

GESTIÓN INTEGRAL DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA A TRAVÉS DE PLATAFORMAS TELEMÁTICAS

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Las Cartas de Servicios vienen elaborándose en Andalucía desde el año 2003, con la publicación de la normativa marco: 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 que queda ampliado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio. Durante ésta primera etapa se utilizaron para su elaboración las herramientas ofimáticas básicas.

En este contexto y a lo largo de 2007, la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos (en adelante DGMISP), pone a disposición de lo/as profesionales, un conjunto de plataformas tecnológicas (áGoRa -plataforma creada para la gestión de proyectos de calidad-, portal Mejora los Servicios Públicos -espacio de difusión y participación de la ciudadanía y los/as profesionales-, CLARA - Plataforma de Relación con la Ciudadanía- y, Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos -espacio de análisis especializado en el seguimiento y evaluación de las actuaciones desarrolladas por las distintas unidades-); a través de las cuáles, la DGMISP desarrolla sus competencias transversales en materia de elaboración e impulso de programas sobre la calidad de los servicios así como las relacionadas con el desarrollo del principio de servicio a la ciudadanía.

Cada plataforma tecnológica señalada tiene definidas sus propias funcionalidades, si bien se establecen sinergias entre ellas en respuesta a determinados procedimientos. En este sentido, la gestión integral de las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía, supone el ejemplo más claro de la interoperatividad de estas herramientas.

La Aplicación de Gestión de Proyectos de Calidad (áGoRa) es una plataforma informática que funciona como herramienta de soporte para la realización de proyectos de calidad en un entorno de trabajo colaborativo.

Inicialmente se puso en funcionamiento sólo con los módulos de Autoevaluación y Cartas de Servicios, este último en una primera versión.

Posteriormente se fueron añadiendo los módulos de Plan de Mejora, Gestión por Procesos, así como otras mejoras y funcionalidades que han ido incluyéndose como parte del programa de desarrollo evolutivo y correctivo de la aplicación. A mediados del año 2009 se implanta el nuevo módulo de Cartas de Servicios, y a finales del mismo año el módulo de elaboración de memorias.

Este nuevo módulo de cartas afianza los puntos fuertes de la primera versión e incorpora los requisitos que se derivan de la nueva norma UNE 93200:2008 de Cartas de Servicios así como las necesidades derivadas de áreas de mejora que se detectaron.

La Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) representa una visión integrada de todos los procedimientos existentes en la Junta de Andalucía y de todos los expedientes de tramitación abiertos con los diferentes departamentos, concebida como la ventanilla única de la Administración andaluza. En este sentido, la plataforma realiza dos funciones principalmente: atender a las consultas telefónicas, las consultas a través del correo electrónico y las consultas a través de Internet y, recoger y sistematizar el cómputo total de los trámites administrativos realizados a través de Internet.

Esta plataforma permite hacer acopio de las cuestiones que afectan a la ciudadanía en su relación con la Administración andaluza a través de las tecnologías de la información y comunicación. De este modo, la información aportada por CLARA servirá para conocer los aspectos que generan más preocupación y/o interés en la ciudadanía andaluza (en relación al motivo de las consultas realizadas).

Igualmente, a mediados de 2009 sufre una revisión y un desarrollo evolutivo que modifica su estructura y diseño incorporándose nuevas funcionalidades entre las que se incluye un apartado específico donde se presenta la relación de Cartas de Servicios publicadas en la Junta de Andalucía por Consejería y su enlace al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (en adelante, BOJA).

El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos se crea en el año 2007 como herramienta de soporte de la calidad para las unidades de la Junta de Andalucía. Funcionalmente, surge con la finalidad de servir como una plataforma facilitadora de la información y la comunicación entre la ciudadanía y la Administración andaluza.

Entre los objetivos del Observatorio se encuentran el observar, analizar e investigar en torno a los servicios públicos y recoger las expectativas y valoraciones que de éstos hace la ciudadanía andaluza. En este sentido, desde su puesta en marcha se han desarrollado una serie de actuaciones en torno al asesoramiento y apoyo técnico para los procesos de seguimiento y evaluación de los servicios públicos, la definición de sistemas de indicadores y Cuadros de Mando para el seguimiento de los resultados, la elaboración, publicación y difusión de informes en el marco de la calidad y su evaluación, el diagnóstico y análisis de tendencias y áreas de mejora de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, la divulgación de información de interés en el ámbito de la calidad y la modernización de los servicios públicos, el fomento de la participación y la mejora continua y, el seguimiento de los compromisos de calidad asumidos en las Cartas de Servicios publicadas.

El portal Mejora los Servicios Públicos nace con la finalidad de favorecer el acercamiento entre la Administración andaluza, los/as profesionales y la ciudadanía andaluza en general. En este sentido, el portal Mejora se vincula con el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos, configurándose como la herramienta participativa de éste. De este modo, el portal se presenta como un espacio virtual en el que es posible realizar propuestas en relación a la mejora de los servicios públicos, fomentando así el intercambio de la información relacionada con las opiniones y expectativas de las personas usuarias. En este proceso, los resultados de la participación realizada en el portal, es analizada y difundida por el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos.

Para ello, el portal Mejora dispone de un conjunto de mecanismos de participación, entre los que destacan: cuestionarios online, foros de debate, grupos de análisis, o preguntas mensuales que invitan a la participación. Los mecanismos señalados posibilitan que todas las personas y agentes sociales interesados en materia de calidad, puedan participar en la toma de decisiones.

Instrumentalmente, los mecanismos de participación descritos, garantizan autonomía a las unidades a la hora de abordar sus procesos participativos. En este sentido, y a lo largo de 2008 se realizó un desarrollo evolutivo de la aplicación con objeto de que la propia definición y objetivo del portal Mejora permitieran que cualquier unidad pueda utilizarlo de manera independiente, contando con la supervisión y asesoramiento del Observatorio y, apoyadas en el conjunto de guías y manuales metodológicos desarrollados a tal fin.

Es a finales de 2009 cuando se culmina la puesta en producción el apartado de Cartas de Servicios creando un espacio amplio, dinámico y específico de difusión de las mismas.

Objetivos específicos

El objetivo principal del desarrollo de las plataformas implicadas anteriormente citadas es dar soporte a través de las nuevas tecnologías, a profesionales, equipos de trabajo, unidades y organismos para que puedan elaborar, difundir y hacer el seguimiento de su Carta de Servicios de una manera autónoma, ágil y eficaz. Convertir la gestión de las Cartas de Servicios en un proceso telematizado e integrado en las Plataformas de Administración Electrónicas de la Junta de Andalucía.

Por una parte, se ha buscado desarrollar los siguientes objetivos estratégicos en el ámbito de la mejora de la calidad del servicio público:

- Extender la cultura de calidad en la Junta de Andalucía, así como su puesta en valor a través de la difusión de las Cartas de Servicios.
- Fomentar el trabajo en equipo en la Administración Andaluza, promoviendo la

participación, implicación y motivación de los/as trabajadores.

- Ofrecer una herramienta que aporte autonomía en el desarrollo de Cartas de Servicios, permitiendo el desarrollo de una estrategia de mejora continua en la gestión sin grandes conocimientos previos.
- Orientar las Cartas de Servicios a sistemas de gestión de calidad y a la participación ciudadana.
- Estimular, motivar, así como proporcionar los medios para la continuidad de las unidades en el trabajo con la calidad, facilitando el seguimiento y actualización de la Carta de Servicios.
- Poner a disposición de las unidades administrativas una metodología común que permita el desarrollo de sistemas de seguimiento y evaluación de resultados de los compromisos.
- Constituir un sistema de información integrado que arroje información sobre los compromisos de calidad de la Administración Andaluza.

Por otra parte, como objetivos estratégicos en el ámbito de la Modernización podemos destacar:

- Alinear y tener siempre presente la trayectoria digital de la ciudadanía andaluza.
- Reducción de los tiempos, costes y esfuerzos.
- Internalizar en la materia de calidad los conceptos de administración próxima, simplificación administrativa, transparencia, cooperación, gestión del conocimiento, orientación a resultados en la ciudadanía, etc. haciéndolo palpable en los proyectos de calidad desarrollados.
- Dar agilidad, a través de su telematización, a los procedimientos de elaboración y seguimiento de Cartas de Servicios (consiguiendo emisión “0” en papel).

Recursos empleados

Las plataformas tecnológicas que dan soporte al sistema de gestión integral de Cartas de Servicios es gestionado por la DGMISP de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, concretamente por el Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio de la Calidad; encargado del desarrollo y mantenimiento de las mismas y de coordinar y asesorar los proyectos de Cartas que requieran y soliciten apoyo.

Junto a este servicio, la Consejería de Justicia y Administración Pública, a través de sus Delegaciones Provinciales dispone de Oficinas de Calidad que realizan las tareas de coordinación y asesoramiento en temas de calidad en cada una de las provincias andaluzas. Además, el Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad, está apoyado por entidades externas, constituidos como Partners de consultoría estratégica y tecnológica.

Implementación

Según la normativa vigente comentada anteriormente, todas las unidades de la Junta de Andalucía deben disponer de sus correspondientes Cartas de Servicios y, realizar periódicamente la actualización de las mismas (en función de las variaciones que se hayan podido producir con el paso del tiempo en los servicios ofrecidos, los compromisos adquiridos o los canales de atención e instalaciones, entre otros). Este hecho implica la realización de numerosas tareas desarrolladas en múltiples fases lo que dificulta en gran medida la gestión de la totalidad de Cartas de Servicios existentes en la Administración andaluza.

Por este motivo, haciendo uso de los beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC), todo el proceso de gestión de las Cartas de Servicios andaluzas se simplifica, sistematiza el procedimiento de gestión integral de las Cartas y queda soportado por las aplicaciones tecnológicas comentadas anteriormente.

2.5.1. Elaboración y publicación de las Cartas de Servicios

De manera detallada, el procedimiento descrito refleja la interacción de cuatro plataformas que intervienen en las diferentes fases implicadas en la gestión de las Cartas.

Así, el procedimiento se inicia con la elaboración de las Cartas de Servicios de las unidades por parte de la aplicación de la gestión de proyectos de calidad áGoRa que incluye petición on line de apertura del proyecto en la plataforma, la solicitud electrónica por parte del/de la responsable de la unidad, del informe previo preceptivo aunque no vinculante, su emisión también electrónica por la DGMISP; para posteriormente, enviar a publicación en el BOJA por los/as titulares de la entidad propietaria de la Carta.

Desde la puesta en marcha del nuevo módulo de Cartas de Servicios en 2009:

1. Las unidades u organismos que solicitan nuevos proyectos de Cartas de Servicios trabajan con normalidad en este nuevo módulo, sin suponer ningún esfuerzo adicional para la mismas.

2. Las Cartas de Servicios que estaban elaborándose cuando se activó el nuevo módulo se han trasladado mediante tareas de migración de datos.

3. A las unidades con Cartas de Servicios ya publicadas se les informa de las novedades a tener en cuenta cuando comiencen la actualización de la misma.

Paralelamente, se han realizado tareas de mantenimiento correctivo para las pequeñas incidencias detectadas en las primeras actividades desarrolladas, a modo de ejemplo:

- Cambio de responsables firmantes del informe previo, como consecuencia de la publicación de la Orden de 6 de agosto de 2009 de Delegación de Competencias en distintos órganos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

- Mejora del sistema de importación de indicadores desde otros proyectos en ágora.

- Variaciones en la edición de contenidos encadenados para la composición de la matriz que relaciona los servicios, compromisos e indicadores que se definen para la Carta de Servicios.

- Actualización de las notificaciones de aviso.

- Dar la posibilidad a ciertos perfiles de reabrir la fase de seguimiento, aportando mayor flexibilidad al procedimiento.

- Actualización simultánea de indicadores de procesos operativos de proyectos de Gestión por Procesos del mismo órgano, para la integración del sistema de cartas de servicios con el sistema de gestión de calidad.

2.5.2. Recopilación y seguimiento de la publicación las Cartas de Servicios

En una segunda fase, la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) recopila tras la revisión diaria del contenido publicado en el BOJA las Cartas de Servicios publicadas y/o actualizadas, y las centraliza en un directorio creado a tal efecto. Este directorio muestra un listado en el que se recogen las Cartas de Servicios y el enlace al BOJA con la publicación de las mismas. Asimismo, dispone de un buscador a través del cual identificar una Carta de Servicios de una Consejería en concreto.

En relación a las Cartas de Servicios, CLARA actúa como ventanilla única, recogiendo información sobre la publicación de las Cartas de Servicios e, informando (mediante el envío de un correo electrónico) al portal Mejora los Servicios Públicos y a ágoRa, de la inclusión de nuevas Cartas en el directorio, activando así la siguiente de las actuaciones.

2.5.3. Difusión de las Cartas de Servicios

En la tercera de las fases, interviene el portal Mejora los Servicios Públicos que, difunde las nuevas Cartas publicadas en CLARA a través de un apartado específico dedicado a las mismas, accesible desde la página de inicio del portal ocupando un lugar destacado.

En este sentido, la difusión de las Cartas contempla el registro de todas las publicadas en CLARA clasificadas por Consejerías. El acceso a cada Consejería en concreto supone la visualización de las Cartas de Servicios publicadas en dicha entidad agrupadas en grupos/tipos de cartas. Dicha clasificación sirve para delimitar aquellas relacionadas con Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales y otro tipo de organizaciones (institutos o servicios determinados), facilitándosele la consulta a la ciudadanía.

Accediendo a una Carta de servicios en concreto, se muestra una ficha informativa sobre la misma en la que se recoge los campos relativos al alcance, la entidad responsable, la misión, la fecha de publicación y, entre otros, un enlace directo al BOJA donde observar la publicación íntegra de la misma. En la parte inferior de la página, se recoge más información relacionada que se estructura a partir de diferentes espacios:

- Espacio de 'Detalle': recoge de manera sintética los compromisos de calidad adquiridos por la unidad en función de los servicios prestados, los niveles de participación ofrecidos a la ciudadanía, así como un enlace que redirige a la web de la Consejería cuya Carta está

siendo consultada.

- Espacio de 'Folleto': muestra el folleto divulgativo de la Carta de Servicios en formato electrónico.
- Espacio de 'Trámites administrativos': enlaza al Catálogo de trámites de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA).
- Espacio de 'Antecedentes': recopila toda la información referida al histórico así como, listados de enlaces y/o documentos relacionados con anteriores publicaciones.
- Para acceder a estos enlaces y/o documentos sólo es necesario hacer clic en los accesos directos correspondientes..
- Toda esta información se gestiona a partir de un gestor de contenidos (OpenCMS), que permite editar los datos y detalles de las Cartas de Servicios de manera sencilla y ágil, sin precisar para ello de perfiles técnicos.
- Una vez publicadas las Cartas de Servicios, el portal Mejora envía de manera automática a áGoRa y a CLARA un correo electrónico, informándoles del alta de las Cartas en el espacio e incluyéndoles la url a la página de la misma en el portal.

2.5.4. Redirección de las Cartas de Servicios

En esta fase, la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) realiza una actualización de las Cartas recogidas en el directorio, redirigiendo el enlace de las mismas al espacio de difusión del portal Mejora los Servicios Públicos; quedando interconectadas ambas plataformas.

2.5.5. Inicio del seguimiento de las Cartas de Servicios

En este punto, áGoRa informa mediante aviso automatizado de correo electrónico a las unidades responsables de la elaboración de la Carta que está siendo difundida en el portal Mejora. Además, cierra la fase de elaboración y da comienzo a la de seguimiento (recogida de la información que permita realizar la medición de sus indicadores y estar en disposición de evaluar sus actuaciones). También queda activado el formulario del Informe de Seguimiento Anual cuyo trámite es igualmente electrónico.

2.5.6- Análisis de los Informes de Seguimiento y publicación de los indicadores de compromisos de calidad

A partir de las conclusiones extraídas de los Informes de Seguimiento, el Observatorio elabora los Informes de Análisis, que recogen las principales fortalezas y propuestas de mejora, dirigidas a la mejora de la calidad de los servicios desarrollados por las unidades. Además, difunde los resultados, a través del Cuadro de Mandos Integral específico disponible en el servicio de Compromisos de las Cartas de Servicios disponible en el área de Compromisos de Calidad de los Servicios

Este Cuadro de mandos permite la representación de los resultados obtenidos de manera agregada por las Cartas de Servicios analizadas, en base a una serie de funcionalidades:

- Agrupación de indicadores en subdimensiones y dimensiones, de cara a su clasificación.
- Evaluación de los indicadores, subdimensiones y dimensiones en base a un objetivo de calidad y a un umbral de cumplimiento definidos. Dicha evaluación se representa con un semáforo que facilita la visualización general de los resultados.
- Cada uno de los elementos evaluados puede ser evaluado de manera positiva (más es mejor) o negativa (menos es mejor), de cara a dar cabida a las diferentes tipologías de información.
- Existen dos tipologías de evaluación a la hora de agregar elementos: sustantiva o numérica, de cara a poder integrar y relacionar elementos con unidades diferentes o métodos de cálculo muy dispersos.
- Facilidad para poder acceder al histórico de valores del Cuadro de Mandos. En este sentido, puede consultarse el estado de cualquier elemento y sus componentes relacionados en cualquier instante temporal.
- También existe la posibilidad de visualizar la evolución de los valores de un elemento en el tiempo, pudiendo parametrizarse la escala temporal y las fechas de inicio y final.
- Además de la estructura dimensiones - subdimensiones - indicadores, se añade un nuevo nivel de agregación: los objetivos, de cara a agrupar ciertos indicadores. Estos elementos se convierten en públicos para la ciudadanía.

2.5.7. Retorno de los Informes de Análisis a las unidades

Estos análisis de informes son remitidos a áGoRa que se encarga de realizar el retorno de la información a las unidades (feed-back de la información) incluyéndose en el repositorio del proyecto y notificándosele al equipo mediante correo electrónico.

Resultados

En relación a los resultados alcanzados de la gestión integral de las Cartas de Servicios en las distintas plataformas telemáticas, se pueden destacar los siguientes:

- Desde sus comienzos en 2007, el número de proyectos solicitados para la gestión de las Cartas de Servicios ha experimentado un aumento progresivo, llegando en la actualidad a disponer de más 500 proyectos de Cartas de Servicios activas y más de 1.500 empleados/as públicos asignados/as. Desde la implantación del nuevo módulo de Cartas de Servicios, se han activado más de 40 proyectos con la nueva estructura.
- La Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA), reúne en su directorio la totalidad de Cartas de Servicios publicadas en la Administración andaluza; habiéndose publicado en BOJA en el último año un total de 67, correspondientes a las Consejerías de Cultura, Agricultura y Pesca (actualización), Empleo e Igualdad y Bienestar Social (actualización).
- El portal Mejora los Servicios Públicos difunde un total de 205 Cartas de Servicios distribuidos por Consejerías (15) y tipos de Cartas de Servicios (Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales, Agencias, Empresas Públicas; algunos sectoriales son: Oficinas Comarcales Agrarias, Institutos de Educación Secundaria, Puertos Deportivos...).
- De los más de veinte mil accesos a la página del Observatorio, casi el 15% (14,36%) han sido accesos al área de Compromisos de la calidad de los servicios (espacio en el que se recoge el seguimiento de los indicadores relativos a las Cartas de Servicios de las unidades de la Junta de Andalucía), siendo la segunda área más visitada del Observatorio.
- La proyección del sistema de gestión integral se amplía abarcando de manera considerable además de las unidades de la Junta de Andalucía, las Cartas de Servicios de las universidades públicas andaluzas.
- Por otra parte, destacar que en comparación con otros módulos de la herramienta áGoRa, existe una mayor presencia de las Cartas de Servicios, no sólo por su repercusión en la ciudadanía, sino porque las unidades han comprobado cómo ésta aplicación aporta una metodología y sistemática de seguimiento que facilita el cumplimiento de los requerimientos del Decreto 317/2003 y la metodología externa de referencia. (Proporción de la presencia de proyectos: 76% de Cartas de Servicios, 12% Autoevaluaciones, 6% planes de Mejora y 6% Gestión por proceso).
- Comparando con el número de personas usuarias total en áGoRa (más de 2700 personas), podemos ver que más del 55% de ellas participan en alguna Carta de Servicios (Cartas de Servicios: 1564 personas, Gestión por procesos: 240 personas, Planes de mejora: 320 personas, Autoevaluaciones: 607 personas, Memorias: 15 personas)

Lecciones aprendidas y conclusiones

La gestión integral de las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía comporta la realización de un conjunto de procedimientos soportados en las cuatro plataformas telemáticas, obteniéndose resultados muy positivos en lo que a la simplificación del proceso y a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos se refiere.

En relación al primero de los resultados indicados, la simplificación y agilización de la gestión de las Cartas viene dado gracias a la interoperabilidad de las cuatro plataformas intervinientes que, cada cuál con sus propias funcionalidades, sistematizan y facilitan gestión del total de Cartas existentes en la Administración de la Junta de Andalucía.

Este proceso además, permite ampliar la información ofrecida a la ciudadanía andaluza en relación a los compromisos definidos para cada servicio, a los servicios ofrecidos por cada unidad así como en lo relativo a los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los mismos. Este ejercicio tiene como resultado el ofrecer una mayor transparencia a la ciudadanía andaluza respecto de los servicios públicos en general y de las actuaciones de

la Junta de Andalucía en particular, revirtiendo en una percepción positiva de la misma. (Según el Barómetro de satisfacción ciudadana del año 2009, la calidad de los Servicios Públicos era un aspecto que preocupaba al 88,5% de la población andaluza, si bien quedaba cubierta por la alta satisfacción expresada (83,59%) en lo referente a la calidad de los servicios públicos. Además, casi un 80% de la población (79,48%) consideraba que la Junta de Andalucía es una Administración cercana y, un 83,70% puntúa favorablemente la labor realizada por ésta respecto a la renovación y modernización de los Servicios Públicos andaluces)

Asimismo, la información recogida en las Cartas, abre nuevos canales de comunicación con la Administración (principalmente, a través de las direcciones de correos y webs oficiales de la Junta de Andalucía), anticipándose a los límites de la atención presencial y, dando respuesta a las nuevas demandas de participación y comunicación de la ciudadanía.

Con todo, basar la gestión integral de las Cartas de Servicios en la interoperatividad de plataformas tecnológicas, es una iniciativa que sitúa a la Administración de la Junta de Andalucía a la vanguardia en la utilización de las Tecnologías de la Comunicación y la Información vinculadas a proyectos de calidad, convirtiéndose por ello, en un referente a nivel estatal. Este hecho se pone de manifiesto en el Estudio sobre la actividad que en materia de Gestión de Calidad realizan las AAPP españolas encargado por el Observatorio de la Calidad de la AEVAL al Prof. J. Ignacio Criado (Universidad Autónoma de Madrid) en el marco de la Red Interadministrativa de calidad de los Servicios Públicos, en el que se destacaba a Andalucía como la Administración Pública más innovadora en el ámbito autonómico.

Referencias y enlaces

Plataforma Agora:

<https://ws074.juntadeandalucia.es/agora>

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (Clara):

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/portada.html>

Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos y Portal Mejora:

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/>

Consejería de Justicia y Administración Pública:

<http://www.cjap.junta-andalucia.es>

Documentación complementaria

Cuadernos para la Gestión de Cartas de Servicios (2ª edición)

- Cuaderno 01: Un compromiso público orientado a resultados.
- Cuaderno 02: Su elaboración y el equipo de trabajo.
- Cuaderno 03: Seguimiento y evaluación interna orientada a la mejora.
- Cuaderno 04: Los informes de seguimiento.
- Cuaderno 05: El Plan de Comunicación.
- Cuaderno 06: Respondiendo a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Cuaderno 07: Instrumentos de soporte para su gestión
- Cuaderno 08: áGoRa: sistema para la gestión de proyectos de calidad telemáticos.

Enlace para su consulta:

<https://ws074.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/Repositorio/Repositorio.do?accion=documentacion&serviceld=15&moduleld=2>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Integración del sistema de Cartas de Servicios en las plataformas de la Administración electrónica: @ries (registro documentos), @firma y portafirmas (firma documentos).
 - Utilización de firma electrónica no sólo en el acceso sino en los hitos principales que requieren de cargo específico (responsabilidades de firma).
 - Alta automática de usuarios/as mediante validación previa, mediante ID y contraseña, en el sistema Sirhus, así como comprobaciones de los datos de su certificado electrónico con la información adquirida a través del LDAP.
 - Sistema de perfiles para el acceso a la aplicación así como de roles concretos dentro de cada proyecto de Cartas de Servicios (Responsable de la Carta de Servicios, Coordinador Interno, Coordinador de Calidad y Equipo de Trabajo). Estos roles de usuarios/as permiten acceder a ciertas actividades y/o funcionalidades así como recibir ciertas notificaciones o comunicaciones, según sus responsabilidades dentro del proceso de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios. Las personas usuarias pueden comprobar la necesidad de estar incluido en el equipo de trabajo para poder acceder a cada proyecto.
 - Respuesta inmediata a las consultas recibidas a través del Buzón de Sugerencias, el correo áGoRa (agora.cjap@juntadeandalucia.es) y el correo del portal Mejora (mejoraserviciospublicos.cjap@juntadeandalucia.es); así como la gestión de incidencias de manera inmediata comunicando en menos de 48 horas su plazo de resolución.
 - Sistema de notificación o aviso mediante correo electrónico de los hitos principales del proceso de gestión de la Carta.
 - Validaciones de control de error, como por ejemplo los de formulario relleno correctamente, que se realizan tanto a nivel de Javascript como a nivel de servidor.
 - Mensajes de error, de operación realizada correctamente o aviso recordatorio, ya sea en la misma pantalla en otro color o a través de ventanas de diálogo con pregunta para validación.
 - Asentamiento de documentos firmados en las actividades correspondientes como validación de acción realizada correctamente y como histórico de documentación del procedimiento telemático.
 - Establecimiento de campos de cumplimentación obligatoria para la generación del borrador de la Carta de Servicios, de manera que se asegura la inclusión de la información mínima que establece la normativa reguladora.
 - Cierre de Fases y actividades concretas (sólo accesible para roles con responsabilidad alta), validado mediante una ventana de diálogo, que impide a las personas usuarias realizar nuevas modificaciones (reversible mediante mediación de administradores de la aplicación). Esto impide, por ejemplo, realizar modificaciones en los compromisos de una Carta de Servicios que ya está publicada en BOJA y que debe de tener, por tanto, su fase de elaboración cerrada.
 - Con el objeto de validar los valores definitivos de indicadores, dentro de cada uno de ellos existe un botón de fecha de bloqueo, que está operativo únicamente para el/la Responsable y/o Coordinador/a del Proyecto, y sirve para bloquear datos del indicador anteriores a la fecha introducida. Por tanto, los valores anteriores a las fechas marcadas no podrán ser modificados por los/as miembros del Equipo de Trabajo.
- Por otra parte, no existe ninguna queja específica sobre temas relacionados con la garantía de la privacidad de la información, desconocimiento de la realización de acciones, pérdida de información, etc.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

El acceso a la aplicación es a través del protocolo “https”, por lo que la transferencia de los datos es segura.

Además, el acceso de la aplicación y la firma de ficheros, se realiza a través del Certificado digital y DNI Electrónico del/de la usuario/a. Esto es realizado gracias a la integración de la aplicación con “@firma” a través de WebServices usando el protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS).

Existe para el personal de la administración pública un sistema de alta automática de usuarios/as mediante validación previa, mediante ID y contraseña, en el sistema Sirhus, así como comprobaciones de los datos de su certificado electrónico con la información adquirida a través del LDAP.

Por otro lado, el servicio utiliza una jerarquía de permisos para gestionar el acceso a los diferentes módulos de la aplicación. Los perfiles disponibles son:

▫ Perfil Administrador: Usuario/a con más privilegios de la aplicación. Puede realizar las siguientes operaciones:

- 1- Acceso al módulo de administración, pudiendo realizar la gestión de usuarios/as de las herramientas y visualización de indicadores globales de las aplicaciones.
- 2- Acceso a todos los proyectos generados en la aplicación y a todas las funcionalidades que integra.
- 3- Acceso a las tareas de aprobación de los proyectos solicitados.
- 4- Acceso a la gestión de la difusión de las Cartas de Servicios.
- 5- Acceso a la gestión del Cuadro de Mandos de seguimiento.

▫ Perfil Gestor: Existe un/a usuario/a gestor/a para cada una de las provincias. Puede realizar las siguientes operaciones:

- 1- Acceso a las tareas de validación de los proyectos (de su provincia)
- 2- Acceso a los proyectos de Cartas de servicio que esté asignado/a.

▫ Perfil Usuario: Usuario/a común de la aplicación sin ningún tipo de privilegio especial. Solo puede visualizar las Cartas de Servicio de las que forma parte del equipo de trabajo. Puede solicitar el alta de un nuevo proyecto pero para poder comenzar a trabajar con ellos precisa de la validación del/de la gestor/a y de la aprobación de un/a administrador/a.

Finalmente, dentro de cada proyecto de Carta de Servicios se establecen diferentes roles de usuarios/as que permiten acceder a ciertas actividades y/o funcionalidades así como recibir ciertas notificaciones o comunicaciones, según sus responsabilidades dentro del proceso de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios.

▫ Responsable de Unidad: es el/la máximo/a responsable de la gestión del órgano, agencia administrativa, unidad o entidad que desarrolla el proyecto de Carta de Servicios (nivel de Director/a General). Ejemplos: solicita el Informe Previo, recibe el Informe Previo y firma el envío del Informe de Seguimiento.

▫ Coordinador/a interno/a: es el/la miembro del equipo de trabajo que asegura que se cumplen los objetivos propuestos y que sirve como nexo de unión entre el equipo de trabajo, el/la Responsable de la Unidad y el/la Coordinador/a de Calidad. Ejemplos: Elección e inclusión de miembros del equipo de trabajo, asignación de actividades y cierre de fases.

▫ Coordinador/a de calidad: Responsable de la Oficina Provincial de Calidad. Ejemplos: elabora informe previo y lo firma.

▫ Equipo de trabajo: Profesionales de los órganos, agencias administrativas, unidades o entidades que participan en alguna de las actividades/fases de un proyecto. Ejemplos: participa en las actividades de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Se puede acceder al conjunto de plataformas para la gestión de Cartas de Servicios desde cualquier terminal informático con conexión a internet que disponga de Navegador Web, maquina virtual de Java instalada y el Certificado Digital instalado en el navegador.

El nivel de accesibilidad general es el doble A (AA) con el cumplimiento de algunas normas triple-A (AAA).

- Imágenes. Se incluyen versiones alternativas en modo texto para gráficos de contenido relevante.
- Tamaño del texto. Las fuentes utilizadas tienen dimensiones relativas, lo que significa que el/la usuario/a puede controlar su tamaño desde el navegador que esté utilizando.
- Atajos de teclado. Facilitan el acceso a las diferentes secciones de una forma rápida y directa.
- Diseño, navegación e interactividad. Se busca conseguir una navegación coherente en toda la solución, siguiendo los mismos esquemas estructurales en todas las páginas. Además, se incluyen enlaces directos para acceder al contenido de las páginas y se evita en lo posible el uso de Javascript para interactuar con el sitio. Así mismo se separa la información de su presentación gráfica de manera que los/as usuarios/as que lo deseen puedan navegar por los contenidos a mayor velocidad, deshabilitando la descarga de hojas de estilos en su navegador.

Aspectos de usabilidad del servicio

Dentro del conjunto de plataformas para la gestión de Cartas de Servicios, en cada una de las actividades que componen la fase de elaboración de la Carta de Servicios, se presentan campos a cumplimentar que disponen de dos tipos de apoyos metodológicos:

- a. Texto predeterminado que se puede adaptar a las particularidades de cada unidad u organismo.
- b. Ayudas con información que orienta a qué información introducir en ese campo en concreto o en un apartado más general.

Estas características, junto con el orden lógico de las actividades hacen de estas plataformas unas herramientas intuitivas y fáciles de usar que permiten cumplir sus objetivos sin que exista, por parte de las unidades u organismos participantes, grandes conocimientos previos sobre la metodología de elaboración de Cartas de Servicios ni conocimientos informáticos.

Además, cada una de las plataformas ha sido diseñada teniendo en cuenta otra serie de elementos que facilitan la usabilidad de las plataformas, como la inclusión de buscadores a nivel general de las plataformas y a nivel del área de gestión, la racionalización del tamaño de las páginas (en cuanto a dimensiones y a peso) o la definición de estilos de página adecuados que favorezcan la comprensión.

Por otra parte, el "Formulario de Seguimiento", basado en la metodología de referencia, con la finalidad de cumplimentar de manera fácil y sencilla el informe de seguimiento, permite además obtener una copia en formato PDF. Este formulario está compuesto de preguntas cerradas y abiertas, campos de validación y campos abiertos, con sus correspondientes ayudas metodológicas, que facilitan su adecuada cumplimentación. Otra ventaja adicional es la posibilidad de firma del informe por parte del/de la responsable y el envío telemático con su correspondientes registro en @ries, lo cual agiliza enormemente el proceso de entrega del informe.

Características de inclusión del servicio

El conjunto de plataformas para la gestión de Cartas de Servicios están integrados dentro de un sistema de mejora continua orientado a la persona usuaria. A través de dicho sistema, estas plataformas han sabido adaptarse a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, y aún siguen haciéndolo gracias a los Buzones de Sugerencias de los que disponen, a las encuestas de satisfacción y a la experiencia y conocimiento de las personas que trabajan y gestionan su funcionamiento. De estas fuentes de información se extraen posibles áreas de mejora que se analizan, priorizan y canalizan a los sistemas de gestión de incidencias para las entregas (GForges).

En la explotación de dichas plataformas se ha definido un procedimiento mediante el cual se desarrollan nuevas funcionalidades y/o cambios que se precisen. En el caso de áGoRa, cada quince días se realizan nuevos paquetes (llamados entregas), que contienen nuevas funcionalidades y/o correcciones de la plataforma. Éstos, en primer lugar, son subidos a un entorno de pruebas, donde son probados y validados los cambios realizados en la plataforma. Una vez validados, se suben al entorno de producción.

Además, dentro de este procedimiento de gestión integral de las Cartas de Servicios, soportado por plataformas telemáticas, se ha incluido a otros organismos, no directamente relacionados con la Junta de Andalucía, como son las universidades.

Otro ejemplo de la adaptación del servicio y su orientación al cliente es la posibilidad de adaptar los informes que genera la aplicación a las particularidades de contenidos e identidad corporativa de cada organismo (previa solicitud y estudio de cada caso concreto). Como ejemplo podemos citar las Universidades que tienen variaciones en algunos contenidos del borrador de la Carta de Servicios, como es el libro de sugerencias y reclamaciones, para lo cual se ha modificado la plantilla en todos los proyectos de Cartas de Servicios de la Universidad solicitante y se han introducido un texto específico para ellas.

Características de participación ciudadana del servicio

Los mecanismos de participación ciudadana son inherentes a la finalidad y propósito de las Cartas de Servicios. Tal y como se establece en la metodología, las Cartas deben establecer estos mecanismos con el objeto no sólo de mejorar los contenidos de las Cartas de Servicios, sino de poder tener conocimientos de manera continua de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y poder adaptarnos a ellas.

De esta manera, de cara a facilitar herramientas que posibiliten la canalización de dicha participación, es posible habilitar, dentro del portal Mejora, cuestionarios telemáticos. Dichos cuestionarios pueden tener una doble finalidad, por un lado, dirigirse a recoger información relacionada con el propio desarrollo del proceso de elaboración de la Carta o por otro lado, pueden dirigirse a recoger la satisfacción de la ciudadanía al respecto de la Carta o del servicio recibido.

Datos de utilización del servicio

Desde sus comienzos en 2007, la apuesta por la utilización del sistema telemático para gestionar las Cartas de Servicios ha experimentado un aumento progresivo, llegando en la actualidad a disponer de más 500 Cartas de Servicios activas y una participación de más de 1.500 personas. Esto supone que 1.500 empleados/as públicos/as asignados/as a más de 500 equipos de trabajo constituidos.

Comparando con el número de personas usuarias total en áGoRa (más de 2700 personas), podemos ver que más del 55% de ellas participan en alguna Carta de Servicios (Cartas de Servicios: 1564 personas, Gestión por procesos: 240 personas, Planes de mejora: 320 personas, Autoevaluaciones: 607 personas, Memorias: 15 personas).

Por otra parte, destacar que en comparación con otros módulos de la herramienta áGoRa, existe una mayor presencia de las Cartas de Servicios, no sólo por su repercusión en la ciudadanía, sino porque las unidades han comprobado como áGoRa aporta una metodología

y sistemática de seguimiento que facilita el cumplimiento de los requerimientos del Decreto 317/2003 y la metodología externa de referencia. (Proporción de la presencia de proyectos: 76% de Cartas de Servicios, 12% Autoevaluaciones, 6% planes de Mejora y 6% Gestión por proceso).

Finalmente, desde la implantación del nuevo módulo de Cartas de Servicios, se han activado más de 40 proyectos que están ya integrados en el sistema áGoRa.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Se han establecido medios de comunicación con los/as usuarios/as (agora@juntadeandalucia.es, mejoraserviciospublicos.cjap@juntadeandalucia.es y buzón de sugerencias) para que puedan expresar sus sugerencias y reclamaciones. Hasta la fecha tan sólo se han recibido sugerencias sobre posibles mejoras funcionales (que han sido tenidas en cuenta en el desarrollo evolutivo), indicador de rendimiento que expresa de forma indirecta que están satisfechos.

Existe, a través de la herramienta de cuestionario del Portal Mejora, la posibilidad de cumplimentar una encuesta de satisfacción.

Características de multiplataforma del servicio

Se utilizan tecnologías de software libre, conteniendo estas versiones de instalación para la mayoría de plataformas existentes en la actualidad.

- Herramienta desarrollada en J2EE (Java), por lo que es ejecutable desde cualquier plataforma que disponga de Máquina Virtual Java.
- Instalable en servidor de Aplicaciones Apache Tomcat 5, Jboss.

Características de multicanalidad del servicio

Las aplicaciones disponen de dos canales para su servicio:

- Notificación de tareas dentro de la propia aplicación (a través de avisos/tareas pendientes) a través del tablón de la página principal.
- Notificación de tareas o procedimientos realizados a través de correo electrónico.

Características de multilingüismo del servicio

Debido al carácter interno (administración autonómica) y regional (Comunidad Autónoma de Andalucía) de la utilización de las herramientas no existe una demanda expresa de desarrollar este aspecto. Sin embargo, el modelo de la base de datos y la completa parametrización de la presentación de la aplicación permite realizar una traducción ágil de la misma.

Aspectos de reingeniería del servicio

Los aspectos de reingeniería de los servicios están derivados de la propia estructura de las plataformas en general y de la de áGoRa en particular, donde se integra el nuevo módulo de Cartas de Servicios.

El Sistema de Información de áGora y el del resto de plataformas, se apoya en el patrón de diseño MVC (Modelo - Vista - Controlador), y, más concretamente, en la implementación de este modelo que ofrece el Framework de Struts.

Partiendo de esta base, y teniendo en cuenta todas las características, funcionalidades y

componentes del sistema a implementar, se definió una arquitectura para el sistema basada en tres bloques, siguiendo las pautas, procedimientos y recomendaciones establecidas por el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA):

- Vista: está formada por los componentes encargados de mostrar información a los/as usuarios/as, recogiéndola del Modelo. Son las páginas que verá el/la usuario/a, a través de las cuales podrán enviar datos, consultar información, etc.

- Controlador (EFQM, Carta de Servicios, Gestión por procesos, Memorias premios, Comunicación interpersonal, etc.): es el componente central de la aplicación encargado de recibir las peticiones de las personas usuarias. Valida estas peticiones para a su vez delegar su procesamiento al componente del modelo adecuado. Recoge el resultado del procesamiento, devolviendo al/a la usuario/a la Vista correspondiente al resultado de la operación. Struts y sus herramientas asociadas (XML, ficheros de configuración, y librerías de software libre), se centran en el desarrollo de este componente de la arquitectura (y por tanto esta capa está de nuevo basada por completo en estándares).

Todos los subsistemas llevan asociados Controladores facilitados por Struts para responder así a las peticiones de los/as usuarios/as sobre funcionalidades específicas de cada uno de ellos. Los procesos necesarios para ejecutar todas estas acciones se realizan a través del Modelo. Por tanto, cada subsistema lleva implícito además una serie de clases y/o interfaces que componen su lógica de negocio específica. En la figura anterior este punto se asociaría a contemplar subdivisiones dentro de la capa "Funcionalidades comunes". Una parte de esta capa es efectivamente común a todos los módulos (operaciones con colecciones, manejo de excepciones, encriptado, etc.) y luego existen partes más específicas para cada uno de los subsistemas

- Modelo (funcionalidades comunes, operaciones manejo de datos, administración electrónica, interfaz de abstracción para acceso a Base de Datos y LDAP). está formado por los componentes que encapsulan la lógica de negocio de la aplicación (lo que hace la aplicación) y el acceso a los sistemas de persistencia de datos. El Modelo, por tanto, puede considerarse como el núcleo funcional del SI.

Las subdivisiones de la aplicación dentro del Modelo son:

1. Funcionalidades comunes: Agrupa funcionalidades de nivel medio/alto que son utilizadas en distintos puntos de la aplicación. Sin perjuicio del uso de otras herramientas, además de la funcionalidad, la herramienta que la soporta:

- Registro de trazas: Mediante la librería log4j.
- Generación de informes: Por medio de la librería JasperReports.
- Generación PDF, Excel: mediante las utilidades de software libre itext, Jakarta POI.
- Tratamiento de excepciones: Mediante clases e interfaces Java.

2. Operaciones de manejo de datos: Agrupa las operaciones de alto nivel relacionadas con el manejo de datos: Consultas y mantenimientos (inserciones, modificaciones, borrado de datos, etc.).

3. Interfaz abstracción BBDD: Capa que independiza al resto del sistema del gestor de bases de datos. Realiza la conexión con los sistemas de almacenamiento de datos, y su interacción final con ellos. Para el caso de bases de datos se utiliza el estándar facilitado por Hibernate.

4. Comunicación con otros sistemas: conexión del Sistema de Información con otros sistemas tanto internos como de otras Consejerías de la Junta de Andalucía. Esta capa se realiza mediante la utilización de Webservices (XML, SOAP), WS-Security y SSL (para controlar la seguridad de las comunicaciones).

El resultado es un sistema mucho más robusto, y fácil de mantener y actualizar.

A continuación se detallan algunas de las características que posibilitan la reingeniería del servicio y que se deducen de esta estructura:

- La aplicación puede presentar y ofrecer varias alternativas de presentación. Podría, por ejemplo presentarse la salida de forma distinta en el caso de que el/la usuario/a esté accediendo a la aplicación desde un dispositivo móvil. Esta es una de las ventajas que tiene el tener construido en capas el SI. Sería en este caso función del Controlador el distinguir qué tipo de salida construir.

- El modo de presentar la información se realiza a través de la transformación de XML mediante XSLT. Gracias a esto, conseguimos independizar aún más la presentación de los datos, pudiendo construir en el futuro de forma sencilla diferentes tipos de presentación sin apenas modificar ninguna de las capas de la arquitectura.

- Todas y cada una de las tecnologías y herramientas utilizadas para construir la totalidad

de la capa de presentación (Struts, XML, XSLT, Taglibs, JSP, JavaBeans), además de ofrecer una estructura tremendamente operativa y una potencia de funcionamiento muy elevada, están basadas en estándares abiertos, muy extendidos y documentados, y sin propietario.

□ Como se desprende de la descripción de todas las capas que conforman el diseño que, puede verse que de nuevo todos los componentes, protocolos, y componentes que la conforman están basados en estándares ampliamente extendidos, altamente recomendados para implementar funcionalidades como para las que se les ha designado, y todos basados en software libre (no existe ni una sola tecnología propietaria que pueda suponer un freno al futuro crecimiento del sistema).

Aspectos de simplificación del servicio

A través de la herramienta informática se ha conseguido poner a disposición de las personas usuarias el procedimiento de Cartas de Servicio telemático al 100%. Para el procedimiento de Informe Previo se ha simplificado, quedando de la siguiente forma:

1. Generar la vista previa del borrador de la Carta de Servicios.
2. Notificación al/a la Responsable de la Carta de Servicios que está lista para solicitar informe previo. El/La responsable recibe un correo con el aviso de que puede entrar en la aplicación a firmar la solicitud de informe previo.
3. Solicitud de Informe Previo: el/la responsable de la Carta de Servicios firma el oficio de solicitud que se envía automáticamente y llega en el instante a la DGMISP con asiento en el registro telemático @ries.
4. Elaboración del Informe Previo, mediante un sistema de “foro” entre los/as participantes (Jefe/a Servicio y Responsable Oficina de Calidad)
5. Envío del Informe al Portafirmas, del documento en pdf generado (Informe Previo). Dentro de portafirmas se establece el sistema de firmas en cascada de manera automática.
6. Remisión del Informe Previo al/a la Responsable de la Carta de Servicios (puede realizarse el seguimiento de los documentos firmados en portafirmas y pueden consultarse igualmente en la aplicación donde quedan asentados).

Para el procedimiento de Informe de Seguimiento se ha simplificado, quedando de la siguiente forma:

1. Cumplimentación del formulario de Seguimiento.
2. Visualización del informe y Firma del mismo.
3. Recepción del informe por parte de la DG y asentamiento en la aplicación (histórico de informes).

(En el documento anexo_ Memoria, el proceso se presenta detallado)

Aspectos de integración del servicio

Las aplicaciones, para la realización de firma de documentos, registros telemáticos y autenticación web de los/as usuarios/as, se integran con herramientas de la plataforma de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía (@firma, @ries, port@firma, Sirhus).

□ @firma, en su versión 5, permite la firma electrónica de documentos y la autenticación mediante el certificado digital o bien mediante el DNI electrónico, entre otras funcionalidades.

En la plataforma áGoRa, @firma es usada para firmar telemáticamente documentos generados por aplicación. También se usa, en el global de plataformas, para la autenticación mediante el certificado digital mediante la fachada de tickets.

□ Port@firma, utiliza los servicios proporcionados por la plataforma @firma de autenticación y firma electrónica.

En la plataforma áGoRa sirve para que los documentos que se generen en la aplicación puedan llevar una firma electrónica reconocida por diferentes de información de la Junta de Andalucía.

□ @aries: Es un servicio integrado para la Junta de Andalucía que establece un registro de

entrada y salida unificado. En la plataforma áGoRa, todos los documentos que se firmen mediante @firma se comunicarán con el servicio de @ries, para así quedar registrados.

□ Sirhus: Gracias a la conexión con el LDAP de usuarios/as de la Junta de Andalucía (Sirhus), áGoRa dispone de un sistema de alta de usuarios/as automático que funciona a través de comprobaciones de los datos de su certificado electrónico con la información adquirida a través del LDAP.

Características de eficacia del servicio

No existen ningún organismo o unidad que hayan dejado de elaborar o hacer el seguimiento de su Carta de Servicios por razones inherentes al funcionamiento o funcionalidades específicas de la aplicación.

Los resultados conseguidos han sido los esperados en el 100% de los casos. Actualmente todas las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía se integran y hacen su seguimiento, en menor o mayor medida, a través del módulo de Cartas de Servicios de áGoRa y están difundidas a través del portal Mejora.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Buscando la eficiencia tecnológica, las plataformas se han desarrollado siguiendo las pautas, procedimientos y recomendaciones establecidas por el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA):

- Base de datos Oracle, sistema con soporte de transacciones, estabilidad, escalabilidad y soporte multiplataforma. Tiene un gran rendimiento en tiempos de acceso y consulta de datos.

- Tecnología Java/J2EE, fundamentada en la premisa de escalabilidad y rendimiento en grandes aplicaciones.

La telematización completa de los trámites ha implicado un ahorro de costes de tiempo y recursos:

□ Por una parte al realizar trabajos a través de la herramienta informática (teletrabajo) se ahorra tiempo de trabajo de empleados/as públicos/as así como de desplazamiento para la realización de reuniones.

□ Existe una mayor autonomía para la realización de los trabajos por la orientación metodológica que aporta la plataforma, por lo que se establece ahorro en el sentido del punto anterior (ausencia de reuniones con técnicos/as externos/as expertos/as).

□ El envío telemático de oficios e informes, en vez de por valija y registro, se traduce en reducción de costes (correo) y tiempo (ausencia de desplazamientos).

□ La no generación de papel (emisión de papel "0"), junto con lo mencionado en el punto anterior van direccionados por otra parte a la sostenibilidad ambiental del sistema de Cartas de Servicios.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Como se ha descrito anteriormente, las plataformas para la gestión integral de las Cartas de Servicios están integradas entre sí y con los servicios ofrecidos por la Junta de Andalucía, de @firma, Port@firma, @ries y Sirhus.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

El diseño de la estructura tecnológica de la aplicación está basado en estándares ampliamente extendidos y de software libre, altamente recomendados para implementar

no sólo las funcionalidades para las que se les ha designado, sino otras posibles futuras:

- El servicio utiliza tecnologías de software libre (Java, Apache Tomcat, Hibernate, Struts, JavaScript, JaspersReport, JFreeChart).
- Al tratarse de aplicaciones web compatibles con distintos navegadores y plataformas, no dependen de tecnologías específicas ni privadas para su uso.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

La plataforma de desarrollo utilizada, siguiendo las pautas, procedimientos y recomendaciones establecidas por el Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA), ha sido J2EE (JAVA) que ha permitido la creación de un modelo multicapa (N-capas) donde se han separado los datos, la lógica de negocio y la presentación. Como servidor de aplicaciones se utiliza Apache Tomcat 5. El conjunto de tecnologías implicadas en cada una de las capas, así como las necesarias para la integración de las mismas, han sido las que muestran las siguientes tablas:

1. Capa de presentación:

- JSP/JSTL: Corresponde con el conjunto de componentes que generan la información que se representará en el interfaz de usuario/a de cliente.
- CSS (Hojas de estilo): utiliza el sistema de estilos definido por hojas de estilo CSS, cumpliendo con los estándares de la W3C.
- Javascript: Para la realización de validaciones en cliente y ejecución de determinadas funcionalidades visuales sin petición de datos al servidor.

2. Capa de control y lógica de negocio:

- Struts (MVC): Framework Java para la implementación de esta arquitectura por niveles, proporcionando el control de acceso a datos y envío de datos a las vistas.
- Hibernate: Utilización del mapeador objeto-relacional de código abierto para la comunicación del sistema con el modelo de datos existente en Oracle.

3. Capa de datos: Oracle9i: Sistema gestor de bases de datos de amplio uso y con capacidades de procedimiento almacenado y alta carga de datos.

Características de reutilización del servicio

- El servicio utiliza tecnologías de software libre (Java, Apache Tomcat, Hibernate, Struts, JavaScript, JaspersReport, JFreeChart).
- Al tratarse de una aplicación web compatible con distintos navegadores y plataformas, no depende de tecnologías específicas

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Desde los inicios se han realizado colaboraciones a diferentes niveles, tanto a nivel interno para el apoyo y asesoramiento de unidades, como a nivel externo mediante la firma de convenios de colaboración en el marco del DECRETO 177/2005;, con el objetivo final de seguir promoviendo la cultura de calidad en la Administración y el fomento del trabajo en equipo.

Fruto de estos convenios podemos observar que no sólo los organismos/unidades de la Junta de Andalucía (58% proyectos activos), sino las universidades (42% proyectos activos) también han apostado de una manera firme por la utilización de la plataforma áGoRa como herramienta de gestión de sus proyectos de calidad.

Estas colaboraciones se han podido traducir, entre otros aspectos, en la personalización de informes (adaptándolos a la identidad corporativa de las organizaciones asociadas) y la coordinación y apoyo de la puesta en marcha de alto número de proyectos de calidad (Redes de Calidad de Institutos de Enseñanza Secundaria de Andalucía). De señalar en especial, el diseño e implantación de una estructura de carta marco común a todos los

Institutos de Enseñanza Secundaria de Formación Profesional.

Más allá de las fronteras de la Junta de Andalucía el módulo de Cartas de Servicios se está utilizando como herramienta de soporte en proyectos europeos de ámbito de la Educación (Proyecto SUDOEFOP).

El sistema de Cartas de Servicios gestionado a través de una herramienta informática es una iniciativa que también está siendo solicitada para su adaptación e instalación en otras comunidades autónomas e incluso agencias sectoriales de calidad andaluzas.