



**GOBIERNO
DE
CANTABRIA**

CONSEJERIA DE PRESIDENCIA,
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y URBANISMO

*Dirección General de Inspección
y Calidad de los Servicios*

PROGRAMA ANUAL DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DE CANTABRIA PARA 2006.

Santander, marzo de 2006.



El Plan Marco de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria 2005-2007 prevé la aprobación de una programación anual en la que se concretarán las acciones que deben llevarse a cabo en cada ejercicio.

En el presente Programa Anual se recogen las medidas que se acometerán a lo largo del año 2006, algunas innovadoras y otras que continúan las del ejercicio anterior, agrupadas por líneas estratégicas.

1.- MEDIDAS GENERALES Y DE DIFUSIÓN DE LAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

1.1. Realización de Auditorías Funcionales periódicas.

- 1.1.1. **Contenido y objetivos:** Análisis de la gestión de los órganos y unidades administrativas. La finalidad de la medida es que las personas responsables de los órganos directivos tengan información global de la gestión de sus unidades, elaborada por el órgano especializado, encargado de las funciones de inspección (*artº 1º del Decreto 84/1986, de 8 de octubre*), que detecte los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.

Las auditorías recogerán, al menos, un estudio de situación y análisis de los siguientes aspectos:

- ☛ Personal (efectivos, estructura y características).
- ☛ Locales, distribución de espacios, mobiliario e imagen corporativa.
- ☛ Funciones de registro y atención a la ciudadanía.
- ☛ Procedimientos que gestiona la unidad.
- ☛ Sistemas de control de la gestión e indicadores usados.

- 1.1.2. **Ámbito:** Se actuará con prioridad en aquellos órganos directivos, organismos o empresas públicas de nueva creación y en los que no se hayan realizado inspecciones en los últimos años.

En base a este criterio se han seleccionado los órganos directivos y centros que se indican seguidamente:

- ☛ Consejería de Relaciones Institucionales y Asuntos Europeos.
 - ☛ Dirección General de Administración Local.
- ☛ Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.
 - ☛ Dirección General de Cultura.
- ☛ Consejería de Educación.
 - ☛ Dirección General de Universidades e Investigación.
- ☛ Consejería de Ganadería, Agricultura y Pesca.
 - ☛ Dirección General de Pesca y Alimentación.
- ☛ Consejería de Economía y Hacienda.
 - ☛ Dirección General de Comercio y Consumo.
- ☛ Consejería de Obras Públicas y Vivienda.
 - ☛ Dirección General de Vivienda.



- ☛ Consejería de Medio Ambiente.
- ☛ Centro de Investigación del Medio Ambiente.

1.2. Análisis de las oportunidades de mejora de las unidades.

- 1.2.1. **Contenido y objetivos:** Con el inicio del programa de auditorías funcionales periódicas hemos puesto en marcha un proceso de análisis y diagnóstico de los diversos elementos (personal, instalaciones, organización del trabajo, etc.) que forman parte de la gestión de las diferentes unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Las auditorías realizadas en 2005, unidas a las incluidas en el programa de actuaciones para este año, nos dan base suficiente para realizar un análisis global de nuestra organización, que nos permitirá elaborar un diagnóstico de la situación de partida que incluya las mejores prácticas detectadas y, sobre todo, los aspectos que deben ser tratados para la mejora de nuestra organización.

- 1.2.2. **Ámbito:** Órganos directivos, unidades y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que han sido auditados en los dos primeros años de vigencia del Plan de Modernización.

1.3. Difusión de una cultura de calidad y gerencial.

- 1.3.1. **Contenido y objetivos:** Las transformaciones que se están operando en el terreno de los servicios públicos exigen una profunda reflexión sobre la modernización de los métodos de trabajo y la gestión directiva. Para facilitar este proceso se debe desarrollar una política de sensibilización y formación del personal en materia de calidad de los servicios, gestión directiva, atención a la ciudadanía, organización del trabajo, etc.

Con esta medida se pretende realizar las siguientes acciones:

- ☛ Duplicar la programación de cursos del Centro de Estudios de la Administración Pública Regional en las materias citadas.
- ☛ Edición de boletines informativos y publicaciones sobre acciones de modernización.
- ☛ Realización de encuentros y sesiones informativas.
- ☛ Incluir material formativo en el Portal del Empleado, para que se encuentre a disposición de todas las personas usuarias de la Intranet Corporativa.
- ☛ Difusión exterior (congresos, medios de comunicación, etc.) de los objetivos y actuaciones del Plan Marco.

- 1.3.2. **Ámbito:** Empleadas y empleados públicos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como las personas físicas y jurídicas usuarias de sus servicios.

1.4. Actualización de las Cartas de Servicios.

- 1.4.1. **Contenido y objetivos:** En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el sistema de Carta de Servicios está regulado por el



Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, en el cuál se determina (artº 8) que deberán ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales y, en todo caso, cada dos años desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Las cartas informan a la ciudadanía de los servicios que las diversas unidades tienen encomendados y fijan los compromisos de calidad en su prestación por medio de indicadores mensurables; son documentos públicos que vinculan a la Administración y que deben, por tanto, estar actualizados.

1.4.2. **Ámbito:** Se actuará con prioridad en aquellos órganos directivos, organismos o unidades con cartas de servicios publicadas antes del 31/03/2003 y auditadas en 2005, cuya relación, agrupada por Consejerías, es la siguiente:

- ☛ Consejería de Relaciones Institucionales y Asuntos Europeos.
 - ☛ Carta de servicios de la Oficina de Asuntos Europeos.
 - ☛ Carta de servicios de la Dirección General de la Mujer.
 - ☛ Carta de servicios de la Dirección General de Juventud.
- ☛ Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.
 - ☛ Carta de servicios de la Oficina de Información y Registro.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Protección Civil.
- ☛ Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico.
 - ☛ Carta de servicios de la Dirección General de Transportes y Comunicaciones.
 - ☛ Carta de servicios del Centro de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ☛ Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.
 - ☛ Carta de servicios de la Residencia de Personas Mayores de Santander.
 - ☛ Carta de servicios de la Residencia de Personas Mayores de Laredo.
 - ☛ Carta de servicios del Centro Residencial "La Pereda".
 - ☛ Carta de servicios del Centro Atención Minusválidos Psíquicos (C.A.M.P.).
 - ☛ Carta de servicios del Centro de Rehabilitación Psiquiátrica de Parayas.
- ☛ Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.
 - ☛ Carta de servicios de la Biblioteca Central de Cantabria.
 - ☛ Carta de servicios de la Dirección General de Turismo.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Deporte.
 - ☛ Carta de servicios del Centro Regional de Medicina Deportiva.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Patrimonio Cultural.
- ☛ Consejería de Educación.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Centros.
- ☛ Consejería de Ganadería, Agricultura y Pesca.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Ayudas del Sector Agrario.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Actividades Pesqueras.



- ☛ Consejería de Economía y Hacienda.
 - ☛ Carta de servicios de la Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera.
- ☛ Consejería de Obras Públicas y Vivienda.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Promoción de la Vivienda.
 - ☛ Carta de servicios del Servicio de Carreteras Autonómicas.
- ☛ Consejería de Medio Ambiente.
 - ☛ Carta de servicios de la Dirección General de Medio Ambiente.

1.5. Extensión de las Cartas de Servicios.

- 1.5.1. **Contenido y objetivos:** Actualmente, una vez publicadas las previstas en el programa de actuaciones de 2005, están aprobadas y editadas 34 cartas, correspondientes a otros tantos órganos directivos y unidades administrativas. Estos documentos son un instrumento de mejora de la calidad que, al mismo tiempo, transmiten a la sociedad el esfuerzo realizado para llevar a cabo una gestión eficiente.

Con esta acción se pretende impulsar, en colaboración con las Secretarías Generales, la elaboración y edición de nuevas Cartas de Servicios en aquellas unidades, organismos o empresas en las que se considere conveniente contar con este instrumento, en base a las necesidades detectadas de oficio o previa petición del órgano directivo o unidad afectada.

- 1.5.2. **Ámbito:** Servicio Cántabro de Empleo, Centro de Estudios de la Administración Pública Regional, Servicio de Tributos, Laboratorio de Sanidad Animal, Escuela de Vela, Dirección General de Ganadería, Servicio de Autorizaciones Administrativas y Sección de Cartografía.

1.6. Informe de seguimiento y cumplimiento de compromisos de calidad.

- 1.6.1. **Contenido y objetivos:** Además del carácter informativo de las Cartas de Servicios, estos documentos establecen compromisos de calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Con esta acción se realizará un análisis de las Cartas de Servicios aprobadas y editadas en los últimos 18 meses, estudiando la vigencia y el cumplimiento de los compromisos definidos, comprobando la validez de los indicadores y proponiendo su actualización en los casos en que sea necesario.

Por cada carta se hará un informe que se elevará a la persona responsable de la unidad u órgano directivo, y del conjunto de las mismas se redactará un informe para su presentación al Consejo de Gobierno.

- 1.6.2. **Ámbito:** Las Cartas de Servicios que serán auditadas son:

- ☛ Servicio de Energía (Dirección General de Industria).
- ☛ Servicio de Fomento (Dirección General de Industria).



- ☛ Servicio de Ordenación (Dirección General de Industria).
- ☛ Servicio de Puertos (Dirección General de Puertos y Costas).
- ☛ Servicio de Comercio (Dirección General de Comercio y Consumo).
- ☛ Servicio de Consumo (Dirección General de Comercio y Consumo).
- ☛ Servicio de Relaciones Laborales (Dirección General de Trabajo).
- ☛ Oficinas Comarcales (Secretaría General de Ganadería).
- ☛ Oficina de Calidad Alimentaria (Consejería de Ganadería).
- ☛ Dirección General de Obras Hidráulicas y Ciclo Integral del Agua.

1.7. Metodología de evaluación y control de la calidad de los servicios.

- 1.7.1. **Contenido y objetivos:** La evaluación se configura como una herramienta que, a través del uso de una metodología sistemática, permite satisfacer la demanda social de transparencia y dotar a los gestores públicos de información para la toma de decisiones. En definitiva, la evaluación permite saber qué medidas producirán mejoras en la sociedad y cómo hacerlas más efectivas.

La puesta en marcha de la Agencia Estatal de Evaluación de la Política y la Calidad de los Servicios en el ámbito de la Administración General del Estado pone de manifiesto la relevancia que la evaluación está adquiriendo en estos últimos años en el sector público.

El tamaño de nuestra Administración nos hace ser austeros en la creación de organismos similares al descrito; siendo conscientes de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios y las políticas públicas se ha creado el Observatorio de Calidad de los Servicios, que permite analizar los resultados en función de los recursos empleados, a la vez que sirve para el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Con esta actuación se quiere diseñar una metodología de evaluación y control de la calidad de los servicios, plasmando el resultado en un Manual que se difundirá como herramienta para el impulso de la cultura de la medición y la gestión por objetivos.

- 1.7.2. **Ámbito:** Empleadas y empleados públicos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.8. Realización de autoevaluaciones según el modelo EFQM de Excelencia.

- 1.8.1. **Contenido y objetivos:** El modelo EFQM de Excelencia, elaborado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, es una herramienta que, por medio de la técnica de autoevaluación, permite diagnosticar la situación de una organización respecto a un modelo de referencia y analizar su evolución en el tiempo, tras la puesta en marcha de acciones de mejora.

En el programa de actuaciones de 2006 se elaborará el material preciso para iniciar las primeras autoevaluaciones en las unidades de nuestra Administración; el objetivo para este ejercicio es iniciar dichos trabajos en los órganos directivos que se han considerado pioneros. Para cada autoevaluación se realizarán las siguientes actividades:



- ☛ Cumplimentación de los cuestionarios por las personas integrantes del grupo de trabajo.
- ☛ Realización de sesiones para discutir las respuestas y puntos de vista de quienes componen el grupo, con objeto de lograr una puntuación consensuada de los diferentes criterios.
- ☛ Puesta en común de los resultados y elaboración, por los consultores, del informe de autoevaluación, en el que se incluirán los puntos fuertes, las áreas de mejora y la puntuación obtenida.

1.8.2. **Ámbito:** Servicio Cántabro de Empleo y Servicio de Consumo.

1.9. **Convocatoria de la 1ª Edición del Premio a la Innovación y Mejora de los Servicios Públicos.**

1.9.1. **Contenido y objetivos:** Además de los incentivos económicos, la formación, la carrera profesional y el reconocimiento al trabajo desarrollado son mecanismos para la motivación de las personas. El Premio a la Innovación y Mejora de los Servicios Públicos pretende distinguir los esfuerzos de las empleadas y empleados públicos en las tareas de mejora de la Organización y hacer que se sientan orgullosos de su pertenencia a la misma.

Una vez elaborada la Orden reguladora del Premio, que distinguirá las mejores prácticas de nuestras unidades, para este año se ha previsto publicar la convocatoria, constituir el jurado y adjudicar la primera edición del Premio.

1.9.2. **Ámbito:** Unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.10. **Arranque del Observatorio de Mejores Prácticas.**

1.10.1. **Contenido y objetivos:** Con el arranque del Observatorio se pretende proporcionar al Consejo de Gobierno y personal directivo información significativa y relevante sobre el funcionamiento de los servicios, combinando indicadores de gestión interna con información sobre los niveles de satisfacción que la ciudadanía manifiesta respecto a los mismos. Igualmente, debe ser un elemento que facilite la divulgación de mejores prácticas y la colaboración entre agentes dentro y fuera de nuestra Administración.

Para el arranque del Observatorio se realizarán las siguientes actividades:

- ☛ Desarrollar una metodología potente que permita evaluar, cuantitativamente y cualitativamente, la calidad de los servicios desde la perspectiva de la ciudadanía.
- ☛ Planificar, coordinar y ejecutar estudios en relación con:
 - ☛ Indicadores de evaluación de los programas presupuestarios.
 - ☛ Indicadores de cartas de servicios.
 - ☛ Percepción de la calidad de los servicios por la ciudadanía.



- ☛ Quejas, sugerencias y reclamaciones.

- ☛ Asegurar la integración de los distintos instrumentos y fuentes de información.

- ☛ Publicar los resultados de los estudios

1.10.2. **Ámbito:** Unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.11. **Diseño de los nuevos espacios de atención a la ciudadanía.**

1.11.1. **Contenido y objetivos:** La concentración de las diversas unidades administrativas en un número reducido de sedes va a permitir simplificar la relación de las personas con nuestra Administración, brindando una oportunidad para impulsar la modernización de la atención a la ciudadanía.

Con esta acción se definirán las funciones de atención e información y diseñarán los nuevos espacios con las dimensiones y estructura necesarias para una atención moderna y de calidad. Asimismo, se impulsarán iniciativas, proyectos y actuaciones para favorecer la accesibilidad a los edificios públicos, en concreto:

- ☛ Se realizarán diagnósticos de evaluación de la accesibilidad en las unidades con atención directa a la ciudadanía.

- ☛ Los proyectos para la construcción de los nuevos edificios incluirán las medidas precisas para satisfacer las necesidades de las personas discapacitadas.

1.11.2. **Ámbito:** Los proyectos incluidos en el Programa de Edificios Administrativos Integrados.

1.12. **Mejora de las condiciones de trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.**

1.12.1. **Contenido y objetivos:** El Acuerdo para la Modernización de los Servicios Públicos y Mejora de las Condiciones de Trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (2005 – 2007), adoptado entre representantes de esta última y las organizaciones sindicales con representación en la Mesa Sectorial de Función Pública, establece medidas en diversos ámbitos: recursos humanos, formación, conciliación, organizativo, etc., tendentes a modernizar nuestra Administración y mejorar la calidad de los servicios.

Entre las medidas y compromisos derivados del citado Acuerdo, que se contemplan en el Plan Marco de Modernización están:

- ☛ Fomentar modelos de conducta que integren los valores éticos del Servicio Público.



- ✎ Redactar el Reglamento General de ingreso, promoción interna y provisión de puestos de trabajo.
- ✎ Establecer un sistema de evaluación del desempeño; en el ejercicio 2006 se desarrollarán dos proyectos piloto de reparto de productividad por objetivos.
- ✎ Realizar los estudios organizativos precisos para la implantación de la jornada continua.
- ✎ Establecer un Premio de Calidad, con reconocimiento de las mejores prácticas en la prestación de servicios.

1.12.2. **Ámbito:** Empleadas y empleados públicos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.





2.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

2.1. Mejora del sistema de información a la ciudadanía.

2.1.1. **Contenido y objetivos:** Con el propósito de mejorar el sistema de información, se impulsará la Oficina de Atención a la Ciudadanía, encargada de coordinar la atención presencial, poner en marcha la atención telefónica, actualizar la información administrativa de interés general, actuar como oficina de certificación para los solicitantes de firma electrónica y coordinar la función de registro con las restantes unidades de nuestra Administración.

Con esta actuación se pretende facilitar el acceso a los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ampliando y mejorando los canales que se ponen a disposición de todas las personas, concibiéndolos de manera integral de forma que, sea cuál sea el medio utilizado, se obtenga la misma respuesta.

Los servicios presenciales de la Sede Institucional del Gobierno se ofrecen en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, cuyo funcionamiento y diseño obedece a un modelo único de espacio de acogida. En este año la atención telefónica se desviará al servicio 012, lo que permitirá liberar puestos de trabajo para la atención presencial; además, tras la firma de los correspondientes convenios (que se encuentran ultimados), nuestra oficina se convertirá en puerta unificada de acceso a las tres Administraciones y dará información y servicios de la Administración General del Estado y de las Administraciones Locales de Cantabria, que se sumen a la iniciativa.

Por último, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria www.gobcantabria.es, en su apartado de "atención al ciudadano", disponemos de un banco de datos que contiene información sobre los órganos administrativos, sus procedimientos de gestión, su localización, etc. Este sistema de información general es una poderosa herramienta que permite acercar la Administración a las personas; en 2006 se ampliará el sistema telemático de información general a la ciudadanía, en concreto:

- ☛ Mantener actualizada diariamente la información disponible en el banco de datos.
- ☛ Impulsar los servicios on-line (e-Administración) a través del Portal Institucional.
- ☛ Ampliar la información disponible con nuevas áreas temáticas (ayudas, becas, proyectos, etc.).

2.1.2. **Ámbito:** Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

2.2. Arranque del teléfono unificado de Información Administrativa (012).

2.2.1. **Contenido y objetivos:** La puesta en marcha del "Teléfono de Información Administrativa" es uno de los objetivos del Plan Marco de Modernización (2005



– 2007), que complementará los dos canales disponibles (presencial y telemático).

Tras la redacción del proyecto y del pliego de prescripciones técnicas, se va a proceder a tramitar la licitación, por el procedimiento abierto, para contratar la implantación de la plataforma y la puesta en marcha del servicio 012, que estará operativo en el último trimestre del año.

El teléfono unificado de información administrativa (012) ofrecerá una atención que permitirá a la ciudadanía:

- ☛ Solicitar información general relacionada con nuestra Administración (becas, subvenciones, ofertas de empleo, estructuras, competencias, BOC, trámites, etc.).
- ☛ Demandar el envío de documentación por correo postal o electrónico.
- ☛ Formular quejas, reclamaciones, etc.
- ☛ Solicitar ayuda para la cumplimentación de formularios e impresos de nuestra Administración, etc.

2.2.2. **Ámbito:** Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

2.3. **Comprobación de la implantación y funcionamiento del sistema de “Reclamaciones y Sugerencias”.**

2.3.1. **Contenido y objetivos:** Se trata de conocer, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 11/1996, de 5 de marzo (sobre el derecho de reclamación), el grado de cumplimiento del procedimiento de tramitación (recepción, emisión de informes internos, redacción de respuestas y comunicación a las personas interesadas) de las reclamaciones de la ciudadanía, y efectuar la comprobación del sistema en los centros donde se haya implantado.

A tal efecto, se realizarán visitas de control a la totalidad de las unidades y centros que disponen de hojas de reclamaciones. Asimismo, se dará un tratamiento especial a la investigación de las reclamaciones presentadas por falta de respuesta a otras anteriores.

2.3.2. **Ámbito:** Todas las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que tienen implantado el “Sistema de Reclamaciones y Sugerencias”.

2.4. **Medición de la percepción y expectativas sobre la calidad de los servicios.**

2.4.1. **Contenido y objetivos:** Las encuestas de satisfacción y el sistema de reclamaciones y sugerencias son elementos básicos de cualquier plan de calidad, ya que se trata de mecanismos de expresión de la voluntad del cliente y permiten conocer las áreas de mejora donde debemos actuar.



Con objeto de evaluar la percepción que tiene la ciudadanía sobre los servicios que les presta la Administración Autonómica y el trato que reciben de las empleadas y empleados públicos, en 2005 se realizó un sondeo de opinión que se complementó con la técnica de cliente misterioso y visitas de inspección.

La repetición en 2006 de estos trabajos, con el modelo SERVQUAL como referente, nos permitirá conocer la evolución de la calidad percibida por las ciudadanas y ciudadanos, en relación con los servicios que prestan nuestras unidades.

- 2.4.2. **Ámbito:** Personas físicas y jurídicas usuarias de nuestros servicios de información y atención al público.

2.5. Control de estándares de calidad en las áreas de atención a la ciudadanía.

- 2.5.1. **Contenido y objetivos:** Se realizarán visitas de inspección para controlar las unidades de atención a la ciudadanía, comprobar la idoneidad de sus instalaciones y medios, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad exigibles a estas áreas.

De las visitas anteriores se realizará el correspondiente informe, que se enviará al órgano directivo correspondiente a través de la Secretaría General de la Consejería; igualmente, del conjunto de visitas efectuadas se elaborará un informe global, que se elevará al Consejo de Gobierno, a través del Consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

- 2.5.2. **Ámbito:** Todas las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria con atención directa a la ciudadanía.

2.6. Mejora del Sistema de Registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

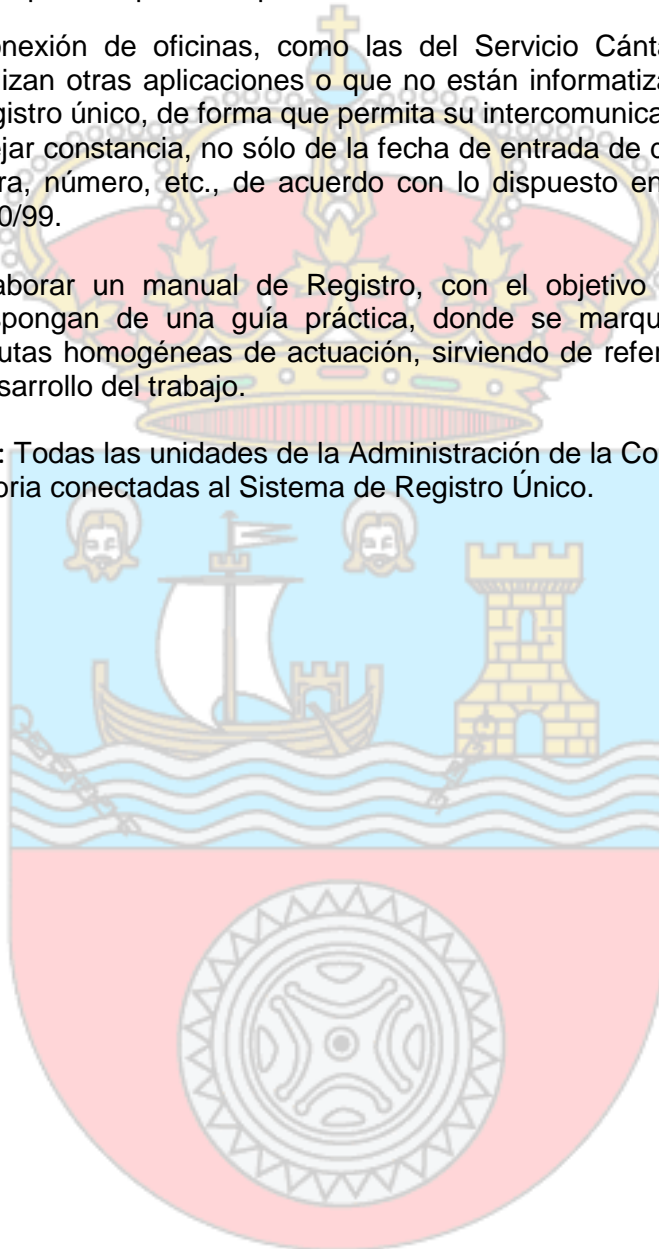
- 2.6.1. **Contenido y objetivos:** El Decreto 140/99, de 16 de diciembre de 1999, por el que se regula el Registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria establece, en el capítulo II, la organización y funcionamiento del Registro, configurando el mismo como un sistema único, en el que se integran las oficinas de las Secretarías Generales, órganos directivos y organismos públicos, facilitando a la ciudadanía la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones en cualquiera de ellos, siendo la misión del Registro General garantizar la constancia de toda entrada y salida de documentos que se produzca en nuestra Administración. Del mismo modo, estas oficinas pueden realizar el cotejo y compulsas de las copias de documentos originales que se acompañen a las solicitudes, expidiendo recibos justificativos de la presentación de las mismas.

El tiempo transcurrido desde la entrada en vigor del Decreto mencionado, que funcionalmente tiene plena validez, trae consigo la necesidad de desarrollar una serie de medidas (tecnológicas, organizativas y normativas), encaminadas a mejorar el servicio que proporciona el Sistema de Registro Único. Dentro de estas medidas se contemplan las siguientes acciones:



- ☛ Desarrollar una nueva versión de la aplicación informática de registro, e incorporar impresoras para la validación automática de documentos.
- ☛ Conexión de oficinas, como las del Servicio Cántabro de Empleo, que utilizan otras aplicaciones o que no están informatizadas en el sistema de registro único, de forma que permita su intercomunicación.
- ☛ Dejar constancia, no sólo de la fecha de entrada de documentos, sino de la hora, número, etc., de acuerdo con lo dispuesto en el artº 8 del Decreto 140/99.
- ☛ Elaborar un manual de Registro, con el objetivo de que las unidades dispongan de una guía práctica, donde se marquen los criterios y las pautas homogéneas de actuación, sirviendo de referencia y ayuda para el desarrollo del trabajo.

2.6.2. **Ámbito:** Todas las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria conectadas al Sistema de Registro Único.





3.- SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

3.1. Actualización del inventario de procedimientos administrativos.

- 3.1.1. **Contenido y objetivos:** La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria ha puesto a disposición de toda la ciudadanía el Inventario de Procedimientos Administrativos, que se soporta sobre una aplicación informática que permite su gestión, la realización de consultas (por materias, tipos, ámbito de actuación y Consejería) y la descarga de formularios.

Los procedimientos se pueden consultar en el Portal Institucional (www.cantabria.es), en las oficinas de información y registro y, en un futuro inmediato, en el servicio telefónico 012. El inventario contiene los datos básicos de cada procedimiento administrativo, tales como su objeto, las normas que lo regulan, los órganos competentes, los plazos para resolver, los efectos del silencio administrativo o los recursos que caben frente a su resolución.

En resumen, el Inventario de Procedimientos Administrativos facilita información sobre cada procedimiento, favorece el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, permite una gestión pública más efectiva y constituye un instrumento necesario para la implantación de la administración electrónica, ya que permite descargar y teletramitar los formularios incorporados.

Con esta actuación se logrará una actualización exhaustiva de toda la información contenida en el Inventario de Procedimientos, realizando además las siguientes acciones:

- ☛ Regular el funcionamiento del Inventario de Procedimientos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- ☛ Incorporar formularios y nuevas funcionalidades.
- ☛ Publicar el Inventario de Procedimientos actualizado.

- 3.1.2. **Ámbito:** Unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

3.2. Diagnóstico y definición de procedimientos: elaboración del manual de tramitación.

- 3.2.1. **Contenido y objetivos:** Los trabajos que, en materia de análisis de procedimientos, se han venido realizando, han servido para favorecer el proceso de consolidación de la función organizativa dentro de la actividad ordinaria de la Administración de la Comunidad Autónoma, de manera que el despliegue de actividades de carácter organizativo se pueda diferenciar de las actuaciones tradicionales tendentes a la informatización de procedimientos que se recogen en el próximo apartado.

Con esta actuación se pretende elaborar propuestas destinadas a modificar aquellos aspectos de los procedimientos utilizados en la práctica diaria de nuestra Administración, que son susceptibles de mejora. Los trabajos se



orientarán a normalizar procedimientos y documentos, así como a publicar el Manual de tramitación, en el cuál se recojan todos los aspectos que son propios del procedimiento estudiado para ofrecer al gestor un instrumento de referencia, que le permita actuar con seguridad jurídica y con un nivel de eficacia superior.

En lo relativo a normalización documental, las tareas van dirigidas a analizar el contenido del impreso, con la finalidad de hacerlo comprensible y a efectos de darle una redacción correcta y moderna que lo aleje del antiguo lenguaje administrativo.

3.2.2. **Ámbito:** Se actuará con prioridad en los siguientes ámbitos:

- ☛ Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.
 - ☛ Manual de gestión de bienes de interés cultural.
 - ☛ Manual de gestión de bienes de interés local.
 - ☛ Manual de gestión de otros bienes inventariables.
 - ☛ Normalización de los impresos de solicitud de ayudas y subvenciones.
- ☛ Consejería de Economía y Hacienda.
 - ☛ Procedimiento unificado de gestión de subvenciones
- ☛ Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.
 - ☛ Inscripción en procesos selectivos (O.P.E., etc.), buscando reducir la documentación aportada, sustituyendo esta por una declaración del solicitante.

3.3. **Normalización y simplificación de procedimientos.**

3.3.1. **Contenido y objetivos:** El impulso a la función de organización nos va a permitir analizar los procedimientos administrativos, comprobar la adecuada tramitación de expedientes, simplificar trámites, e informatizar los procesos con la visión precisa para desarrollar la e-Administración.

Los órganos directivos de las Consejerías, con el apoyo de la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios, han seleccionado los procedimientos que deben ser objeto de estudio, en base a criterios como relevancia para la ciudadanía, su volumen, complejidad, etc. Por cada procedimiento se realizarán las siguientes actividades:

- ☛ Recopilación de toda la información relativa a la tramitación actual.
- ☛ Diagnóstico de situación y rediseño de los componentes que lo precisen.
- ☛ Elaboración del manual del procedimiento, catálogo de normativa, etc.
- ☛ Análisis funcional para la informatización del procedimiento.

3.3.2. **Ámbito:** En función de las prioridades definidas, en esta fase serán objeto de normalización y simplificación los siguientes procedimientos:



- ☛ Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico.
 - ☛ Inscripción en el registro de establecimientos industriales.
 - ☛ Expedientes de regulación de empleo.
 - ☛ Sanciones administrativas en el orden social.
- ☛ Consejería de Educación.
 - ☛ Inscripción en la Escuela Oficial de Idiomas.
- ☛ Consejería de Obras Públicas y Vivienda.
 - ☛ Subvenciones a la rehabilitación de viviendas.
 - ☛ Responsabilidad Patrimonial.
- ☛ Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.
 - ☛ Inscripción de empresas en el Registro de Juego.
 - ☛ Homologación de modelos de máquinas recreativas.
 - ☛ Publicación de anuncios en el B.O.C.
- ☛ Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.
 - ☛ Adopción nacional e internacional de menores.

3.4. Marco jurídico para la Administración Electrónica (e-Administración).

- 3.4.1. **Contenido y objetivos:** Las actuaciones descritas anteriormente evidencian el firme propósito del Gobierno de Cantabria de desarrollar la e-Administración. En el pasado año se ha elaborado el marco jurídico para la implantación del registro telemático y la firma digital.

En este ejercicio y, en colaboración con la Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico, se desarrollarán las siguientes actuaciones:

- ☛ Aprobación del marco jurídico preciso para implantar el registro telemático y la firma digital en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- ☛ Desarrollo de los elementos habilitantes para la paulatina implantación de la e-Administración.

- 3.4.2. **Ámbito:** Dirección General de Desarrollo e Innovación Tecnológica, Dirección General del Servicio Jurídico y Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

3.5. Diagnóstico de situación y Plan de Modernización de los sistemas de información judiciales en la Comunidad de Cantabria.

- 3.5.1. **Contenido y objetivos:** El proceso de modernización de nuestra Administración tiene como uno de sus objetivos fundamentales la consecución de una



organización más eficiente, orientada a las personas usuarias de los servicios que presta. En el ámbito de la Administración de Justicia, cuya transferencia es objeto de negociación, se hace necesario mejorar el nivel de estos servicios y considerar la utilización de las tecnologías de la información para ofrecer mejores servicios en menos tiempo.

El objeto de esta actuación es la realización de un Plan de Modernización de los sistemas de información judiciales de nuestra Comunidad, para lo cuál se deberán realizar los siguientes trabajos:

- ☛ Diagnóstico de situación de los sistemas de información judiciales.
- ☛ Estudio comparativo de buenas prácticas en otras CC.AA.
- ☛ Plan de comunicación y gestión del cambio.
- ☛ Definición del marco y alcance del Plan de sistemas.

3.5.2. **Ámbito:** Consejo General del Poder Judicial y Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Los recursos estimados en el programa presupuestario 462A "Innovación y Calidad de los Servicios" para la realización de las medidas contenidas en el presente Programa anual alcanza la cifra de 1,924 millones de euros.

