



Cumbre de Gestión Sostenible 2010

“Gestión Sostenible en las Organizaciones”

Retos de una atención integral en la Administración Pública

Manuela Piqueras Cea
Presidenta Comité Administraciones Públicas AEC

Madrid, 23 de Junio 2010



Composición Comité AA.PP.



- Agencia Estatal Evaluación Políticas Públicas y Calidad Servicios (AEVAL)
- Comunidad de Madrid
- Diputación Provincial de Alicante
- Govern de les Illes Balears
- Institut d'Innovació Empresarial Illes Balears (IDI)
- Observatorio Calidad Servicios Públicos
- Red.es
- Servicio Estudios, Planificación y Presupuestos (SEPYP) – Gobierno Vasco
- Miembros individuales

Ayuntamientos: Alcobendas, Barcelona, Calviá, Coslada, Madrid, Málaga, Sant Fost Campsentelles y Santa Pola



Administración



Significado etimológico **ADMINISTRACIÓN**

del latín **ad – ministrare**

ad (al) y

minister (servicio)

Actualmente, **administración** tiene un significado distinto y mucho más complejo porque incluye (dependiendo de la definición) términos como "**proceso**", "**recursos**", "**logro de objetivos**", "**eficiencia**", "**eficacia**", entre otros, que han cambiado radicalmente su significado original.



Crisis



Concepto de origen griego:

- **“Decidir”**: Tomar decisiones para la acción
- **“Separar”**: Oportunidad para el análisis y la reflexión

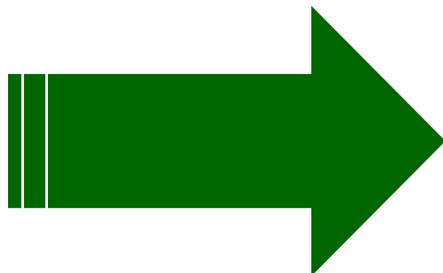


Debatir:

“Sacudir” las palabras y analizar si los argumentos son sólidos y siguen vigentes.



- ❑ Necesidad y obligación de **TRANSFORMACIÓN**
- ❑ **Aseguramiento necesidades** ciudadanas
- ❑ Austeridad con **visión de futuro**



“Ajustar, sin fracturar”



Marco Legal



Directiva Europea 2006/123/CE, punto de partida de las medidas de simplificación de procedimientos y cargas administrativas (impulso Ley 11/07)

Vincula a personas a través de la **participación**

- Rediseño de procesos** de trabajo
- Promover **cultura de la calidad**

Necesidad de tener la **visión de todos los agentes**, incluidos los **ciudadanos**



Reducción Cargas Administrativas



Reducir costes administrativos derivados de la legislación

- Permitirá **mejorar las relaciones de los ciudadanos** con sus administraciones públicas
- Favorecer** la **actividad empresarial**

Exigencia ciudadana

- Sencillez** reglamentación y legislación
- Máxima **calidad y eficiencia** servicios públicos

Objetivo

- Reducir las cargas administrativas**
- Simplificar las relaciones** ciudadanos con los poderes públicos



Canales de Atención al Ciudadano

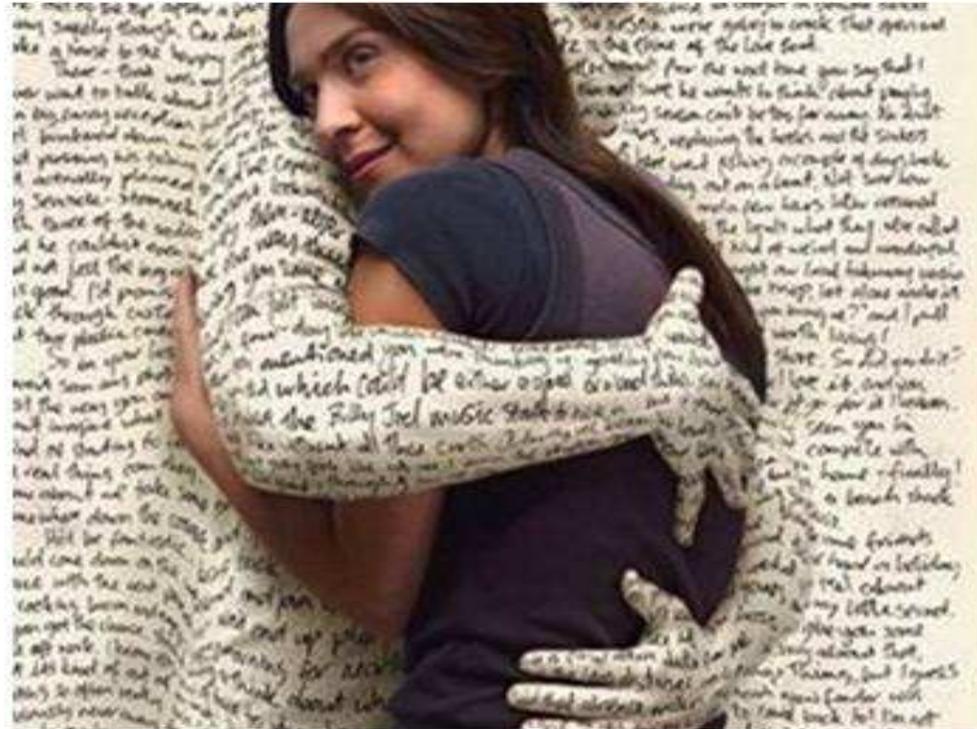


- canal PRESENCIAL
- canal TELEFÓNICO
- canal TELEMÁTICO
(administración electrónica)





Calidad en la Atención a los Ciudadanos



Facilitar la relación entre los ciudadanos y su Administración y conseguir una **atención integrada** (presencial, telefónica y telemática) totalmente orientada a las necesidades de los ciudadanos



Canal Presencial



- Debe estar en **constante revisión**
- Implementación creciente de Servicios de Atención Ciudadana con **aumento de servicios**
- Aglutinar servicios** incorporándolos en el mismo entorno
- Apoyo tecnológico**
- Exige **agilidad**
- Exige **inmediatez**
- Decreciente uso**





Canal Telefónico



- No solo información, **gestión**
- Apoyo **Tecnológico**
- Movilidad**
- Proactividad**
- Anticipación**
- Fragmentación**
- Conocimiento** de **perfiles**
- Necesidad del ciudadano de **interactuar**



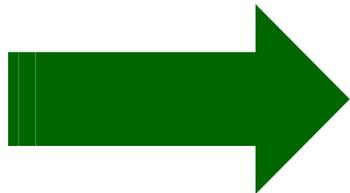


Canal Electrónico: Marco Legal



Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)

Objetivo: reconocer y garantizar el **derecho al ciudadano a relacionarse por medios electrónicos** con las Administraciones Públicas



Lo que supone un **cambio cultural**



Administración Electrónica



Definición:

“...es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de **mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos** y reforzar el apoyo a las políticas públicas”

Comisión Europea de la UE



Administración Electrónica



- Rapidez, comodidad, **proximidad** al ciudadano,...
- Fomento de la **participación** de los ciudadanos,...
- Potenciar la **transparencia**
- Crear **confianza** en los medios electrónicos
- Mejora **servicios prestados** al ciudadano,
- Mejora **imagen** Admón ante los ciudadanos
- Mejora **comunicación e información**
- Reducción de **costes**, (menor uso del papel, etc.)
- Reorganización en los **procesos**
- Contribuir al desarrollo **sociedad de la información**



Administración Electrónica



Factores determinantes del éxito incorporación TIC en Administraciones*

	Posición
Impulso político	1
Estrategia TIC visible	2
Implicación por parte de la organización	3
Colaboración entre Ayuntamientos	4
Reorganización de procesos internos	5
Dpto. especializado	6
Acceso ayudas y subvenciones	7

* Estudio *“Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local”*, 2009



Administración Electrónica



Retos logrados*

	Posición
Mejora del servicio prestado	1
Avance organizativo	2
Aceptación interna de las TIC	3
Avance tecnológico	4
Aumento de la satisfacción interna	5
Avance profesional de los empleados	6

* Estudio *“Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local”*, 2009



Administración Electrónica



Barreras que ralentizan introducción TIC en Adm. Local*

Barrera	
1ª	COSTES ELEVADOS
2ª	FALTA DE MEDIOS TÉCNICOS
3ª	DESCONOCIMIENTO DEL MEDIO
4ª	FALTA COBERTURA TECNOLÓGICA Y
5ª	FALTA DE UTILIDAD

* Estudio *“Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local”*, 2009



Administración Electrónica



	Rango
Tramitación on-line	1
Gestión de expedientes	2
Firma electrónica	3
Mejora Portal Municipal	4
Gestión documental	5
Sistemas de Gestión Territorial	6
Intranet Municipal	7
Carpeta ciudadana	8
Pasarela de pagos	9
Inventario de procedimientos	10
Mejora del OAC	11
DNI electrónico	12
Notificación electrónica	13

**Líneas de actuación
previstas
por las Adm. Locales***

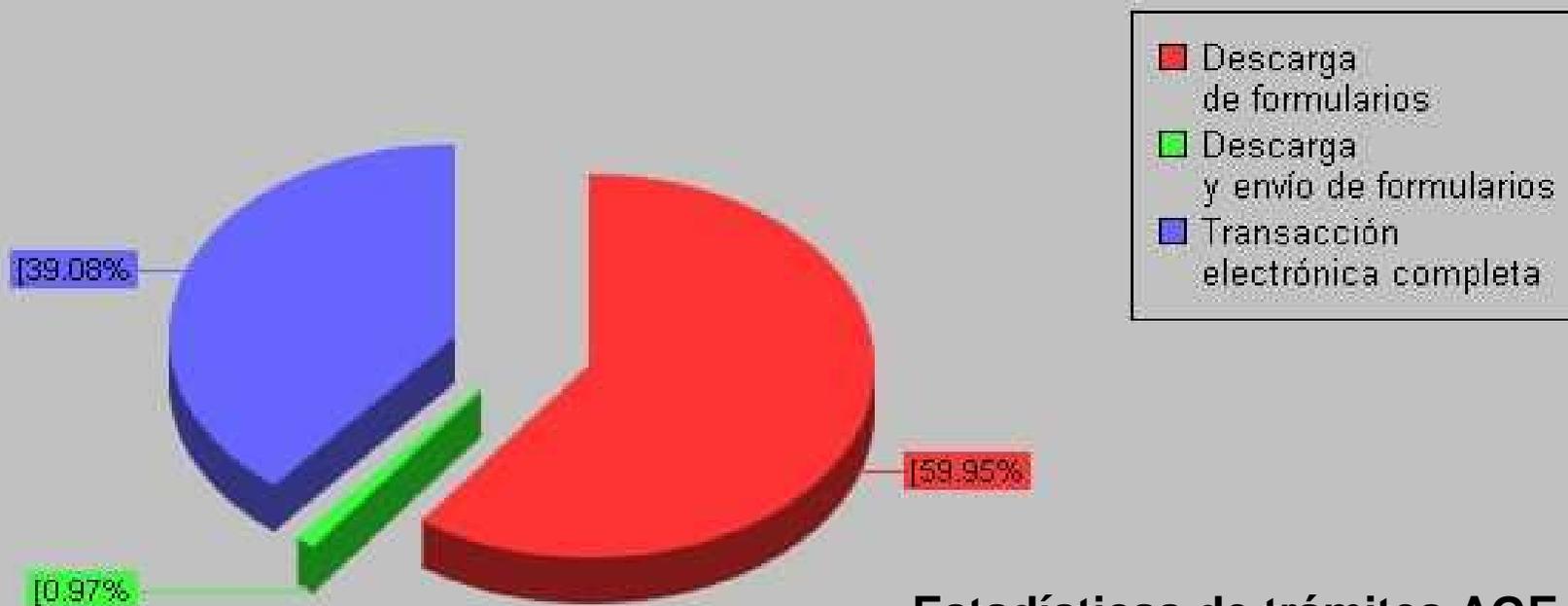
Estudio *“Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local”*, 2009



Niveles de e-tramitación



Nivel de Tramitación Electrónica Alcanzado



Estadísticas de trámites AGE

*Informe sobre la competitividad digital de Europa
Principales logros de la estrategia i2010 entre 2005 y 2009*



Administración Electrónica



Advertencia:

- No es **solo** usar la **firma electrónica**
- No se trata de ofrecer más información; sino de una **gestión efectiva de trámites**
- Peligro incorporar tecnología **sin análisis funcional previo**

Ejemplos Servicios Administración Electrónica

- Oficina Virtual Agencia Tributaria
- Portal 060
- Sociedad Pública de Alquiler
- TDT (Proyecto *T- government*)



Atención Integral: factores



1. **ENFOQUE:** Atención Ciudadana como proceso transversal
2. **REDISEÑO ORGANIZATIVO** Servicio que integra unidades existentes en otros departamentos.
3. **REDISEÑO PUESTOS DE TRABAJO**
4. **FUNCIONAMIENTO** Mejora continua y simplificación de procesos.
Cambios en las relaciones internas de la organización
5. **TECNOLOGÍA** Base datos única de información y atención, descentralizando su mantenimiento. Adaptación e integración de aplicaciones de gestión.
6. **CULTURA CORPORATIVA** Administración receptiva y de calidad.
Información anticipada.



Resultados Ciudadanía



1. ADMINISTRACIONES MÁS ACCESIBLES

2. HORARIOS MÁS AMPLIOS

- Servicios 24 horas
- Internet, Teléfono, Presencial y TDT

3. FIABILIDAD

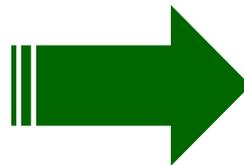
- Base de Datos, acceso on-line y actualización a 24 h.
- Mantenimiento en las Áreas Municipales

4. AGILIDAD

- Nuevo mobiliario y descentralización de oficinas
- Control y reducción de tiempos de espera

5. INMEDIATEZ

6. COMUNICACIÓN



EFICACIA



Oportunidades Clave



Del diseño de los servicios **POR** los Gobiernos **PARA** los ciudadanos, al diseño **CON y POR** los ciudadanos:
Nuevos procesos de “co-diseño” y “co-producción”

Interacción → Web 2.0

Mayor nivel de democracia → Participación

Herramientas: blogs, wikis, foros, ...



**Gobernanza, Administración 2.0,
*e-democracia***



Oportunidades Clave



- ❑ Imprescindible la **interoperabilidad** entre los **3 niveles de la Administración** para que se produzca el intercambio de conocimiento entre ellas
- ❑ Impulsar todos en la **misma dirección**
- ❑ Es el momento de la **colaboración**
- ❑ Trabajar con **ilusión y confianza**



Ya tenemos un camino recorrido



**MUCHAS GRACIAS !!
POR SU ATENCIÓN !!**

comite.admpublicas@aec.es