



Junta de  
Castilla y León



# PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN



# PROFUNDIZAR EN LA MODERNIZACIÓN.

- La **modernización y la mejora** constituyen **dos procesos dinámicos**, permanentes e inseparables que pretenden, por un lado, **otorgar a la Administración una nueva forma de actuar**, acorde con la sociedad a la que sirve y, por otro, **acrecentar su valor en tres dimensiones**:
  - para la **organización**, haciéndola pasar a un estadio superior;
  - para los **empleados públicos**, como consecuencia de las mejoras que se implanten;
  - y, sobre todo, para los **ciudadanos** que son en definitiva los auténticos beneficiarios de la modernización de la Administración.
- La Administración Regional debe **profundizar en el proceso de modernización** de los servicios públicos, camino ya iniciado en la pasada legislatura, para convertirse en una administración acorde a su tiempo, una **Administración del siglo XXI**.



# PLAN PARTICIPATIVO Y CONSENSUADO

- **Consejerías y Delegaciones Territoriales** de la Junta de Castilla y León, Administración General del Estado y la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León.
- **Agentes sociales:** asociaciones empresariales, organizaciones sindicales, colegios profesionales y asociaciones de consumidores y usuarios.
- Grupo de **expertos multidisciplinares** de reconocido prestigio, tanto provenientes de la Administración Pública como del mundo académico.



# INSTRUMENTO GLOBAL

- El Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León, con un **horizonte temporal de 2004 a 2007**, se configura como el **instrumento facilitador, unificador e integrador de todas las actuaciones de modernización** e innovación necesarias para alcanzar el objetivo general



# UNA ADMINISTRACIÓN QUE ESCUCHA AL CIUDADANO

- A la hora de fijar las distintas actuaciones se han tenido presentes las **demandas expresadas por los ciudadanos**, evidenciadas tras un proceso de evaluación de la calidad de los servicios efectuado en años precedentes.



# Análisis del Entorno

- SOCIEDAD EN CONSTANTE EVOLUCIÓN
  - Mayor dinamismo social, tecnológico y económico y en constante transformación.
  - La organización debe centrar sus esfuerzos en orientar sus procesos a satisfacer las **necesidades y expectativas** de los castellanos y leoneses.



## ANTECEDENTES EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

- ❑ Distintos **acuerdos sociales** suscritos por la Administración Regional.
- ❑ **Planes de Atención al Ciudadano** (años 1997 y 2000) y **Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios** (año 2000).
- ❑ **Estrategia Regional de la Sociedad de la Información** (2003-2006), **III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación** (2004-2006) y **Convenio Marco de colaboración** entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Junta de Castilla y León.
- ❑ **Centro directivo**, la **Dirección de Calidad de los Servicios**, que planifica, coordina y ejecuta programas para la mejora de los servicios y sistemas de gestión públicas.



# ELEMENTOS FACILITADORES

- Avance tecnológico
- Generalidad
- Valores éticos
- Comunicación
- Legalidad
- Previsión presupuestaria
- Contexto abierto
- Control y seguimiento



# ESTRATEGIA

## PRINCIPIOS BÁSICOS

- Participación
- Comunicación
- Universalidad
- Planificación
- Descentralización y desconcentración
- Cooperación y colaboración
- Compromiso y responsabilidad



# ESTRATEGIA

## ÁMBITOS DE PROYECCIÓN

- Administración Periférica
- Organización
- Procesos
- Ciudadanos
- Recursos
- Normativo



# OBJETIVO GENERAL

- Conseguir a través de la ejecución del presente plan: “ Una Administración **moderna, abierta, accesible, receptiva y prospectiva** que **facilite la actividad de los ciudadanos** e incremente su calidad de vida, su bienestar social y su **grado de satisfacción** con los servicios recibidos; que **implique y motive a las personas** que la integran; revise permanentemente sus actuaciones con el fin de mejorarlas; y consiga ser un **referente de excelencia**”.



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mejorar la **atención, información y transparencia administrativa.**
- Promover la **modernización de la Administración periférica.**
- Facilitar las gestiones públicas** que tenga que realizar el ciudadano.
- Hacer de la Administración de Castilla y León un **referente de excelencia** entre las organizaciones públicas.
- Potenciar la **eficiencia de recursos.**
- Mejorar la gestión de los **recursos humanos y del conocimiento.**
- Intensificar la **comunicación interna y externa.**



# SIETE PLANES ESPECÍFICOS:

- 1. ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO**
- 2. ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA**
- 3. RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA**
- 4. EXCELENCIA**
- 5. EFICIENCIA DE RECURSOS**
- 6. DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**
- 7. COMUNICACIÓN**



# MEDIDAS CONCRETAS

- **Los planes específicos**, se estructuran en **23 programas operativos y 71 medidas**, tanto horizontales como sectoriales, con las que se profundiza en el proceso de modernización de la Administración Regional.



## MEDIDAS DESTACABLES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- El Plan Estratégico de Modernización pone de manifiesto que uno de los retos de la Administración de Castilla y León es convertirse en una **Administración más cercana y accesible al ciudadano**. Por ello se fijan una serie de actuaciones dirigidas principalmente a mejorar la atención al ciudadano tanto presencial, como telefónica y telemáticamente.



# ATENCIÓN TELEMÁTICA, VÍA INTERNET

- Creará un sistema basado en una **plataforma tecnológica multicanal** que permita al ciudadano tramitar a través de la red diversos procedimientos.

**60 trámites en 2004 correspondientes a los principales procedimientos de todas las Consejerías**



# FIRMA ELECTRÓNICA

- Con el fin de garantizar la CONFIDENCIALIDAD de las comunicaciones a través de la red y mantener la seguridad en la tramitación, se pondrá a disposición de los ciudadanos la posibilidad de obtener **CERTIFICADOS DE FIRMA ELECTRÓNICA** DE MANERA GRATUITA en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al ciudadano.

**Todos los ciudadanos de Castilla y León que lo soliciten tendrán firma electrónica gratuita.**



# SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

- Así mismo, la implantación de la administración electrónica trae consigo la racionalización y simplificación de los procedimientos como elemento clave de modernización. El ciudadano encontrará en la red un conjunto de **trámites sencillos y una forma ágil y rápida de obtener información** sobre sus expedientes.

**50 procedimientos administrativos  
se simplificarán en 2004**



# PORTAL DEL CIUDADANO

- EL PORTAL DEL CIUDADANO será el acceso a la tramitación telemática. Incluirá **servicios de tramitación inmediata** (“on-line”) y aquellos portales específicos que se pudieran crear por las distintas Consejerías (Portal Educativo, Oficina Virtual de impuestos autonómicos, Portal de empleo, etc).



# ATENCIÓN TELEFÓNICA: 012 TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN

- El Teléfono de Información Administrativa 012 será el **acceso único** por este canal a la información de la Administración.
- En determinados procedimientos a través de teléfono 012 **será posible la tramitación y obtención de información particular sobre las marcha de expedientes concretos** (responderá a la pregunta “¿cómo va lo mío?”).



# ATENCIÓN PRESENCIAL: "PROYECTO ACERCA"

- Con el programa Acerca, incluido en este Plan de Modernización de los Servicios Públicos, los ciudadanos verán cómo se posibilita la **prestación integral de los distintos servicios** en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

**En las oficinas de Información se podrán realizar determinados trámites administrativos sin necesidad de ir a otra "ventanilla"**



# RED DE CENTROS ADMINISTRATIVOS

- Agrupación en una sola dependencia las diversas oficinas que desarrollan servicios autonómicos específicos en municipios que no sean capitales de provincia.
- En municipios donde no existan dependencias administrativas de la Junta de Castilla y León, se posibilitará la creación de oficinas comunes (Ayuntamiento - Junta). Esta medida facilitará a los ciudadanos **un único espacio** donde poder realizar los trámites sin tener que efectuar desplazamientos con la consiguiente pérdida de tiempo.

**La Red de Centros estará integrada por, al menos, 100 oficinas**



# “PROGRAMA OPINA”

- Para conseguir la mejora continua de todos estos proyectos de atención al ciudadano como de los servicios ofrecidos por la administración, se crea un **Observatorio del Ciudadano** encargado de la recogida permanente de sus opiniones, expectativas y necesidades a través de **encuestas anuales, recogida de quejas y sugerencias, estudios etc.**



# DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

- **Implicación y participación activa de las personas.**
  - Premios de la ECLAP.
  - Implantación de mecanismos para la conciliación de la vida profesional y familiar.
  - Fomento de la carrera profesional.
- **La formación y el perfeccionamiento, propician la modernización, calidad y profesionalización de la Administración.**
  - Formación a distancia (e-learning).
  - Formación para el puesto.
  - Formación por competencias.



# EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD

- **Invertir para ahorrar.**
  - Ordenación de espacios administrativos.
  - Normalización y homologación de bienes y servicios de uso común.
- **Desarrollo sostenible.**
  - Recogida selectiva.
  - Uso de tecnologías de la información.



# RESPONSABILIDAD.

- Implicación de **todos los órganos de la Administración Autonómica.**
- Cuatro **niveles de responsabilidad**
  - Impulso
  - Coordinación
  - Ejecución
  - Evaluación



# SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Informes cuatrimestrales
- Memoria anual
- **D. G. de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa**
- **Comisión de Secretarios Generales**
- **Junta de Castilla y León**



# PROGRAMACIÓN ANUAL

- **D. G. de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.**
- **Comisión de Secretarios Generales**
- **Consejería de Presidencia y Administración Territorial.**



Junta de  
Castilla y León



avanza

CASTILLA Y LEÓN