

¿Un nuevo sistema de trabajo?

- El concepto de Administración está cambiando/ha cambiado ya, ¿han cambiado las personas?
- Necesaria gestión del cambio
- Necesaria formación
- Necesario liderazgo

Parámetros fundamentales

- Transformación de procesos de trabajo
 - Diseño de los nuevos procedimientos (deben tener en cuenta ENS y ENI)
 - Racionalización y simplificación

- La tecnología ayuda, mas no es decisiva

Algunas reflexiones

- No pretendamos que las cosas cambien si hacemos siempre lo mismo
- Lo que hagas sin esfuerzo y con presteza, durar no puede, ni tener belleza
- El que ha comenzado bien, está a mitad de la obra
- Tanto si te crees capaz como si te crees incapaz, tendrás razón

Algunas ideas

- Construir una Administración “ciudadano-céntrica” de verdad
- Necesaria una redefinición
 - En el diseño de procedimientos
 - En el diseño de webs
 - En el intercambio de datos entre AA.PP.
- Necesario un liderazgo político

....y algunas reflexiones

- Lo que antes perduraba, ahora cambia a una velocidad vertiginosa
- La tecnología ha propiciado un cambio en el modelo de relación. La presencia de la web tiene una importancia capital.
- Si nosotros no hacemos el cambio, otros, desde fuera, nos lo impondrán

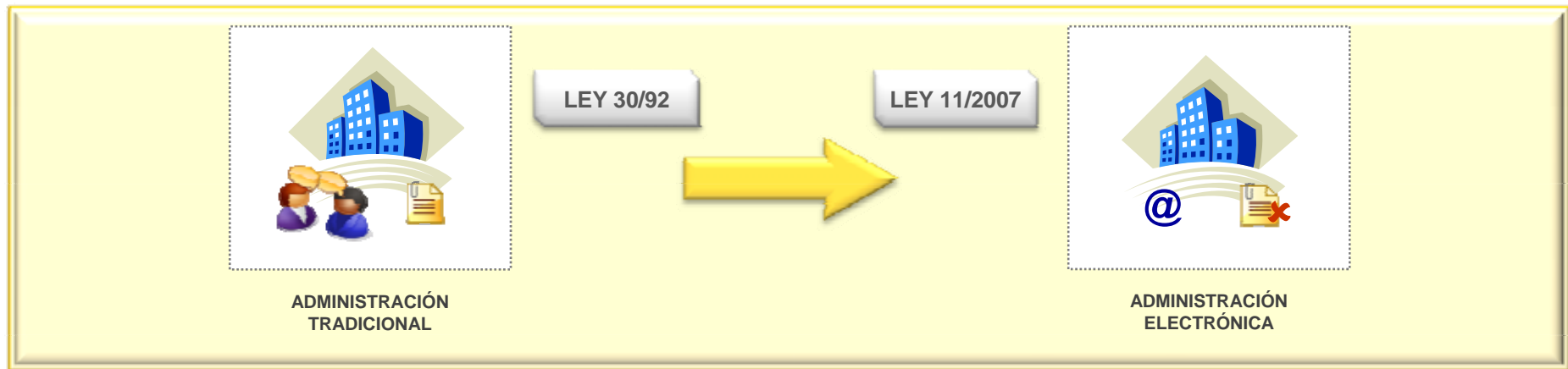
Nuestro marco

- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: Regulación del uso de medios electrónicos
- Ley 59/2003 de firma electrónica: validez de la firma electrónica reconocida
- Castilla y León:
 - Decreto 118/2002: Regula las transmisiones por telefax
 - Decreto 40/2005: Regula el uso de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Junta de Castilla y León
 - Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento 2007-2013: impulso de la E-Administración
 - Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León 2008-2011 Universalizar los servicios públicos mediante el acceso electrónico
- **Ley 11/2007** : Garantiza a los ciudadanos el derecho a relacionarse con la administración por medios electrónicos. **Normativa de desarrollo**
- **Ley 2/2010**, de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública

Implicaciones de la Ley 11/2007

- La Ley es un **desarrollo del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas** definido en la Ley 30/92 para su adaptación a la administración electrónica.
- La Ley **amplia los derechos de los ciudadanos** ya que establece el derecho de los ciudadanos a realizar los trámites administrativos por medios electrónicos, con el objetivo de incrementar la transparencia y facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración.
- Por su carácter básico, al amparo del artículo 18 de la Constitución, afecta a todas las Administraciones Públicas, **por lo que las obliga** a ofrecer sus servicios por Internet, móviles o cualquier medio electrónico futuro.
- El **plazo para la adaptación** de las AAPP finalizó el **31 de diciembre de 2009**. Matizable

Cambio de paradigma y oportunidad



Oportunidad para mejorar la calidad y agilidad en la prestación de servicios públicos y la gestión interna.

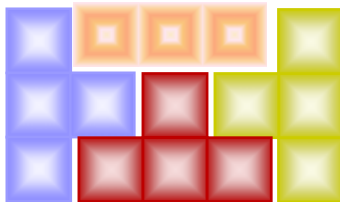
Reducción de cargas administrativas

Incremento de eficacia y eficiencia

PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN CASTILLA Y LEÓN 2009-2011

El éxito: un equipo, un todo

- Adaptarnos a esta ley es responsabilidad de **todos nosotros**.
- Si alguien no está preparado, **afecta a todos**.
- Trabajo por un **objetivo común** y prioritario



La Consejería de Administración Autonómica, pone a disposición de las Consejerías todos los medios disponibles para facilitar el proceso de trabajo.

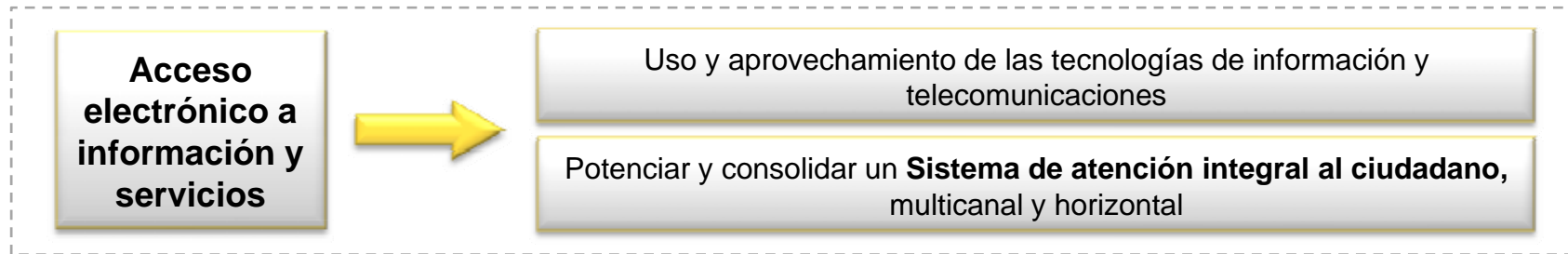
PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

- UNA ADMINISTRACIÓN MÁS FÁCIL: PROGRAMA “EN RED”
- Plan de implantación de la Administración electrónica en Castilla y León 2009-2011

Cómo hacerlo posible

- El Plan identifica las acciones a seguir para implantar eficazmente la administración electrónica, y cuya implantación requiere un análisis de los requerimientos que la propia Ley 11/2007 establece.
- Estas acciones se refieren a:
 - **Acceso a los servicios electrónicos:** medidas que facilitan el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos.
 - **Modelo de implantación:** medidas que permiten la transformación de las formas de actuación y adaptación de los procedimientos.
 - **Desarrollo tecnológico:** medidas que proporcionan los elementos de procesado de información, garantizando la validez jurídica de los actos e informaciones que procesen.
 - **Proyectos Transversales:** el cumplimiento de los objetivos del Plan, requieren de cuatro proyectos transversales que hagan efectiva su implantación:
 - Recursos humanos, materiales y económicos
 - Colaboración Administrativa
 - Divulgación
 - Desarrollo Normativo

Cómo hacerlo posible > Acceso a los Servicios electrónicos

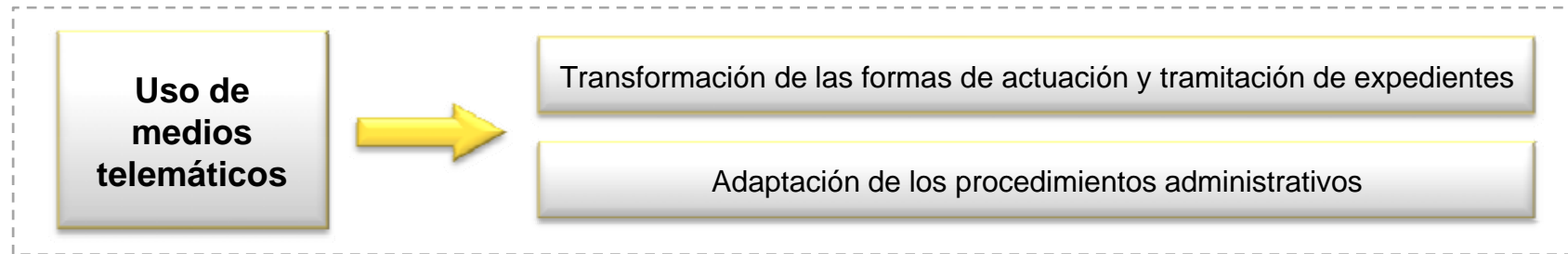


Actuaciones para el desarrollo del sistema de atención integral al ciudadano

ACTUACIONES

1. Referidas a la creación del Portal de administración electrónica
2. Para el desarrollo del canal 012 como centro de atención e-administración
3. Para la implantación de la administración electrónica en las oficinas integradas de información y atención al ciudadano

Cómo hacerlo posible > Modelo de implantación



Actuaciones cuya implantación requiere analizar los requerimientos de la Ley 11/2007



ACTUACIONES

1. Las relativas a la Base de Datos de Información Administrativa y adecuación del inventario automatizado de procedimientos administrativos
2. De simplificación e interoperabilidad
3. Para la selección de los procedimientos para nivel 3
4. Para la selección de los procedimientos para nivel 4
5. Para la adecuación del 012

Cómo hacerlo posible > Desarrollo Tecnológico

Implantación efectiva de la Administración Electrónica



Disponer de elementos y sistemas que permitan el procesado de la información involucrada:
“Plataforma corporativa de administración electrónica”



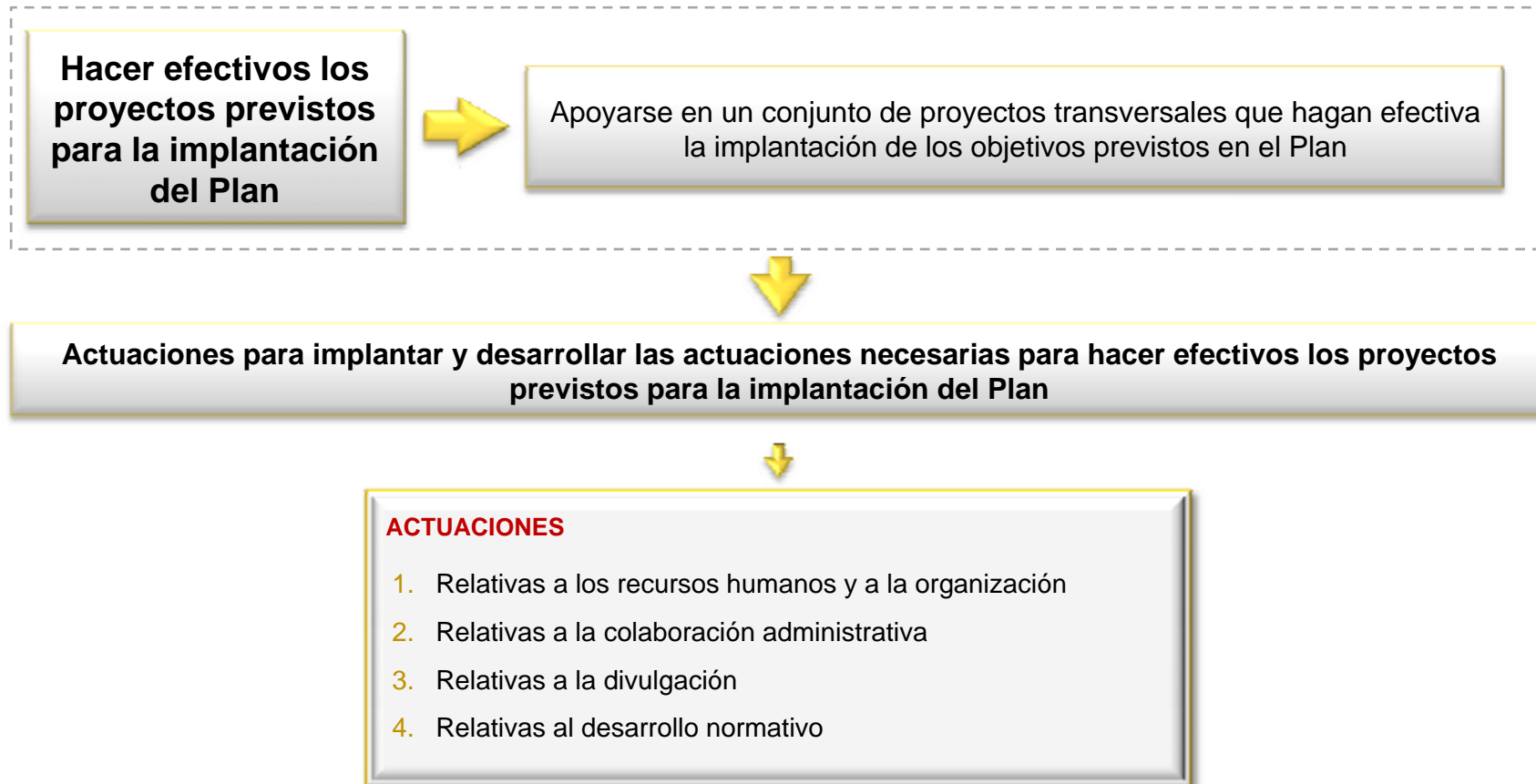
Actuaciones para el desarrollo de la Plataforma Corporativa de Administración Electrónica



ACTUACIONES

1. Para al e-Identificación
2. Para la e-Tramitación
3. Para la interoperabilidad
4. Para la e-Notificación
5. Para el Modelo Básico de Información
6. Para la Conservación Documental
7. Para el desarrollo e implantación de las Copias electrónicas
8. Para aplicar un Gestor de expedientes
9. Para el Archivo
10. Para aumentar la disponibilidad de la Plataforma corporativa de administración electrónica
11. Para mejorar la red corporativa de telecomunicaciones de la Administración de la CyL
12. Para mejorar el Sistema de Información Administrativo Único (SIAU)

Cómo hacerlo posible > Proyectos Transversales



Cómo hacerlo posible



Beneficios del Plan

CALIDAD	GESTIÓN	SEGUIMIENTO
<p>Garantiza una mejora y calidad de los servicios de la Administración de Castilla y León desde distintos enfoques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación hacia resultados: satisfacen plenamente a todos los grupos de interés. ✓ Orientación a los ciudadanos: responder a las necesidades y expectativas que los ciudadanos tienen en cada momento. ✓ Gestión por procesos: un conjunto de procesos claro e integrado posibilita y garantiza la implantación sistemática de las políticas, estrategias y planes de la organización. ✓ Desarrollo e implicación de las personas: personal preparado y cualificado. ✓ proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora: aprovechar las oportunidades que brindan las tecnologías de la información y de las comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión y control eficaz ante posibles cambios tecnológicos, organizativos, de gestión y presupuestarios. ✓ Las Secretarías Generales de las Consejerías de la Junta de Castilla y León serán los órganos responsables de la ejecución directa y material del Plan, estando respaldadas por la Consejería de Administración Autonómica. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en grupos de trabajo y comisiones. ✓ Acceso a informes de seguimiento e implantación del Plan elaborados por el Comité Técnico, creado para dar soporte técnico y administrativo.

Algunos de nuestros datos

- Sede electrónica en noviembre de 2009
www.tramitacastillayleon.jcyl.es
- En ella se acceden a más de 800 procedimientos (el 87% del total)
- Hay disponibles 40 completamente teletramitables y 72 servicios electrónicos (registros, consultas,...)
- En ella se accede a la ventanilla electrónica del ciudadano

Más datos (15 de noviembre de 2010)

- Usuarios autorizados en SUFO: 1.300
- Aplicaciones con consultas automatizadas (SOA): 9
- Consultas realizadas: 1.405.000
- Documentos firmados electrónicamente: más de 3 millones

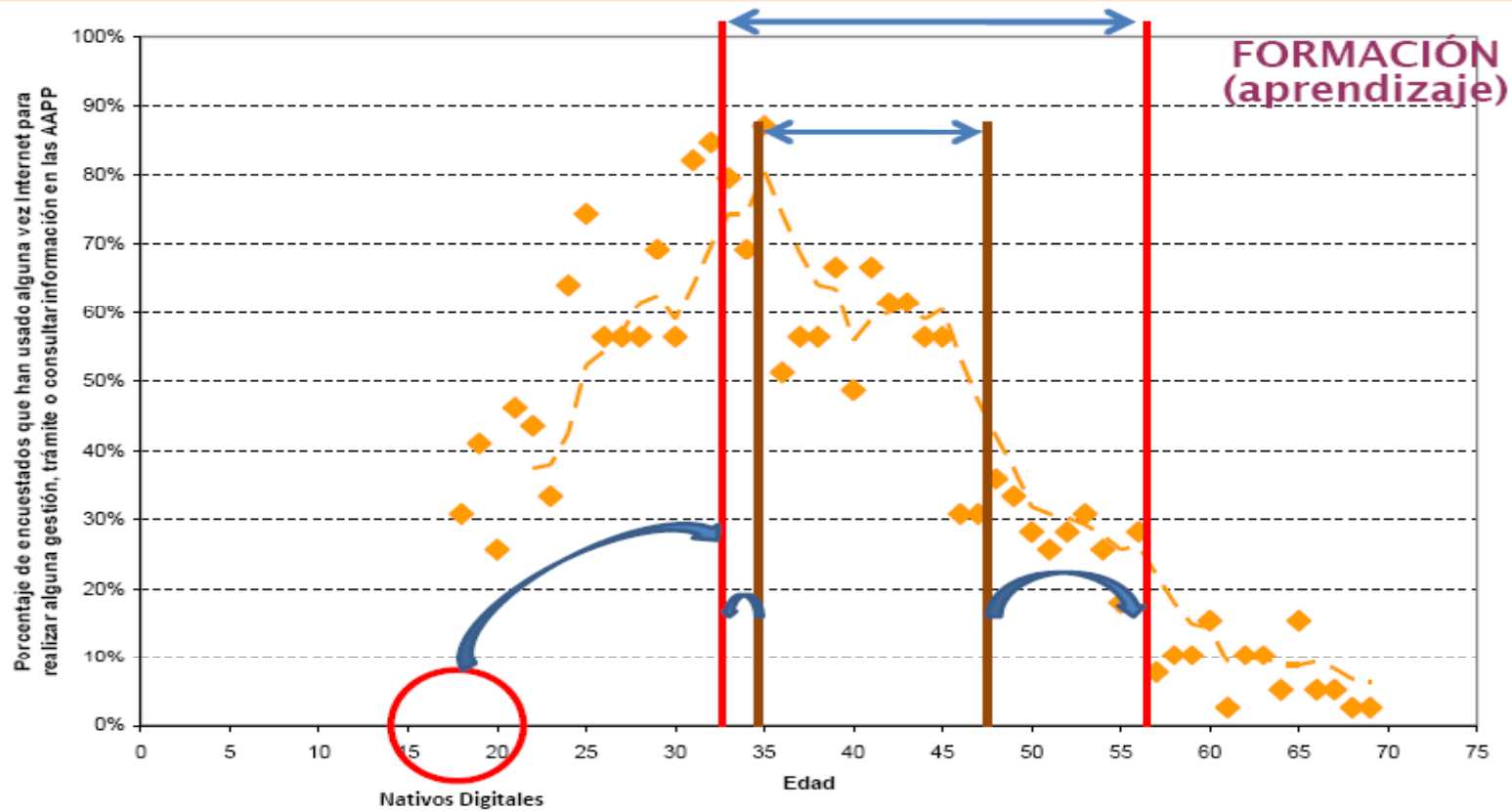
Medidas de simplificación adoptadas

- Decreto de medidas relativas a la simplificación documental (marzo 2009) y sus órdenes de desarrollo (mayo de 2009)
- Programa de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas, dentro del marco del Acuerdo del Diálogo Social, suscrito el pasado 6 de mayo.
- Decreto por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (octubre 2010)

Imprescindible: la formación de los empleados públicos

- Portal de formación: e-learning
- Aprendizaje colaborativo, basado en TIC
- Web de acogida
- Formación en materia de TIC y de administración electrónica

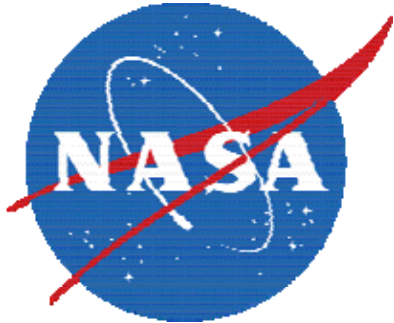
Evolución del uso de la e-administración en los próximos años



Grandes retos

- Adecuar nuestro funcionamiento a lo que nuestros ciudadanos demandan

Cuando la NASA comenzó con el lanzamiento de astronautas al espacio, descubrieron que los bolígrafos no funcionarían sin gravedad (o con gravedad cero), pues la tinta no bajaría hasta la superficie en que se deseara escribir.



Solución A):

Resolver este problema, les llevó 6 años y 12 millones de dólares. Desarrollaron un bolígrafo que funcionaba: bajo gravedad cero, al revés, debajo del agua, prácticamente en cualquier superficie incluyendo cristal y en un rango de temperaturas que iban desde abajo del punto de congelación hasta superar los 300 grados centígrados.

Solución B):

¿Y qué hicieron los rusos? Utilizaron un lápiz!

Uno de los más memorables casos de estudio de la gestión japonesa fue el caso de la caja de jabón vacía, que ocurrió en una de las más grandes empresas de cosmética de Japón. La compañía recibió la queja de un consumidor que compró una caja de jabón y estaba vacía....



Inmediatamente las autoridades aislaron el problema a la cadena de montaje, que transportaba todas las cajas empaquetadas de jabón al departamento de reparto. Por alguna razón, una caja de jabón pasó vacía por la cadena de montaje.

Los altos cargos pidieron a sus ingenieros que encontraran una buena y rápida solución del problema.

Solución A):

De inmediato, los ingenieros se lanzaron a su labor para idear una máquina de rayos X con monitores de alta resolución manejados por dos personas y así vigilar todas las cajas de jabón que pasaran por la línea para asegurarse de que no fueran vacías. Sin duda, trabajaron duro y rápido.

Solución B):

Cuando a un empleado común en una empresa pequeña se le planteó el mismo problema, no entró en complicaciones de rayos X, robots, equipos informáticos o complicados; en lugar de eso planteó otra solución: Compró un potente ventilador industrial y lo apuntó hacia la cadena de montaje. Encendió el ventilador, y mientras cada caja pasaba por el ventilador, las que estaban vacías simplemente salían volando de la línea de producción.



Un magnate hotelero viaja a una ciudad Hindú por segunda vez a un año de distancia de su primer viaje, al llegar al mostrador de un hotel inferior en estrellas a los de su cadena, el empleado le sonrío y lo saluda diciéndole:

Bienvenido nuevamente señor, que bueno verlo de vuelta en nuestro hotel.

Sorprendido en gran manera ya que a pesar de ser una persona tan importante, le gusta el anonimato y difícilmente el empleado tendría tan buena memoria para saber que estuvo allí un año antes, quiso imponer el mismo sistema en su cadena de hoteles ya que ese simple gesto lo hizo sentir muy bien.

A su regreso inmediatamente puso a trabajar en este asunto a sus empleados para encontrar una solución a su petición.

Solución A):

La solución fue buscar el mejor software con reconocimiento de rostros, base de datos, cámaras especiales, tiempo de respuesta en micro segundos, capacitación a empleados, etc. Etc. Con un costo aproximado de 2.5 millones de dólares.

Solución B):

El magnate prefirió viajar nuevamente y sobornar al empleado de aquel hotel para que revelara la tecnología que aplican. El empleado no aceptó soborno alguno, sino que humildemente comentó al magnate como lo hacían. El dijo: "mire señor, tenemos un arreglo con los taxistas que lo trajeron hasta acá, ellos le preguntan si ya se ha hospedado en el hotel al cual lo está trayendo, y si es afirmativo, entonces cuando él deja su equipaje aquí en el mostrador, nos hace una señal, y así se gana un dólar".

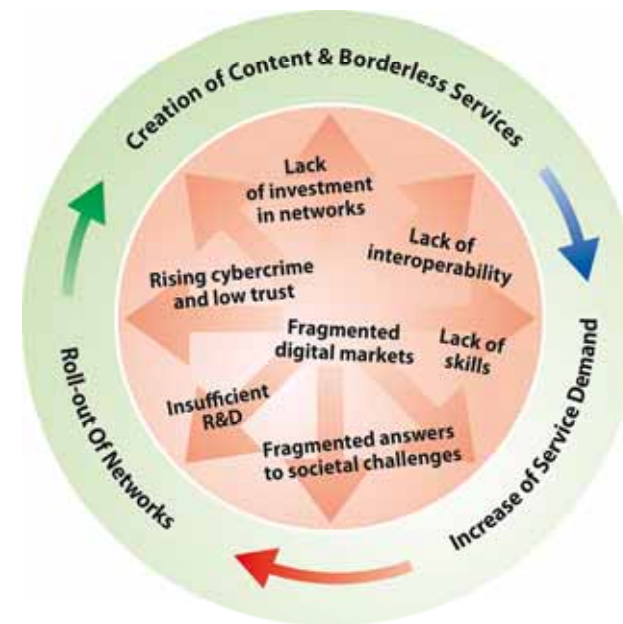
Grandes retos

- Adecuar nuestro funcionamiento a lo que nuestros ciudadanos demandan
- La administración electrónica es importante, pero la simplificación lo es más, ya que ahorra tiempo y esfuerzo con independencia del canal
- Generar confianza
- No duplicar: hagamos los cambios normativos que sean necesarios sin perder derechos
- La auténtica interoperabilidad entre Administraciones
- No perder de vista la innovación

Grandes retos 2

Agenda digital europea 2020

- Creación de un círculo virtuoso en el desarrollo de la sociedad de la información
- Acercarnos a EE.UU, Japón, Corea
- Romper las siete barreras que se han identificado para el acceso a la sociedad de la información en Europa



Retos a corto plazo

- Proyecto de decreto de teletrabajo.
- Proyecto de decreto de administración electrónica.
- Proyecto de decreto por el que se regula el acceso de los ciudadanos a la administración de la comunidad de Castilla y León, el derecho a la información sobre sus servicios, los derechos de participación ciudadana y la función de registro.
- Proyecto de orden de ampliación del catálogo de simplificación documental.
- Proyecto de orden por el que se aprueba la guía de calidad Normativa.
- Proyecto de orden por la que se regula la ejecución del programa de acción para la simplificación administrativa y la reducción de cargas administrativas en la legislación vigente.