

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

## **1. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

La **Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010** 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.

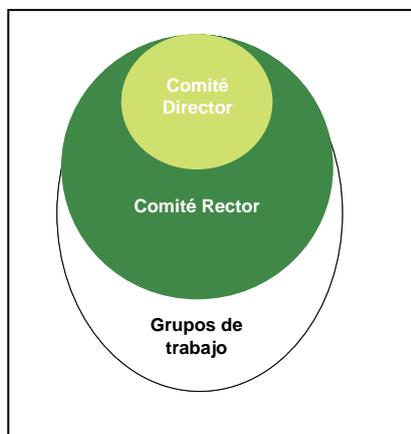
Es un instrumento de carácter estratégico y horizontal que se traduce en un programa operativo de actuaciones cuya implantación y desarrollo se considera necesario para acometer con éxito la mejora de la calidad de los servicios y la modernización de la organización administrativa de la Junta de Andalucía.

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.

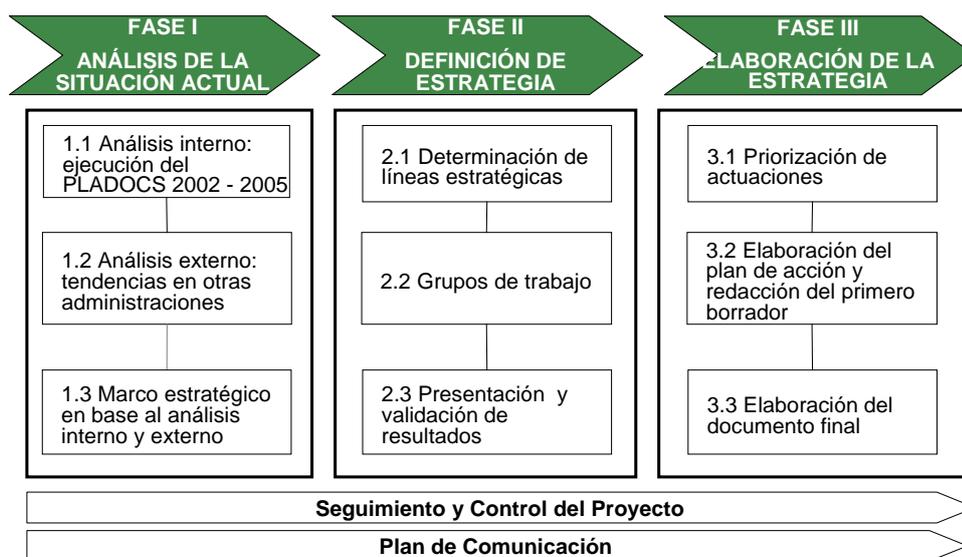


**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

- 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.
- 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 formaron 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:



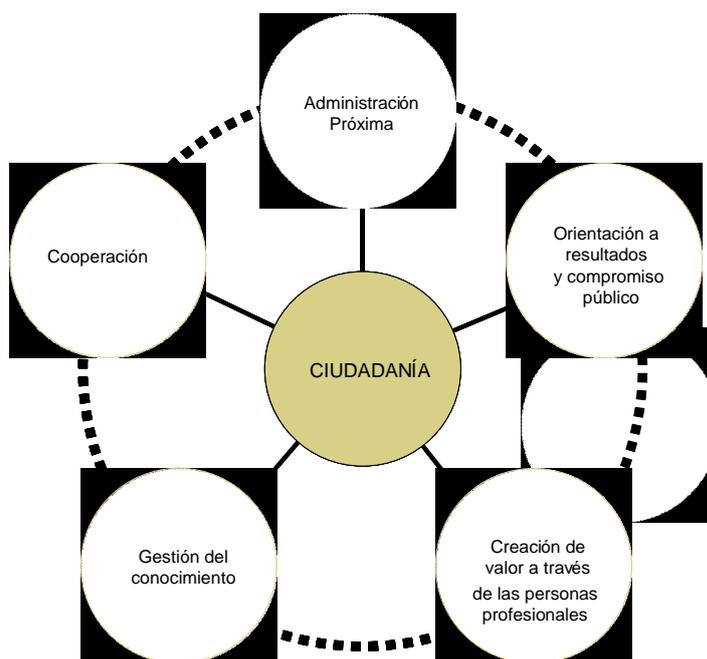
3. **Planificación exhaustiva** que, acompañado de un adecuado seguimiento del proyecto, permitió conseguir el éxito del mismo.
4. **Plan de comunicación**, una vez obtenido el catalogo preliminar de acciones se creo un Grupo de Trabajo con el objetivo definir las acciones de comunicación tanto internas 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 ha contado con un sistema que ha permitido el impulso, seguimiento y evaluación de las acciones que la configuran.

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
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

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

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 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 el marco de las líneas estratégicas mencionadas, algunos de los **proyectos de modernización** más significativos que se están desarrollando son:

- La **homogeneización y normalización de los modelos de formularios disponibles** en la Junta de Andalucía.
- En el ámbito de la simplificación administrativa y la mejora de los procesos, la ejecución del **Plan de Medidas de Simplificación de Procedimientos Administrativos y Agilización de Trámites (2009-2010)** está suponiendo un importante impulso en materia de simplificación de procedimientos y la reducción del plazo de resolución de los mismos.
- La creación del **Registro de Procedimientos Administrativos**, que va posibilitar dar a conocer a ciudadanía andaluza la relación pormenorizada de procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía, a la par que va a constituirse en una herramienta imprescindible a los efectos del seguimiento del grado de implantación de la administración electrónica.
- En materia de Administración electrónica se encuentran 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 Tramitación y Telematización de los procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía, la prestación de Servicios de Respuesta Inmediata, o la supresión de certificados en soporte papel.
- De forma horizontal también es muy significativa la implantación de Sistemas de gestión de la calidad en entidades dependientes de la Junta de Andalucía prestadoras de servicios públicos, tomando como base el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público. Este proyecto viene desarrollando las autoevaluaciones de los servicios y publicación de las Cartas de Servicios, entre otros 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.
- En lo que respecta al desarrollo del *Modelo Integral de Servicios Globales a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía*, la **Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA)** se constituye como el componente central de dicho modelo. Clara 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, proporcionando al mismo tiempo a la ciudadanía una visión única en su relación con la Administración Autónoma. Desde Clara es posible iniciar telemáticamente todos los procedimientos de la Junta de Andalucía, dando así cumpliendo a los requerimientos de la *Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*.

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

- Como instrumento para observar, analizar e investigar los aspectos que inciden en la calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía se cuenta con la plataforma del **Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos**, que acoge al Banco de Expectativas de la Ciudadanía, Banco de Buenas Prácticas o el Barómetro de Satisfacción de la Ciudadanía, entre otras muchas funcionalidades. El Observatorio se complementa con un el **Portal para la Mejora de los Servicios Públicos**, espacio virtual de participación que nace con la finalidad de facilitar la intervención tanto de la ciudadanía como del personal técnico de la administración (u otros agentes interesados) en materia de calidad de los servicios públicos, administración electrónica y gestión de los asuntos públicos.
- En lo referente al impulso a la modernización y el desarrollo de la administración electrónica, la Junta de Andalucía viene convocando los **Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica**, que este año celebra su **5ª edición**. 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.
- En el ámbito de la cooperación, la Junta de Andalucía ha establecido alianzas para el uso de la firma electrónica, materializadas en la firma de convenios con prestadores de servicios de certificación para permitir el uso de sus certificados en la Administración andaluza. Recientemente se ha renovado el **Convenio con la F.N.M.T. – R.C.M.** para incluir los servicios relativos a los nuevos certificados electrónicos recogidos en la mencionada Ley 11/2007 (certificado de Empleado Público, sello electrónico de Administración Pública, y de identificación de sede electrónica).
- De igual modo, la administración andaluza ha formalizado numerosos **Convenios de colaboración y cesión de software** en materia de administración electrónica, con Ayuntamientos, Diputaciones, Universidades, y otras Administraciones Públicas y Organismos.
- A los dos convenios anteriores cabe sumar la firma de **Convenios de Calidad** a fin de potenciar entre las entidades adheridas la prestación continuada de unos Servicios Públicos con el máximo nivel de Calidad, gracias a la elaboración de Cartas de Servicios y la adopción del Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios, entre otras iniciativas. Destaca la firma del convenio por parte de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) que ha permitido agrupar a la totalidad de entes locales.
- En relación a la **Directiva de Servicios (2006/123/CE)** del Parlamento Europeo relativa a los servicios de mercado interior, que establece obligaciones para los Estados miembros sobre el libre acceso y ejercicio de actividades de servicios en todos los Estados, la Consejería de Justicia y Administración Pública es la encargada de coordinar las *actuaciones no normativas* derivadas de la transposición en Andalucía de dicha directiva. Las acciones en este campo se han concentrado en el envío a la *Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS, [www.eugo.es](http://www.eugo.es))* de la información requerida sobre procedimientos administrativos, y en la designación de los responsables de las áreas temáticas de las Consejerías competentes en lo que respecta a la implantación en Andalucía del *Sistema de información del Mercado Interior (IMI)*.
- En materia de atención a la ciudadanía y también en el ámbito de la cooperación es especialmente relevante el impulso a la implantación de las **Oficinas Integradas de Atención a la ciudadanía** (Red de oficinas 060 de la AGE) que cuenta ya con casi la quinta parte de los municipios andaluces adheridos al convenio.

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

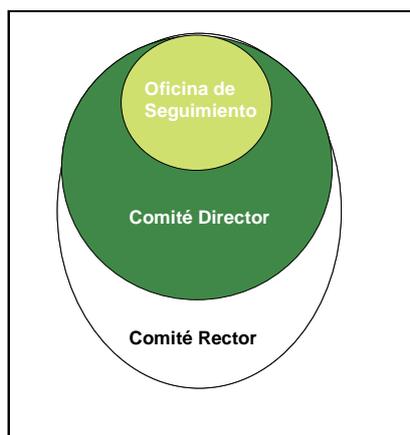
- En cuanto a la **Intercambio de Buenas practicas** entre Administraciones, la Junta de Andalucía colabora con el Ministerio de la Presidencia en numerosas iniciativas, entre las que se pueden citar la Reducción de cargas administrativas, el Observatorio de Administración Electrónica, o la Red Interadministrativa de Calidad. A ello hay que sumar la participación constante junto con otras Administraciones en la organización y participación de Jornadas, Foros y Congresos de Administración Electrónica.
- Tras el éxito de la 1ª edición del **Congreso de Modernización de los Servicios Públicos** celebrado en 2007 en Punta Umbría (Huelva), se está procediendo a la organización de la **2ª edición** que tendrá lugar el mes de mayo en Granada. El congreso pretende ser un punto de encuentro en el que se puedan exponer las acciones que se están llevando a cabo en la región en materia de modernización, administración electrónica, atención ciudadana, etc., además de erigirse como un foro en el que compartir experiencias sobre estos campos de actuación.

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
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 ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

**4. METODOLOGÍA Y FUNCIONES DE SEGUIMIENTO**

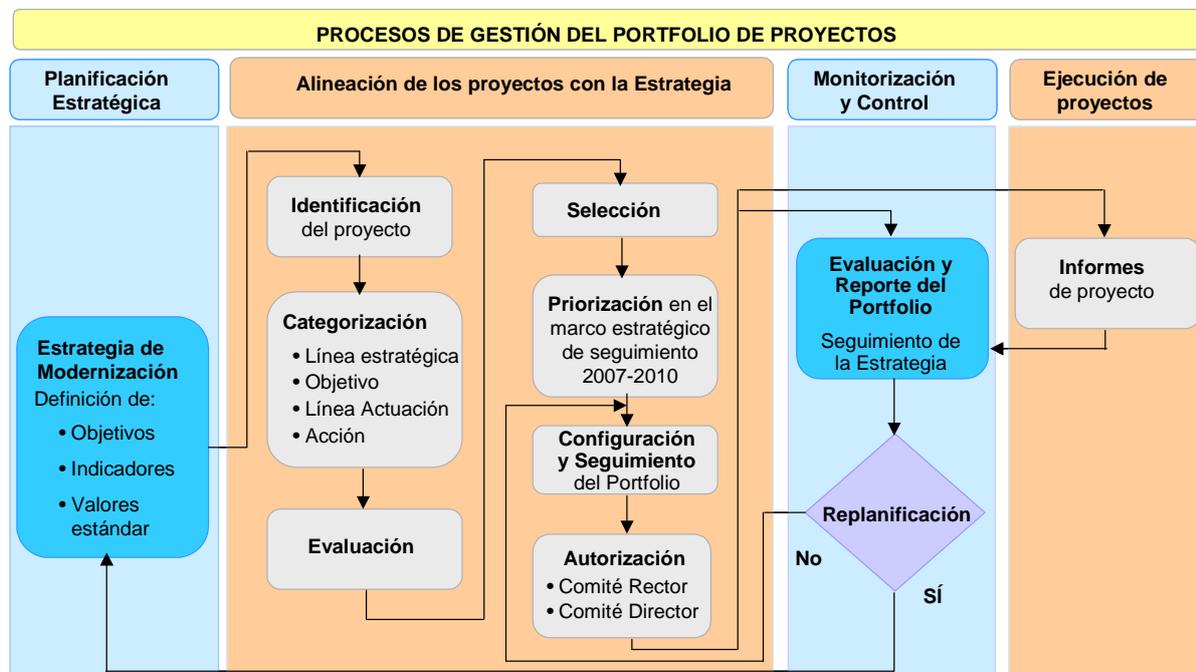
La aplicación de una metodología de seguimiento persigue la correcta gestión de los principales riesgos asociados a los proyectos, con las siguientes características:

- 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, la Oficina de Seguimiento tiene definidas una serie de funciones, entre las que se destacan:

**COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010:  
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 ZARAGOZA 2010:  
ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE  
ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO**

**5. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN**

Dos son las principales herramientas empleadas en el control y seguimiento de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos, el *Cuadro de Mando* y el *Observatorio de Modernización de los Servicios Públicos*. Mientras que el primero está configurado como una herramienta operativa de gestión enfocada para el uso de la Dirección, el segundo hace mayor énfasis en la difusión de los resultados de la Estrategia.

**Cuadro de Mando**

Esta herramienta permite realizar el control y seguimiento individualizado de los distintos proyectos enmarcados en la Estrategia, y que se catalogan de acuerdo con su estructura. Es decir, cada proyecto se asocia a una acción, línea de actuación, objetivo y línea estratégica.

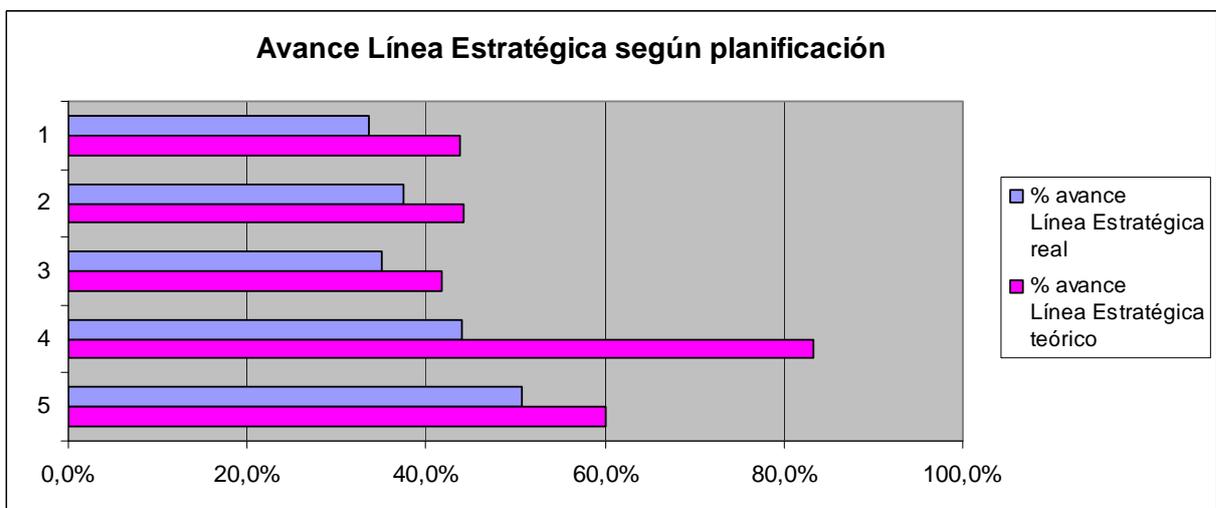
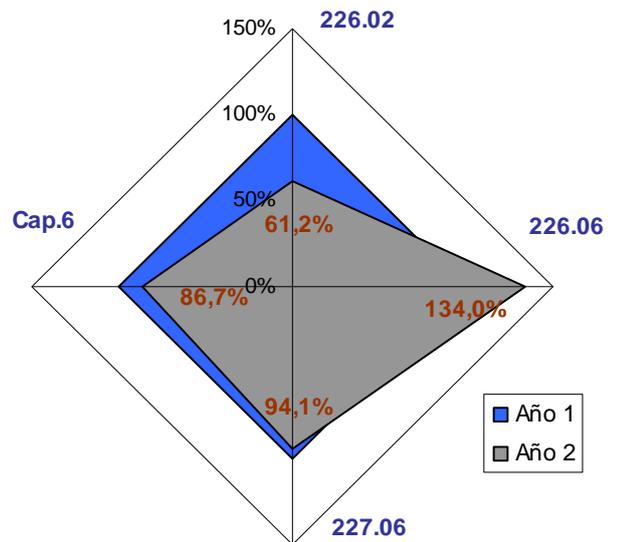
La evolución de los indicadores operativos asociados a estos proyectos permite reflejar su grado de avance de forma que se puede ir escalando hasta el máximo nivel por línea estratégica y así consolidar un grado de avance real del plan global.

Así, el **Cuadro de Mando** permite gestionar la información agregada para cada nivel de la Estrategia en lo que respecta al:

- Presupuesto
- Grados de avance (a nivel de ejecución y presupuestario)
- Seguimiento de compromisos asociados a los proyectos de modernización
- Otras funcionalidades.

Posee también mecanismos para la generación de informes.

**Comparativas de gasto por aplicaciones económicas**

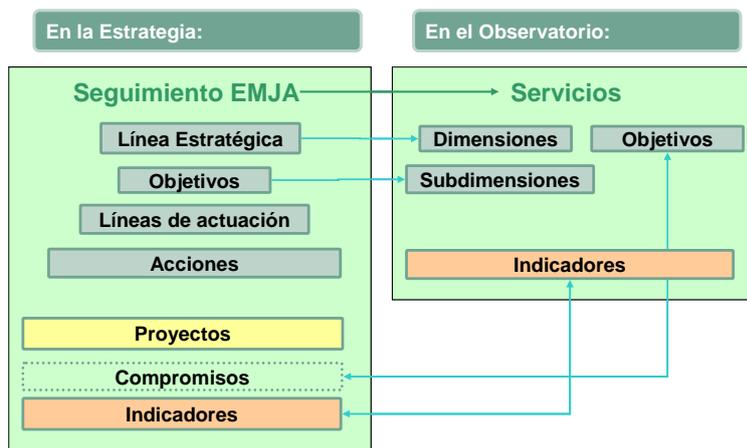


# COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

## Observatorio de Modernización de los Servicios Públicos

Una de las principales funcionalidades con las que cuenta el Observatorio es la de difundir parte del Seguimiento de la Estrategia de Modernización.

En esta herramienta el seguimiento se consolida a nivel de *Dimensión* y *Subdimensión* que equivalen a 'Línea estratégica' y 'Objetivo' en la estructura de la Estrategia de Modernización. De igual forma, se efectúa un seguimiento a nivel de los denominados *Objetivos* que equivaldrían a Compromisos establecidos en la Estrategia.

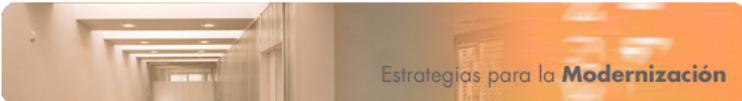


## COMUNICACIÓN TECNIMAP ZARAGOZA 2010: ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO

A modo de ejemplo, en la siguiente figura se relacionan los cuatro objetivos (subdimensión) de los que consta la Línea Estratégica de Administración Próxima (Dimensión).

- Estrategias para la Modernización
- ➔ Seguimiento de la Estrategia de la Modernización
- ➔ Actividades de formación
- Barómetros
- Compromisos de calidad de los servicios
- Buenas Prácticas
- Premios a la Calidad de los Servicios Públicos
- Participación ciudadana
- Evaluación de políticas públicas
- Biblioteca en red
- Acércate al Observatorio

» Estrategias para la Modernización > Seguimiento de la Estrategia de la Modernización > Indicadores > Dimensiones



**Detalle de dimensión: Seguimiento de la Estrategia de la Modernización**

**Dimensión:** 1. Administración Próxima

**Descripción:** Esta dimensión tiene por objeto lograr una Administración más accesible y cercana a toda la ciudadanía con independencia de dónde se encuentre y de los medios de que disponga.

**Tipo de cumplimiento:** Positivo

**Fecha de inicio:** 31/12/2005

---

**Meta de dimensión**

**Objetivo de calidad:** 3

**Umbral de cumplimiento:** 2

**Criterio de evaluación:** Sustantivo

---

Valores en otras fechas:

**Evolución de la dimensión**

Subdimensión	Tipo	Valor	Objetivo	Umbral	
1.1 Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión interna	Sustantivo	20	18	10	●
1.2 Seguir facilitando la participación de la ciudadanía	Sustantivo	7	6	5	●
1.3 Potenciar mecanismos de atención a la ciudadanía	Sustantivo	5	4	2	●
1.4 Mejorar la transparencia del modelo de interrelación de la Junta de Andalucía con la ciudadanía	Sustantivo	5	4	2	●



A continuación se detalla el seguimiento de un Indicador concreto:

- Estrategias para la Modernización
- ➔ Seguimiento de la Estrategia de la Modernización
- ➔ Actividades de formación
- Barómetros
- Compromisos de calidad de los servicios
- Buenas Prácticas
- Premios a la Calidad de los Servicios Públicos
- Participación ciudadana
- Evaluación de políticas públicas
- Biblioteca en red
- Acércate al Observatorio

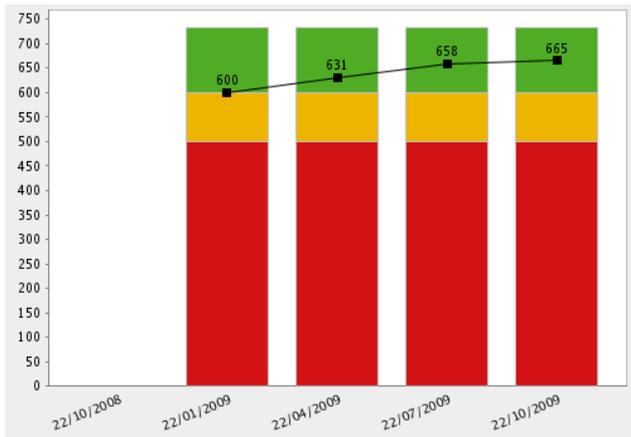
» Estrategias para la Modernización > Seguimiento de la Estrategia de la Modernización > Indicadores > Dimensiones > Dimensión > Subdimensión > Indicador

**Evolución del indicador: Seguimiento de la Estrategia de la Modernización**

**1.2-001. Número acumulado de trámites y servicios telematizados de la Junta de Andalucía**

Desde  hasta , cada

Gráfica de evolución de los datos del indicador. Tipo de cálculo numérico



Fecha	Valor
22/10/2008	600
22/01/2009	631
22/04/2009	658
22/07/2009	665