

1.DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJO DE GOBIERNO

CVE-2013-15354 *Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2013, por el que se aprueba la Estrategia de Mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el periodo 2013-2015.*

El Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria de 30 de mayo de 2013, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

El artículo 103 de la Constitución Española consagra, entre otros, el principio de eficacia en la actuación de la Administración pública. Por su parte, la Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria establece, en su artículo 103.1, que la actuación de la Administración de la Comunidad, debe asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, así como la efectividad de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con ésta.

Por otra parte, la actual situación de prolongada crisis económica debe ser aprovechada como oportunidad para profundizar en el estudio y racionalización de los procedimientos y actuaciones que se llevan a cabo, como paso previo a la simplificación administrativa. De este modo, daremos cumplimiento a las directrices de la Unión Europea y de la OCDE, quienes prestan especial atención a las distintas vertientes de la reducción de cargas derivadas de la actividad burocrática.

En este contexto, el Gobierno de Cantabria apuesta por la modernización de su Administración, para lo cual se aprueba un marco general que debe traducirse en un programa operativo de acciones cuyo desarrollo propicie una Administración eficiente, transparente y que dé respuesta a las necesidades sociales. La Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria es un instrumento de carácter transversal, que se sustenta sobre cuatro ejes interconectados, a partir de los cuales se han de definir las acciones que permitirán alcanzar los objetivos propuestos.

En consecuencia, a propuesta de la consejera de Presidencia y Justicia,

SE ACUERDA

Primero.- Aprobar la Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el periodo 2013- 2015, que se acompaña como anexo a este Acuerdo.

Segundo.- La Estrategia implica y compromete a todas las Consejerías y organismos dependientes, siendo los titulares de los Departamentos los responsables de su ejecución en su ámbito competencial, correspondiendo su impulso y coordinación a la Consejería de Presidencia y Justicia a través de la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

Tercero.- El Consejo de Gobierno aprobará, en los dos primeros meses de cada año, el programa anual de acciones, que deberán estar alineadas con los ejes y objetivos definidos en el documento de Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el periodo 2013- 2015. Con tal finalidad, cada Consejería deberá remitir a la Consejería de Presidencia y Justicia su propuesta de acciones antes del 1 de octubre de cada ejercicio.

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

Cuarto.- Se faculta al titular de la Consejería de Presidencia y Justicia para dictar las disposiciones y medidas precisas para la aplicación del presente Acuerdo.

Quinto.- El presente Acuerdo se publicará en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase el anterior acuerdo y notifíquese a: Todas las Secretarías Generales y a la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

Santander, 30 de mayo de 2013.

La secretaria del Consejo,
Leticia Díaz Rodríguez.



Gobierno
de
Cantabria
Consejería de Presidencia y Justicia

**Estrategia de Mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la
Comunidad Autónoma de Cantabria (2013-2015).**

**Dirección General de Servicios
y Atención a la Ciudadanía.**

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

Las necesidades derivadas de una economía global, de la sociedad del conocimiento, de una ciudadanía más exigente y en suma de un entorno más complejo, han hecho que el modelo tradicional de Administración Pública resulte insuficiente para abordar los nuevos retos que plantea la sociedad actual.

La Administración Pública española es consciente de los cambios que están desarrollándose en nuestro País. En los últimos años se están llevando a cabo, por parte de las Comunidades Autónomas, procesos de reforma o modernización administrativa como respuesta a la necesidad de eficacia y calidad en la prestación de servicios.

El Gobierno de Cantabria no ha sido ajeno a este proceso de modernización y ha desarrollado diversas acciones que han sentado las bases para conseguir una Administración más transparente y con mayor capacidad de gestión, centrada en la mejora de la economía regional, la eficiencia y la calidad de su actividad administrativa.

En este sentido, con la aprobación del Decreto de la Presidencia del Gobierno 11/2011, de 30 de junio, por el que se fijan las directrices generales de la acción de gobierno en materia de organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, enumerándose aquellas de urgente intervención para afrontar la "viabilidad y mejora de los servicios públicos", se impulsan un conjunto de Planes e iniciativas legislativas y reglamentarias, entre las que se encuentran el Plan de Sostenibilidad de los Servicios Públicos de la Administración del Gobierno de Cantabria, aprobado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2012, la Ley de Cantabria 2/2012, de 30 de mayo, de Medidas Administrativas, Económicas y Financieras para la ejecución del Plan de Sostenibilidad de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el Plan de Gestión y Control Integral del Gasto del Sector Público Autonómico de Cantabria, aprobado por acuerdo de 20 de septiembre de 2012 y otras de igual o mayor relevancia.

Todas ellas se configuran como un modelo de actuación del Gobierno en orden a desarrollar en el seno de la Administración Autonómica fórmulas de gestión inspiradas en principios de racionalidad y sostenibilidad, que se planteen, con el realismo que exigen los tiempos actuales, la utilización eficiente de los recursos públicos y que, al mismo tiempo, incorporen un nuevo enfoque de la actividad generadora del gasto, promoviendo una contratación pública eficiente basada en la contratación centralizada, la simplificación de

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

procesos y reducción de cargas administrativas, el fomento y uso de la contratación electrónica y la implantación de un modelo de supervisión integral del gasto que asegure uniformidad, disciplina y rigor en la determinación de las prioridades de gasto, atendiendo a principios de eficacia, eficiencia, economía, austeridad, transparencia y cooperación.

En paralelo se ha realizado el desarrollo normativo que da soporte a estas acciones: el Decreto 20/2012, de 12 de abril, de simplificación documental en los procedimientos administrativos, el Decreto 37/2012, de 13 de julio, por el que se regula el registro, las comunicaciones electrónicas y la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos, el Decreto 80/2012, de 27 de diciembre, por el que se crea la Oficina de Supervisión Integral del Gasto del Sector Público Autonómico de Cantabria y la Orden PRE/62/2011, de 26 de agosto, por la que se modifica la Orden PRE/132/2006, de 28 de diciembre, que regula el Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos, entre otros.

Para favorecer este proceso, en una de las primeras iniciativas llevada a cabo en la presente legislatura, se modificó el organigrama de la Consejería de Presidencia y Justicia de forma que las funciones de organización, tecnología y administración electrónica pudieran trabajar en sintonía y aunar esfuerzos.

El Gobierno de Cantabria es consciente de la necesidad de continuar con la modernización de su sector público, y define como **misión** la consecución de *"Una Administración innovadora y abierta, que ofrezca a la sociedad servicios de calidad, eficientes y seguros, contando con la participación activa de la ciudadanía. Una Administración en la que las tecnologías de la información y la comunicación han de jugar un papel clave para el éxito del proceso de modernización y mejora que nos proponemos"*.

Con la Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se pretende vertebrar las actuaciones y medidas de mejora que las distintas unidades administrativas deben llevar a cabo para *"conseguir una administración más moderna, sostenible y participativa"*.

Como reto para el éxito del proyecto resulta fundamental la implicación de los diversos órganos directivos, por eso se concibe como un marco común y abierto a las iniciativas que formulen las diversas Consejerías, inspiradas en los siguientes **valores**:

- ❑ **Orientación a la ciudadanía.** La calidad en los servicios se alcanza cuando se logra la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas, para lo cuál es preciso atender a sus necesidades y superar las expectativas que tienen cuando solicitan la prestación.
- ❑ **Transparencia y ética pública.** El ejercicio de la función pública, vinculado al compromiso de servicio público, debe contemplar la dimensión ética, tanto en la adopción de decisiones como en el desarrollo de la actividad pública y en la posterior rendición de cuentas.
- ❑ **Responsabilidad y uso racional de los recursos públicos.** La Administración debe gestionar de manera eficiente y responsable los recursos que le son confiados por la ciudadanía, poniendo en relación fines con medios, adecuando el gasto a la consecución de objetivos.
- ❑ **Compromiso de la Dirección.** Para el desarrollo de una estrategia de calidad efectiva es preciso el liderazgo y el compromiso inequívoco de los diversos niveles directivos de nuestra Administración.

I. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2013-2015)

La Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el período 2013 - 2015 debe tener en cuenta la experiencia lograda con las iniciativas de modernización realizadas anteriormente, manteniendo y desarrollando los proyectos que requieren continuidad y concluyendo las actuaciones en curso; todo ello, en paralelo con el inicio de nuevas líneas de trabajo.

Los principales objetivos que el Gobierno de Cantabria persigue con esta iniciativa son:

- Promover proyectos de modernización en los diversos órganos directivos de nuestra Administración.
- Adecuar las estructuras administrativas e implantar mejoras organizativas que permitan incrementar la eficiencia en la gestión.

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

- Fomentar los programas de simplificación de procedimientos y reducción de las cargas administrativas.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos e incrementar la satisfacción de sus usuarios.
- Avanzar en la producción y prestación de servicios electrónicos.
- Dar cumplimiento a las directrices de la Unión Europea y de la OCDE relativas a la reforma de la administración pública.
- Impulsar una Administración eficaz, innovadora y que rinde cuentas de su gestión.

En definitiva, con la Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se pretende configurar el marco de actuación que impulse la mejora continua en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y la permita avanzar hacia la excelencia en su gestión.

II. EJES DE TRABAJO Y ACTUACIONES PREVISTAS

De acuerdo con los objetivos definidos, el proyecto se ha estructurado en torno a cuatro grandes ejes de trabajo y articulado a través de una serie de actuaciones o medidas, tanto horizontales como sectoriales, con las que se profundiza en el proceso de modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Para aquellas medidas cuya ejecución revista mayor complejidad será necesaria la posterior elaboración de un documento planificado, donde se incluya la relación de acciones concretas para su desarrollo, entre las que figurará, en su caso, la elaboración de la normativa que sea precisa.

Se relacionan a continuación la totalidad de las actuaciones o medidas que componen la Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ordenadas por ejes de trabajo:

EJE 1: ADMINISTRACIÓN MÁS CERCANA A LA CIUDADANÍA.

En los últimos años, las Administraciones Públicas están desarrollando iniciativas tendentes a transformar su marco de relación con la ciudadanía. Se impulsa una comunicación mucho más dinámica, cercana y participativa, capaz de dar una respuesta personalizada a las demandas y expectativas de los usuarios de los servicios públicos.

Todo ello implica una serie de cambios, tanto organizativos como funcionales, encaminados a poner en marcha nuevos canales de comunicación y a optimizar las herramientas de difusión de información. El Gobierno de Cantabria quiere responder a estos retos, introduciendo mecanismos que permitan satisfacer las demandas ciudadanas.

Este eje de trabajo recoge una batería de actuaciones, destinadas a incrementar la eficiencia en la comunicación con la ciudadanía y a impulsar una Administración más receptiva a sus demandas.

a). Evaluación de la percepción ciudadana.

El Gobierno de Cantabria es consciente de la importancia de evaluar la percepción que tiene la ciudadanía sobre los servicios que presta su Administración y conocer sus demandas para poder orientar el proceso de modernización hacia la satisfacción de sus necesidades y preferencias. De hecho, la Carta de Derechos de la Ciudadanía, aprobada por el Decreto 152/2005, de 9 de diciembre, enuncia el derecho de "ser objeto de consulta periódica sobre el grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración regional".

La información necesaria para valorar el grado de calidad de los servicios públicos y la percepción ciudadana sobre los mismos, es objeto de atención en los estudios de transparencia de las organizaciones públicas y su publicación se contempla como obligatoria en el Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que se encuentra actualmente en proceso de tramitación parlamentaria.

La medición del índice de percepción de la calidad de los servicios (IPCS) y el establecimiento de controles por medio de la figura del cliente misterioso son dos técnicas que nos permiten llevar a cabo un seguimiento permanente de la evolución en la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Por esta razón

contemplamos la actualización de la metodología utilizada anteriormente y la continuación de los trabajos iniciados en 2005, conducentes a la **obtención anual del IPCS y a la realización de controles en las unidades de atención a la ciudadanía.**

b). Impulso del sistema de reclamaciones y sugerencias.

El sistema de reclamaciones y sugerencias es, junto con la medición del índice de percepción de la calidad de los servicios, un elemento básico de cualquier plan de calidad, ya que se trata de un mecanismo que recoge la opinión de la ciudadanía y permite identificar áreas de mejora.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria cuenta con un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias desde la publicación del Decreto 11/1996, de 5 de marzo, a través del cuál las ciudadanas y ciudadanos pueden formular las iniciativas y las quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos. Este Sistema ha ido teniendo un papel cada vez más relevante en nuestra Administración, y ello como consecuencia de diferentes iniciativas, entre las que mencionaremos:

- La difusión de la existencia del sistema de reclamaciones y sugerencias.
- La realización de controles para verificar el funcionamiento.
- La habilitación de una vía telemática para la presentación de quejas e iniciativas.

Las reclamaciones y sugerencias también forman parte del sistema de evaluación de la calidad de los servicios de nuestra Administración; por esta razón, se van a desarrollar diversas acciones conducentes a potenciarlo. A tal efecto, se realizará una **campaña de difusión, se intensificará la comprobación de la solución dada a las quejas recibidas y se analizará la corrección de las respuestas a las mismas.**

c). Aprobación del Código de Buena Conducta Administrativa.

La proximidad a la ciudadanía y el ejercicio del poder con transparencia implica un compromiso de los altos cargos y los empleados públicos con los valores éticos del servicio público, como la integridad, la imparcialidad, la austeridad y la igualdad ante la Ley.

El Gobierno de Cantabria, con el fin de reafirmar el compromiso ético de sus altos cargos y empleados públicos, quiere incorporar a su acción de Gobierno las iniciativas de la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y el Defensor del Pueblo Europeo en materia de Códigos de Buena Conducta Administrativa. Para ello aprobará un **Código de Buen Gobierno para los altos cargos** y un **Código de Conducta para los empleados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria**.

EJE 2: MEJORAS ORGANIZATIVAS Y DE GESTIÓN.

En la actualidad, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han dado lugar a un nuevo contexto que ha transformado la manera en que las Administraciones Públicas se relacionan y prestan servicios a la ciudadanía. Este escenario exige que las organizaciones se enfrenten al reto de adaptar sus procedimientos y métodos de trabajo; por esta razón, el Gobierno de Cantabria está promoviendo actuaciones de racionalización sobre uno de los pilares fundamentales de su gestión: los procedimientos a instancia de parte.

El nuevo programa de trabajo ofrece una opción diferenciada para aquellos órganos directivos que deseen elaborar sus planes directores, en estos casos, previamente a la racionalización, se procederá a identificar los procesos que gestiona cada unidad, configurando su mapa y proponiendo acciones de mejora. En paralelo se continuará con los trabajos para los que deseen abordar directamente tareas de simplificación de uno o varios procesos clave.

El desarrollo de la Administración Electrónica debe ir precedido del rediseño y simplificación de los procedimientos administrativos, con la finalidad de adaptar la organización y los métodos de trabajo al canal telemático de prestación de servicios.

Las medidas incluidas en este eje de trabajo están encaminadas a lograr una Administración moderna, que revise sus actuaciones con el fin de mejorarlas, que incorpore hábitos sostenibles en las mismas y que permita una adecuada gestión del conocimiento entre sus empleadas y empleados públicos.

a). Desarrollo de la gestión por procesos.

La demanda de eficiencia en las grandes organizaciones exige una profunda revisión de los procesos que realizan. El Gobierno de Cantabria, dentro de

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

las actuaciones del nuevo Plan, quiere **impulsar la gestión por procesos**, como parte de su estrategia de modernización.

Entendemos los procesos como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas, las cuáles transforman elementos de entrada en resultados con valor añadido para los ciudadanos. Nuestro objetivo es que las unidades aprendan a gestionarse por procesos, definiéndolos, fijando objetivos de calidad y precisando los indicadores necesarios para comprobar su cumplimiento, con la finalidad de mejorar su rendimiento y con ello la satisfacción de sus usuarios.

La finalidad de esta medida es facilitar un "cambio cultural" en la gestión ordinaria de las unidades de nuestra Administración. **Su puesta en práctica nos va a permitir:**

- **Identificar los procesos clave en la gestión de los departamentos.**
- **Simplificar y homogeneizar los procesos existentes.**
- **Detectar áreas de mejora en los distintos procesos.**
- **Identificar aspectos y competencias críticas en la gestión.**

La metodología a emplear es la de los talleres de "formación en acción", que consiste en la realización de seis jornadas, a razón de una al mes, en las que se imparte formación práctica y se identifican tareas a realizar en la propia unidad, contando con el apoyo de técnicos de organización. Al final del taller cada unidad se encuentra con su mapa de procesos diseñado, tras lo cuál se ofrecerá la posibilidad de documentar sus procesos, con el apoyo de la Dirección de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

El primer paso del trabajo será elaborar un diagnóstico de la situación actual, que recoja la estructura organizativa y los procedimientos existentes; en segundo lugar, éstos se clasificarán en familias (procesos estratégicos, operativos y de apoyo) y se configurará el mapa de procesos global de la unidad que está siendo objeto de estudio.

El mapa de procesos es la base para el análisis y la identificación de los trámites implicados en cada uno de ellos; su simplificación es el punto de partida para la elaboración del manual de procedimiento que describa y documente (mediante fichas, flujograma y notas explicativas) la gestión a realizar.

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

Como consecuencia de los trabajos de análisis de la organización y de la gestión que realiza, se redactarán "planes de mejora" para las unidades objeto de estudio; asimismo, se identificarán indicadores de gestión y se confeccionará el "cuadro de mando" del departamento.

b). Reducción de cargas administrativas (Directiva 2006/123/CE).

El 28 de diciembre de 2006 entró en vigor la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, cuyo objetivo es eliminar los obstáculos legales y administrativos que dificultan la prestación de servicios entre los distintos Estados miembros de la Unión Europea. La aplicación de la citada Directiva exige:

- Desarrollar un programa de simplificación administrativa que incluya la introducción de procedimientos electrónicos y el establecimiento del sistema de ventanilla única para la prestación de servicios.
- La evaluación de la legislación sobre los servicios afectados por la Directiva.
- La instauración de un sistema electrónico de cooperación administrativa entre Estados miembros.

En este contexto se enmarca la necesidad de continuar los trabajos ya iniciados para la reducción de las cargas administrativas en el ámbito de actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Se pondrá especial atención en el ámbito de la tramitación de ayudas y subvenciones que, actualmente, impone numerosas obligaciones burocráticas a los solicitantes de las mismas.

c). Racionalización de procedimientos administrativos.

La simplificación administrativa ha sido un objetivo de las distintas Administraciones Públicas de nuestro País. Así, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 3, consagra el servicio al interés general y el principio de eficacia como referentes de la actuación administrativa. Sin embargo, no ha sido hasta hace poco tiempo cuando nuestra Administración ha iniciado una apuesta decidida por la racionalización en la gestión.

CVE-2013-15354

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

En íntima conexión con la medida descrita en el apartado previo, **para la ejecución de este programa se hará especial hincapié en aquellas unidades con una fuerte carga de gestión burocrática-administrativa:** concesión de ayudas, tramitación de permisos, altas, bajas, etc.

En el transcurso de los trabajos de racionalización de procedimientos:

- **Se reducirán los trámites**, con el fin de acortar el circuito y el tiempo de tramitación, garantizando siempre la seguridad jurídica.
- Se concretarán las personas que intervienen en los procesos.
- Se redactarán manuales, como instrumentos que clarifiquen las tareas, las relaciones jerárquicas y faciliten la automatización del procedimiento.
- Se procurará una refundición normativa con el fin de reducir el número de normas reguladoras.
- **Se reducirá la documentación asociada a los procedimientos**, para lo cuál debemos prescindir de todos aquellos documentos que no aporten valor añadido al expediente y no debemos exigir documentos redundantes, que ya obren en poder de nuestra Administración o que puedan ser reclamados de oficio a los organismos emisores.
- **Se impulsará la sustitución de documentos acreditativos** del cumplimiento de requisitos por comunicaciones previas o declaraciones responsables.

La Consejería de Presidencia y Justicia, a través de su Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía, dispensará el apoyo y asesoramiento que las demás Consejerías precisen en sus iniciativas de simplificación.

d). Adopción de formulas de reconocimiento a organizaciones y personas.

Los premios y las certificaciones de calidad a centros y unidades posibilitan la difusión de modelos de excelencia en la gestión, sirven de motivación a la organización y nos permiten identificar buenas prácticas.

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

La existencia de un sistema de Premios a la Innovación y Mejora de los Servicios Públicos supone una oportunidad para reconocer a los centros y unidades dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que se hayan distinguido por la realización de actividades de mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y por la promoción de la innovación en la gestión pública.

La adopción de fórmulas de reconocimiento a las organizaciones ha de servir igualmente como medio de recompensar el esfuerzo de superación de las personas que trabajan en ellas.

EJE 3: *DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.*

El Gobierno de Cantabria ha asumido el compromiso de llevar a cabo procesos de racionalización y desarrollo de la Administración electrónica, orientados a mejorar y facilitar las relaciones de los ciudadanos y las empresas con la Administración Autonómica, poniendo especial énfasis en la eliminación de trámites duplicados e innecesarios. Un ejemplo de ello es la creación, en julio de 2012, de la Sede Electrónica y la puesta en marcha del Registro Electrónico, que permite iniciar de forma telemática cualquiera de los más de 750 procedimientos inventariados.

En paralelo con el desarrollo del proyecto de racionalización de procedimientos, una vez concluidos los análisis de los mismos, se procederá a su informatización y se irá ampliando la oferta de servicios en los que se permite la tramitación telemática, lo que incidirá directamente en la reducción de cargas administrativas a ciudadanos y empresas.

a). Aprobación del marco jurídico de la Administración Electrónica.

La potenciación del uso del canal telemático requiere la creación de un clima de confianza y seguridad en el uso de las tecnologías de la información. Para ello se **debe configurar el marco jurídico**, que dé soporte a la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria en todo lo relacionado con la Administración electrónica y la tecnología que la soporta.

b). Puesta en marcha de los elementos tecnológicos habilitantes.

Se trata de **implantar las infraestructuras que soporten la gestión telemática de la ciudadanía**, de manera que puedan realizar sus trámites en la red con total seguridad y recibir por esta misma vía la respuesta de la Administración. Entre los elementos precisos destacamos la plataforma de contratación electrónica, que soporte el proceso completo de contratación pública, así como el sistema de notificación electrónica.

Como primer paso debemos hacer un análisis de la situación actual, que nos permita identificar las necesidades de actualización de los servicios disponibles o en fase de desarrollo, así como de diseño e implantación de aquellos que no se hubieran abordado, pero que resultan precisos para el desarrollo de la Administración electrónica.

c). **Gestión electrónica de los procedimientos.**

Se trata de **informatizar los procedimientos y servicios prioritarios para las diferentes Consejerías**, de forma que se habilite la gestión telemática de los mismos y se consiga, para el año 2015, unos servicios electrónicos centrados en los usuarios, personalizados y multicanal.

La utilización generalizada de herramientas como el "Porta Firmas Electrónico" y el "Gestor de Expedientes", basados en el uso generalizado de la firma electrónica por parte de la ciudadanía y los empleados públicos, nos permitirá la progresiva eliminación del soporte papel en los circuitos internos y la implantación del expediente electrónico.

EJE 4: CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y SERVICIOS.

El Gobierno de Cantabria, en su deseo de brindar una mayor accesibilidad y participación de la ciudadanía en las políticas públicas, ha emprendido una serie de acciones encaminadas a implantar una nueva Cultura de Gestión, basada en la rendición de cuentas y la mejora continua.

Esta línea de trabajo descansa sobre un pilar fundamental: prestar una atención y unos servicios de la máxima calidad. Para ello, es imprescindible conocer los resultados de la gestión y orientar los esfuerzos hacia la mejora, tanto desde el punto de vista externo, teniendo en cuenta las percepciones de la ciudadanía, como interno, auditando los procesos de gestión de las distintas unidades administrativas.

Por este motivo, el Gobierno de Cantabria está desarrollando acciones destinadas a promover la gestión de calidad en sus unidades, a impulsar políticas que redunden en el beneficio de la ciudadanía y a configurar una Administración que garantice unos estándares de calidad en sus servicios.

Este eje de trabajo engloba una serie de actuaciones encaminadas a dotar a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria de los instrumentos necesarios para incrementar la eficiencia y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos y servicios públicos, para lo cuál el liderazgo de sus directivos y la participación de las empleadas y empleados públicos son pieza clave en el desarrollo del mismo.

a). Sistema de cartas de servicios.

La ciudadanía tiene derecho a conocer los servicios que recibe de las organizaciones públicas y el nivel de calidad que puede exigir en su prestación. Las Cartas de Servicios son documentos públicos, a través de los cuales las Administraciones informan sobre ambos aspectos; además recogen los derechos de la ciudadanía y le indican el procedimiento a seguir para formular quejas y sugerencias, fomentando, de este modo, su participación en la evaluación de la calidad de las organizaciones.

El seguimiento y evaluación de los indicadores de las cartas de servicios nos permitirá determinar si se están cumpliendo los compromisos establecidos en dicho documento y controlar el nivel de calidad de los servicios que prestamos. Esta actuación se realizará de oficio por la Inspección General de Servicios, puesto que el Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, que regula el Sistema de Cartas de Servicios en nuestra Administración, dispone su actualización cada dos años y uno de los aspectos cruciales de esta labor es el análisis de la adecuación de los indicadores con los compromisos asociados.

La Estrategia de mejora de los Servicios Públicos de nuestra Administración para el período 2013 - 2015 contempla la **actualización de las cartas publicadas, su posterior certificación, así como la extensión del sistema hacia unidades que prestan servicios a la ciudadanía y no han explicitado sus compromisos de calidad.**

b). Elaboración y aprobación de un Decreto por el que se establezca el marco para la mejora de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Se trata de **conformar el modelo básico de gestión de la calidad de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria**, que deberá adecuarse a la carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas y a las directrices de la Unión Europea.

c). Desarrollo de evaluaciones de calidad.

La mejora de la gestión pública ocupa un lugar destacado en la agenda política del actual Gobierno de Cantabria y fruto de ello es el compromiso de revisión de sus actuaciones que se plasma en esta medida. En este contexto, la evaluación se configura como una poderosa herramienta que, a través del uso de diversas metodologías, permite, no solo satisfacer la demanda social de transparencia, sino también ayudar a los gestores públicos a mejorar los servicios prestados.

Junto a la revisión de la gestión con el fin de mejorarla, con esta medida se pretende impulsar la cultura de la evaluación y la rendición de cuentas en las tareas de nuestros niveles directivos. Para su consecución se desarrollarán actuaciones en tres ámbitos:

– **Autoevaluaciones de la gestión de las unidades.**

El Modelo EFQM de Excelencia se configura como un instrumento que, utilizando la técnica de autoevaluación, permite determinar el grado de calidad en la gestión de una organización y diagnosticar la situación de ésta respecto a un modelo de referencia.

– **Evaluación de la gestión en centros directivos y unidades administrativas.**

Otra técnica orientada al análisis de organismos públicos es la denominada auditoría operativa, que nos permite examinar los sistemas, procedimientos, estructuras, y recursos materiales; es decir, el campo de actividad de una auditoría incluye todas las funciones que integran la gestión pública, permitiendo verificar su buen funcionamiento y modificar sus comportamientos disfuncionales.

– **Análisis de la tramitación de expedientes.**

Se analizará la tramitación de determinadas líneas de expedientes, a partir de una muestra significativa, para chequear los puntos en los que se producen demoras en la actuación administrativa, detectar las causas y proponer mejoras en la gestión de los mismos.

d). Evaluación de los programas y las políticas públicas.

La evaluación de políticas públicas permite conocer qué se hace, cómo se hace y qué se consigue con ello, de forma que se facilita la toma de decisiones con mayor acierto. En la actual situación económica, caracterizada por la escasez de recursos y la creciente demanda de prestaciones sociales, resulta necesario evaluar los programas públicos, para optimizar sus resultados y controlar el gasto.

Con esta finalidad el Gobierno de Cantabria, tras la aprobación del Decreto 79/2012, de 27 de diciembre, por el que se crea la Central de Contratación, se regula la contratación centralizada y se distribuyen competencias en esta materia en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y del Decreto 80/2012, de 27 de diciembre, por el que se crea la Oficina de Supervisión Integral del Gasto del Sector Público Autonómico de Cantabria, se ha dotado de dos nuevas estructuras que, con diferente naturaleza jurídica y funciones, se complementen en la tarea común de alcanzar objetivos de máxima eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos y, al mismo tiempo, impulsar la implantación de sistemas de evaluación de la eficacia, economía y eficiencia.

La Comisión Europea está promoviendo la necesidad de llevar a cabo procesos de evaluación del impacto de todos los programas operativos incluidos en el período 2014-2020, como requisito imprescindible para la recepción efectiva de los fondos comunitarios. Al control financiero de los Fondos Europeos, desarrollado en anteriores Programas Operativos, se añade ahora la evaluación del impacto real de las políticas que se financian con ellos.

Con esta actuación se pretende **incorporar la evaluación de los programas y las políticas públicas en la Administración regional**, como

herramienta de mejora de la gestión y rendición de cuentas. Para su consecución se definirá el marco metodológico, se formará un grupo de expertos y se establecerán cauces de cooperación e intercambio de experiencias con la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

III. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La Estrategia de mejora de los Servicios Públicos (2013 - 2015) implica y compromete a todas las Consejerías y Organismos dependientes y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015.

Los Órganos Directivos de las diversas Consejerías fomentarán la participación e iniciativas de todos sus miembros, sin perjuicio de la función de impulso que corresponderá a la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía, de la Consejería de Presidencia y Justicia.

Tal y como ya se ha expresado con anterioridad, para el desarrollo efectivo de determinadas medidas que están abiertas a las iniciativas que formulen las Consejerías, será necesaria la elaboración anual de un documento planificador, donde se incluirán las actuaciones propuestas, que se plasmarán en la programación anual de acciones que aprobará el Consejo de Gobierno. Las iniciativas de las Consejerías se concretarán principalmente en:

- Identificar los órganos directivos que van a elaborar su mapa de procesos y las guías de gestión correspondientes.
- Determinar las unidades que van a participar en el programa de simplificación de sus procesos clave.
- Seleccionar las unidades que deben redactar su carta de servicios.
- Determinar las unidades que han de participar en el desarrollo de evaluaciones de calidad (autoevaluaciones o auditorías operativas).
- Identificar las líneas de expedientes que deben ser analizadas para la detección de disfunciones y su posterior gestión electrónica.

El seguimiento y evaluación de las medidas es un instrumento imprescindible que nos permitirá analizar los resultados alcanzados y, por otra parte, detectar disfunciones para actuar en consecuencia. El seguimiento

VIERNES, 18 DE OCTUBRE DE 2013 - BOC NÚM. 201

continuado podrá dar lugar a una revisión del presente documento, así como a la inclusión de nuevas medidas o acciones no incluidas inicialmente.

Por tanto, en el desarrollo de la Estrategia aparece como fundamental la existencia de un sistema de seguimiento, cuya realización compete a la Consejería de Presidencia y Justicia. Con tal propósito, la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía redactará anualmente un informe de seguimiento, que será remitido para su inclusión en el orden del día de la Comisión de Secretarios Generales.

IV. ESCENARIO ECONÓMICO FINANCIERO

Para poder desarrollar las actuaciones descritas en este documento, se requiere, además de contar con el impulso y el liderazgo político, disponer de recursos económicos, técnicos y humanos que garanticen su implantación y el logro de los objetivos propuestos.

Para la realización de las medidas contenidas en los programas anuales de acciones que apruebe el Consejo de Gobierno, se contará con los recursos asociados a los programas presupuestarios 491M "Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" y 462A "Innovación y Calidad de los Servicios".

Adicionalmente a la disponibilidad de los fondos señalados, hay que mencionar la existencia de otras posibles fuentes de financiación, ya que una de las características principales de este Proyecto, además de ser consensado por todas las Consejerías, es la participación activa en su desarrollo de todas ellas, lo que va a conllevar el ejercicio de determinadas actuaciones dentro de su marco competencial.

No obstante, la adquisición de compromisos de gasto estará, en todo caso, condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2013/15354

CVE-2013-15354