

V Encuentro Interadministrativo sobre Modernización de los Servicios Públicos

Los pasados días 23 y 24 de marzo la ciudad de León acogió el V Encuentro Interadministrativo sobre Modernización de los Servicios Públicos, organizado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León, patrocinado por el Ayuntamiento de León, la Diputación Provincial de León y la Universidad de León y en el que colaboró el Club Gestión de Calidad.

A los diferentes actos, que se celebraron en la Delegación Territorial de la Junta Castilla y León y en el Hotel Tryp de la capital leonesa, asistieron más de 300 profesionales, tanto de Administraciones Públicas como de empresas privadas, a los que se les hizo llegar distintas experiencias sobre la modernización de las Administraciones Públicas.

Uno de los puntos destacados del Encuentro fue la Presentación del Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos, "Avanza Castilla y León", recientemente aprobado por el Gobierno Regional y cuyo objetivo es la consecución de una Administración más sencilla y cercana al ciudadano.

En el V Encuentro se realizó un análisis de las tecnologías de la información y su aplicación a la prestación de servicios públicos

Durante el primer día del Encuentro se celebraron dos mesas redondas en las que se analizaron las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como herramientas para la modernización de la Administración, exponiéndose diversas experiencias e iniciativas sobre Administración Electrónica. Durante la tarde se contó también con la exposición de diferentes experiencias en temas de sanidad, cultura, Administración Local, servicios sociales, educación y universidades.

El segundo día del Congreso contó con la presencia e intervención del Excmo. Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco, Consejero de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León, que puso de manifiesto los objetivos perseguidos con la aprobación del Plan Estratégico de Modernización e insistió en las pretensiones de conseguir una Administración abierta, ágil y receptiva, una Administración que sea un punto de referencia para las demás a través de la revisión de sus actuaciones y su posterior mejora.



Posteriormente, tuvo lugar la Conferencia "El reto de la excelencia en las organizaciones" a cargo del Secretario General del Club Gestión de Calidad, D. Juan Liqueste Gobeo, finalizando el V Encuentro con una mesa redonda sobre la Innovación en la Administración Pública en la que participaron representantes de las Comunidades del País Vasco y Andalucía, junto con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Con el objetivo de obtener una valoración general del Encuentro se realizó, en los días posteriores al mismo, una encuesta de satisfacción que se remitió a los asistentes por correo electrónico, con el fin de averiguar las impresiones causadas tanto de las ponencias como de los aspectos de la organización.

Los resultados obtenidos tras el análisis de las encuestas han sido bastante satisfactorios, como lo demuestra el hecho de que el 66% de los encuestados han calificado el Encuentro de bueno o muy bueno.

PLAN DE MODERNIZACIÓN
DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS

Págs 2 y 3

PREMIOS A LA CALIDAD

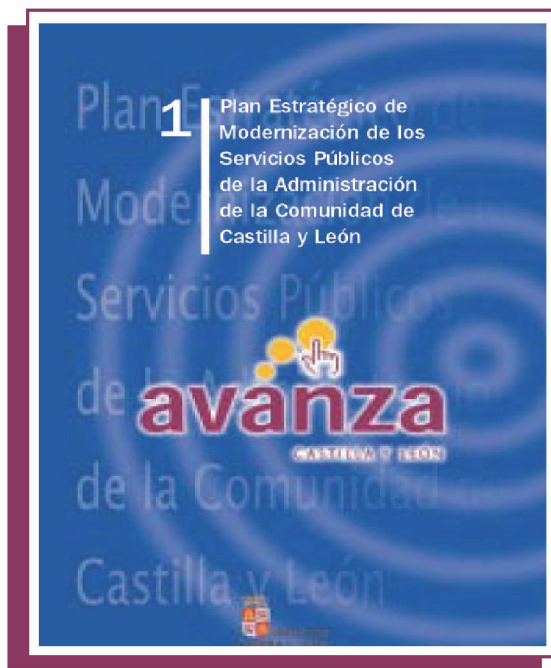
Pág 4

RECONOCIMIENTO A LA
CALIDAD

Pág 4

Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos

Avanza Castilla y León



Con el título "**Avanza Castilla y León**" la Junta de Castilla y León ha puesto en marcha el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos con el objetivo de conseguir una Administración más sencilla y cercana al ciudadano, aplicando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación existentes hoy en día.

Aprobado por el Gobierno Regional el 19 de Febrero de 2004, el Plan Estratégico de Modernización Administrativa se llevará a cabo en el periodo 2004-2007, conservando la posibilidad de ampliar sus actuaciones en un periodo posterior.

ANTECEDENTES DEL PLAN

- **1997 y 2000:** Planes de Atención al Ciudadano
- **2000:** Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios
- **2002:** Acuerdo para la modernización y mejora de la Administración Autonómica
- **2003:** Estrategia Regional de la Sociedad de la Información.
Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación.

El objetivo principal de este Plan es ofrecer a los ciudadanos Castilla y León la "**Administración del siglo XXI**" con el propósito de lograr mejores servicios públicos.

El Plan Estratégico se caracteriza por ser un plan abierto y global, sujeto a nuevas actuaciones y que afecta a todas las Consejerías, dejando bajo la responsabilidad de éstas la ejecución de los diferentes programas que lo componen.

En este Plan han participado todas las instancias de la Administración Regional además de algunos agentes sociales, otras Administraciones y la Federación Regional de Municipios y Provincias.

El Plan Estratégico centra sus esfuerzos en la búsqueda de la excelencia a través del aprovechamiento máximo de los recursos humanos y materiales.

El órgano encargado de supervisar y controlar el cumplimiento de las diferentes actuaciones será la Comisión de Secretarios Generales, que tendrá también como cometido informar a la Junta de Castilla y León sobre el estado de la ejecución del Plan.

El objetivo prioritario del Plan Estratégico de Modernización Administrativa es lograr una Administración ágil, sencilla, cercana y accesible por el ciudadano, que les permita la realización de todas las actuaciones y trámites de forma sencilla y cómoda, procurando la consecución de una mejor relación entre éstos y la Administración. En definitiva, se pretende llegar a hacer de la Administración actual una Administración que se relacione con el ciudadano a través de todos los canales posibles.

Entre las medidas destacables del Plan Estratégico, estructurado en 7 planes, 23 programas operativos y 71 medidas concretas (ver cuadro 1), se fijan una serie de actuaciones dirigidas principalmente a mejorar la atención al ciudadano, con independencia de que el cauce utilizado sea el presencial, telefónico o telemático:

- ✓ Proyecto "ACERCA", con el que se pretende potenciar las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para que los ciudadanos en una "visita única" puedan efectuar todas las actuaciones y trámites, permitiendo la prestación integral de servicios.

- ✓ Red de Centros Administrativos, medida destinada fundamentalmente al mundo rural y que consiste en agrupar en una sola dependencia las diversas oficinas que desarrollan servicios autonómicos, lo que posibilita una mayor operatividad y eficiencia.
- ✓ 012 Teléfono Único de Información, a través del cual se pueda obtener toda la información de la Administración, así como la tramitación y obtención particular sobre la marcha de expediente concretos. Se pretende responder la pregunta "¿cómo va lo mío?"
- ✓ Atención Telemática: PORTAL DEL CIUDADANO. Se creará un sistema basado en una plataforma tecnológica multicanal que permita al ciudadano relacionarse con la Administración a través de la red, las 24 horas del día, los 365 días del año, quedando garantizada la seguridad con la firma electrónica. Con este sistema los ciudadanos pueden cumplir con sus obligaciones tributarias (Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos), acceder a ofertas del Mercado de Trabajo, recibir asistencia sanitaria (Telemedicina) o educativa, bien desde su propio hogar, bien desde telecentros.
- ✓ Simplificación de procedimientos y trámites administrativos, derivado de la implantación de la Administración Electrónica.
- ✓ Nuevos servicios como la creación del Consejo Regional de Defensa del Contribuyente.
- ✓ Programa "OPINA" para la recogida permanente de las opiniones, expectativas y necesidades de los ciudadanos en aras a conseguir la mejora continua de los servicios públicos.

Cuadro 1

PLANES	PROGRAMAS OPERATIVOS
ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> • "Administración Electrónica" • Atención Presencial • Atención Telefónica • Atención Telemática • Integración del ciudadano en la Sociedad de la Información • Accesibilidad • "Opina" • "Nuevos Servicios"
ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de la organización periférica y refuerzo de la capacidad de Gestión de las Delegaciones Territoriales
RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Racionalización de la organización administrativa • Racionalización y simplificación de procedimientos
EXCELENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso de técnicas de calidad • Modernización de procesos de gestión y de dirección
EFICIENCIA DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la eficiencia de suministros y servicios • Ordenación de espacios administrativos • Sostenibilidad
DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León • Mejora del Empleo Público • Mejora de las Condiciones de Trabajo de los Empleados Públicos • "Persigo: sistema integrado de Gestión de Personal" • Ética en la Función Pública
COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna • Comunicación Externa

Asimismo, con el Plan Estratégico se pretende una mayor profesionalización de los empleados públicos mediante un constante esfuerzo en su formación y perfeccionamiento y en la mejora de las condiciones de trabajo, mediante el desarrollo de los acuerdos con los agentes sociales, adopción de medidas dirigidas a la conciliación de la vida familiar y laboral, actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales y la política de estabilidad en el empleo.

Una Administración que aprovecha eficientemente todos sus recursos humanos y materiales

En definitiva, se persigue una creciente motivación de los profesionales a través de unas adecuadas condiciones laborales y del reconocimiento de su labor como empleado público, en cuanto elemento imprescindible para mejorar la Administración y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León en la vanguardia de la excelencia

Finalmente, la Administración de la Comunidad de Castilla y León persigue alcanzar la EXCELENCIA mediante certificaciones de calidad (certificaciones ISO o similares) y la elaboración de Cartas de Servicios a los ciudadanos relativos a los servicios que se prestan y los compromisos de calidad en su prestación, así como a través de la evaluación continua de sus niveles de calidad usando el Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM).

Premios a la Calidad de los Servicios Públicos en Castilla y León 2003

Los Premios a la Calidad son convocados anualmente por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Estos Premios constituyen una medida de reconocimiento y de estímulo para los profesionales dedicados a la mejora continua de las organizaciones.

MODALIDAD	PREMIADO
EXCELENCIA Y CALIDAD	Servicio Municipal de Limpieza del Ayuntamiento de Valladolid Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la de Diputación Provincial de Salamanca
MEJORES PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA Y LEÓN	CRA El Burgo Ranero (León) Servicio Territorial de Cultura de Burgos Dirección General de Salud Pública y Consumo
MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES LOCALES	Archivo Histórico Provincial de León
MEJORES SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	Marcelino Herrero Fernando Miguel Valdivieso Ex aequo: - José Carlos Piñero - Francisco Santos, Begoña M ^o Ortega, Emeterio Hernández, Juan Lediedziejewski, Jacinto Sánchez, Gonzalo Uruña, Flora Gutiérrez, Pascual Vega, José L. Rodríguez, Antonio Gutiérrez, Juan J. Jimeno, Ángel González, Cristina González, Diego García y Mara del Collado.
MEJORES SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	Federación Española de Asociaciones de Familias Numerosas Elena Iglesias Ex aequo: - Natalia López, Pilar Murillo y M ^o Dolores Albial

Reconocimiento a la Calidad

El pasado 16 de marzo, la Junta de Castilla y León recibió el Premio a las Mejores Prácticas en el sector público. Los Premios fueron entregados por el Club de Gestión de Calidad en el hotel Hesperia de Madrid.

El premio recibido supone un reconocimiento al Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios, puesto en marcha por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Se llevó a cabo durante los años 2002 y 2003 a través de la realización de encuestas en las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, tanto a empleados públicos como a ciudadanos.

La Junta de Castilla y León tuvo como representante a María Felisa Herrero Pinilla, Directora General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, que fue además la encargada de recoger el galardón.



¿DÓNDE PUEDES PRESENTAR
TUS
SUGERENCIAS INTERNAS?

Buzón de Sugerencias Internas
- www.jcyl.es/dgmodernizacion
- sugerencias.internas@cpat.jcyl.es

SUGERENCIAS Y QUEJAS DEL
CIUDADANO

www.jcyl.es/buzonsugerencias

TELÉFONO DE
INFORMACIÓN

Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

