados y compromiso público
- Creación de valor a través de las personas profesionales
- Gestión del Conocimiento
- Cooperación





# Elementos habilitados para el Seguimiento de la Estrategia



JUNTA DE ANDALUCÍA

Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de Servicios  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PÚBLICA



## LINEA DE ESTRATEGIA Administración próxima

La primera línea estratégica, Administración Próxima, define los pilares fundamentales para el desarrollo del resto de líneas estratégicas al explicar la vocación de la Administración Autónoma Andaluza de situar a la ciudadanía como eje de todas sus actuaciones. La voluntad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía debe traducirse en ofrecer más y mejores servicios, tratando de equilibrar los intereses particulares con los colectivos bajo las siguientes premisas:

### Cercanía y accesibilidad.

- Servicios integrales, que necesitan una reorganización de los mismos para que la ciudadanía pueda acceder por modo multicanal o modo presencial a las diferentes administraciones, con independencia de quien preste el servicio.
- Excelencia y transparencia en la gestión.

← Volver

01 02

01

### OBJETIVOS

## Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna

1.1 Racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos

1.2

Rediseñar y homogeneizar los procedimientos de las Consejerías y OO.AA.

Proyectos

leyenda

CONTROL Y APOYO A TODAS LAS INICIATIVAS DE ELABORACIÓN DE LAS GTPS DE LAS CONSEJERÍAS

Acciones

X CERRAR

## Instrumentos habilitados para la evaluación de las Políticas Públicas

...:FICHA:...

**Administración próxima**      Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna

**1.1 Racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos**

♦ Rediseñar y homogeneizar los procedimientos de las Consejerías y OO.AA.

CONTROL Y APOYO A TODAS LAS INICIATIVAS DE ELABORACIÓN DE LAS GTPS DE LAS CONSEJERÍAS

**Compromiso**  
Impulsar la simplificación y racionalización del 100% de los Procedimientos

**Servicio**  
Consejería Técnica Prog. Modern. Admva.

**Descripción de actividades**

Actividad	Fecha inicio	F. Finalización	Duración (meses)
Especificaciones Técnicas de la aplicación	26/03/2006	15/09/2006	7
Desarrollo de herramienta informática para el mantenimiento del registro	01/01/2006	15/03/2006	3
Implantación y Comunicación de la aplicación a las Consejerías	26/08/2006	15/10/2006	3
Publicación de Familias	26/04/2006	15/06/2006	3

**CRONOGRAMA AÑO: 2006**

**Información Presupuestaria**

Capítulo 2	Capítulo 6	Total Ppto. 2007
xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx

**Indicadores de seguimiento**

Indicador	Valor Actual	Valor objetivo	Grado de Avance
2h ) Nº de procedimientos simplificados anualmente	x	x	x