

concurso abierto, la contratación “Suministro de diverso material sanitario para el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, para el ejercicio 2004”. Expte.: CS/08/08/04/CA . 2383

Concurso.— Anuncio de 23 de febrero de 2004, por el que se convoca a pública licitación, por el sistema de concurso abierto, la contratación “Suministro de diverso material sanitario y fungible para el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, para el ejercicio 2004”. Expte.: CS/08/09/04/CA 2384

Concurso.— Anuncio de 23 de febrero de 2004, por el que se convoca a pública licitación, por el sistema de concurso abierto, la contratación “Suministro de diverso material sanitario fungible y de laboratorio para el

Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, para el ejercicio 2004”. Expte.: CS/08/10/04/CA 2384

Concurso.— Anuncio de 23 de febrero de 2004, por el que se convoca a pública licitación, por el sistema de concurso abierto, la contratación “Suministro de diverso material de oficina e informática en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, para el ejercicio 2004”. Expte.: CS/08/12/04/CA 2385

Ayuntamiento de Puebla de Obando

Urbanismo.— Edicto de 29 de enero de 2004, sobre Estudio de Detalle 2386

I. Disposiciones Generales

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN de 1 de marzo de 2004, de la Consejera de Presidencia, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de febrero de 2004, por el que se aprueba el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)”.

El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, en su sesión de 26 de febrero de 2004, adoptó un Acuerdo por el que aprobó el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)”.

La decisión adoptada por el Consejo de Gobierno es de evidente interés para los órganos y unidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como para el conjunto de los ciudadanos, lo que aconseja su publicación en el “Diario Oficial de Extremadura”.

Dicho Acuerdo dispone la difusión y publicación del Plan aprobado para su general conocimiento, autorizando su inserción en el Diario Oficial de Extremadura y en la Web Institucional de la Junta de Extremadura.

Por todo ello, en cumplimiento de lo dispuesto en dicho acto, correspondiendo a esta Consejería de Presidencia las funciones propias del Secretariado del Consejo de Gobierno y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8º del Decreto 17/1999, de 23 de febrero, por el que se regula el Diario Oficial de Extremadura,

RESUELVO

Disponer la publicación en el “Diario Oficial de Extremadura” del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de febrero de 2004, por el que se aprueba el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)”, junto con el contenido de dicho Plan, acompañándose ambos como Anexo a la presente Resolución. Igualmente, el contenido del Plan se podrá consultar a través de Internet en la dirección: <http://sia.juntaex.es>.

En Mérida, a 1 de marzo de 2004.

La Consejera de Presidencia,
CASILDA GUTIÉRREZ PÉREZ

ANEXO

ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA DE 26 DE FEBRERO DE 2004, POR EL QUE SE APRUEBA EL “PLAN DE MODERNIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA (2004-2007)”

Actualmente, y debido en gran medida a los objetivos logrados en los niveles de bienestar de la sociedad extremeña, estamos asistiendo a un cambio cultural en la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios públicos, en el sentido de que éstos ya no demandan solamente servicios, sino que exigen que esos servicios sean prestados de forma rápida, segura, transparente, eficaz y eficiente; esto es, lo que los ciudadanos están demandando es un valor añadido en la prestación de esos servicios, y ese valor añadido es la Calidad.

Por otra parte, no podemos ignorar que el final del siglo XX ha venido marcado por la aparición de una nueva revolución, comúnmente conocida como Revolución Tecnológica, que ha modificado sustancialmente las comunicaciones gracias a la implantación de las nuevas tecnologías, lo que ha llevado a que las relaciones entre las Instituciones, tanto públicas como privadas, entre éstas y los ciudadanos, y entre estos últimos entre sí, hayan sufrido una profunda modificación, constituyendo hoy en día, una realidad incuestionable e imparable.

En este nuevo contexto cultural y tecnológico, la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura es una línea de acción estratégica considerada prioritaria por el Gobierno Autonómico, que persigue el ambicioso objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos, abundando en el modelo de una Administración orientada al ciudadano, receptiva, eficaz y eficiente, en una actitud permanente de cambio, en la que las nuevas tecnologías están llamadas a desempeñar un papel determinante, como instrumento al servicio de la ciudadanía, de los servicios que presta la Administración, y de los propios empleados públicos, en cuanto partícipes necesarios del cambio demandado.

No obstante, la política de modernización no es una actuación novedosa de este Gobierno, sino que ha sido una constante a lo largo de los últimos años. Así, el Decreto 21/1996, de 19 de febrero, por el que se articuló el Plan de Innovación y Mejora de los Servicios Administrativos de la Junta de Extremadura, supuso un importante hito referencial en el impulso de modernización de la Administración autonómica, con la finalidad de mejorar, potenciar y racionalizar sus servicios públicos; y más recientemente el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por que se regula

la información administrativa y la atención al ciudadano, articuló una serie de medidas encaminadas a adecuar la función de información administrativa y atención a los ciudadanos a una nueva regulación, tanto de sus derechos, como de la confidencialidad de los datos, definiendo la función y configurándola como un Servicio Público.

Este compromiso de modernización y mejora de la Administración alcanza su máxima expresión con la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, cuyo artículo 46 consagra, como principio general de la Administración autonómica, los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, así como los principios de transparencia y de participación en sus relaciones con los mismos, destacando, asimismo, en el contenido de su Título V, la regulación, por primera vez en nuestra Comunidad Autónoma, de la racionalización de los procedimientos y de los medios informáticos y telemáticos, que permitirán mejorar la eficacia en la actuación administrativa y el servicio a los ciudadanos extremeños, situándose en esta misma línea la nueva regulación de los derechos de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración.

A la vista de los antecedentes normativos y de las actuaciones que la Administración autonómica ha puesto en marcha en este permanente proceso de modernización, y para continuar con la adaptación a las nuevas exigencias que demandan los ciudadanos y el progreso tecnológico, se hace necesario, seguir trabajando e impulsando el proceso de modernización de la Administración desde una perspectiva global, coherente y ordenada, y de aquí la necesidad de concretar, articular e impulsar un nuevo “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)”.

La sistemática de este nuevo Plan se concreta, por una parte, en la definición de una serie de ejes estratégicos, sobre los que se deben articular los compromisos de modernización, y de otra, en la necesidad de definir un marco referencial en el que tengan cabida todas las iniciativas de las distintas Consejerías, donde se debatan, consensúen y prioricen actuaciones y proyectos, en aras de ese ambicioso objetivo común que es la modernización de la Administración autonómica, de forma que se consiga una implicación global de toda la Organización en la mejora de los servicios públicos.

El Plan debe desarrollarse en un entorno abierto y participativo, tanto en su elaboración como en la evaluación de sus resultados, y apuesta por un modelo global de Administración Pública donde la implicación de las Consejerías es determinante para la incorporación sucesiva de actuaciones o proyectos que concreten la ejecución de los diferentes ejes estratégicos.

El Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura trata de recoger, reorientar, coordinar e impulsar un proceso global de modernización en todo el ámbito de la Administración Pública Autonómica, instrumentándose nuevas técnicas organizativas del servicio público, algunas de cuyas manifestaciones serán la mejora en la satisfacción del ciudadano, la excelencia en el servicio y, en definitiva, la calidad en la gestión, y todo ello, orientado a incrementar los niveles del estado del bienestar. Se trata de dotar a la Administración de un instrumento vertebrador que haga posible que las actuaciones de la misma, en el desarrollo de las políticas sectoriales, se lleven a cabo en las condiciones adecuadas de eficacia y eficiencia.

La finalidad del Plan será impulsar y coordinar, de acuerdo con los objetivos estratégicos y programas definidos, todos los proyectos de innovación de la Administración de la Junta de Extremadura que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos, (sistemas de información y atención al ciudadano, sistemas de planificación y control, relaciones con los usuarios, procedimientos, simplificación, normalización, implantación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión, administración electrónica, etc.).

El objetivo último del Plan, es desarrollar un modelo integrado y homogéneo de Administración, que satisfaga, adecuada y eficientemente, las necesidades y expectativas de los ciudadanos a los que sirve.

Por último, este Plan contiene una apuesta decidida por la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, aplicadas a la gestión administrativa, en cuanto instrumento articulador de este objetivo esencial, cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

Por cuanto antecede, y para dar un nuevo impulso a la Política de Modernización de la Administración autonómica, a propuesta de la titular de la Consejería de Presidencia, y al amparo de lo establecido en el artículo 90.3, en relación con el 65.2, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, reunido en su sesión de 26 de febrero de 2004,

ACUERDA:

Primero.- Aprobar el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)” cuyo contenido se acompaña como Anexo en el presente Acuerdo.

El Plan que se aprueba comprende los siguientes contenidos:

1. Un Preámbulo en el que se identifican las necesidades que justifican el Plan.
2. Un marco que contiene los ejes estratégicos, es decir, los objetivos generales que pretenden alcanzarse con su ejecución.
3. Unos programas para alcanzar esos objetivos generales, en las que se definen los objetivos concretos y la metodología para alcanzar cada uno de ellos.

Segundo.- El Plan se completará con los proyectos de ejecución específicos dirigidos a desarrollar las estrategias y programas contenidos en el mismo. Estos proyectos incluirán su denominación, fines, actividades y tiempos de ejecución, unidades responsables, e indicadores de evaluación y presupuesto. Para su tratamiento homogéneo, la Consejería de Presidencia definirá el modelo en el que se documenten.

Los proyectos específicos de ejecución serán diseñados y propuestos por las diferentes Consejerías, y se irán incorporando al Plan por decisión de la Consejera de Presidencia, a propuesta o iniciativa de la Consejería competente en razón de la materia, o por acuerdo del Comité de Seguimiento.

Una vez aprobados, los proyectos deberán gestionarse por las respectivas Consejerías, estimulándose la participación e iniciativa de todos sus órganos.

Tercero.- La Consejería de Presidencia será el órgano encargado de dirigir la ejecución e implantación del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”.

Igualmente le corresponde el impulso de las acciones necesarias para el desarrollo del Plan, asesorando a los distintos órganos de la Administración autonómica en aquellos asuntos que sean de su competencia y coordinando los recursos y medios que la Administración Regional dispone para la consecución de los objetivos previstos en el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”, estableciendo cauces de cooperación y procedimientos de carácter general para la definición y ejecución de los distintos proyectos de ejecución.

Cuarto.- Se constituye el Comité de Seguimiento del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”.

Dicho Comité estará integrado por la Consejera de Presidencia que ostentará la Presidencia, el Director General de Coordinación e Inspección, que ejercerá la Vicepresidencia, por los Secretarios

Generales de todas las Consejerías y el Secretario General de Presidencia de la Junta, así como por los Directores Generales de Telecomunicaciones y Redes, de la Sociedad de la Información y de la Función Pública. Actuará como Secretario del Comité de Seguimiento el Jefe del Servicio de Inspección. A las reuniones del Comité de Seguimiento podrán asistir otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma, cuando la naturaleza de las materias a tratar lo hagan necesario.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar el Plan.
- Impulsar la consecución de sus objetivos.
- Analizar y estudiar los proyectos presentados, con especial atención a su viabilidad e impacto ciudadano.
- Aprobar los proyectos que deban incorporarse al Plan.
- Emitir informes periódicos sobre el desarrollo e implementación del Plan.

El Comité se reunirá convocado por su presidente, bien por su propia iniciativa o bien a solicitud de otros miembros, como mínimo, una vez al semestre.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros.

La Presidenta del Comité de Seguimiento informará anualmente al Consejo de Gobierno de las conclusiones del Comité y del desarrollo del Plan.

Quinto.- Disponer la difusión y publicación del Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, autorizando su inserción en el Diario Oficial de Extremadura y en la Web Institucional de la Junta de Extremadura.

**“PLAN DE MODERNIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD
PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE EXTREMADURA (2004-2007)”**

ÍNDICE

PREÁMBULO.

EJE I. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Objetivos y programas de ejecución.

1.1. Extensión de la ventanilla única.

1.2. Consolidación, actualización permanente y evolución del “Sistema de Información Administrativa”.

1.3. Elaboración y actualización de Guías de Servicios.

1.4. Teléfono de Información Administrativa.

1.5. Puntos de Información Administrativa.

1.6. Impulso y difusión del sistema de “Quejas y Sugerencias”.

1.7. Medición de la satisfacción en la recepción de los servicios.

1.8. Impulso de la atención presencial al ciudadano.

EJE II. TÉCNICAS DE CALIDAD APLICADAS A LA ADMINISTRACIÓN.

Objetivos y programas de ejecución.

2.1. Carta de los Derechos del Ciudadano.

2.2. Cartas de Servicios.

2.3. Observatorio de la calidad.

EJE III. SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Objetivos y programas de ejecución.

3.1. Inventario de procedimientos.

3.2. Simplificación de Trámites procedimentales.

3.3. Reducción de la documentación asociada a los procedimientos.

3.4. Normalización de modelos de solicitud.

EJE IV. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN.

Objetivos y programas de ejecución.

4.1. Diagnóstico de la situación actual.

4.2. Constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico.

4.3. Implantación de una infraestructura de clave pública en la Administración de la Junta de Extremadura.

4.4. Creación de un Registro Telemático.

4.5. Adecuación de procedimientos a las nuevas tecnologías (Tramitador de expedientes).

4.6. Tramitación de procedimientos electrónicos y prestación de servicios públicos en línea.

4.7. Implementación de notificaciones telemáticas.

4.8. Protección de datos de carácter personal.

4.9. Accesibilidad.

EJE V. IMPLICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Objetivos y programas de ejecución.

5.1. Formación en técnicas de Calidad.

5.2. Formación en nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

5.3. Teleformación.

PREÁMBULO.

Hablar sobre los procesos de reforma y/o modernización de las Administraciones Públicas es una tarea que no resulta sencilla sin situar dichos procesos en su contexto. Como punto de partida será necesario diferenciar entre modernización y reforma administrativa; así como afirma buena parte de la doctrina científica en esta materia, si la reforma sirve para adaptar al sistema político la falta de armonía entre el sistema democrático y su Administración, la modernización por su parte es un medio para adaptar la Administración al objetivo de la competitividad. El concepto de modernización posee una dimensión más amplia en la que tienen cabida otros conceptos como el de innovación; éste en cuanto que de suyo supone modificación de los elementos técnicos (tecnología, estructuras, procesos, ...) está dentro del cambio organizativo que entraña la modernización y que lleva además implícito un cambio en los valores y comportamientos que configuran una determinada organización, en suma, una nueva cultura de gestión pública.

Estas tendencias de cambio han producido una nueva forma de entender la relación con los ciudadanos, nace una nueva cultura administrativa en la que se potencian los valores de la eficacia y de la eficiencia, la economía de los procedimientos, la implicación de los profesionales de la gestión pública, etc.

La modernización de la Administración pública pasa básicamente por erigirse en un instrumento que esté al servicio de la sociedad, que merezca la confianza de sus ciudadanos, que incremente la participación de éstos, que sea receptiva, plural y asegure bienes y servicios de calidad dentro de un equilibrio económico.

Trazadas a grandes rasgos las líneas de cambio en el marco de las organizaciones públicas, conviene situarse después en la perspectiva del concepto de calidad aplicado a las Administraciones Públicas; Administraciones que funcionen mejor, que cuesten menos y que sean más responsables y receptivas a las demandas ciudadanas.

Bien es cierto que la calidad no es una realidad objetiva, depende de la percepción que un cliente o ciudadano tenga de su

concepto, pero hoy en día se configura como un instrumento de cambio organizativo de primer orden, de transformación de las unidades administrativas y de sus métodos de actuación con el fin de alcanzar el interés general y los mayores niveles posibles de satisfacción en los ciudadanos.

En este contexto, la necesidad de simplificar y racionalizar la Administración pública constituye uno de los pilares básicos de todo cambio administrativo que pretenda acercar verdaderamente la Organización a los ciudadanos.

Como respuesta a todas estas necesidades surge el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)”, con el objetivo de progresar en la mejora del servicio ofrecido al ciudadano extremeño, sin perder de vista los referentes de eficacia y eficiencia, en cuanto principios que deben presidir cualquier actuación de la Administración.

EJE I. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Objetivos y programas de ejecución.

Los ciudadanos constituyen un grupo prioritario de interés dentro de este Plan. Con las diferentes medidas que configuran esta área se pretende avanzar en la idea de participación a diferentes niveles: intercambio de información, intercambio de documentación, la interacción solicitud-prestación de servicios, etc.

Para alcanzar estos objetivos se programan una serie de medidas que combinan el servicio público de información con el avance de las técnicas interactivas y telemáticas de comunicación, que permitan disponer con rapidez de una completa información, veraz y fiable.

Los programas que se emprenden dentro de este apartado son: la “Extensión de la Ventanilla Única”, la “Consolidación, actualización y permanente evolución del Sistema de Información Administrativa”, la “Elaboración y actualización de Guías de Servicios”, el “Teléfono de Información Administrativa”, los “Puntos de Información Administrativa”, el “Impulso y difusión del sistema de Quejas y Sugerencias”, la “Medición de la satisfacción en la recepción de los servicios” y el “Impulso de la atención presencial al ciudadano”.

I.1. Extensión de la Ventanilla Única.

Objetivos:

Este programa, responde a dos principios inspiradores que, plasmados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones

Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, persiguen la máxima eficacia y transparencia en la actuación administrativa. Estos principios son:

- El reconocimiento de los derechos de los ciudadanos, facilitando sus relaciones con las diferentes Administraciones Públicas.
- La cooperación y coordinación que debe presidir las relaciones entre las distintas Administraciones territoriales, permitiendo una mayor fluidez y acercamiento de los ciudadanos a las Administraciones Públicas en su conjunto y a cada una de ellas.

La plena culminación del proyecto se alcanzará con el logro de la adhesión de todas las Entidades Locales de la Región al Convenio Marco sobre Intercomunicación de Registros.

Metodología:

El objetivo señalado se pone de manifiesto en las distintas actuaciones que se vienen realizando para desarrollar el Convenio Marco, y que han propiciado que hasta la fecha se hayan adherido al citado Convenio 333 Entidades Locales, con lo que en estos momentos la práctica totalidad de los ciudadanos extremeños dispone en su localidad de un registro propio o concertado de la Junta de Extremadura.

Se debe seguir apostando, por una actividad de incentivo que subvencione a las Entidades Locales adheridas al Convenio Marco, para dotarlas de la infraestructura informática necesaria que permita mantener un registro de documentos común y susceptible de ser intercomunicado electrónicamente, así como que facilite el acceso a través de Internet a las bases de datos de información de la Administración autonómica.

Normativa:

Como preámbulo para el análisis de los aspectos normativos de esta medida es necesario remitirse, en primer lugar, al Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Extremadura para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General de Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y las Entidades Locales del ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma, suscrito el 10 de julio de 1997, y publicado en el Diario Oficial de Extremadura núm. 82, de 15 de julio.

Por otra parte, entre las actuaciones llevadas a cabo en esta materia cabe destacar la convocatoria, mediante Orden de la Consejería de Presidencia, para conceder subvenciones a las Entidades Locales para la informatización de la Ventanilla Única en

Extremadura que se han venido realizando durante los años 2001, 2002 y 2003, y que contará con la correspondiente dotación presupuestaria que garantice su continuidad durante los ejercicios futuros.

1.2. Consolidación, actualización y evolución permanente del “Sistema de Información Administrativa”.

Objetivos:

El Sistema de Información Administrativa (SIA) se puso en funcionamiento a finales del año 2000, y a través de un portal de Internet, ofrece información administrativa sobre las distintas áreas de actividad de la Administración autonómica, así como de la estructura y funcionamiento de la misma.

Metodología:

A pesar del actual grado de consolidación del Sistema de Información Administrativa, el cual ha triplicado el número de visitas desde su puesta en funcionamiento en el año 2000, y que se ha convertido en el principal punto de referencia en la demanda de información sobre los servicios que presta la Junta de Extremadura (lo que pone de manifiesto la evolución positiva de este sistema de información), el SIA debe evolucionar desde un enfoque meramente informativo, hacia un servicio integrado que permita la interoperabilidad con la Administración a través de la tramitación de procedimientos telemáticos. En este sentido, el portal de Internet del Sistema de Información Administrativa debe ser objeto de continuas modificaciones para conseguir una mejora del mismo, tanto en su presentación como en sus contenidos, con el objetivo final de conseguir un portal interactivo que se convierta en una oficina virtual de la Administración, donde los ciudadanos puedan no sólo hacer consultas sobre información general, sino que les permita formular otras de carácter particular e incluso realizar determinadas gestiones con la Administración, como de hecho ya viene ocurriendo con los buzones de quejas e información.

Entre las acciones a emprender para mejorar este portal de información destacamos las siguientes:

- En el marco de la política social y de igualdad de oportunidades que está llevando a cabo el Gobierno autonómico en todos sus ámbitos de actuación, constituye una obligación ineludible introducir las modificaciones necesarias en la presentación de los contenidos del Sistema de Información Administrativa, de forma que permita la accesibilidad a las personas con discapacidad. El acceso a las páginas Web y a su contenido presenta una serie de problemas para las personas con discapacidades físicas, sensoriales

o cognitivas. Una buena parte de los más de 3,5 millones de ciudadanos españoles que tienen algún tipo de discapacidad, y de los casi siete millones de ciudadanos mayores de 65 años, pueden verse imposibilitados para acceder a la información y a los servicios que ofrecen los nuevos medios de comunicación.

La Web puede permitirnos salvar las fronteras de la comunicación y construir una auténtica inteligencia colectiva, pero para lograrlo, tendrá que ser construida una Web accesible para todos.

Los avances técnicos y las nuevas aplicaciones y servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han de ser una fuente de oportunidades para la integración, eliminando las barreras existentes. Por ello, y pese al horizonte temporal contemplado en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, que se prolonga hasta finales de 2005, período en el que las Administraciones Públicas deberán adoptar las medidas necesarias para que la información disponible en sus páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, desde el Gobierno Autonómico consideramos prioritario realizar las modificaciones oportunas en el Sistema de Información Administrativa, para adaptarlo a las directrices que, sobre accesibilidad a los Web públicos, fueron aprobadas mediante Resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de marzo de 2002, y que estarán disponible en un breve espacio de tiempo, eliminando así las barreras existentes para estos colectivos.

- Dotarlo de un sistema de avisos que permita a las personas que se suscriban voluntariamente al mismo, recibir en su correo electrónico información sobre los contenidos previamente seleccionados, en materias tales como ayudas, subvenciones, becas, servicios, etc.
- Dotarlo de la herramienta necesaria para que los modelos de solicitud que acompañan a las ayudas y servicios, puedan ser cumplimentados directamente en el ordenador personal e imprimirlos después de rellenar los datos. Esta es una fase necesaria y previa a la posibilidad de que en determinados procedimientos pueda enviarse al órgano gestor la solicitud telemáticamente, como ocurre con los buzones de quejas e información.
- Crear un apartado específico e independiente de información para los empleados públicos.

Normativa:

La primera referencia normativa de esta medida ha de situarse en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que en su

artículo 81 dispone que ésta organizará sus servicios públicos bajo los principios de eficiencia y calidad, orientándolos a obtener la satisfacción del ciudadano por una resolución ajustada a derecho, rápida e igualitaria.

Continúa señalando el citado precepto que la aplicación de las nuevas tecnologías a la Administración estará orientada a la calidad de la misma y a obtener un servicio público próximo y fácil para el ciudadano.

El artículo 84 de la mencionada Ley, obliga a la Comunidad Autónoma a organizar un sistema de información a los ciudadanos sobre sus competencias, funciones y organización que garantiza el conocimiento efectivo de los procedimientos administrativos, de los servicios y de las prestaciones en el ámbito de nuestra Administración, sistema que coordinado por la Consejería de Presidencia, habrá de adecuarse a la estructura territorial de la Administración y procurará el máximo acercamiento a los ciudadanos.

En consonancia con lo anterior, el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, recoge una amplia regulación de la organización del sistema de información pública al ciudadano; cometidos que están normativamente atribuidos a la Consejería de Presidencia en virtud del Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece su estructura orgánica.

1.3. Elaboración y actualización de Guías de Servicios.

Objetivos:

El proceso continuo de modernización que emprende la Administración Pública extremeña tiene como uno de sus objetivos prioritarios la mejora de la calidad de sus prestaciones, potenciando la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos y facilitando las relaciones de los ciudadanos con la Administración. Es por ello, que se hace preciso arbitrar un instrumento que coadyuve a satisfacer las necesidades más básicas y esenciales que tiene el ciudadano cuando inicia una relación con la Administración, esto es, contar con una información administrativa de carácter general que le oriente.

La oferta de servicios cada vez más voluminosa y diversificada que presta la Administración de la Junta de Extremadura, su adaptación continua a las necesidades de cada momento, unido a la variedad y especialización de los órganos prestadores, requiere disponer por parte de los ciudadanos de una información lo más completa posible para conocer las posibilidades que se le ofrecen y el destino que han de dar a sus demandas y solicitudes.

Con este objetivo, la Consejería de Presidencia viene elaborando y editando desde el año 1986 la Guía de Funciones y Servicios de

la Administración de Extremadura, y desde 2000 se ofrece además en Internet, entendiéndose que debe constituir un instrumento de consulta que sea capaz de dar una respuesta ágil, concreta y eficaz sobre los servicios y competencias, para identificar el servicio adecuado a sus necesidades, forma de solicitarlo y lugar donde dirigir las solicitudes.

Las ediciones que se han realizado de la Guía de Funciones y Servicios de la Administración extremeña se distribuyen gratuitamente a los ciudadanos, a todas las Comunidades Autónomas y a los agentes sociales más representativos de nuestra Comunidad.

Por todo ello se hace necesario, por un lado, la revisión permanente de la Guía de Funciones y Servicios para mejorar su presentación, los contenidos de información y los sistemas de acceso y, por otro, establecer un sistema de información administrativa estructurado y homogéneo en el que se integre coordinadamente la información sobre órganos, competencias, procedimientos, servicios, etc. de las distintas Consejerías y Organismos Autónomos.

El objetivo general es la mejora continua de la Guía de Funciones y Servicios de la Administración de Extremadura de forma que constituya una fuente eficaz de información para el ciudadano a la que pueda acceder de forma sencilla y ágil.

Para el logro de este propósito se habrán de alcanzar los objetivos específicos que se enuncian a continuación:

- Ampliar los contenidos de información que actualmente conforman la Guía.
- Mejorar el diseño gráfico de la Guía que se presenta actualmente en Internet.
- Mejorar los sistemas de búsqueda actuales e implementar nuevos sistemas de búsqueda complementarios.
- Agilizar el sistema de actualización de la información de Internet, de forma que se presente el mismo día que se actualiza.
- Impulsar y coordinar el proceso de adaptación de los contenidos y estructuración de la información que se ofrece por los distintos Departamentos de la Administración de la Junta de Extremadura, para conformar una red integrada de información de acceso fácil y rápido.

Metodología:

Los objetivos propuestos en el proyecto se desarrollarán en las fases que a continuación se relacionan.

- Estudio de la situación actual:

- Estudio de sistemas de información de similares contenidos en otras Comunidades Autónomas.

- Valoración de carencias actuales de información.

- Identificación de necesidades:

- Identificación de nuevos contenidos a añadir.

- Identificación de necesidades de modificación o complementación de los contenidos actuales.

- Identificación de posibilidades de enlaces e integración con otros sistemas de información.

- Definición de requerimientos:

- Diseño de la nueva prestación gráfica de la Guía de Funciones y Servicios en Internet.

- Definición de la información que ha de contener la base de datos que soporte la Guía de Funciones y Servicios.

- Definición de fuentes de información para la actualización de contenidos.

- Definición de la estructuración de datos y sistemas de gestión.

- Definición de nuevos sistemas de búsqueda guiada.

- Definición de sistemas de enlaces y pasarelas desde la Guía de Funciones y Servicios con otros sistemas de información.

- Implantación:

- Implementación de la base de datos soporte de la información.

- Carga de toda la información actual en el nuevo sistema de base de datos.

- Recopilación de la nueva información a agregar a la actual Guía de Funciones y Servicios.

- Puesta en funcionamiento del nuevo sistema.

- Integración con otros sistemas de información.

- Mantenimiento y evaluación:

- Estructuración de recursos personales para su mantenimiento.

- Evaluación de funcionalidad.

- Mejora continua de contenidos y presentación gráfica.

Normativa:

Como preámbulo para el análisis de los aspectos normativos de este proyecto es necesario remitirse al Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Presidencia, en el que se atribuyen a esta Consejería las competencias del servicio de información pública al ciudadano. Estas atribuciones son consecuentes con el artículo 84 de la Ley 1/2002, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por el que se regula la información a los ciudadanos mediante un sistema que garantice el conocimiento efectivo de los procedimientos, de los servicios y de las prestaciones.

Por otra parte, el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, articula la Base de Datos Institucional de Información Administrativa como un conjunto de datos relevantes para el ciudadano sobre los bienes y servicios públicos que habrá de contener información sobre sus ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos sus derechos. Este instrumento podrá consultarse sin restricción alguna a través de la Web institucional de la Junta de Extremadura.

1.4. Teléfono de Información Administrativa.**Objetivos:**

La Consejería de Presidencia dispone del teléfono 901 601 601 de información a los ciudadanos desde el que se ofrece información de carácter general relativa a la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas de la Administración autonómica; se facilita también información de tipo particular en determinadas áreas de la actividad administrativa.

Este canal de información tiene una gran aceptación por parte de los ciudadanos, prueba de ello son las miles de llamadas atendidas todos los años.

En cuanto al papel que juega este medio de información en el Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, hay que señalar que es un cauce más de acercamiento de la Administración al ciudadano, que complementa perfectamente al resto del sistema, y especialmente, a la parte de éste que más implicación tiene con las nuevas tecnologías.

No debemos olvidar que la accesibilidad de los ciudadanos extremeños a las nuevas tecnologías no es la misma en todo el territorio, ni para los diferentes sectores de la sociedad, por lo que su utilización no debe configurarse como un canal de comunicación exclusivo, sino complementario con otros canales tradicionales.

Por lo tanto, el Teléfono de Información Administrativa complementa al Sistema de Información Administrativa que se presta a través del Portal Institucional, poniéndolo a disposición de los ciudadanos que tienen más dificultad en acceder directamente al portal de Internet.

Metodología:

En lo que se refiere a los objetivos futuros de este cauce de información, la Consejería de Presidencia impulsará la modernización y mejora de este servicio en la doble vertiente de mejorar los contenidos de las fuentes de información utilizadas por los informadores, así como modernizando el sistema con la implantación de un servidor vocal que permita facilitar de forma automatizada una parte de la información que se solicite, desviando las llamadas a un operador en el resto de los casos.

Normativa:

La puesta en marcha y ejecución de esta medida no precisa, en principio, la emisión de instrumentos normativos o cambio de los existentes.

1.5. Puntos de Información Administrativa.**Objetivos:**

La utilización de las nuevas tecnologías al servicio de la información y atención a los ciudadanos no debe suponer ningún obstáculo en la interrelación ciudadano-Administración por lo que, en el marco de una política de igualdad de oportunidades, es necesario poner a su disposición herramientas y mecanismos que eliminen las barreras y permitan a cualquier ciudadano relacionarse con la Administración a través de estos canales de comunicación.

La amplitud y complejidad de las actividades administrativas y la diversidad de instituciones y organismos que se integran bajo el concepto de Administración Pública, hacen totalmente necesario establecer un cauce adecuado como es la información administrativa, a través del cual los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Metodología:

Se pondrá en marcha un proyecto para la implantación de Puntos de Información Administrativa en aquellos centros donde, previo análisis, se observe que es más numeroso el público que accede, con el fin de facilitar a los ciudadanos el acceso a los contenidos del Sistema de Información Administrativa, así como

de proporcionarles un canal de comunicación con el que relacionarse con la Administración.

También se establecerán los mecanismos necesarios para coordinar la información administrativa (relativa a funciones, órganos, localización de centros, procedimientos administrativos) que se ofrece desde los distintos Departamentos de la Administración extremeña evitando la dispersión existente en la actualidad, lo que dificulta al ciudadano el acceso a la misma, y homogeneizando la estructuración y contenidos de forma que, utilizando los distintos medios que posibilitan las nuevas tecnologías, se ofrezca un servicio con la calidad exigida, profundizando en el concepto de la Administración como prestadora de servicios y en continuo avance en el objetivo de acercamiento al ciudadano.

A su vez, esta red habría de configurarse con la suficiente flexibilidad para que el proceso de adaptación pueda seguir el mismo ritmo que la evolución de la sociedad y de las nuevas tecnologías.

Para alcanzar los objetivos propuestos, el proyecto se desarrollará en las fases que a continuación se relacionan:

Estudio de la situación actual:

- Estudio de la ubicación física de los Puntos de Información Administrativa.
- Estudio de las medidas y sistemas de información necesarios para la conformación de la red integrada de información al ciudadano.

Identificación de necesidades:

- Definición de los recursos personales adecuados.
- Definición del sistema de información.
- Diseño de la imagen identificativa.
- Definición del sistema de evaluación.

Implantación:

- Adecuación de los espacios donde se ubicarán los Puntos de Información Administrativa y señalización con la nueva imagen.
- Estructuración del apoyo técnico.

Mantenimiento y Evaluación:

- Apoyo técnico a los Puntos de Información Administrativa.
- Evaluación periódica del funcionamiento.

Normativa:

El Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa e información al ciudadano, prevé en su artículo 21º.2 el acceso de los ciudadanos a la Base de Datos Institucional de información Administrativa de la Junta de Extremadura, que se facilitará a través de los Centros de Atención Administrativa, del Teléfono de Información Administrativa y desde los Puntos de Información Administrativa que se puedan crear al efecto.

1.6. Impulso y Difusión del Sistema de “Quejas y Sugerencias”.

Objetivos:

La mejora de la calidad requiere una comunicación constante con los usuarios del servicio con el fin de mantener actualizado el conocimiento sobre sus necesidades y expectativas. Para ello, es importante potenciar y mantener un sistema a través del cual los ciudadanos y ciudadanas hagan llegar su opinión sobre el servicio recibido; este canal de comunicación es el Sistema de “Quejas y Sugerencias” que permite detectar dónde se está produciendo un incorrecto funcionamiento del servicio prestado, para así poder aplicar los mecanismos de subsanación que lo mejoren.

Metodología:

Este sistema va a ser comunicado convenientemente a los usuarios, detallando claramente el modo en que las sugerencias y reclamaciones pueden ser realizadas, facilitando el que puedan llevarse a efecto unas y otras, bajo la óptica de incrementar en lo posible el grado de comunicación administración-ciudadano.

En la información sobre dicho sistema se va a hacer constar, por lo tanto, el procedimiento que se aplicará desde que el usuario hace una sugerencia o reclamación hasta que la Administración emite una respuesta al respecto, junto con el plazo y las condiciones en que la Administración dará esa respuesta o se pondrá en contacto con el ciudadano para recabar más información, adquiriendo un compromiso de calidad al respecto.

Normativa:

El Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, atribuye a ésta la tarea de información pública al ciudadano y de tramitación de sus reclamaciones e iniciativas, a través de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones que se regula en el Decreto 139/2000, de 13 de junio.

Por su parte, el mencionado Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, adscribe a la Consejería de Presidencia, a través de su Dirección General de Coordinación e Inspección, la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones y crea el Libro de Quejas y Sugerencias, cuyo objeto es dejar constancia de aquellas inquietudes que los ciudadanos estimen conveniente plantear sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura, y determina tanto el procedimiento como la normalización de los modelos para su tramitación.

De acuerdo con el marco jurídico vigente, el presente programa no precisará en principio nuevos instrumentos normativos o modificación de los existentes.

1.7. Medición de la satisfacción en la recepción de los servicios.

Objetivos:

El Sistema de “Quejas y Sugerencias” nos permite conocer la percepción de los ciudadanos sobre el funcionamiento de determinados servicios; no obstante, la Administración no puede mantener una posición pasiva, sino que debe impulsar una política activa para medir el grado de satisfacción o desencanto que genera la prestación de sus servicios públicos, en particular en los servicios considerados clave por su incidencia en las políticas sociales, en el fomento de la economía o en la generación de empleo.

Se tratará de obtener una comparación o cociente entre el grado de satisfacción esperado por el ciudadano en relación con el esfuerzo de la organización prestadora de los servicios. Para hacerlo posible es necesario acudir a técnicas de encuesta sobre la percepción de la calidad, para lo que será un buen punto de partida el análisis de las reclamaciones previamente registradas.

Metodología:

A estos efectos se realizará un diagnóstico mediante encuestas tratadas estadísticamente sobre las expectativas que tenía el ciudadano y lo que realmente obtiene en servicios clave tales como becas, ayudas o subvenciones, Estaciones de I.T.V., etc.

Para ello, las Consejerías pondrán a disposición del ciudadano modelos normalizados de cuestionarios orientados a medir el grado de satisfacción sobre el servicio recibido, lo que permitirá obtener un indicador de los resultados ofrecidos por la Administración y las expectativas que tenía el ciudadano, y detectar cuáles son los puntos fuertes y las áreas susceptibles de mejora, comunicando a los Departamentos correspondientes el grado de satisfacción del servicio percibido por los usuarios. Será pues necesario:

- Definir cuáles son los servicios relacionados con procesos clave de mayor impacto en las relaciones con los ciudadanos.
- Definir la metodología y contenido de las encuestas.
- Incorporar al análisis las quejas y sugerencias de los ciudadanos como instrumento de diagnóstico de servicios susceptibles de medición.
- Proporcionar la información resultante tras medir la satisfacción de los usuarios, a los responsables de los servicios destinados al público, a fin de que puedan reorientar la mejora de su prestación.

Es fundamental implicar también al ciudadano en este proceso, de tal forma que se le haga ver que sus quejas y sugerencias son una valiosa fuente de información, de ideas y de posibilidades de mejora.

Normativa:

El Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, atribuye a ésta la tarea de información pública al ciudadano y de tramitación de sus reclamaciones e iniciativas, a través de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones que se regula en el Decreto 139/2000, de 13 de junio.

Por su parte, el mencionado Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, dispone que la tramitación de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados, así como su rápida contestación al ciudadano.

De acuerdo con el marco normativo vigente, el presente proyecto no precisará, en primera instancia, de actuaciones normativas.

1.8. Impulso de la atención presencial a los ciudadanos.

Objetivos:

Sin perjuicio de fomentar un acceso ágil a la información, basado en la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, que no precisan de una presencia física del usuario para realizar las gestiones, no debe renunciarse a una información presencial de calidad para los ciudadanos. Esta última se impulsará a través de las Unidades Departamentales de Información Administrativa dispuestas en cada una de las Consejerías y de los 38 Centros de Atención Administrativa ubicados en otras tantas localidades de la Comunidad Autónoma.

Desde estas oficinas se ofrece información de carácter general relativa a la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los organismos y unidades administrativas de la Administración autonómica, así como información de tipo particular en determinadas áreas de la actividad administrativa.

Asimismo, estas oficinas de atención al ciudadano son lugares de recepción de todos los escritos y documentos que los ciudadanos deseen presentar y vayan dirigidos a cualquier órgano de la Administración autonómica o de cualquiera de las otras Administraciones Públicas.

Este cauce de información a los ciudadanos constituye una parte fundamental del Sistema, por cuanto consigue acercarlos en gran medida a la Administración, ya que la ubicación descentralizada de estas oficinas permite que una gran parte de la población cuente con una oficina de estas características en su localidad o en otras muy próximas, reduciéndose así los desplazamientos de forma considerable.

Las oficinas de atención presencial resuelven el problema de obtener información administrativa para aquéllos que no disponen de las nuevas tecnologías, ya que no todos los ciudadanos tienen las mismas posibilidades de acceder a estos medios o simplemente prefieren un trato directo y personal.

Por lo tanto, estas oficinas complementan el Sistema de Información Administrativa que se pone a disposición de los ciudadanos a través de los restantes medios.

Metodología:

La modernización y mejora de los servicios que se ofrecen por este cauce a los ciudadanos será coordinada desde la Consejería de Presidencia, que impulsará la disposición y homogeneización de todas estas oficinas, tanto los Centros de Atención Administrativa como las Unidades Departamentales de Información Administrativa de cada una de las Consejerías.

La realización de este objetivo se llevará a cabo desde el desarrollo de las medidas que a continuación se relacionan:

- Se impulsará la disposición de una Unidad Departamental de Información Administrativa en cada una de las Consejerías, que informará y atenderá a los ciudadanos en las materias competencia de la propia Consejería, así como de las correspondientes al resto de la Junta de Extremadura que se encuentren recogidas en la Base de Datos Institucional de Información Administrativa a la que tendrán acceso los funcionarios de la Unidad.

- Para el cumplimiento de este objetivo, las unidades de gestión de cada Consejería proporcionarán a su Unidad Departamental de Información Administrativa toda la información que precise para el ejercicio de sus funciones. Éstas, además de utilizarla para el desempeño de sus funciones, la facilitarán a la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, permitiendo así el mantenimiento de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa y, por tanto, la disposición de la información de todas las Consejerías en cualquier Oficina de Información.

- Todas las Oficinas de Información se ubicarán en un lugar del edificio que permita el acceso a ellas de todos los ciudadanos, suprimiendo todo tipo de barreras arquitectónicas. Dispondrán, asimismo, de la correspondiente placa identificativa, así como de la señalización necesaria para su localización.

- Los Centros de Atención Administrativa facilitarán a los ciudadanos la información que soliciten sobre la organización y actividad de la Junta de Extremadura, que será, como mínimo, la contenida en la Base de Datos Institucional de Información Administrativa, a la que tendrá acceso el personal de estas Unidades. También ofrecerán la información que se les facilite por las distintas Consejerías a través de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

- La Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones se encargará de la actualización de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa mediante la información facilitada por cada Consejería a través de su Oficina Departamental de Información. Para llevar a cabo este cometido, mantendrá contacto permanente con los responsables de la información administrativa de las distintas Consejerías que éstas designen.

En línea con lo anterior, cada Consejería será responsable de su Unidad Departamental de Información Administrativa; la Consejería de Presidencia lo será, no obstante, en lo referente a los Centros de Atención Administrativa y a la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, así como en cuanto al impulso y coordinación de este proyecto.

Normativa:

El fundamento jurídico de este proyecto se encuentra en lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que instituye el deber de organizar un sistema de información a los ciudadanos que garantice el conocimiento efectivo de los procedimientos, servicios y prestaciones de nuestra Administración, bajo la coordinación de la Consejería de Presidencia. Tal sistema de información deberá adecuarse a la estructura

territorial de la Administración y procurará el máximo acercamiento a los ciudadanos.

En relación con lo anterior, el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, responde a esas expectativas con su desarrollo reglamentario.

EJE II. TÉCNICAS DE CALIDAD APLICADAS A LA ADMINISTRACIÓN.

Objetivos y programas de ejecución.

La calidad es una herramienta de cambio organizativo de primera magnitud con la que se pretende una transformación de nuestras unidades administrativas para adaptarlas a las necesidades actuales, en la que el ciudadano ya no sólo concibe a la Administración como una Entidad prestataria de servicios, sino que además exige eficacia y efectividad en su objetivo final, que no es otro que satisfacer sus demandas y necesidades; un ciudadano que es titular de unos derechos y que como contribuyente al sostenimiento de las cargas públicas está legitimado para esperar y obtener unos servicios y prestaciones públicas de calidad.

El concepto de calidad en la gestión de los servicios públicos, más que una técnica organizativa, constituye una filosofía y una actitud para orientar la actividad, en la cual el factor humano desempeña un papel fundamental, aunque se extiende a toda la organización.

Si en las empresas las técnicas de gestión de la calidad contribuyen eficazmente a la mejora de su competitividad, en las Administraciones Públicas, que operan al margen del mercado, la mejora de la calidad potencia la eficacia y la eficiencia al mejorar su imagen, disminuir sus disfunciones, evitar duplicidades y justificar sus actuaciones.

Desde esta perspectiva, se abordarán los siguientes programas: elaboración de la "Carta de Derechos del Ciudadano", articulación y progresiva implantación de las "Cartas de Servicios", así como del "Observatorio de la Calidad".

2.1. Carta de los Derechos del Ciudadano.

Objetivos:

La Carta de los Derechos del Ciudadano será el instrumento que vendrá a recoger el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional. Esto es algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y

exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

Metodología:

La Carta de Derechos del Ciudadano no se ha de limitar a enunciar meras declaraciones de principios o propósitos bienintencionados, sino que deben ser auténticos mandatos para la Administración; por eso, deben ir acompañadas de mecanismos efectivos de garantía.

Otra de sus virtudes es que formalizará jurídicamente los derechos de modo que, lejos de expresarse sólo como un simple catálogo de medidas organizativas, pueda reclamarse su amparo directamente ante la Administración previamente comprometida.

Entre otros, ya que no se trata de una lista cerrada, este documento contemplará el derecho de acceso a las dependencias públicas, a recibir una adecuada atención e información, a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración, a reclamar y participar en los servicios públicos, etc.

Normativa:

Sin perjuicio de los derechos que asisten al ciudadano en sus relaciones con las Administraciones Públicas recogidos con carácter general en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, nuestra Comunidad Autónoma, en virtud de sus facultades para la organización de sus instituciones de autogobierno, ha dispuesto en el artículo 83 y siguientes de la Ley 1/2002, de 28 de junio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, una serie de derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa como la publicidad, información, presentación de escritos y acceso a archivos y registros.

Ahora bien, dentro del marco normativo anterior, será precisa la elaboración de la nueva normativa para la aprobación y regulación de la Carta de los Derechos del Ciudadano que otorgue publicidad y dote de exigibilidad jurídica a ese decálogo.

2.2. Cartas de Servicios.

Objetivos:

Las Cartas de Servicios constituyen un medio de comunicación con los ciudadanos, al informarles sobre los servicios que se prestan y los compromisos de Calidad contraídos. Suponen un instrumento de mejora de la Calidad que, al mismo tiempo, transmiten

a la sociedad el esfuerzo realizado para llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente.

Conceptualmente son documentos en los que los que los órganos o unidades de la Administración Pública ponen de manifiesto el compromiso de calidad de sus servicios frente al ciudadano. Verdaderos “contratos básicos de calidad” que se articulan formalmente, aunque sin virtualidad legal, entre la Administración prestadora del servicio y los ciudadanos usuarios de los mismos.

Las Cartas de Servicios se realizan con el objetivo principal de dar contenido real a las demandas de los ciudadanos de mejores servicios, mayores compromisos de calidad y cumplimiento efectivo de los principios que rigen el funcionamiento de las diferentes unidades administrativas.

Metodología:

Su proceso de elaboración no está exento de dificultad, ya que son mucho más que un mero ejercicio de redacción. Una Carta de Servicios es la culminación de un proceso de mejora de uno o más servicios, lo que significa el análisis y, generalmente, rediseño de los procesos que los soportan, en un intento de orientar la organización hacia el ciudadano.

Desde la Consejería de Presidencia, a través de su Dirección General de Coordinación e Inspección, se prestará el asesoramiento necesario para desarrollar los proyectos de Cartas de Servicios en los órganos y unidades administrativas que lo demanden, de manera que éstas signifiquen un avance efectivo en la mejora de la calidad de los servicios que prestan.

Los responsables de su elaboración y gestión serán las Secretarías y Direcciones Generales de cada Consejería. Éstas comunicarán la intención de elaborar una Carta de Servicios a la Dirección General de Coordinación e Inspección, pudiendo recabar de la misma el apoyo técnico y especializado que precisen.

Finalizada la elaboración del Proyecto de Carta de Servicios, la Secretaría General correspondiente, como órgano de comunicación con los demás departamentos, la remitirá a la Dirección General de Coordinación e Inspección para que, con carácter preceptivo, emita un informe previo a su aprobación y publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

La Inspección de Servicios realizará informes de seguimiento y grado de cumplimiento de las Cartas que pondrá en conocimiento, con la periodicidad que se establezca, de la Consejería de Presidencia y de los responsables administrativos directos de la gestión del servicio.

Por último, podrá instituirse el Premio a la Calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura con el fin de reconocer a los órganos que se hayan distinguido muy especialmente en el incremento de la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y de sus resultados.

Normativa:

La Ley 1/2002, de 28 de junio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, atribuye a la Consejería de Presidencia la competencia para promover y coordinar las actividades de la Administración en la mejora de sus servicios y de la calidad.

De otro lado, el Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios, en consonancia con el Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, otorga también a ésta, a través de su actual Dirección General de Coordinación e Inspección, las funciones, entre otras, de información y asesoramiento sobre todas las unidades administrativas, servicios y personal de la Junta de Extremadura; asimismo le atribuye una función de asesoramiento e información sobre aquellas cuestiones propias de la organización administrativa y los procedimientos.

Dentro del anterior marco normativo, y a los efectos de homogeneizar los efectos de esta medida, será precisa la elaboración de una normativa en la que se concreten la estructura y contenidos de las Cartas de Servicios, así como su elaboración, gestión, aprobación y difusión.

2.3. Observatorio de la calidad.

Objetivos:

El Observatorio de la Calidad se configura en un sentido amplio, no tanto como una entidad orgánica, sino como una herramienta de carácter instrumental o sistema para la medición del rendimiento de nuestra Administración, de cara a mejorar su utilidad social.

Debe partirse del presupuesto de que el conocimiento y evaluación objetiva de la calidad de los servicios es una parte más de la gestión, y un elemento necesario para mejorar su rendimiento y adecuarlo a las demandas ciudadanas. De ahí la trascendencia global y pública, que motiva su incorporación al Servicio de Información Administrativa aprovechando la difusión y alcance que nos ofrecen las nuevas tecnologías, con el objetivo de posibilitar el conocimiento y valoración del estado de funcionamiento de los servicios de mayor demanda social, atendiendo a la opinión de

los usuarios midiéndolos de forma objetiva y cuantificable a través de indicadores, abriendo así un nuevo canal de comunicación entre la Administración y el ciudadano.

Metodología:

La metodología del Observatorio requiere una previa definición o delimitación de los conceptos básicos que la integran, esto es:

- Servicio: área de gestión definida.
- Proceso: líneas de gestión en que se articulan los servicios.
- Dimensiones: caracteres definitorios de la calidad (receptividad, calidad técnica y actividad).
- Factor de ponderación: valor que refleja el peso relativo o importancia proporcional entre los diferentes elementos de un conjunto.
- Valor base: medida del indicador considerado mínimo, por debajo del cual se acepta que el servicio se presta en malas condiciones para el usuario.
- Valor objetivo o de referencia: medida del indicador elegido como objetivo de calidad o de referencia deseada por el Centro gestor.
- Valor estándar: medida del indicador obtenido de referencias comparativas o derivado de las expectativas de los usuarios.

Estas definiciones, dada su finalidad instrumental u operativa, tienen un carácter convencional y se adoptan para facilitar la funcionalidad del método.

Los resultados de los servicios públicos sometidos a análisis pueden someterse a un seguimiento temporal comparando los valores obtenidos a lo largo de diferentes ejercicios.

Normativa:

De acuerdo con el marco normativo vigente, el presente proyecto no precisará, en primera instancia, de actuaciones normativas.

EJE III. SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Objetivos y programas de ejecución.

La definición de los objetivos de una política de simplificación a adoptar por el Gobierno Autónomo, debe partir de la consideración de las áreas funcionales o sectores en los que resulta estratégico articular acciones que incidan significativamente en

una reducción de las trabas y barreras burocráticas. En este contexto, hay que determinar cuáles son las áreas de acción prioritaria, teniendo en cuenta que para la concreción de los objetivos de simplificación, ésta ha de partir de la atención a los requerimientos y demandas sociales, especialmente en lo que se refiere tanto a las disfunciones provocadas por la actividad administrativa como a los instrumentos y medios que posibiliten una mejora efectiva de su funcionamiento. En esta determinación de los objetivos, hay que contar con la participación de las diferentes Consejerías, porque, en línea con el enfoque y el impulso que el presente Plan pretende dar a estas líneas de actuación, las opciones de mejora están permanentemente abiertas.

Simplificar implica mejorar la gestión pública y supone hacer más fácil y accesible la interrelación ciudadano-Administración Regional, y en esta línea se realizarán las siguientes actuaciones: la actualización del "Inventario de procedimientos", la "Simplificación de trámites procedimentales", la "Reducción de la documentación asociada a los procedimientos administrativos" y la "Normalización de los modelos de solicitud".

3.1. Inventario de procedimientos.

Objetivos:

La composición departamental de la Administración no es estanca sino dinámica y cambiante; el número, denominación y competencias de las Consejerías que conforman el Gobierno Autónomo varía para adaptarse a las necesidades de gestión y al cumplimiento de sus fines. En este ámbito los procedimientos son el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para su realización.

Ahí radica la importancia de censar los procedimientos cuya resolución es competencia de la Junta de Extremadura; pero no sólo eso, además la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, en su artículo 42.4 establece la obligación de expresar los plazos máximos para resolverlos con indicación del sentido del silencio, en caso de que éste se produjera.

Se erige así el Inventario de procedimientos en una útil herramienta para el ciudadano mediante la que va a tener conocimiento no sólo del tiempo que va a necesitar un procedimiento iniciado para resolverse, sino también de los efectos que la inactividad de la Administración tiene para sus pretensiones a fin de no producir demoras innecesarias que pudieran perjudicar sus intereses.

Metodología:

La Consejería de Presidencia, a través de su Dirección General de Coordinación e Inspección, mantendrá actualizado un inventario de procedimientos cuya resolución es competencia de la Junta de Extremadura con indicación de su denominación, órgano competente para resolver, plazo para resolver y sentido del silencio en caso de producirse. Para ello, todas las Secretarías Generales deberán realizar un censo de los nuevos procedimientos administrativos correspondientes a su Consejería respectiva, y deberán aportar a la Consejería de Presidencia en el plazo de los diez días posteriores a su aprobación las normas que los regulen indicando efectos del silencio y plazos específicos de resolución.

La Consejería de Presidencia hará una anotación trimestral, pero en todo caso, procederá a la publicación completa y actualizada del Inventario de procedimientos en el último trimestre de cada año.

Normativa:

El artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que la modifica, enuncia el deber para todas las Administraciones Públicas de publicar y mantener actualizadas las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

Por otro lado, con la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se lleva a cabo una adaptación en materia de nuestro propio régimen jurídico y procedimiento administrativo a la legislación básica estatal antes referida; así en su artículo 81.5 se dispone que cada departamento, bajo la coordinación de la Consejería de Presidencia deberá ejecutar un inventario de procedimientos administrativos.

Dentro del marco normativo anterior, el Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, atribuye a ésta la competencia de inspección y asesoramiento en materia de procedimiento y régimen jurídico.

En cumplimiento del mandato legal inicialmente referido, el Decreto 98/2001, de 26 de junio, adapta los procedimientos de la Junta de Extremadura en cuanto a su tiempo de resolución y efectos estimatorios o desestimatorios que el silencio produzca y hace público su inventario. Tras éste, es la Orden de la Consejería de Presidencia, de 3 de febrero de 2003, la que lleva a efecto

por primera vez la actualización completa de los procedimientos censados en el inventario.

Esta medida requerirá, cuando menos, la elaboración anual de una publicación que actualice y recoja el inventario completo de procedimientos y garantice su efectivo conocimiento por parte de los interesados para el ejercicio de sus derechos.

3.2. Simplificación de trámites procedimentales.**Objetivos:**

La finalidad de este programa es lograr un mayor acercamiento de la Administración al ciudadano, en suma, facilitar a éste el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes y de calidad.

Para ello, habrá que partir de la implantación de criterios de economía procesal en la regulación de los procedimientos, bien modificando aquellas normas que los regulen o bien supervisando que aquellas otras de nueva emisión se acomoden a los criterios de simplificación.

Metodología:

Para la ejecución de este programa se hará especial hincapié en aquellas unidades con una fuerte carga de gestión burocrático-administrativa: concesión de ayudas, realización de controles, tramitación de permisos, altas, bajas, etc.

En cuanto a las líneas de actuación:

- Se identificarán los pasos que integran los procedimientos afectados con el fin de acortar el circuito y reducir el tiempo de tramitación, garantizando la seguridad jurídica.
- Se concretarán las personas que intervienen en los procesos de trabajo.
- Se redactarán manuales de procedimiento, como instrumentos que clarifiquen la división de tareas, las relaciones jerárquicas, y la comunicación entre unidades, en el seno de las mismas, y con terceros, al objeto de facilitar la automatización del procedimiento.

La simplificación pretendida sólo será posible si se combinan los cambios normativos con otras medidas que inciden en los hábitos de gestión.

Como criterio general se introduce el sentido positivo del silencio administrativo, sin perjuicio de determinar con total claridad, qué procedimientos precisan un sentido negativo o un plazo de resolución y notificación superior al general.

Por otra parte, se procurará una refundición normativa de los procedimientos dispersos con la finalidad específica de reducir el número de normas reguladoras.

Se deberá evaluar también la posibilidad de eliminar procedimientos innecesarios, obsoletos o faltos de objeto real en el momento actual.

Deberán asumirse compromisos de reducción de plazos de resolución y tramitación de los asuntos respecto a los anteriormente establecidos.

Normativa:

La racionalización de procedimientos ocupa una importancia singular en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en la que se asume que la mejora de los servicios y de la calidad para nuestra Administración autonómica se llevará a cabo a través de actividades de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación de procedimientos, y se determina que será la Consejería de Presidencia la competente para promover, coordinar y dotar de homogeneidad a las actividades antes referidas.

A la Dirección General de Coordinación e Inspección, por su parte, corresponde materializar esos cometidos en virtud de lo dispuesto en el Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, cuando le atribuye, entre otras, las funciones de asesoramiento en materia de organización, gestión y procedimiento.

No obstante lo anterior, cada departamento tiene la responsabilidad legalmente prevista de ejecutar un plan anual de racionalización de sus propios procedimientos administrativos bajo la coordinación de la Consejería de Presidencia.

3.3. Reducción de la documentación asociada a los procedimientos.

Objetivos:

Debemos partir del principio recogido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece el derecho de los ciudadanos a no presentar documentación que ya obre en poder de la Administración actuante.

Ello obliga a una simplificación de la documentación a presentar desde una doble vertiente; por un lado prescindiendo de todos aquellos documentos que no aporten un valor añadido en el expediente o cuya constancia no sea determinante en el mismo, y por otro, no exigiendo documentos redundantes ya pedidos con anterioridad en otros procedimientos iniciados ante la Administración de la Junta de Extremadura o que puedan ser recabados de oficio por ésta de los organismos emisores.

Metodología:

Los objetivos generales antes expuestos se pondrán en práctica primeramente en procedimientos cuya naturaleza consista en una actividad de fomento o incentivo mediante la concesión de ayudas públicas o subvenciones, para extenderse posteriormente a otros grupos de procedimientos; y se alcanzarán con la puesta en marcha de medidas como:

- La no exigencia administrativa de aportar certificaciones oficiales de estar al corriente en las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social en procedimientos consistentes en la solicitud de ayudas o subvenciones públicas. Su presentación formal, antes exigida al interesado, será sustituida por una autorización expresa de éste inserta en el propio modelo de instancia por la que faculta al órgano gestor a recabar de oficio tales datos de aquellos organismos que hayan de emitirlos. Para ello se arbitrarán los mecanismos de colaboración necesarios con los órganos competentes para posibilitar jurídica y técnicamente esta medida.

- Sustituir determinados documentos por “declaraciones responsables” otorgadas por los interesados con los mismos efectos prácticos. Con la finalidad de lograr la eliminación de los requerimientos de documentos que han de ser aportados en distintas fases de los procedimientos, se sustituirá en “fase de valoración” la necesidad de su presentación por una declaración emitida por el ciudadano por la que éste manifiesta estar en posesión de las circunstancias objetivas para la aprobación de su instancia, así como de la veracidad de lo declarado bajo su responsabilidad, so pena de la revocación o la imposición de sanción que proceda en caso de no resultar cierta. De este modo, sólo será necesaria la aportación documental sustituida en fase inmediata al pago o concesión únicamente por quienes resulten beneficiarios; si bien, en todo caso, la Administración se reservará las facultades de comprobación en cualquier momento.

- Elaboración de una “guía técnica” para la evaluación de procedimientos en orden a ponderar su grado y posibilidades de simplificación, que, mediante un criterio objetivo de medición, ayude con su diagnóstico al órgano gestor en la toma de decisiones.

La Consejería de Presidencia, a través de su Dirección General de Coordinación e Inspección, como departamento competente en materia de procedimiento y de organización, dispensará el apoyo técnico y administrativo, así como el asesoramiento que precisen las demás Consejerías en sus iniciativas de simplificación.

Normativa:

Los propósitos de racionalización procedimental y organización administrativa cobran una especial relevancia en nuestra Ley

1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. La mejora de los servicios y de la calidad para nuestra Administración autonómica se llevará a cabo a través de actividades de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación de procedimientos y se estatuye que será la Consejería de Presidencia la competente para promover, coordinar y dotar de homogeneidad a las actividades antes referidas.

De otra parte, el Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, reitera y confirma las competencias de ésta en tal materia; atribuciones que vienen a ser complementadas por el Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funcionamiento y normas de actuación de la Inspección de Servicios.

3.4. Normalización de modelos de solicitud.

Objetivos:

El artículo 70.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obliga a las Administraciones Públicas a establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Los modelos mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas.

Se trata de propiciar que sea práctica común en todas las Consejerías, establecer modelos de solicitud para todos los procedimientos administrativos de su competencia que se inicien a instancia del interesado.

El objetivo general es que la normalización de formularios sea una práctica habitual en la Administración y responda a unos criterios comunes, homogéneos y adaptados para su posterior utilización a través de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas.

Por tanto, deberán diseñarse los modelos de solicitud para todo procedimiento administrativo y además ponerlos a disposición del ciudadano, no sólo en el formato físico, lo que en la práctica supone que los interesados tengan que desplazarse a los centros oficiales para obtenerlos y presentarlos, sino ofrecer también el modelo electrónico mediante los sistemas que posibilitan las nuevas tecnologías de la comunicación.

Esta tarea nos permitirá abordar en una fase ulterior la elaboración de una "Guía de Modelos de Solicitudes", labor que se verá implementada por una permanente actualización y puesta a disposición del usuario, tanto en soporte físico (papel), como a través de Internet.

Metodología:

La Consejería de Presidencia mantendrá permanentemente actualizado y a disposición del público un catálogo de los modelos normalizados de solicitud elaborados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, complementado con el repertorio de los documentos que han de ser acompañados en su presentación.

Las Consejerías responsables del servicio lo serán también de la elaboración y aprobación de los modelos normalizados de solicitud que les afecten, para lo que podrán contar con el asesoramiento de la Consejería de Presidencia a fin de dotar de homogeneidad a la medida, y finalmente deberán dotarle de suficiente difusión pública.

Los modelos normalizados de solicitud que se elaboren serán remitidos a la Dirección General de Coordinación e Inspección para su inclusión en la Guía que se refiere en esta medida.

Normativa:

El Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, contempla la posibilidad de que éstos puedan consultar sin restricción alguna, la información administrativa a través de la Web institucional de la Junta de Extremadura. Se trata de facilitar el acceso a las demandas de cuanta información administrativa se encuentre recopilada, gestionada, estructurada y mantenida por el Sistema de Información Administrativa, poniendo a disposición del ciudadano los mecanismos técnicos que resulten más ágiles y adecuados en cada momento.

EJE IV. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN.

Objetivos y programas de ejecución.

El incesante progreso tecnológico que está viviendo la sociedad actual, hace necesario la incorporación a la Administración de nuevas tecnologías para dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos, que, de manera creciente, demandan un nuevo cauce de comunicación con la Administración a través del nuevo marco tecnológico que ven incorporarse a su vida cotidiana.

Estas exigencias requieren una adaptación permanente de los medios, instrumentos y conductas que las Administraciones Públicas usan en su actividad diaria. Modernización de infraestructuras, racionalización de procedimientos, atención al ciudadano, administración electrónica, etc., son y serán objetivos irrenunciables para satisfacer estas nuevas necesidades.

El aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de la Administración y, especialmente, en

las relaciones ciudadano-administración, constituye no sólo un objetivo estratégico de cualquier política de modernización, sino, y sobre todo, un imperativo y un condicionante de los proyectos y acciones que adopte la Administración.

En este proceso de adaptación permanente al nuevo entorno tecnológico, con el objetivo de incrementar la eficacia y calidad en la prestación de los servicios públicos, constituye un requisito fundamental mantener una coherencia en las actuaciones de los distintos órganos de la Administración autonómica, demandando la creación de políticas integrales que den uniformidad y eficacia a la acción de ésta, así como avanzar en sendas de uso racional de recursos utilizando criterios de homogeneidad y economía de escala.

La promoción y aplicación de las tecnologías de la información, es y será, objetivo crucial de esta Administración, que pretende realizar un salto de calidad en los servicios que presta a sus ciudadanos.

En este nuevo desafío que asume la Administración autonómica es necesario conjugar dos ámbitos de actuación distintos, pero que deben ser complementarios: uno tecnológico y otro jurídico. El tecnológico debe analizar cuál es el punto de partida de nuestra Administración mediante la realización de un diagnóstico de la situación actual, y a partir de éste, dar respuestas técnicas a las necesidades que se plantean en este nuevo entorno tecnológico. Por su parte, el jurídico tiene que dar cobertura a las nuevas relaciones de la Administración con los ciudadanos, garantizando los derechos e intereses de los agentes que intervienen en unas adecuadas condiciones de seguridad jurídica.

El impulso de la Administración electrónica tiene sus precedentes en el Plan de Acción e-Europe 2002, aprobado por el Consejo Europeo en Santa María da Feira, y en el más cercano en el tiempo Plan de Acción e-Europe 2005 adoptado por el Consejo Europeo celebrado en Sevilla en junio de 2002.

En el marco de la iniciativa e-Europe 2005, los principales objetivos que la Unión Europea debe lograr en el año 2005 son:

- unos servicios públicos en línea modernos.
- administración en línea (“e-government”).
- servicios de aprendizaje electrónico (“e-learning”).
- servicios electrónicos de salud (“e-health”).

El esquema seguido para implementar los servicios públicos electrónicos en la Administración de la Junta de Extremadura debe ser el recogido en estos planes de la Unión Europea. Esto es, se parte de los cuatro niveles posibles de prestación de estos servicios en función del grado de interoperabilidad alcanzado, permitiendo, paralelamente, el uso de plataformas multicanal para el acceso a la red.

El primer nivel viene representado por aquellas funcionalidades que la Administración pone a disposición de los ciudadanos, a través de Internet, pero que no suponen la realización de transacción alguna —acceso a información estática—. Un segundo nivel supone la posibilidad de efectuar ciertos trámites a través de Internet, que evitan el desplazamiento de los ciudadanos a las oficinas públicas, mediante la utilización de medios de autenticación electrónica o sin ella —descarga de formularios, presentación de solicitudes—. El tercero representa aquellos procedimientos donde existe la posibilidad de interactuar por cuanto el ciudadano realiza sus trámites en la red y recibe también por esta misma vía la respuesta de la Administración. Por último, el cuarto nivel cerraría el círculo abriendo la posibilidad al ciudadano, no sólo de interactuar, sino de efectuar pagos en línea.

La situación actual de los servicios públicos electrónicos en la Administración de la Junta de Extremadura, donde el primer nivel se ha alcanzado ya de forma generalizada a través del portal del Sistema de Información Administrativa (SIA), motiva que la regulación se centre básicamente en los procesos incluidos dentro de los niveles segundo y tercero, si bien se contempla la posibilidad de alcanzar el nivel cuarto una vez se incorpore a los procedimientos en red una facilidad que permita el pago electrónico.

Para hacer efectivas las medidas esenciales de la iniciativa e-Europe 2005: “Una Sociedad de la Información para todos”, esto es, alcanzar una Administración en línea con servicios públicos de calidad, se llevarán a cabo los siguientes programas: elaboración del “Diagnóstico de la situación actual”, la “Constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico”, la “Implantación de una Infraestructura de Clave Pública (PKI)”, la “Creación de un Registro Telemático”, la “Adecuación de procedimientos a las nuevas tecnologías”, “Prestación de servicios en línea”, “Implementación de notificaciones telemáticas”, “Protección de datos de carácter personal” y “Accesibilidad”.

4.1. Diagnóstico de la situación actual.

Objetivos:

La introducción de medios informáticos y telemáticos en la gestión administrativa, estará presidida por los principios de eficiencia y proporcionalidad de las inversiones realizadas.

El cumplimiento de estos principios, nos obliga a realizar un diagnóstico de la situación actual existente en los principales sistemas y aplicativos informáticos de la Junta de Extremadura.

En este diagnóstico, se prestará particular atención a los medios técnicos necesarios en aquellas áreas de gestión que

inciden más directamente en las relaciones con los ciudadanos, para asegurar su utilización en condiciones de eficacia y de rentabilidad global.

Resulta necesario acometer de modo homogéneo para la Administración de la Junta de Extremadura, la introducción de las tecnologías de la información en áreas relativas a implantación de servicios administrativos sobre las nuevas plataformas de transmisión de información.

Metodología:

Con este estudio se pretende conocer el punto de partida, para precisar las medidas a adoptar con objeto de dotar a la Administración autonómica de nuevos servicios de Gobierno Electrónico que faciliten tanto su funcionamiento interno como su relación con el ciudadano.

Dicho estudio debe centrarse en los siguientes contenidos:

- SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PRINCIPALES SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA JUNTA DE EXTREMADURA

Servicios Orientados al Ciudadano: Sistemas de Front Office
Sistemas de Back Office
Infraestructura Tecnológica

- SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PROPUESTOS

Servicios de Información
Servicios de Cumplimentación de Formularios sin Firma
Servicios de Tramitación con Firma Electrónica
Servicios de Inicio de Trámites con Firma
Consulta de Datos Personales
Servicios de Tramitación Interna
Teleformación
Implicaciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos

- INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FRONT OFFICE Y BACK OFFICE

- INFRAESTRUCTURA PROPUESTA PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Infraestructura de Clave Pública (PKI)
Registro Telemático
Notificaciones Telemáticas
Oficina Virtual/Portal
Infraestructura de Comunicaciones Necesaria

- PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS PROPUESTOS

Calendario de Implantación

Estimaciones Económicas

Normativa:

El artículo 82º.1 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, dedicado a los medios telemáticos e informáticos, establece que la introducción de este tipo de medios en la gestión administrativa estará presidida por los principios de eficiencia y proporcionalidad de las inversiones realizadas.

Dado el carácter horizontal de esta medida, y a los efectos de agilizar la obtención del diagnóstico, se encomienda a la Consejería de Presidencia y a la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, en cuanto órganos competentes en la materia, abordar su ejecución.

4.2. Constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico.

Objetivos:

Una vez analizada y evaluada la infraestructura tecnológica existente, es necesario optar por una solución tecnológica que sea homogénea y compatible con las aplicaciones actualmente implantadas y que permita la interoperabilidad electrónica entre todos los departamentos de la Junta de Extremadura.

El objetivo es homogeneizar, racionalizar y dar uniformidad los aplicativos tecnológicos existentes, garantizando su compatibilidad con los nuevos aplicativos a desarrollar. Para ello es necesario constituir con carácter inmediato un órgano en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma en el que estén representados las diferentes Consejerías.

Es necesario impulsar actuaciones de concentración que hagan posible aprovechar las ventajas que el tamaño de una administración como la nuestra permite. En definitiva, impulso de acciones coordinadas en la creación de infraestructuras en el ámbito de una Administración que mediante el uso de las técnicas y principios de la administración electrónica, ofrezca servicios de calidad y próximos al ciudadano en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Metodología:

Para abordar esta medida se requiere la elaboración y aprobación de una disposición de carácter general en la que se regule la composición, organización y funcionamiento de dicho órgano.

Por ello se encomienda a la Consejería de Presidencia la elaboración y tramitación del procedimiento de elaboración de esta

disposición de carácter general, para que pueda ser aprobada por el Consejo de Gobierno en un breve período de tiempo.

La Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico tendrá, entre otras funciones, la misión de velar por la compatibilidad e interoperabilidad de los nuevos aplicativos informáticos, electrónicos y telemáticos, con los ya existentes, garantizando la integración entre los aplicativos de las diferentes Consejerías, con criterios de homogeneidad y economías de escala.

Normativa:

El artículo 82.2 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, contempla la existencia, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, de un órgano de carácter interdepartamental, cuya composición, organización y funcionamiento se determinará reglamentariamente, y cuya función será homogeneizar, racionalizar y dar uniformidad a los aplicativos tecnológicos.

4.3. Implantación de una Infraestructura de Clave Pública en la Administración de la Junta de Extremadura.

Objetivo:

La denominada Revolución Tecnológica está haciendo cambiar significativamente las relaciones entre la Administración y el ciudadano.

Una parte importante de la población está demandando una utilización más generalizada de estas Nuevas Tecnologías, y la Administración debe dar respuesta a esas nuevas exigencias.

Para ello, la seguridad en las transacciones es un requisito imprescindible. Las distintas Administraciones y los ciudadanos necesitan que sus comunicaciones sean seguras en términos de garantizar la identidad, confidencialidad e integridad, con el objetivo de que se faciliten al máximo, con las debidas garantías, sus relaciones a través de las redes de comunicaciones.

Una infraestructura básica destinada a obtener esta seguridad y otorgar validez legal en las transacciones electrónicas es la denominada "Infraestructura de Clave Pública", que permita autenticar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre ciudadanos, empresas u otras instituciones y administraciones públicas a través de las redes abiertas de comunicación. Una Infraestructura de Clave Pública es un conjunto de protocolos, servicios y estándares que soportan aplicaciones basadas en criptografía de clave pública y firma digital, y que puede dotar de las características anteriores de identidad, confidencialidad, integridad y no repudio a las relaciones electrónicas entre Administraciones, organizaciones y/o ciudadanos.

La Infraestructura de Clave Pública está compuesta por distintas partes (autoridades) en las que todos los usuarios de la infraestructura confían, como:

- La Autoridad de Certificación.
- La Autoridad de Registro.
- La Autoridad de Fechado Digital.

Esta Infraestructura de Clave Pública permitirá la utilización de la firma electrónica reconocida, que tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

El objetivo de este programa es dotar a la Administración de las infraestructuras necesarias para garantizar la identidad, confidencialidad, integridad y no repudio de las relaciones electrónicas entre Administración y ciudadanos y también dentro de la propia Administración, tanto técnica como normativamente.

Metodología:

La principal consecuencia de la utilización de la firma electrónica reconocida es la posibilidad de realización de determinados trámites administrativos, en los procedimientos administrativos que se determinen y para los actos que se especifiquen, desde el propio ordenador personal, sin necesidad de desplazamiento alguno a dependencias de la Administración.

Dentro de este marco global, las actuaciones específicas que delimitan la funcionalidad de esta infraestructura son:

- Disponer de certificados digitales reconocidos como base para garantizar las transacciones electrónicas, tanto internas como de cara al ciudadano.
- Disponer de las oficinas de registro en las que realizar la comprobación de la identidad de los usuarios.
- Disponer de un sistema de directorio en el que publicar los certificados y las listas de certificados revocados.
- Disponer de un sistema de sellado de tiempo para garantizar la fecha y hora de las transacciones.

Normativa:

En el ámbito nacional y europeo, el marco normativo queda delimitado principalmente por:

- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco

comunitario para la firma electrónica [Diario Oficial nº L 013 de 19/01/2000 P.0012-0020].

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 45).

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, en la que se regula el reconocimiento de su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación.

El artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, regula la incorporación de medios técnicos a la Administración, pudiéndose destacar el mandato genérico contenido en su apartado 1º: “Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes”.

El resto de apartados del citado precepto condiciona la utilización de los programas y aplicaciones electrónicos, informáticos y telemáticos al “... respeto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento”, así como a la aprobación previa por el órgano competente, quien deberá difundir públicamente sus características.

La propia Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, en su artículo 4 contempla que las Administraciones públicas, con el objeto de salvaguardar las garantías de cada procedimiento, podrán establecer condiciones adicionales a la utilización de la firma electrónica en los procedimientos. Dichas condiciones podrán incluir, entre otras, la imposición de fechas electrónicas sobre los documentos electrónicos integrados en un expediente administrativo.

Hay que destacar que las medidas a adoptar en tal sentido se incardinan fundamentalmente en el concepto de “procedimiento administrativo común”. Así se deriva de la naturaleza de las cuestiones a abordar, como lo prueba la legislación europea, estatal y de las Comunidades Autónomas producida hasta el momento. El referido concepto conecta con las competencias, que, en materia de procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia, ha asumido la Comunidad Autónoma de Extremadura (art. 7.1.29. del Estatuto de Autonomía de Extremadura).

En el ámbito autonómico, la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, encomienda a la Consejería de Presidencia promover, coordinar y dotar de homogeneidad todo lo relativo a la mejora

de los servicios y de la calidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluidas las actividades de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación de procedimientos, evaluación de la Administración, mejora estructural de los organigramas, del procedimiento, del trabajo y formación del personal.

Para la ejecución de esta medida, se abordarán dos tipos de actuaciones claramente diferenciadas. Desde el punto de vista jurídico, es necesario establecer un marco normativo que dé cobertura a la utilización de la firma electrónica reconocida en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con respeto a las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento, encomendándose a la Consejería de Presidencia la elaboración del Anteproyecto y tramitación del procedimiento de elaboración de esta disposición de carácter general, para que pueda ser aprobada por el Consejo de Gobierno.

Desde el punto de vista tecnológico es necesario implantar los servicios de certificación y firma electrónica, para lo cual, la Consejería de Presidencia realizará un estudio económico de las diferentes opciones existentes en el mercado, al objeto de optar por la solución más idónea desde el punto de vista técnico y económico.

4.4. Creación de un registro telemático.

Objetivos:

Los registros telemáticos abren definitivamente la Administración al ciudadano al permitir la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas. La creación de estos registros debe ir acompañada de las necesarias garantías jurídicas y técnicas para que el sistema sea viable y los ciudadanos puedan acceder sin dificultad, tanto a los nuevos servicios en línea, como a toda la información disponible en la red.

Estos registros permitirán la recepción de documentos electrónicos enviados desde cualquier lugar y en cualquier momento. El Registro emitirá un justificante de la recepción de los documentos presentados por el interesado en el que se hará constar el asiento de entrada.

Metodología:

El artículo 38.9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común habilita a las Administraciones Públicas para crear registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, con sujeción a los mismos requisitos exigidos para su presentación en una oficina física. Los registros telemáticos sólo

estarán habilitados para la recepción o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los procedimientos y trámites de la competencia del órgano o entidad que creó el registro y que se especifiquen en la norma de creación de éste, así como que cumplan con los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información que igualmente se señalen en la citada norma.

Normativa:

Para ejecutar esta medida la Consejería de Presidencia abordará la elaboración y tramitación del marco jurídico necesario que garantice las condiciones de seguridad jurídica en la utilización de este tipo de medios, y paralelamente, se estudiará la solución más idónea desde el punto de vista técnico y económico para la implantación de este aplicativo.

4.5. Adecuación de procedimientos a las nuevas tecnologías (tramitador de expedientes).

Objetivos:

Dentro de las posibilidades que las nuevas tecnologías nos ofrecen, la gestión automatizada es uno de los pilares para que la Administración funcione de una manera más racional, más eficaz, en un menor tiempo, y con un menor nivel de errores; en suma, con mayores cotas de eficiencia redundando en beneficio de todos.

Metodología:

En el marco de este programa, se llevará a cabo un inventario de los aplicativos existentes en las diferentes Consejerías, para a partir de su estudio, y con el asesoramiento de la Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico, elaborar unos criterios técnicos a tener en cuenta en la adquisición o desarrollo de nuevos aplicativos informáticos, con el objetivo de garantizar su integración, e interoperabilidad entre los diferentes Departamentos.

Con esta medida se pretende conocer, integrar y compartir recursos, concentrando actuaciones tendentes a satisfacer necesidades comunes.

4.6. Tramitación de procedimientos electrónicos y prestación de servicios públicos en línea.

Objetivos:

El objetivo de este programa es posibilitar la realización de trámites sin desplazamiento y desde cualquier lugar. Para ello, las administraciones públicas tienen que habilitar todos los canales de acceso posibles a las mismas (Internet, nuevos dispositivos conectados a la red como WAP, call center integrados, etc.).

La finalidad no es otra que ofrecer un Servicio 365 * 24. El ciudadano y la empresa se están acostumbrando en la red a que las consultas de información y las transacciones se pueden realizar con la comodidad de ausencia de horarios de apertura. Los servicios públicos, salvo en casos puntuales y específicos que por su idiosincrasia exigen de este servicio ininterrumpido, como son los de seguridad ciudadana o los sanitarios, tienen una enorme dificultad de carácter organizativo para la prestación de servicios las 24 horas del día, máxime teniendo en cuenta el alto coste que ello supondría.

Metodología:

Para la implementación de estos nuevos servicios es preciso conocer quién o quiénes demandan la administración electrónica y qué se está demandando de forma prioritaria. Dar respuesta a estas preguntas conlleva analizar las expectativas y necesidades de los ciudadanos, y su satisfacción garantizará la eficacia de las mismas.

Por ello, para la ejecución de este programa, y una vez implantada la firma electrónica reconocida, así como el registro telemático, cada Consejería, previo estudio del impacto de la medida, implementará progresivamente servicios públicos en línea en el ejercicio de su competencia.

Este tipo de servicios será complementario de los servicios públicos tradicionales, y accesible por los colectivos especiales como pudieran ser personas de avanzada edad, discapacitados, personas que desarrollan su actividad en el hogar, etc., evitando con ello que se produzcan desequilibrios en la prestación de estos servicios.

4.7. Implementación de notificaciones telemáticas.

Objetivo:

El objetivo de este programa es habilitar técnica y jurídicamente la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos para la práctica de la notificación, posibilitando la realización de este trámite a través de una dirección electrónica.

Metodología:

El artículo 59. 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común habilita a las Administraciones Públicas, establece una serie de condicionantes y requisitos para que la notificación se practique utilizando medios telemáticos. Así se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como

preferente o consentido expresamente su utilización, identificando además la dirección electrónica correspondiente, que deberá cumplir con los requisitos reglamentariamente establecidos.

En estos casos, la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica.

Cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el siguiente apartado, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

Para ejecutar esta medida la Consejería de Presidencia abordará la elaboración y tramitación del marco jurídico necesario que garantice las condiciones de seguridad jurídica en la utilización de este tipo de medios, y paralelamente, se estudiará la solución más idónea desde el punto de vista técnico y económico, para la implementación de este servicio.

4.8. Protección de Datos de Carácter Personal.

Objetivo:

La utilización de estos nuevos canales de comunicación que facilitan la interoperabilidad entre los ciudadanos y la Administración, conlleva la transmisión de datos personales cuya protección es necesario salvaguardar.

Las medidas encaminadas a proteger este tipo de ficheros, contribuyen a garantizar la confianza de los ciudadanos en su relación con la Administración.

Metodología:

Tanto la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los Datos de Carácter Personal, como el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal”, contemplan una serie de medidas de seguridad a adoptar con dichos ficheros.

Para ejecutar dichas medidas, es necesario abordar acciones encaminadas a homogeneizar y coordinar el proceso de adecuación a la Legislación de Protección de Datos de Carácter Personal por parte de las distintas Consejerías.

Para ello la Consejería de Presidencia elaborará un documento informativo común que sirva de referencia para las distintas acciones a tomar por parte de las diferentes Consejerías.

4.9. Accesibilidad.

Objetivo:

El acceso a las páginas web y a su contenido presenta una serie de problemas para las personas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas, así como para las personas de edad avanzada, que pueden verse imposibilitados para acceder a la información y a los servicios que ofrecen los nuevos canales de comunicación.

En junio de 2000, la Cumbre de Santa María da Feira aprobó el Plan de Acción “e-Europe 2002”, con el que se pretendía conseguir que la Sociedad de la Información fuera accesible para todos los ciudadanos de la UE: para ello, se recomendaba prestar especial atención a las personas discapacitadas y luchar para evitar la exclusión en relación con la información.

El Consejo de la Unión Europea, mediante Resolución de 25 de marzo de 2002 sobre el Plan de Acción e-Europa 2002, dicta una serie de pautas sobre la accesibilidad de los sitios web públicos y su contenido.

El objetivo de este programa es conseguir que las páginas web de la Junta de Extremadura sean fácilmente accesibles para todos los ciudadanos, y en particular para aquéllos que sufren alguna discapacidad y los ancianos, un colectivo en constante crecimiento.

Metodología:

Para suprimir las barreras y evitar la exclusión de dicho colectivo en el acceso a la información de la web oficiales de la Junta de Extremadura, se ha decidido eliminar los obstáculos existentes empleando técnicas específicas de diseño de sitios web basadas, a su vez, en normas relativas a los contenidos, la estructura y la codificación de dichos sitios, normas que han sido desarrolladas por el Consorcio Internacional World Wide Web (W3C)/Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI), a través del Programa de investigación en materia de aplicaciones telemáticas de la Comisión, que ha desarrollado una serie de pautas (Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web, WCAG1.0) que se consideran como unas normas de referencia mundial en el proceso de diseño de sitios web.

Para ejecutar este programa, las Consejerías responsables de páginas web oficiales abordarán, con carácter prioritario, las medidas necesarias para lograr que la información que se ofrece a través de estos canales de comunicación sea accesible por todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, eliminando las barreras existentes para los diferentes colectivos.

EJE V. IMPLICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Objetivos y programas de ejecución.

Este ambicioso Plan de Modernización no puede abordarse con garantías de éxito sin la implicación necesaria de los empleados públicos.

Los recursos humanos son un elemento clave en este proceso de cambio; en este sentido resulta fundamental lograr la motivación de los empleados públicos por su trabajo y desarrollar la comunicación interna, así como potenciar su participación.

Lejos ya de los tiempos en los que el funcionario se concebía como una generación surgida del orden burocrático que esgrimía el procedimiento de complicados expedientes para ejercer su función como un poder, las nuevas generaciones de empleados públicos, participan de una cultura de servicio a la sociedad en la que la gestión de los recursos públicos en beneficio de los ciudadanos, es su único argumento profesional.

Hoy en día se exige a la Administración la conducta de un buen gestor, para cuyo cumplimiento precisa rodearse de cualificados empleados públicos que participen no sólo técnicamente sino también en su cultura, modos y actitudes, de esa impronta de servicio a la sociedad.

De aquí la importancia de una acción formativa decidida y continuada sobre el factor humano en la organización pública.

Es necesario instrumentar la formación con el objetivo de elevar el nivel de calidad de los servicios públicos dedicando una especial atención a la cualificación de los empleados públicos. Para ello será necesario arbitrar medidas de impulso e incentivación adecuadas, para lograr la implicación de los recursos humanos en la consecución de los objetivos de modernización planteados.

Para el logro de estos objetivos se articularán los siguientes programas: "Formación de los empleados públicos en técnicas de calidad y nuevas tecnologías" y aplicación a la formación de las nuevas tecnologías "Teleformación".

5.1. Formación en técnicas de calidad.

Objetivos:

El objetivo es el diseño de un programa de formación para empleados públicos basado en los mecanismos de modernización de la Administración, particularmente en lo relativo al conocimiento de las técnicas de gestión en calidad.

La mejora de la calidad en la prestación del servicio público es un objetivo ambicioso y necesario, y por ello necesita de la oportuna reflexión.

Para conseguir un resultado satisfactorio hay que incidir en la formación e implicar a los empleados públicos en la cultura de la calidad, ya que la calidad no es simplemente la aprobación de una carta de servicios, sino que requiere un esfuerzo notable en la previa evaluación y análisis del servicio que se presta, a los efectos de identificar las disfuncionalidades, y corregir los defectos detectados.

Metodología:

A través de los Planes de Formación elaborados en los distintos centros destinados a la formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Junta de Extremadura, en sus diferentes ámbitos funcionales, se diseñarán cursos formativos específicos sobre la calidad en los servicios públicos, dirigidos tanto a Directivos como al resto de empleados públicos.

La cultura de la calidad constituye un enfoque innovador en la gestión actual de nuestras Administraciones, que han de orientar su actividad hacia los usuarios de los servicios y al logro de resultados acordes con las expectativas de éstos, es decir, que respondan a las demandas ciudadanas. Se basa en la mejora continua de la prestación del servicio, a partir del análisis de objetivos y la evaluación de los resultados obtenidos.

Este enfoque ha estado presente en los últimos Planes formativos desarrollados en la Junta de Extremadura, persiguiéndose ahora su ampliación a través de tres objetivos pedagógicos básicos:

- Difundir un conjunto de conceptos sobre la gestión de la calidad de los servicios, de utilidad para comprender su importancia en el ámbito público.
- Introducir y extender las técnicas de evaluación, enfatizando la necesidad de incorporar objetivos claros y medibles en todas las unidades y puestos de la organización.
- Estudiar y proponer instrumentos de apoyo a la gestión de calidad, así como métodos de medición contrastados y/o en práctica en el conjunto de las Administraciones Públicas.

Sin perjuicio de la programación de acciones específicas sobre estas materias, no cabe olvidar que los Planes de Formación deberán contemplar módulos transversales orientados a un cambio en la cultura y la praxis de la gestión pública. Se trata, en suma, de que junto a orientaciones ya contenidas en los textos legales (eficacia, economía, imparcialidad, etc.), se transmitan también pautas de trabajo inspiradas en los principios de la ética pública: la innovación, la creatividad, la flexibilidad, la actitud ante el aprendizaje, los valores democráticos, la vocación de servicio, el trabajo en equipo, la implicación en los objetivos, etc.

5.2. Formación en nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Objetivos:

La implantación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones reportan una gran utilidad en la mejora de la prestación de los servicios públicos, no obstante su utilización no está exenta de dificultad para los empleados públicos.

Por ello, es necesario diseñar un programa de formación específico para empleados públicos que permita rentabilizar la funcionalidad y versatilidad de estos nuevos aplicativos tecnológicos.

Metodología:

También en este apartado, los Planes de Formación programados por los distintos centros destinados a la formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Junta de Extremadura, están llamados a priorizar el diseño de cursos formativos específicos sobre nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Como es sabido, la Junta de Extremadura mantiene una decidida apuesta por incorporar esta Comunidad Autónoma a la denominada sociedad de la información y del conocimiento, factor de suma importancia en nuestro desarrollo regional.

Lógicamente, la Administración autonómica no iba a ser ajena a esa política, pues la puesta en práctica de muchos de los objetivos diseñados en este Plan estratégico tiene que ver con una utilización racional de las nuevas tecnologías. Por lo demás, si el tipo de Administración Pública ha de responder al modelo de sociedad, no cabe duda que los cambios experimentados en ésta han de tener reflejo en la incorporación de nuevos instrumentos de gestión al ámbito público; dicho en otras palabras: a una sociedad altamente tecnificada, le corresponderá una Administración con elevado nivel de herramientas tecnológicas.

En tal contexto, la necesidad de formación en el uso de las nuevas tecnologías se descubre por sí misma. Por ello, los Planes de Formación continuarán incidiendo de modo muy particular en esta área, con el fin de permitir el manejo de los programas y herramientas informáticas, así como el acceso a las nuevas redes y lenguajes de la sociedad de la información; actuando, tanto sobre usuarios actuales y potenciales de estas tecnologías, como sobre los propios profesionales informáticos.

5.3. Teleformación.

Objetivos:

Uno de los objetivos de la iniciativa e-Europe 2005 es conseguir implementar unos servicios de aprendizaje electrónico (“e-learning”).

Aunque la formación a distancia no es un concepto nuevo, sí lo es el concepto de teleformación, que, aunque se basa en la misma idea, amplía en gran medida sus posibilidades. Gracias a las tecnologías de la información, y mediante el uso de herramientas multimedia, es posible transmitir conocimientos vía telemática, así como establecer canales de comunicación entre el formador y el alumno, sin que ambos tengan que coincidir en un mismo espacio físico y temporal.

Esta modalidad de formación virtual es un concepto novedoso de formación ya que los sistemas de comunicación, los métodos de información, las herramientas multimedia y la interacción profesor-alumno, hacen que la metodología aplicada sea práctica, personalizada y gratificante.

Metodología:

En sintonía con lo planteado en el presente Plan, la Junta de Extremadura viene programando un creciente bloque de cursos a distancia, desarrollados íntegramente a través de Internet (Programa On-line, o Escuela virtual). Con ello se persigue, además de proporcionar un aprendizaje sobre las materias elegidas, obtener un valor añadido consistente en familiarizar a nuestro personal con la utilización de herramientas telemáticas, y en general, con las nuevas tecnologías, cada vez más necesarias para un eficaz desempeño de los puestos de trabajo.

Hemos de admitir que una parte del futuro de la labor formativa pasa por el empleo de las redes de telecomunicación; un futuro que es ya presente ante el imparable auge de las nuevas tecnologías. Ciertamente, instrumentos como Internet permiten superar barreras geográficas, acceder a un aprendizaje flexible y sin horarios rígidos, que puede ser conciliado con otras ocupaciones cotidianas. Las plataformas didácticas “on-line”, pese a que pueden ser todavía mejoradas, ofrecen un entorno interactivo que posibilita aprender de forma personalizada y mantener un contacto virtual con el resto de alumnos o profesores-tutores a través de foros, correo electrónico y chats. Y ello es compatible con la programación de algunas sesiones presenciales, pues el directo contacto humano constituye aún una pieza insustituible.

Así para abordar este programa, se continuarán implementando servicios de teleformación en los centros donde se imparte formación continua a los empleados públicos al servicio de la Administración de la Junta de Extremadura, como herramienta complementaria a los métodos tradicionales, y que permiten universalizar la formación superando las limitaciones de espacio físico y temporal en las aulas.