

## e-sijad plan de modernización

La ciudadanía demanda cada vez más a la Administración servicios, cercanos y eficientes; esta a su vez, debe estar preparada para afrontar estos retos, tanto en su entorno tecnológico como en la gestión interna; desde la participación ciudadana hasta la calidad y hacia la excelencia.

Con un plan de modernización se consigue hacer una Administración que no sea la sombra de la sociedad, sino que camine por delante de ésta.

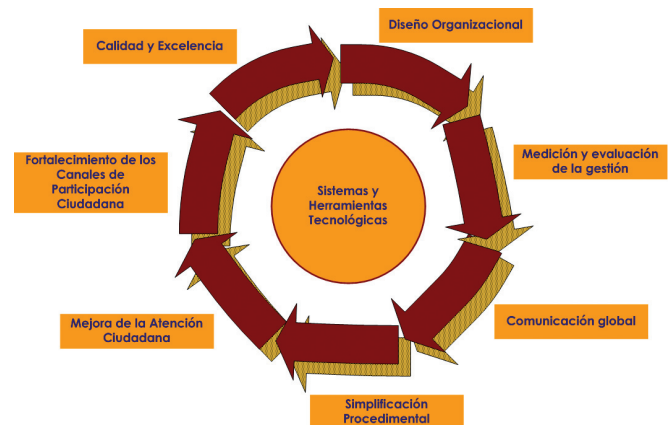


### Objetivos del plan

- Marcar las pautas para el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Detectar las carencias, necesidades, fortalezas y oportunidades para afrontar el proceso de modernización.
- Servir de guía estratégica para lograr la transformación progresiva e integral de la organización.
- Generar servicios de calidad próximos a la ciudadanía.
- Aumentar la interoperabilidad con otras Administraciones.
- Abarcar la mejora integral de todos los procesos: a nivel estratégico, operativo y de apoyo.
- Posicionar a la organización como un referente en sistemas de información y atención ciudadana.

### Alcance del plan

- Siete Líneas de acción sobre un punto común: las nuevas tecnologías de información y comunicación: **e-Administración**.

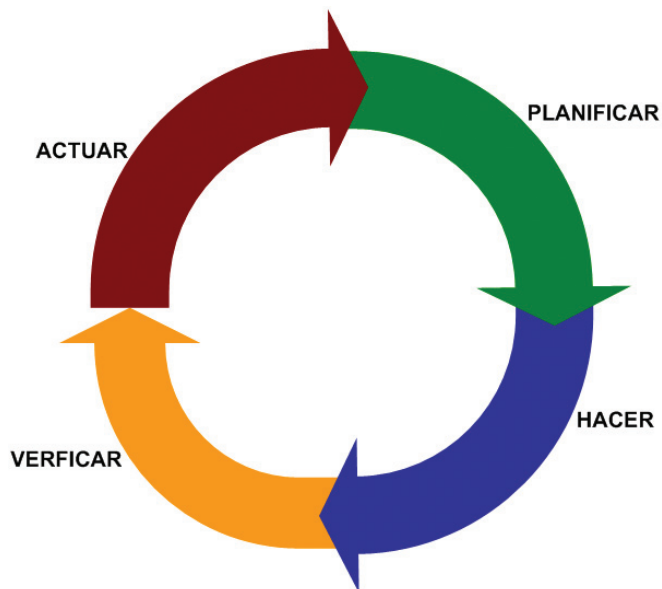


- **Diagnóstico organizacional.** Modernizar no es informatizar, es adecuar la organización al modelo propuesto, gestionar el cambio, estructurar funciones, etc.
- **Verificar y evaluar la gestión.** Establecer indicadores que sirvan para estudiar el cumplimiento de las acciones propuestas.
- **Comunicación global.** Definir medidas de difusión tanto interna como externamente.
- **Simplificación procedimental.** Reingeniería de procedimientos, apoyándonos en las nuevas tecnologías y en la normalización.
- **Mejora de la atención ciudadana.** El ciudadano es el objetivo prioritario, llevar la organización

## e-sijad plan de modernización

hacia él, buscando satisfacer sus demandas en todo momento.

- **Fortalecimiento de la participación ciudadana.** Abrir canales de interacción con la ciudadanía, fomentar la gobernanza.
- **Calidad y Excelencia.** Promover un modelo basado en la calidad, guiar a la organización hacia la implantación de sistemas de gestión de la calidad: ISO 9001, EFQM.



### Metodología para elaborar un plan de modernización

- **Diagnóstico de la organización:**
  - Evaluación EFQM.
  - Análisis DAFO.
  - Análisis GAP posicionamiento ante Ley 11/2007.
- **Definición de líneas estratégicas:**

- En el ámbito de los sistemas de información.
- A nivel normativo.
- En el modelo de prestación de servicios, enfoque hacia la ciudadanía.
- A nivel de RR.HH. y de modelo organizativo.

- **Establecimiento de proyectos y acciones:**

- Selección de programas y herramientas.
- Elección de alternativas a nivel funcional, técnico y tecnológico.
- Posibilidades de interoperabilidad con otras Administraciones u organismos.

- **Priorización, planificación y estimación de costos:**

- Priorización de acciones en función de necesidades y de coyuntura económica y tecnológica.
- Planificación de los proyectos.
- Estimación de costos y formas de financiación.
- Estimación de recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto.
- Determinación del esfuerzo para realizar el proyecto.
- Necesidades formativas.
- Adecuaciones normativas necesarias para el desarrollo de los proyectos.

- **Planteamiento del cambio:**

- Determinar las áreas afectadas y el impacto.
- Definir el modelo de gestión del cambio.
- Plantear las acciones de motivación.
- Establecer un plan formativo acorde con las acciones a desarrollar.