

Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Comunidad de Castilla y León

Ávila

Octubre 2.005



Definición de PLAN

- Intención o Proyecto.
- Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla o encauzarla.
- Aquel escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.
- Plan de Servicios, es aquel plan que elaboran los técnicos y las Administraciones públicas para ordenar la previsión y ejecución de sus respectivos servicios.

Definición de ESTRATEGIA

- Arte para dirigir un asunto
- Dentro de un proceso regulable, aquel conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- Según Michael Porter consiste en seleccionar el conjunto de actividades en las que una organización destacará para establecer una diferencia sostenible con las demás. La diferencia surge de las actividades que se elijan y de cómo se llevan a cabo.

Definición de PLAN ESTRATÉGICO

- Aquel proyecto de gestión, elaborado mediante un modelo sistemático de reglas específicas, documentado por escrito y cuyo fin es ordenar la previsión y ejecución óptima de los servicios.

Definición de MODERNIZACIÓN

- Acción y efecto de modernizar
- MODERNIZAR: Es hacer que alguien o algo pase a ser moderno.
- MODERNO: Será aquello que sea perteneciente al tiempo de quien habla o a una época reciente.

Definición de **SERVICIO PÚBLICO**

- Aquella actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.

Características comunes a la modernización de los servicios

1. La adaptación del servicio a las expectativas de todos los grupos de interés.
2. El establecimiento de unidades de medida.
3. La búsqueda de organizaciones que se dirijan por principios de excelencia.
4. La asunción de principios éticos.
5. El uso de los medios tecnológicos de información y del conocimiento

Antecedentes inmediatos del Plan Estratégico

- Los Planes de Atención al Ciudadano.
- El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios.
- El Acuerdo de Modernización y Mejora de la Administración Autonómica
- El III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones de Castilla y León 2004-2006.
- La Estrategia de la Sociedad de la Información en Castilla y León para el período 2003-2006.

Elementos Facilitadores del Plan Estratégico

1. Compromiso Público.
2. Tecnología.
3. Generalidad.
4. Valores Éticos.
5. Comunicación.
6. Legalidad.
7. Carácter Abierto.
8. Previsión Presupuestaria.
9. Control y Seguimiento.

Principios Básicos del Plan Estratégico

- UNIVERSALIDAD.
- PARTICIPACIÓN.
- COMUNICACIÓN.
- PLANIFICACIÓN.
- DESCENTRALIZACIÓN Y DESCONCENTRACIÓN.
- COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN.
- COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD.

Ámbitos de Proyección del Plan Estratégico

- Sobre los ciudadanos.
- Sobre los procesos.
- Sobre los recursos.
- Sobre la organización.
- Sobre la Administración Periférica en particular.
- Sobre el ámbito normativo.

OBJETIVO GENERAL

“Facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, incrementar su grado de satisfacción con los servicios públicos y mejorar su calidad de vida y su bienestar social”.

Objetivos Estratégicos

1. Mejorar la atención, información y transparencia administrativa.
2. Promover la modernización de la Administración Periférica.
3. Facilitar las gestiones públicas que tengan que realizar los ciudadanos.
4. Hacer de la Administración de Castilla y León un referente de excelencia entre las organizaciones públicas.
5. Potenciar la eficiencia de recursos.
6. Mejorar la gestión de los recursos humanos y del conocimiento.
7. Intensificar la comunicación interna y externa.

Planes Específicos

1. Atención Integral al Ciudadano
2. Administración Periférica
3. Racionalización Administrativa
4. Excelencia
5. Eficiencia de recursos
6. Desarrollo de la función pública
7. Comunicación

Atención Integral al Ciudadano

1. Administración electrónica
2. Atención presencial
3. Atención telefónica
4. Atención telemática
5. Integración del ciudadano en la sociedad de la información
6. Accesibilidad
7. Programa Opina
8. Elaboración de nuevos servicios

Administración Periférica

1. Adecuación de la organización periférica y refuerzo de la capacidad de gestión de las Delegaciones Territoriales

Racionalización Administrativa

1. Racionalización de la organización administrativa.
2. Racionalización y simplificación de procedimientos

Excelencia

1. Impulso de técnicas de calidad
2. Modernización de procesos de gestión y dirección

Eficiencia de Recursos

1. Mejora de la eficiencia de suministros y servicios
2. Ordenación de espacios administrativos
3. Sostenibilidad

Desarrollo de la Función Pública

1. Formación de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León
2. Mejora del Empleo Público
3. Mejora de las condiciones de trabajo de los empleados públicos
4. Persigo. Sistema integrado de gestión de personal
5. Ética de la función pública

Comunicación

1. Comunicación interna
2. Comunicación externa

Plan de Administración Periférica

Programas Operativos

1. Adaptación de estructuras de gestión y dirección de la Administración Periférica.
2. Incremento de la capacidad de gestión de las Delegaciones Territoriales.
3. Mejora de los Recursos Materiales e Infraestructuras.
4. Mejora de los Canales de Comunicación y Coordinación entre la Administración Periférica y la Administración Central.

Plan de Excelencia

1. Programa "Impulso de técnicas de calidad"

1. Evaluación de la Calidad
2. Certificaciones de Calidad
3. Extensión de las Cartas de Servicios
4. Fortalecimiento de los Grupos de Mejora
5. Pontenciación del Sistema de Sugerencias
6. Reconocimientos y Premios
7. Cooperación con Entidades Locales
8. Observatorio de Calidad

Plan de Excelencia

2. Programa “Modernización de Procesos de Gestión y Dirección”

1. Implantación de la Gestión por Competencias Directivas
2. Extensión de la Gestión por Procesos
3. Dirección por Objetivos. Cuadro de Mando Integral

Niveles de responsabilidad en la ejecución del Plan

- De Impulso
- De Coordinación
- De Ejecución
- De Evaluación

Reflexiones en torno al Plan Estratégico

- Estamos frente a un CAMBIO de CULTURA ADMINISTRATIVA
- El cambio lo REALIZAN las PERSONAS
- Plantea unos OBJETIVOS COMPARTIDOS

**Grupo de Mejora de la Delegación
Territorial de Ávila. Coordinador,
Luis M^a Canto San Román:
Teléfono: 920 35 12 20
cansanlu@jcyl.es**

**¡MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN!**

