

PLAN DE ACTUACIONES 2021

SERVICIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Secretaría General de Administración Digital



JUNTA DE EXTREMADURA

Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública

ÍNDICE

RESOLUCIÓN DE LA EXCMA. SRA. VICEPRESIDENTA PRIMERA Y CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA 2021 .	3	
ANEXO: PLAN DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA EL AÑO 2021	5	
1. CONTEXTO	5	
2. OBJETIVO	6	
3. RECURSOS DISPONIBLES	7	
4. ALCANCE	9	
PRIORIDAD 1. OFRECER RELACIONES CÓMODAS A LA CIUDADANÍA	9	
PRIORIDAD 2. ORIENTAR LA ACTUACIÓN AL DATO, PROTEGIENDO LA INFORMACIÓN Y GARANTIZANDO SU ACCESO	11	
PRIORIDAD 3. TRANSPARENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TIC	13	
PRIORIDAD 4. ADECUAR LAS CAPACIDADES A LAS NECESIDADES DE GESTIÓN PÚBLICA Y EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD	14	

RESOLUCIÓN DE LA EXCMA. SRA. VICEPRESIDENTA PRIMERA Y CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA 2021.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en la redacción dada por la reforma del mismo aprobada por Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, consagra en su artículo 37 los principios de eficacia y eficiencia, así como la disposición de la Administración regional en pro de una actuación que esté inspirada el principio de calidad en el servicio a los ciudadanos.

La Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, establece en su artículo 81 una orientación de la Administración hacia la calidad y mejora de los servicios prestados que se llevará a cabo, fundamentalmente, a través de actividades de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación de procedimientos, evaluación de la Administración, mejora de la organización y de los procedimientos.

La reciente aprobación, por el Consejo de Gobierno del pasado 2 de diciembre, del Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024, implica el compromiso de acometer las actuaciones idóneas para la renovación organizativa, funcional y tecnológica de los servicios públicos que la Administración presta. El plan permitirá impulsar a la Administración regional hacia un modelo de gestión más ágil, eficiente, transparente y participativo. En definitiva, se orienta hacia un modelo de calidad entendida como la capacidad para satisfacer necesidades de la ciudadanía.

No podemos olvidar que, para alcanzar esa meta, es preciso adoptar acciones de carácter organizativo que permitan compaginar el interés inmediato y presente derivado de las consecuencias provocadas por la pandemia COVID-19 con el estratégico y de futuro que asistirá a la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus organismos públicos a desarrollar sus funciones electrónicamente a corto, medio y largo plazo conforme al marco normativo especialmente aplicable.

En este contexto, el Servicio de Calidad de los Servicios tiene como misión organizativa llevar a cabo la inspección, análisis, evaluación y asesoría para la mejora

continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Administración de la Junta de Extremadura. Desde esta premisa básica, los principios organizativos de su desempeño, como órgano administrativo, están conducidos por la práctica de valores como la creación de confianza y valor público en la actuación administrativa, la integridad y el respeto, la cooperación y la imparcialidad de su actuación fundamentada en consideraciones objetivas orientadas a satisfacer el interés común.

Por todo ello, las actuaciones del Servicio de Calidad, que están sujetas al principio de planificación y se someterán anualmente a un Plan que reflejará las actividades ordinarias previstas para el respectivo ejercicio con especificación de los objetivos que se pretenden alcanzar, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 206/2010 de 12 de noviembre, ha adoptado para el año 2021, en el Plan Anual de Actuaciones del Servicio de Calidad de los Servicios para el año 2021, los postulados del Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024, que implica el compromiso de acometer las actuaciones idóneas para la renovación organizativa, funcional y tecnológica de los servicios públicos que la Administración presta.

Por todo lo expuesto, a propuesta del Ilmo. Sr. Secretario General de Administración Digital, en virtud de las funciones atribuidas por el artículo 36 y de conformidad con lo previsto en el artículo 92.4, ambos de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO

Primero. - Aprobar el Plan de Actuaciones del Servicio de Calidad de los Servicios para el año 2021 que se incluye como Anexo a la presente.

Segundo. - Autorizar a la Secretaría General de Administración Digital para que adopte las medidas necesarias para la ejecución de las actuaciones concretas que garanticen el cumplimiento de los objetivos previstos en el Plan de Actuaciones del Servicio de Calidad de los Servicios para el año 2021.

ANEXO: PLAN DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA EL AÑO 2021

I. CONTEXTO

La Memoria de Actuaciones del Servicio de Calidad del año 2020 concluía que la transformación digital de la Junta de Extremadura exigirá en el año 2021 una atención especial.

Concretamente se indica que “El Servicio de Calidad de los Servicios ha aportado tradicionalmente su conocimiento y criterios en materias funcionales y normativas que han contribuido al despliegue del modelo de administración electrónica en el ámbito de la Junta de Extremadura. En ese sentido, el Servicio ha colaborado tanto en la vertiente ad extra, en proyectos que afectan directamente a los ciudadanos y “clientes” de nuestros servicios (como pueden ser los esfuerzos dedicados al proyecto Omnicanal, cartas de servicios, empleados públicos, ...), como en la vertiente ad intra, en la configuración de trámites internos (protocolo de tramitación electrónica, responsabilidad funcional sobre el sistema de control horario y gestión de permisos, informe sobre Organismo Pagador, entre otros).

De acuerdo con lo anterior, se concluye que el carácter abierto del Plan de Actuaciones del año 2020 respecto al amplio ámbito de actuación dificulta conjugar los intereses públicos que debe defender conforme a lo dispuesto en el del Decreto 206/2010, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura, supone una clara apuesta por el fortalecimiento de sus funciones en materia de calidad.

En este contexto la Secretaría General de Administración Digital, órgano al que está adscrito el servicio de calidad, tiene conforme al artículo 10.1 del DECRETO 162/2019, de 29 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública, y de modificación del Decreto 206/2010, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Extremadura, entre otras funciones; “a) El análisis de las necesidades para modernizar la organización y funcionamiento de la administración autonómica, la definición de requerimientos adecuados para atenderlas, la determinación de las soluciones conforme a los recursos disponibles y la priorización de las actuaciones de acuerdo a los objetivos que se establezcan por el Consejo de Gobierno, o en los órganos colegiados colaborativos autonómicos, nacionales o internacionales que existan o puedan establecerse en el futuro”.

Por ello, y habiéndose aprobado, el pasado 2 de diciembre de 2020, el Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024, el Servicio de Calidad debe articularse como órgano de asistencia para llevar a cabo la ejecución de dicho instrumento de planificación en la medida que entre los mismos se contemplan una pluralidad de actuaciones íntimamente vinculadas a las que este servicio debe realizar en conjunción con otros servicios administrativos vinculados a dicho centro directivo. De este modo, se pretende adecuar el funcionamiento del servicio a los objetivos estratégicos de modernización o transformación de la organización y funcionamiento ocupando un papel esencial en la evaluación del impacto de la política digital de la Junta de Extremadura.

2. OBJETIVO

Desde esta perspectiva el plan anual del servicio de Calidad debe estar vinculado al Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024.

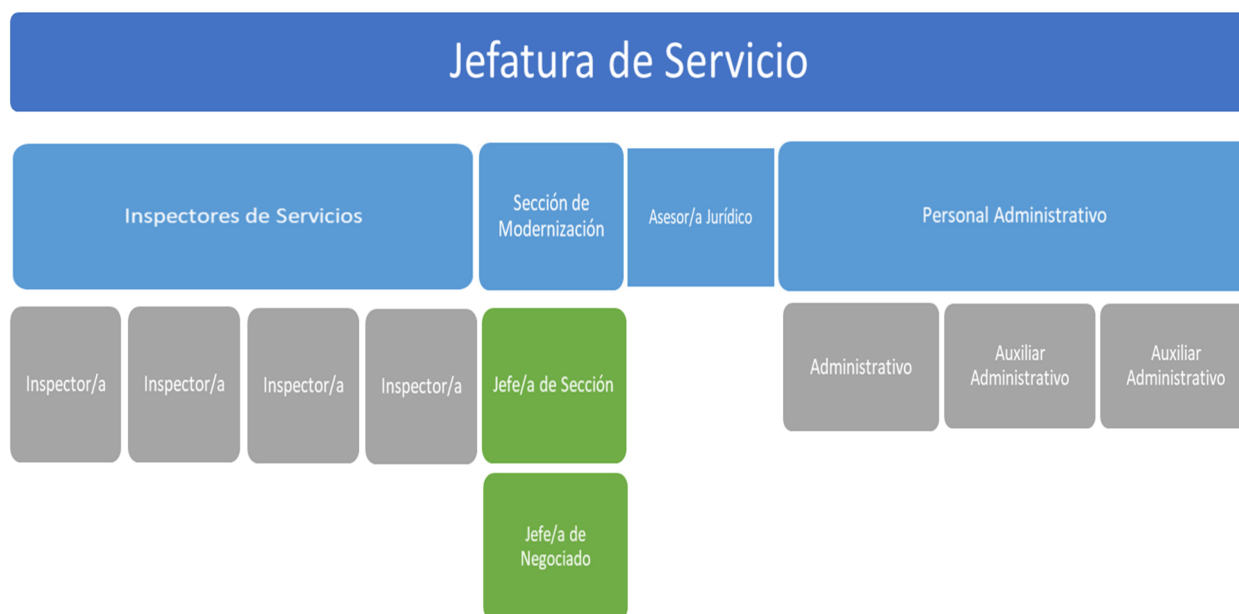
Por ello, en esta una nueva etapa, sin abandonar los retos anteriores ni su papel de garante del cumplimiento de la legalidad, así como de la eficacia y eficiencia, el Servicio de Calidad de los Servicios tendrá entre sus metas la supervisión de la Calidad en la gestión de los servicios públicos, aportando su visión global respecto al funcionamiento de la administración de la Junta de Extremadura. Es hora de avanzar en la mejora de la calidad, enfatizando la mejora de los servicios a la ciudadanía y a las empresas, dando respuesta a los problemas y exigencias que plantea la actual gestión pública.

La vocación del servicio en el año 2021 será principalmente la de seguir consolidándose como “orquestador” de calidad de los servicios en toda la organización, asistiendo a servicios y unidades de cualquier ámbito de actuación administrativa. Se ha de pasar de un modelo de calidad de la gestión pública orientado a su evaluación a posteriori a uno que identifique las necesidades y suponga la creación de servicios, cuya operación sea susceptible de medirse conforme a indicadores adecuados a su función.

El contexto de transformación digital orientado a facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios debe replicarlo en el ámbito interno y adecuar sus trámites y procesos al tiempo actual.



3. RECURSOS DISPONIBLES



A los **Inspectores de Servicios** comprende los siguientes cometidos:

- Actuaciones para velar por el adecuado y eficaz funcionamiento de los servicios considerando las necesidades y expectativas de la ciudadanía, proponiendo actuaciones de mejora cuando proceda para su adecuación a las necesidades y expectativas.
- Promoción e implantación de herramientas para la mejora de la Calidad de los servicios públicos.
- Fomento de la participación ciudadana.
- Actuaciones para velar por la adecuada relación de los servicios con la ciudadanía, promoviendo relaciones de calidad.
- Actuaciones para promover una organización administrativa adecuada para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Simplificación administrativa y modernización de la tramitación.
- Evaluación de políticas públicas para la mejora de la Calidad los servicios.
- Gestión del Registro de Conflicto de Intereses de cargos públicos.
- Promoción e impulso de acciones de Gobierno Abierto.
- Apoyo, participación y asesoramiento a las estructuras de gobernanza para la modernización digital y gestión del cambio.

- Inspección de personal.
- Ética e Integridad Pública.

Al **Asesor Jurídico** le corresponde el apoyo y el asesoramiento técnico-jurídico, en las materias objeto de competencia del Servicio

La **Sección de Modernización** comprende los siguientes cometidos:

- Coordinación y seguimiento de las actuaciones sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Participación en los foros y grupos de trabajo sobre accesibilidad de sitio web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Colaboración en el fomento del uso de plataformas digitales corporativas.
- Colaboración en definición de procesos de automatización de procedimientos.
- Participación en la definición y seguimiento de pliegos de prescripciones técnicas de plataformas y sistemas digitales corporativos.

El **Negociado de Modernización** tiene atribuidas las funciones de tramitación, inventario y archivo de los asuntos que tengan asignados, así como la de colaborar en la tarea de modernización y en la implementación de trámites telemáticos.

El área **Administrativa y Auxiliar** realiza los siguientes cometidos:

- Gestión de entrada y salida de documentos
- Gestión documental de expedientes
- Digitalización de la documentación recibida en formato papel
- Gestión de pedidos de material
- Gestión de licencias y permisos

4. ALCANCE

PRIORIDAD I. OFRECER RELACIONES CÓMODAS A LA CIUDADANÍA.

Objetivo:

Conocer las expectativas y plantear acciones de mejora con impacto horizontal.

Funciones:

Coordinar las acciones de cumplimiento de la normativa de accesibilidad, evaluar el funcionamiento de las unidades y servicios administrativos conforme a criterios de calidad, informar las modificaciones de las relaciones de puesto de trabajo, actualizar las cartas de servicio conforme al nuevo modelo de relación de la ciudadanía, e impulsar la implantación de la transformación del puesto de trabajo digital.

Dentro de esta prioridad se desarrollarán las siguientes **actuaciones**:

1.- Fomento de la colaboración con la ciudadanía.

La Administración al servicio de la ciudadanía es el principio básico sobre el que se fundamenta la Función Pública, pero esta actividad debe anticiparse a las necesidades de los ciudadanos. Estas propuestas de mejoras van dirigidas a la evaluación y mejora continua de los servicios públicos con la creación y apertura de canales de participación “ex post” que permitan de forma estructurada recabar la valoración, opinión de los ciudadanos, según sectores de actividad y materia, que sirva de apoyo a la toma de decisiones futuras.

2.- Transformación de la relación con la ciudadanía

El derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, regulado en el 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y los canales a través de los cuales las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito, exige acometer cambios estructurales de funcionamiento a través de nuevas sedes que agrupen los servicios de atención a la ciudadanía, de nuevos canales de información y participación, en definitiva cambios en la forma de interactuar de la Administración.

3.- Coordinación y seguimiento de actuaciones para garantizar la accesibilidad a los servicios públicos electrónicos.

Se llevarán a cabo actuaciones de coordinación y seguimiento en la aplicación de las normas establecidas de accesibilidad para el diseño, construcción, mantenimiento y actualización de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con el objeto de asegurar que los ciudadanos se beneficien de un acceso más amplio y generalizado a los servicios ofrecidos por canales electrónicos, y por tanto mejorar su grado de satisfacción. Las actuaciones se registrarán por el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.



PRIORIDAD 2. ORIENTAR LA ACTUACIÓN AL DATO, PROTEGIENDO LA INFORMACIÓN Y GARANTIZANDO SU ACCESO.

Objetivo:

Generar un punto de acceso a la información del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Funciones:

Inventariar circulares, instrucciones y políticas de uso común a los empleados, actualizarlas al contexto electrónico, gestionar el registro de conflicto de intereses y altos cargos, establecer directrices de compatibilidades de empleados públicas, participar en órganos colegiados.

Dentro de esta prioridad se desarrollarán las siguientes actuaciones:

1.- Propuestas de mejoras de la actividad organizativa.

Normalizar la actividad organizativa del desempeño de las funciones de las empleadas y empleados públicos en materias tales como el trabajo no presencial, el uso de nuevas herramientas vinculadas a la transformación digital.

Impulsar la tramitación electrónica de las declaraciones de cargos públicos y de los procedimientos de compatibilidad.

2.- Gestionar la información sobre los procesos y buenas prácticas relacionadas con la gestión pública

La modernización digital impone documentar los procesos y prácticas que siguen los servicios y unidades administrativas en el desarrollo de sus competencias administrativas, así como promover su conocimiento por el personal al servicio de la administración de la comunidad autónoma y organismos vinculados o dependientes en punto a procurar homogeneidad en su actuación administrativa.

A estos efectos, el servicio continuará con la gestión y actualización del inventario de circulares, instrucciones internas sobre la organización y funcionamiento.

3.- Contribuir a la calidad y mejora continua de los servicios administrativos

La definición del 2019 de un nuevo sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos requiere su puesta en marcha en un contexto extraordinario determinado por la orientación a la ciudadanía en el desarrollo de los servicios públicos.

El servicio de calidad analizará el funcionamiento de los servicios y disposición de medios para la prestación de los servicios que gestiona en el marco del proceso de rediseño de procedimientos. Asimismo, se practicarán encuestas dirigidas a valorar la satisfacción ciudadana sobre los servicios públicos.



PRIORIDAD 3. TRANSPARENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TIC.

Objetivo:

Potenciar la política digital como dinamizadora de la calidad en el funcionamiento y organización de la administración.

Funciones:

Asistir a servicios horizontales con competencias en este ámbito en la puesta en marcha del modelo de gestión u operación mediante el seguimiento de los órganos de gobernanza, propuestas de elaboración de normativas y acciones de gestión del cambio asociadas.

Dentro de esta prioridad se desarrollarán las siguientes actuaciones:

1.- Colaboración en la definición y puesta en marcha del modelo de Gobernanza.

Análisis y propuestas normativas para atender las nuevas estructuras que definen el modelo de gobernanza de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en colaboración con los servicios adscritos a la Secretaría General de Administración Digital.

2.- Fomentar el uso de medios electrónicos por los empleados públicos.

La gestión del cambio, concienciación, sensibilización del obligatorio uso de los medios electrónicos, requiere articular acciones de diversa índole para que con apoyo a los órganos competentes en tecnologías de la información puedan alcanzarse los objetivos pretendidos.

3.- Seguimiento de los indicadores del Plan de Modernización Digital 2020-2024

Este instrumento de planificación está sometido al principio de rendición de cuentas por lo que anualmente se elaborará informe sobre el estado de cumplimiento a los efectos de lo dispuesto en su normativa.

PRIORIDAD 4. ADECUAR LAS CAPACIDADES A LAS NECESIDADES DE GESTIÓN PÚBLICA Y EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD.**Objetivo:**

Alinear los recursos digitales (presupuestos, personas, infraestructuras y comunicaciones) con las prioridades de la acción de gobierno para prestar servicios en tiempo y forma, utilizar tecnologías consolidadas que favorezcan la reusabilidad y la escalabilidad a necesidades futuras, así como el uso de sistemas homogéneos y unificados para funciones similares a fin de garantizar experiencias similares en la gestión y relación con la ciudadanía.

Funciones:

Competencias y habilidades para el empleado digital. Actualización y optimización de sistemas de infraestructuras. Innovación y colaboración Público-Privada.

Dentro de esta prioridad se desarrollarán las siguientes actuaciones:

I.- Transformación de los servicios

A partir de análisis contemplados en los apartados anteriores se formularán recomendaciones dirigidas a alcanzar a la adquisición por los empleados nuevas habilidades, capacidades para desempeñar funciones y puesto de trabajo alineados con el contexto de transformación y modernización digital.

