

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

La *Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía* persigue conseguir una Administración más ágil, más eficaz y más moderna, que contribuya a mejorar el bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía. Tiene como fines principales:

- Tener a la ciudadanía como eje central de todas sus actuaciones, y estar orientada por objetivos, valores y resultados.
- Ser una Administración relacional, atendiendo de forma equilibrada las expectativas de los diferentes grupos de la sociedad.
- Establecer colaboraciones eficientes con todas las Administraciones Públicas.

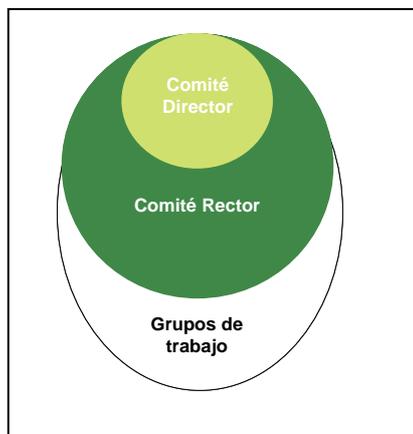
Es un instrumento de carácter estratégico y horizontal que se traduce en un programa operativo de actuaciones cuya implantación y desarrollo se considera necesario para acometer con éxito la mejora de la calidad de los servicios y la modernización de la organización administrativa de la Junta de Andalucía.

Este conjunto de actuaciones es el resultado de un proceso de reflexión estratégica acometido dentro de la Administración de la Junta de Andalucía, sustentado en tres pilares:

- El análisis que ha permitido identificar la situación de partida de la Administración de la Junta de Andalucía.
- La comparativa con otras administraciones nacionales e internacionales a través de la cual se han identificado las principales tendencias y mejores prácticas.
- La participación y la reflexión de diversos agentes que ha determinado la ruta a seguir por la Administración de la Junta de Andalucía en el proceso de modernización de sus servicios públicos.

Los elementos más significativos que han caracterizado la metodología de elaboración de la Estrategia han sido:

1. **Creación de una estructura** compuesta por tres niveles de actuación destinados a la organización del desarrollo del proyecto y que ha asegurado el éxito final del mismo.



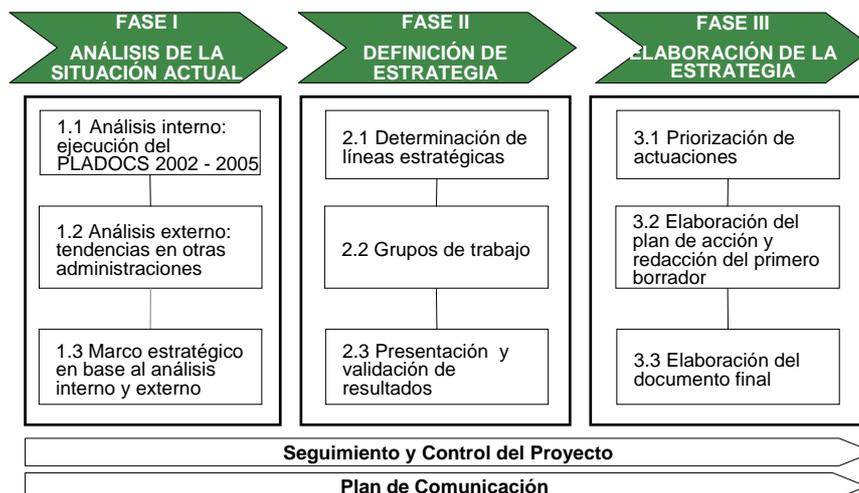
- Primer nivel, **Comité Director**, con las funciones de: establecer las estrategias de actuación junto al Comité Rector; coordinar las diferentes actuaciones; realizar el seguimiento del proyecto y solucionar los temas clave que se planteen; y comunicar periódicamente los resultados al Comité Rector.

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

- Segundo nivel, **Comité Rector**, con las funciones de: impulsar decididamente el proyecto, establecer las estrategias de actuación junto al Comité Director, facilitar el acceso al personal clave en la organización; y realizar propuestas sobre la Estrategia.
- Tercer nivel, **Grupo de Trabajo**, cuyo papel principal es aportar el conocimiento interno y externo participando activamente en las reuniones de trabajo de elaboración de la Estrategia.

El número de profesionales que han formado parte de esta estructura ha ascendido a 60, procedentes de distintas Consejerías de la Junta de Andalucía (Justicia y Administración Pública, Turismo, Comercio y Deporte, Salud, Educación, Economía y Hacienda, Gobernación, Igualdad y Bienestar Social y Medio Ambiente; y otros organismos como la Universidad Pablo Olavide y el Hospital Costa del Sol).

2. **Fases metodológicas y plan de trabajo conciso y claro**, estructurado en tres fases:



3. **Planificación exhaustiva** que, acompañado de un adecuado seguimiento del proyecto, permitió conseguir el éxito del mismo.
4. **Plan de comunicación**, una vez obtenido el catalogo preliminar de acciones se creó un Grupo de Trabajo con el objetivo definir las acciones de comunicación tanto internas como externas necesarias para contribuir al conocimiento de las mismas por la ciudadanía y a la motivación y gestión del cambio de la propia Administración de la Junta de Andalucía.
5. **Definición de un sistema de seguimiento y evaluación de la Estrategia.** El despliegue de la Estrategia de Modernización de los servicios Públicos prevé un sistema que permita el impulso, seguimiento y evaluación de las acciones que la configuran. Para ello se ha previsto dotar una Oficina de Seguimiento que permita alcanzar el éxito en los resultados.

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

2. LA ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

La **Consejería de Justicia y Administración Pública** se encuentra actualmente inmersa en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos, encaminados al cumplimiento de las líneas estratégicas y objetivos establecidos en la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía para el período 2006-2010, y que continúan con las líneas de modernización y políticas de calidad de los servicios públicos ya iniciadas con anterioridad.

La Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos se sustenta en cinco líneas estratégicas que se apoyan y retroalimentan entre sí, configurando una red de acciones interrelacionadas capaces de lograr sinergias para la consecución de sus fines.



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 que permitirán alcanzar los objetivos propuestos.

En relación a la **Administración Próxima**, el principal objetivo 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.

La **Orientación a resultados y compromiso público**, tiene como eje nuclear 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.

Respecto a la estrategia de **Creación de valor a través de las personas profesionales**, el objetivo perseguido es facilitar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras de la Administración.

La **Gestión del conocimiento**, garantiza un continuo y necesario aprendizaje organizativo. 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.

Y, finalmente la estrategia de **Cooperación**, establece las bases para el despliegue de redes de relación entre la Administración de la Junta de Andalucía y otras organizaciones que

**COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007:
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

permitan establecer desarrollos innovadores. 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 electrónicos integrados y accesibles) y desarrollar nuevos servicios.

En relación a las líneas estratégicas mencionadas, los **proyectos de modernización** más significativos que se están desarrollando actualmente son:

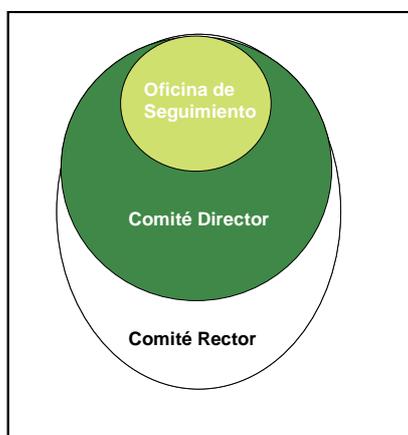
- En materia de **administración electrónica** destacan los desarrollos y continuas actualizaciones de las plataformas horizontales de la Junta de Andalucía que están permitiendo una transformación de la administración haciéndola más próxima a la ciudadanía, ya que con la conjunción de todas ellas se permite la Telematización de los procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía o la prestación de Servicios de Respuesta Inmediata.
- En materia de **Atención a la ciudadanía** son especialmente relevantes el impulso a la implantación de las Oficinas integradas de atención a la ciudadanía (red de oficinas 060) y el desarrollo del modelo de interrelación de la Administración de la Junta de Andalucía con la ciudadanía. Este modelo permitirá establecer canales permanentes de relación entre administración y ciudadanía, que registrarán fielmente la Trayectoria digital particularizada de cada ciudadano o ciudadana. El soporte a este modelo queda reflejado en la plataforma Central de Atención y Relaciones con la Ciudadanía (CI@ra).
- También se plantea como prioritaria la potenciación de la **Participación Ciudadana** en los servicios públicos, aspecto este, que queda reflejado en relevantes proyectos como el desarrollo del Observatorio para la Modernización de los Servicios Públicos. Se trata de una plataforma que contempla el desarrollo del Sitio web de Participación Ciudadana y el desarrollo de un Banco de Expectativas de la Ciudadanía, entre otras muchas funcionalidades.
- De forma horizontal también destaca la implantación de **Sistemas de gestión de la calidad** en entidades dependientes de la Junta de Andalucía prestadoras de servicios públicos, tomando como base un instrumento ampliamente contrastado, el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (Modelo EFQM Sector Público). Este proyecto viene desarrollando la autoevaluaciones de los servicios y publicación de las Cartas de Servicios, documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan y los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios. Como elemento integrador de estos aspectos destaca el proyecto de desarrollo de la plataforma Ágora que permite automatizar la gestión de la calidad de los servicios públicos.
- Asimismo, como proyecto de impulso a la modernización y el desarrollo de la administración electrónica, la Junta de Andalucía ha convocado en su III Edición, los **Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica**. Estos galardones facilitan un flujo de comunicación interno y externo en relación con la ciudadanía, propiciando el conocimiento por la sociedad de prácticas de excelencia de una gestión pública innovadora. Asimismo, están destinados a incrementar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos y suponen un medio para el impulso y fomento de los instrumentos y estándares de calidad adoptados por la Junta de Andalucía.

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

3. ESTRUCTURA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

El Seguimiento y Control de las acciones emprendidas en materia de modernización y desarrollo de la administración electrónica, son actividades que también se enmarcan en la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, concretamente en la línea estratégica "Orientación a resultados y compromiso público" y en la acción 'Establecer las medidas para el control de la implementación de la Estrategia de Modernización de los servicios públicos'.

La estructura formal establecida para el control y seguimiento de la Estrategia de Modernización, ha mantenido su similitud con la ya establecida para la definición de la misma y la integran los siguientes órganos:



- **Comité Rector:** con representación de la dirección de distintas Consejerías de la Junta de Andalucía y responsable de impulsar el proyecto, marcar las estrategias a seguir y aprobar los resultados finales del Seguimiento de la Estrategia.
- **Comité Director:** integrado por técnicos y directivos de la CJAP, con las responsabilidades de coordinar las actuaciones, realizar el seguimiento del proyecto, revisar y aprobar informes y constituirse en el órgano responsable de transmitir periódicamente los resultados al Comité Rector.
- **Oficina para el Seguimiento de la Estrategia:** constituida por el equipo encargado de la realización de los trabajos. La organización de la Oficina de Seguimiento se caracteriza por una estructura, organización, responsabilidades, normas, procedimientos y recursos necesarios para el correcto seguimiento y control de los proyectos asociados a la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía.

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

4. METODOLOGÍA Y FUNCIONES DE SEGUIMIENTO

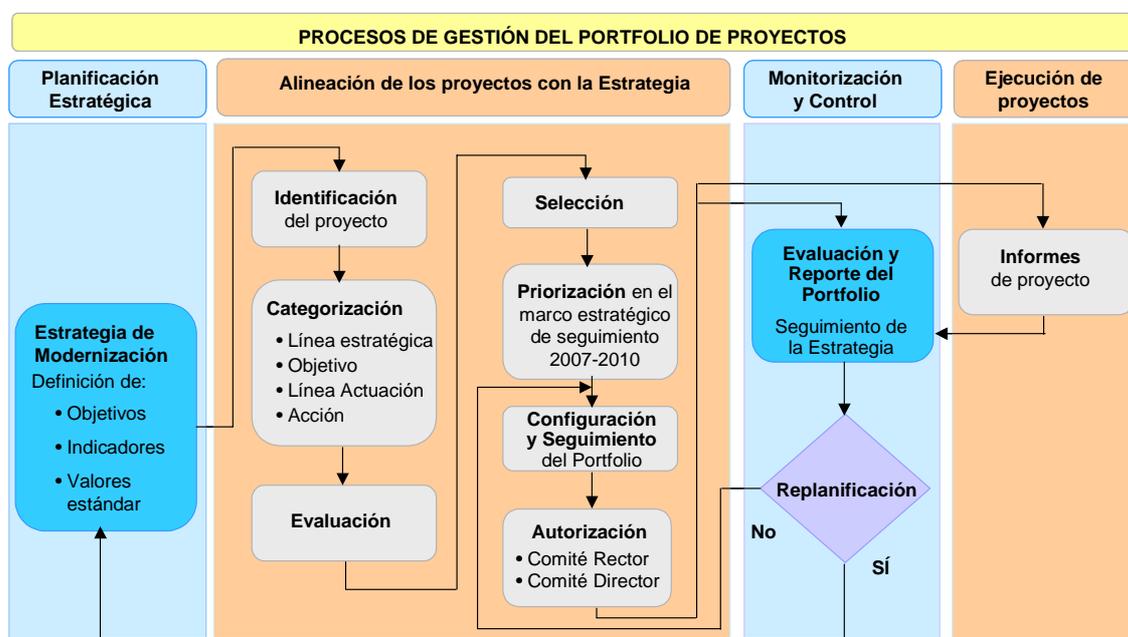
La aplicación de una metodología de seguimiento persigue la correcta gestión de los principales riesgos asociados a los proyectos, con las siguientes características:

- Objetivos, Planificación y seguimiento correctamente definidos y documentados
- Detección de desviaciones a tiempo de corregirlas
- Designación de un Responsable de ejecución
- Documentación de proyecto estandarizada
- Correcta asignación de Recursos
- Apoyo al desarrollo desde la dirección

Gran parte de la solución metodológica propuesta reside en la implementación de una metodología de proyectos soportada por una **Oficina de Seguimiento** integrada por agentes que se responsabilicen de las tareas transversales de Seguimiento y Control de proyectos asociados a la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía.

Esta Oficina de Seguimiento surge para dar respuesta a la necesidad de proveer una entidad organizativa que recepcione, administre y gestione toda la información relevante que los proyectos incluidos en la Estrategia de Modernización generan. Se trata pues de un órgano de control que, haciendo uso de los métodos y procesos de control adecuados, permite conocer la marcha de los proyectos tanto a nivel global (información agregada) como individual.

Los **procesos de seguimiento y control** en los que se fundamenta la metodología propuesta acompañan la etapa de ejecución de proyectos, proporcionando información constante de la situación real de los indicadores y parámetros.



Así, al objeto de poder realizar una evaluación objetiva de la marcha de la Estrategia se hace necesario definir una serie **de funciones de la Oficina de Seguimiento**, entre las que destacan:

**COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007:
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

- **Seguimiento y control de las actividades** del conjunto de proyectos con objeto de verificar que se están ejecutando de acuerdo a la planificación inicial. Entre las tareas a realizar en este apartado, destacan:
 - Determinación del grado de cumplimiento de la planificación definida al inicio de cada proyecto.
 - Análisis de la documentación de seguimiento generada durante la ejecución de los proyectos identificados y previstos para el periodo 2007-2010.
 - Dedicación de una especial atención a las dependencias existentes entre diferentes proyectos para los que será necesaria una coordinación multiproyecto por parte del equipo de trabajo.
 - Elaborar y poner en marcha los procesos y métodos de captura de información de los proyectos, creando plantillas y formatos específicos de entrega de esta información.
 - Definir y evaluar métricas, indicadores y parámetros que permitan analizar la evolución de los proyectos y generar un Cuadro de Mando que permita tener una visión completa del estado de cada uno de los Proyectos.
 - Planificar, coordinar y ejecutar reuniones y comités de seguimiento y reorientación de los proyectos, proponiendo acciones de mejora y medidas correctoras, facilitando su alineación con los objetivos globales de la Estrategia.
- **Seguimiento presupuestario** de las actuaciones, prestando atención a proyectos en los que se detecten variaciones respecto a los valores presupuestados.
- **Elaboración de informes periódicos de seguimiento** que reflejen los resultados obtenidos trimestralmente con la implementación de la Estrategia, así como de la Memoria anual que contempla los resultados y descripción de actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de cada línea estratégica en el ejercicio anterior.

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

5. HERRAMIENTAS DE CONTROL DE LA ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN

En formato Internet se dispone de una herramienta de administración para efectuar el control y seguimiento de los proyectos en la que se pueden registrar datos relativos al proyecto, a saber: fases y actividades planificadas, información presupuestaria del proyecto, grado de avance del proyecto o indicadores de seguimiento asociados, entre otros datos.

The screenshot shows a web browser window titled "Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www2.sadtel.es/presentaciones/cargaXML.do". The page content is organized into several sections:

- Proyecto:** Includes a "Código:" dropdown menu with "G2-05" selected, and buttons for "NUEVO", "BORRAR", and "EDITAR". The "Proyecto:" field contains "MEDIDAS DE PROACTIVIDAD Y ANTICIPAC" with similar buttons.
- Servicio:** A text input field followed by a "GUARDAR" button.
- Actividades De Proyecto:** A section with a "Planificación Actividades" sub-section containing a "Fase" dropdown and buttons. Below it is a table with columns "Actividad", "Fecha Inicio", "Fecha Fin", and "Duración".
- Actividades Desarrolladas:** A section with "Periodos" dropdown and buttons, and a "Contenido" text input field.
- Información Presupuestaria De Proyecto:** A section with an "Ejercicio" dropdown and buttons.
- Indicadores De Seguimiento De Proyecto:** A section with "Indicadores" dropdown and buttons, and fields for "Valor Objetivo" and "Grado avance".
- Valores Periodo:** A section with a text input field.

The Windows taskbar at the bottom shows several open applications: "Inicio", "Calendario - Mic...", "Dossier Metodolo...", "2 Internet Ex...", "2 Microsoft Offi...", "Microsoft PowerP...", and "Microsoft Excel - ...". The system clock shows "14:21".

Todos los datos relativos a los proyectos pueden ser consultados por los responsables de la Consejería y visualizar también la planificación de actividades en un cronograma y la evolución de los indicadores de forma gráfica, como se muestra en la pantalla siguiente:

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos - Windows Internet Explorer
<http://www2.sadiel.es/presentaciones/proyecto.do?lineaEstrategica=Administración Próxima&idLineaEstrategica=1&objetivo=Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna&idObjetivo=1&lineaAc>

FICHA DE PROYECTO

Administración Próxima

Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna

1.1 RACIONALIZACIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- ♦ Rediseñar y homogeneizar los procedimientos administrativos de las consejerías y organismos autónomos
 - G2-01 - CONTROL Y APOYO A TODAS LAS INICIATIVAS DE ELABORACIÓN DE LAS GUÍAS DE TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Servicio
 Consejera técnica de programas de modernización administrativa

Descripción de actividades de proyecto

Actividad	Inicio	Finalización	Duración(meses)
Fase F1 : Fase1			
F1-A1 Fase1Actividad1	Enero/2007	Marzo/2007	
F1-A2 Fase1Actividad2	Marzo/2007	Junio/2007	
Fase F2 : Fase2			
F2-A1 Fase2Actividad1	Abril/2007	Julio/2007	
F2-A2 Fase2Actividad2	Julio/2007	Agosto/2007	
F2-A3 Fase2Actividad3	Agosto/2007	Noviembre/2007	
Fase F3 : Fase3			

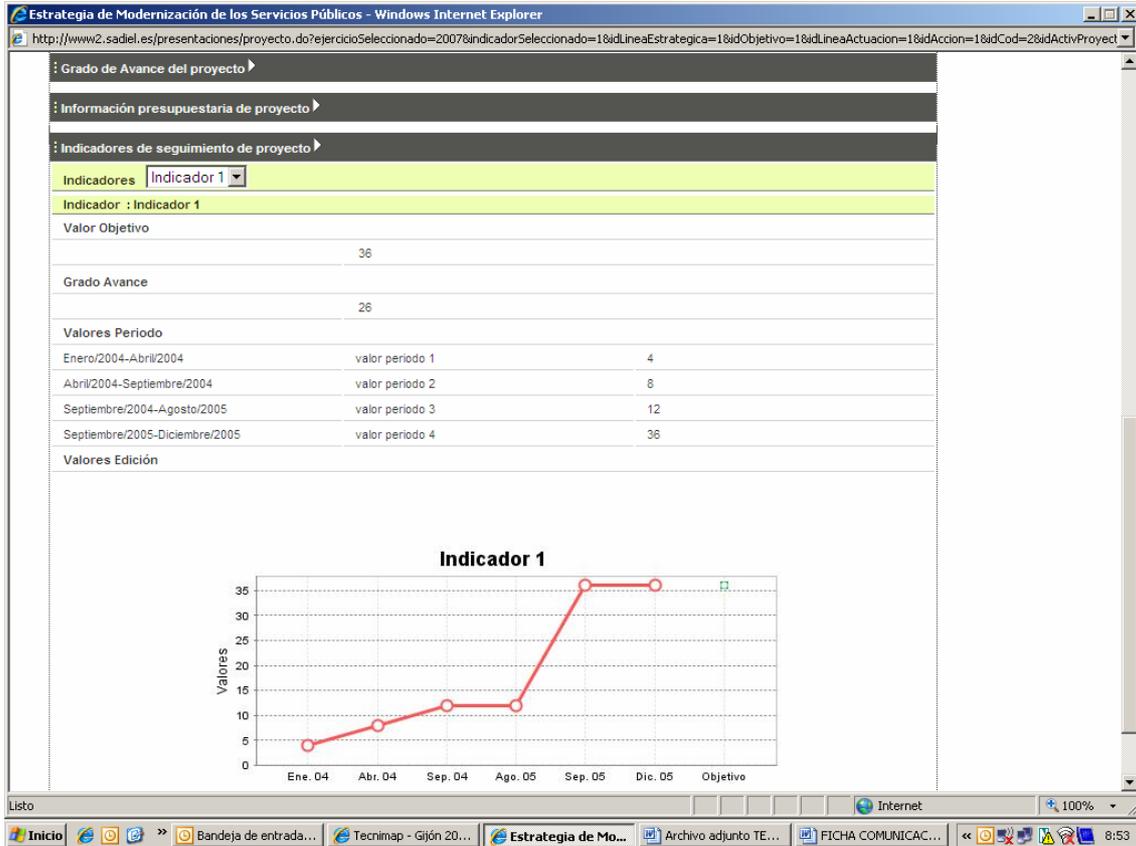
Actividades Planificadas

Periodo
ene-2007 mar-2007 may-2007 jul-2007 sep-2007 nov-2007

Actividades

- Fase: F1
- Actividad: F1-A1
- Actividad: F1-A2
- Fase: F2
- Actividad: F2-A1
- Actividad: F2-A2
- Actividad: F2-A3

COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO



COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

6. HERRAMIENTA PARA DIFUSIÓN DE LA ESTRATEGIA

Adicionalmente en formato flash y html se muestra a la ciudadanía una presentación dinámica que permite la navegación según la estructura de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía y muestra la información asociada a nivel de proyectos.

Algunas pantallas de la herramienta de difusión:



COMUNICACIÓN TECNIMAP GIJÓN 2007: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO



CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

estrategia de modernización de los servicios públicos de la Junta de Andalucía 2006 / 2010

LINEA ESTRATÉGICA
Administración Próxima

01: Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna

02: Seguir facilitando la participación de la ciudadanía

03: Potenciar los mecanismos de atención a la ciudadanía

04: Mejorar la transparencia del modelo de interrelación de la Administración de la Junta de Andalucía con la ciudadanía

La primera línea estratégica, Administración Próxima, define los pilares fundamentales para el desarrollo del resto de líneas estratégicas al explicitar la vocación de la Administración Autónoma Andaluza de situar a la ciudadanía como eje central 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

Objetivos

01

← Inicio



CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

01 02 03 04

01

estrategia de modernización de los servicios públicos de la Junta de Andalucía 2006 / 2010

LINEA ESTRATÉGICA
Administración Próxima

OBJETIVO
Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna

→ **Indicadores**

La primera línea estratégica, Administración Próxima, define los pilares fundamentales para el desarrollo del resto de líneas estratégicas al explicitar la vocación de la Administración Autónoma Andaluza de situar a la ciudadanía como eje central 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

Proyectos

01

1.1

1.2

1.3

Establecimiento de los elementos tecnológicos habilitantes

♦ Evolucionar las plataformas habilitantes que dan soporte actual al modelo de Administración Electrónica

▼ **Proyectos** Centros Directivos Impulsora

- EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA @FIRMA DE AUTENTICACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA
- EVOLUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TREW@ Y MODEL@ PARA LA TRAMITACIÓN Y MODELADO DE
- EVOLUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE NOTIFICACIÓN Y NOTARIO ELECTRÓNICO DE LA
- EVOLUCIÓN DE LA HERRAMIENTA W@RDA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA JUNTA DE
- EVOLUCIÓN DE LA HERRAMIENTA @RIES DE REGISTRO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA
- EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ÚNICO PARA LOS ARCHIVOS ADSCRITOS A LA

Anterior Siguiente

← Inicio