

Anexo IX. Papel de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas.

Antecedentes

El desarrollo de la Sociedad de la Información y la toma de conciencia social sobre las posibilidades que ofrece la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (en adelante, TIC), ha supuesto una transformación de la economía tradicional a una economía donde la generación de la riqueza o el poder se basa en la capacidad tecnológica de las empresas, instituciones y ciudadanos.

Asimismo, las posibilidades que el uso de las TIC brindan a las Administraciones para mejorar la relación entre las mismas y el ciudadano, está impulsando en gran medida la evolución de la Administración Pública hacia un nuevo modelo, la Administración Pública como prestadora de servicios.

Este proceso de transición ha llevado a que muchas Administraciones Públicas se encuentren inmersas en complejos procesos de modernización para adaptarse a las nuevas exigencias del entorno social, económico y tecnológico actual, como un agente que desempeña un papel impulsor y de liderazgo en el diseño y puesta en marcha de estrategias, acciones e instrumentos que doten a los demás, ciudadanos y empresas, de un entorno propicio para la evolución e incorporación de los mismos a la Sociedad de la Información.

En este contexto, el desarrollo de la Sociedad de la Información y la denominada Administración Electrónica pasa a ser una de las prioridades de los gobiernos. Tanto en el contexto europeo, nacional y autonómico se han producido diferentes iniciativas para impulsar tales desarrollos como estrategia de dinamización económica y social.

La mayoría de estas iniciativas están relacionadas con las siguientes áreas:

- Implantación de infraestructuras de soporte a la Sociedad de la Información
- Construcción de sistemas de información internos
- Fomento a la creación de nuevos contenidos y servicios multimedia
- Construcción y desarrollo de la Administración Electrónica para el acercamiento de la Administración a los ciudadanos y empresas mediante nuevos sistemas de información y servicios electrónicos
- Acceso universal a los ciudadanos a Internet e impulsar su uso (Red de Telecentros)
- Adaptación tecnológica de la Pyme (líneas de subvenciones o préstamos a empresas)
- Alfabetización Digital a través de la formación presencial o teleformación
- Promoción y difusión de la Sociedad de la Información a diversos sectores de la sociedad

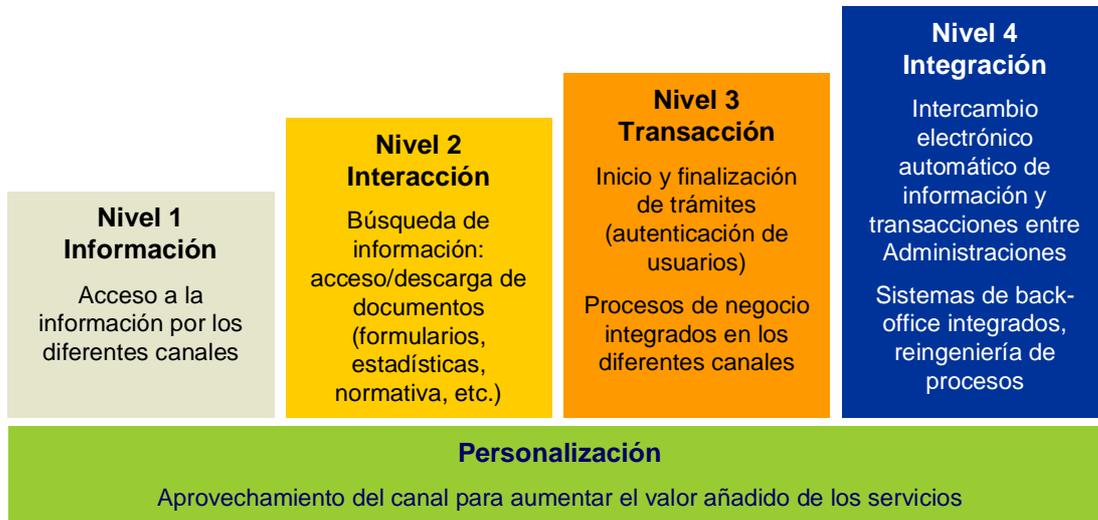
El concepto de administración electrónica

Concepto de Administración Electrónica según la definición de la Comisión Europea (noviembre de 2003)

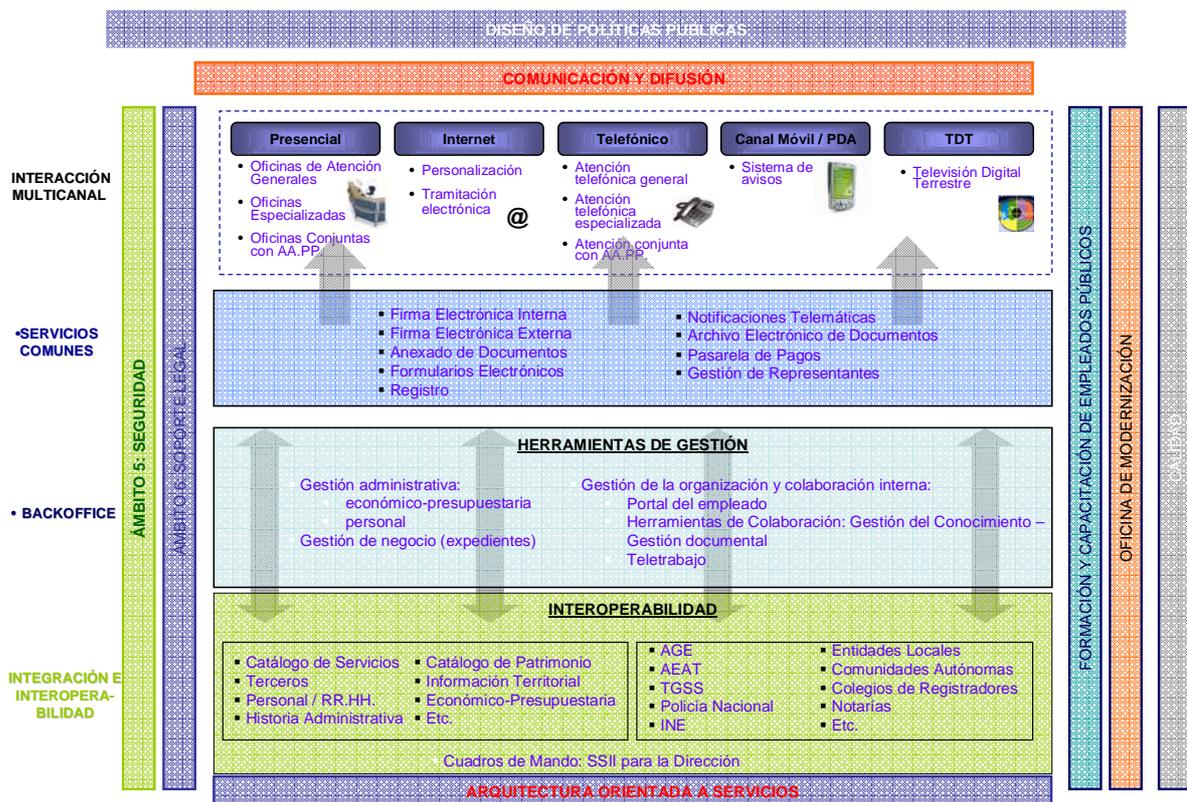
"Administración Electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. Las TIC y especialmente Internet, son una gran herramienta para hacer a los gobiernos más abiertos y transparentes."

Comisión Europea, noviembre 2003

Niveles comúnmente aceptados de Administración Electrónica



Modelo común de Administración Electrónica



La Administración Electrónica en Europa



La Comisión Europea presentó en noviembre de 1999 las líneas generales de la iniciativa eEurope, orientada a dirigir la transición hacia una sociedad basada en el conocimiento, tanto en el ámbito de la Unión como en los países candidatos. Con ella, se ha pretendido garantizar que en la Unión Europea, todos —ciudadanos, escuelas, empresas, Administraciones— tengan acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las utilicen de la mejor manera posible.

Tal y como se acordó en la Cumbre de Lisboa del año 2000, “el objetivo de eEurope es convertir a la UE en la economía basada en el conocimiento más competitiva del mundo en 2010.”

Este compromiso se plasmó en el Plan eEurope 2002, el cual, se centraba en:

- conexión y acceso a Internet
- despliegue de infraestructuras

Posteriormente, La Agenda de Lisboa se refrendó en la Cumbre de Sevilla, mayo 2002, con la aprobación del Plan eEurope 2005. El enfoque se centraba en:

- Fomento de la oferta de contenidos y servicios públicos
- Creación de normas y estándares para la creación de servicios paneuropeos interoperables
- Creación de un entorno dinámico para la inversión

En 2005, se cumplió la mitad del horizonte temporal de la estrategia de Lisboa, lo que ha supuesto un periodo de revisión de los logros alcanzados:

- La valoración ha arrojado resultados poco halagüeños
- Demasiados objetivos han diluido las prioridades y debilitado el liderazgo



La Comisión Europea presentó en noviembre de 1999 las líneas generales de la iniciativa eEurope, orientada a dirigir la transición hacia una sociedad basada en el conocimiento, tanto en el ámbito de la Unión como en los países candidatos. Con ella, se ha pretendido garantizar que en la Unión Europea, todos —ciudadanos, escuelas, empresas, Administraciones— tengan acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las utilicen de la mejor manera posible.

La Comisión Europea ha adoptado el 25 de abril de 2006 el Plan de Acción sobre Administración Electrónica (eGovernment o e-Gobierno), que forma parte de i2010 y que supone el camino a seguir para desarrollar la Administración Electrónica en la Unión Europea, proporcionando las directrices de los programas, iniciativas y toma de decisiones en la Unión Europea desde el año 2006 hasta el 2010, así como una hoja de ruta y seguimiento estratégico.

Con i2010, la Comisión aborda de manera integrada la Sociedad de la Información y las políticas audiovisuales en la UE. Su propósito es coordinar la acción de los Estados miembros para facilitar la convergencia digital y afrontar los desafíos vinculados a la Sociedad de la Información. Para elaborar este marco estratégico, la Comisión ha llevado a cabo una amplia consulta con los agentes en torno a iniciativas e instrumentos anteriores, tales como eEurope y la Comunicación sobre el futuro de la política reguladora europea en el sector audiovisual.

En el terreno de las políticas europeas de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación, la Comisión propone tres prioridades que deben cumplirse antes de 2010:

- La consecución de un espacio europeo único de la información.
- El refuerzo de la innovación y de la inversión en el campo de la investigación en TIC.

- La consecución de una Sociedad de la Información y los medios de comunicación basada en la inclusión.

Un espacio europeo único de la información. Con el fin de lograr un mercado interior abierto y competitivo para la Sociedad de la Información y los medios de comunicación, el primer objetivo de e2010 es el de establecer un Espacio Único Europeo de la Información que ofrezca comunicaciones de banda ancha asequibles y seguras, contenidos ricos y diversificados y servicios digitales. La Comisión se propone responder a cuatro grandes retos:

- fomentar los nuevos servicios y los contenidos en línea;
- potenciar los dispositivos y las plataformas capaces de «hablar entre sí», y
- hacer más segura Internet frente al fraude, los contenidos nocivos y los fallos tecnológicos.

Para la realización del Espacio Único Europeo de la Información, la Comisión tiene la intención de:

- revisar el marco reglamentario de las comunicaciones electrónicas, incluida la determinación de una estrategia eficaz de gestión del espectro radioeléctrico
- crear un marco coherente para los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación.

Para ello será necesario:

- modernizar el marco jurídico de los servicios audiovisuales, comenzando por la revisión de la Directiva «Televisión sin fronteras» (2005)
- realizar las modificaciones que sean necesarias en los elementos del acervo comunitario que tengan una incidencia en los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación (2007);
- promover activamente la aplicación rápida y eficiente del acervo, tanto existente como actualizado
- prestar un apoyo permanente a la creación y circulación de contenidos europeos, por ejemplo a través de los programas «eLearning» y «eContentplus», y sus sucesores
- determinar una estrategia en favor de una Sociedad de la Información segura, incluidos la sensibilización sobre la necesidad de autoprotección, la vigilancia y el seguimiento de las amenazas y la respuesta rápida y eficaz a los ataques y a los fallos del sistema (2006)
- definir y promover acciones centradas en la cuestión de la interoperabilidad, en particular la gestión de derechos digitales (2006/2007).

La innovación y la inversión en investigación. Con el fin de reforzar la innovación y la inversión en la investigación de las TIC, la Comisión propone como objetivo fomentar el rendimiento de nivel mundial en la investigación y la innovación en el ámbito de las TIC, acercando así Europa a sus principales competidores. Para ello propone:

- aumentar el 80 % en el apoyo comunitario a la investigación sobre TIC para el año 2010 e invitar a los Estados miembros a hacer lo propio;
- dar prioridad a los pilares tecnológicos clave del 7º Programa Marco para la investigación y el desarrollo tecnológico, que son las tecnologías del conocimiento, los contenidos y la creatividad, las redes de comunicación avanzadas y abiertas, el software seguro y fiable, los sistemas integrados y la nanoelectrónica (2007);
- poner en marcha iniciativas de investigación y despliegue que permitan resolver los puntos de estrangulamiento esenciales, tales como la interoperabilidad, la seguridad y la fiabilidad, la gestión de identidades y la gestión de derechos, que exigen soluciones tanto tecnológicas como organizativas (2006);
- determinar medidas complementarias de fomento de la inversión privada en investigación e innovación en el ámbito de las TIC (2006);
- formular propuestas específicas sobre una Sociedad de la Información para todos en las orientaciones estratégicas comunitarias en materia de cohesión 2007-2013;

- definir políticas de negocios electrónicos encaminadas a suprimir los obstáculos tecnológicos, organizativos y jurídicos que dificultan la adopción de las TIC, haciendo especial hincapié en las pequeñas y medianas empresas (PYME);
- desarrollar herramientas de apoyo a los nuevos patrones de trabajo que potencian la innovación en las empresas y la adaptación a las nuevas necesidades de capacitación.
- inclusión, mejora de los servicios públicos y calidad de vida. La Comisión se propone reforzar la cohesión social, económica y territorial merced a la consecución de una sociedad europea de la información basada en la inclusión. La Comisión desea fomentar el crecimiento y el empleo de una manera coherente con el desarrollo sostenible y que da la prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

Para lograr el objetivo de una Sociedad de la Información que sea incluyente, ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida, la Comisión propone, entre otras cosas:

- publicar unas orientaciones políticas sobre accesibilidad electrónica (e-accesibilidad) y cobertura de la banda ancha con el fin de facilitar la utilización de los sistemas TIC por un mayor número de personas (2005);
- proponer una iniciativa europea sobre inclusión digital (e-inclusión) que aborde la igualdad de oportunidades, las calificaciones en materia de TIC y las fracturas regionales (2008);
- adoptar un plan de acción sobre administración electrónica y orientaciones estratégicas sobre los servicios públicos basados en las TIC (2006). Pondrá en marcha proyectos de demostración para someter a prueba, a escala operativa, soluciones tecnológicas, jurídicas y organizativas que permitan ofrecer servicios públicos en línea (2007);
- establecer, como primer paso, tres «iniciativas insignia» sobre el tema de las TIC y la calidad de vida: la atención a las personas en una sociedad que envejece, el transporte seguro y limpio, y concretamente el automóvil inteligente, y las bibliotecas digitales, con idea de fomentar la diversidad cultural (2007).

Gobernanza. La Comisión tiene la intención de elaborar propuestas de actualización de los marcos reguladores de las comunicaciones electrónicas y de los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación. Se propone también utilizar los instrumentos financieros comunitarios para estimular la inversión en investigación estratégica y para suprimir los puntos de estrangulamiento que dificultan la innovación generalizada en el ámbito de las TIC. Finalmente, desea fomentar las políticas que aborden la inclusión digital y la calidad de vida.

Los Estados miembros, en el marco de los programas nacionales de reforma, se comprometieron a adoptar para mediados de octubre de 2005 las prioridades referidas a la Sociedad de la Información en consonancia con las directrices integradas para el crecimiento y el empleo.

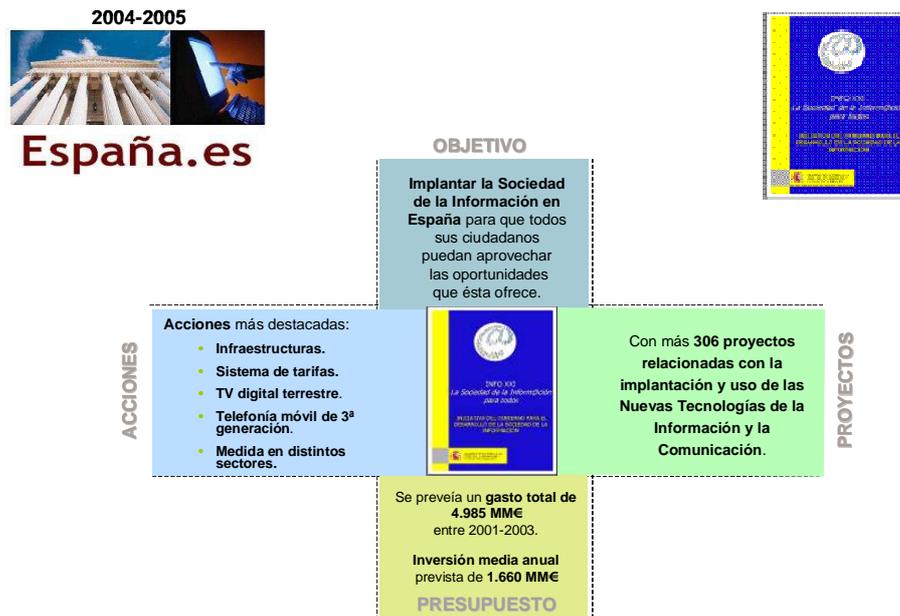
En particular, procurarán llevar a cabo las siguientes medidas:

- incorporar a su ordenamiento de forma rápida y completa los nuevos marcos reguladores que afectan a la convergencia digital, haciendo hincapié en mercados abiertos y competitivos;
- aumentar la parte del gasto nacional dedicada a la investigación sobre TIC con el fin de desarrollar servicios públicos modernos e interoperables basados en las TIC;
- fomentar la innovación en el sector de las TIC merced a la inversión;
- adoptar objetivos ambiciosos para la evolución de la Sociedad de la Información a nivel nacional.

La Administración Electrónica en España

En el ámbito nacional, se han sucedido distintas iniciativas orientadas a difundir los retos y oportunidades de la Sociedad de la Información;

En el año 2000, y en línea con las iniciativas europeas en materia de Sociedad de la Información, se desarrolló a nivel nacional el Plan Info XXI (2001-2003), reconocido como un plan excesivamente complejo para su gestión, y que adolecía de mecanismos de coordinación entre los diferentes departamentos y organismos.



Sus principales características eran las siguientes:

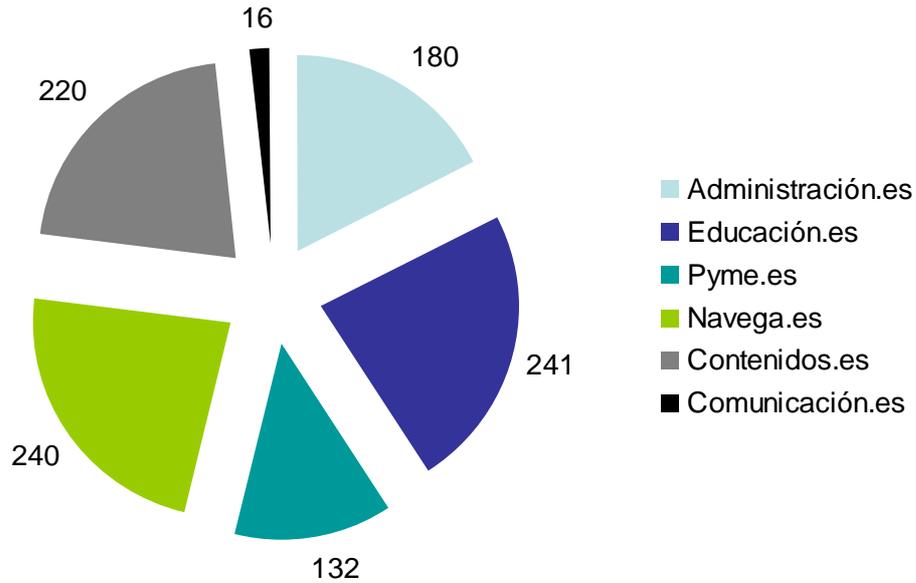
Desde la finalización del Plan Info XXI han transcurrido una serie de iniciativas hasta llegar al Programa España.es, compuesto por un conjunto de actuaciones concretas que nace siguiendo las directrices estratégicas de la Comisión Soto. Los objetivos fundamentales planteados fueron los siguientes:

- “Conectar” a la pyme, aumentando su relación de negocio a través de Internet con el fin de que pueda acceder a servicios de la Sociedad de la Información, con las consiguientes mejoras en productividad y con el consiguiente crecimiento económico que ello supondría.
- Mejorar la accesibilidad en sentido amplio, ofreciendo puntos de acceso público, y haciendo un esfuerzo en formación y comunicación acerca de las ventajas de la Sociedad de la Información.
- Reforzar la oferta de contenidos y servicios que favorezcan la demanda.

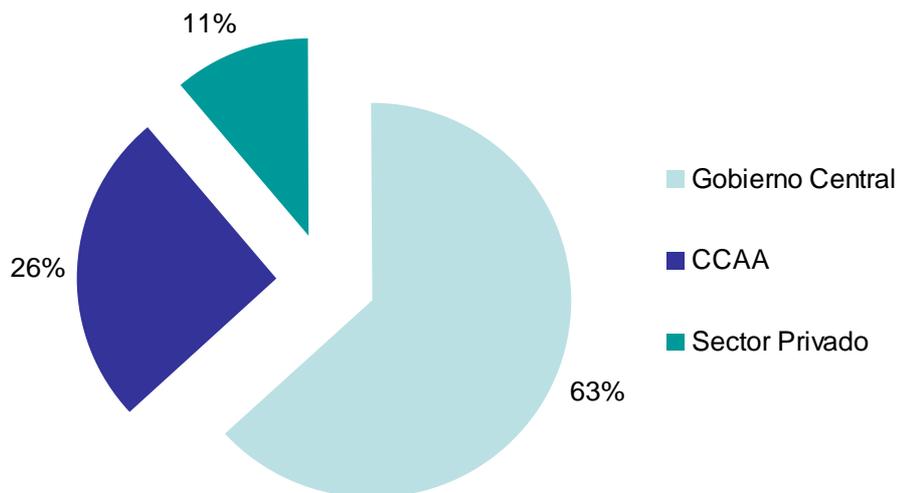
Articulado por el antiguo Ministerio de Ciencia y Tecnología y con el apoyo tecnológico de la entidad empresarial Red.es y discurriendo en el bienio 2004-2005, establecía seis áreas de actuación divididas en dos bloques: uno de carácter vertical que ataca a segmentos concretos (ciudadanos, Administraciones Públicas y empresas) y otro segundo de carácter horizontal, compuesto por acciones dirigidas a toda la población en general.

Destacar que la cuantía de las inversiones previstas para el conjunto de programas que integran la iniciativa España.es ascendió a los 1.029 millones de euros, articulándose la distribución del presupuesto para cada una de las líneas maestras y sus participantes como sigue:

Distribución del presupuesto con respecto a las líneas maestras de España.es (Millones €)



Participantes en el presupuesto de España.es



Plan de choque de la e-Administración



Enmarcado en España.es, para el impulso de la e-administración, contiene diecinueve medidas, entre ellas quince grandes servicios electrónicos considerados de alto impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

El Plan se centra en el desarrollo de medidas cuya implantación debe ser adoptada con carácter inmediato, así como cuestiones organizativas y normativas.

Plan Avanza (Conecta->Moderniza) (2006-2010)



El Plan Avanza, impulsado por el Ministerio de Industria y la entidad pública Red.es, se orienta a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

El Plan Avanza se integra en el eje estratégico de impulso al I+D+i (Investigación+Desarrollo+innovación) que ha puesto en marcha el Gobierno a través del Programa Ingenio 2010.

El Plan se estructura en cuatro líneas estratégicas; Ciudadanos, PYME, Administración Electrónica y Educación. Para desarrollar tales líneas, se estructura en torno a cinco grandes áreas de actuación:

- Hogar e Inclusión de Ciudadanos.
- Competitividad e Innovación.
- Educación en la Era Digital.
- Servicios Públicos Digitales.
- El nuevo Contexto Digital.

Su objetivo general es conseguir que el gasto TIC sobre el PIB se sitúe en el año 2010 en el 7%. De manera más específica, el Plan Avanza busca la consecución de un conjunto de objetivos estratégicos en función de las cinco áreas de actuación que hemos mencionado anteriormente y alineados con la Agenda de Lisboa, que persigue la convergencia con los países europeos más avanzados en relación con la Sociedad de la Información. A continuación, se muestra alguno de esos objetivos;

Objetivos Plan Avanza 2006-2010		
Indicadores	Situación Actual	Objetivos del Plan
Empresas < 10 empleados con conexión a internet	36	70
Empresas que utilizan comercio electrónico	8	55
Disponibilidad y uso de la Administración	2	40
Alumnos por ordenador conectado a internet	11	2
Porcentaje de hogares con acceso a internet	31	60

Fuente: e-España 2006.



Durante el año 2005 se han iniciado distintas actuaciones que se engloban dentro del Plan Avanza, entre ellas los convenios específicos relativos a:

Internet en el Aula donde se ha firmado un Convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Educación y Ciencia, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la entidad pública empresarial Red.es.

E-Sanidad donde se ha firmado un Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Sanidad y Consumo, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la entidad pública empresarial Red.es.

El Ministerio de Administraciones Públicas, por su parte, puso en marcha el Plan de Modernización Tecnológica de la Administración Pública 2004-2007, denominado Plan Conecta. Su objeto es la modernización de la Administración del Estado antes del 2007 y, para ello, gira en torno a cinco grandes ejes:

- La Administración Electrónica.
- El rediseño de procesos.
- La atención multicanal a los ciudadanos.
- La formación de los Empleados públicos.
- La coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas.
- El Plan está integrado por cinco megaproyectos, que, a su vez, se dividen en 43 proyectos:
 - Certifica: Desarrollo de un sistema de intercambio electrónico de datos entre AA.PP. y con el ciudadano.
 - eDNI: Implantación del Documento Nacional de Identidad Electrónico.
 - Ciudadano.es: Acercar la Administración al ciudadano, facilitando su interacción con ella a la hora de ejercitar un derecho o cumplir una obligación.
 - Simplifica: Configurar una gestión pública racional y eficiente que favorezca el pleno desarrollo personal, económico y social del ciudadano, eliminando barreras y cargas, y fomentando su participación en las decisiones públicas.
 - Map en Red: Actualización y mejora tecnológica del Ministerio de Administraciones Públicas, tanto en la red de comunicaciones como en sus portales de Internet y de los servicios que estas infraestructuras soporten.



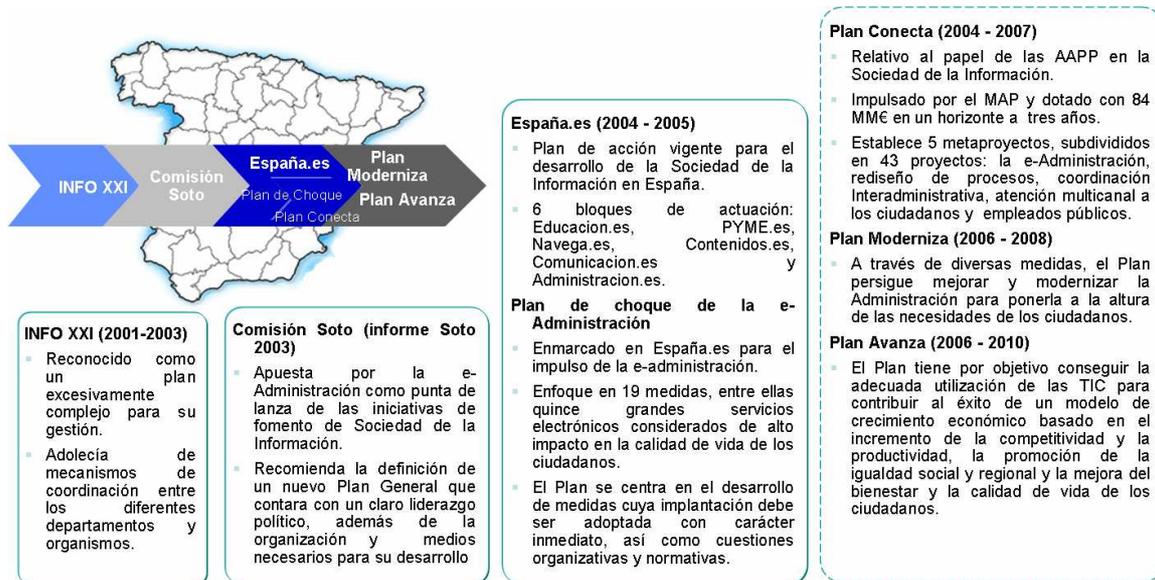
Durante el año 2005 se han iniciado distintas actuaciones que se engloban dentro del Plan Avanza, entre ellas los convenios específicos relativos a:

El Plan establece un conjunto de 16 medidas que actúan sobre los siguientes ámbitos; la organización de la Administración, la función pública y la relación con los ciudadanos. A continuación, mostramos de manera gráfica la estructuración de dichas medidas en cada uno de los ámbitos de actuación:

ORGANIZACIÓN 2 medidas	<ol style="list-style-type: none">1. Reforma de la administración periférica2. Observatorio de la calidad de los servicios públicos
FUNCIÓN PÚBLICA 2 medidas	<ol style="list-style-type: none">3. Estatuto básico de los empleados públicos4. Plan Especial de Medidas para la AGE
RELACIÓN CON EL CIUDADANO 12 medidas	<p>Administración Electrónica</p> <ol style="list-style-type: none">5. Ley de administración electrónica6. Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico <p>Simplificación de trámites ciudadanos</p> <ol style="list-style-type: none">7. Red de oficinas integradas (Red 060)8. Eliminación del papel en los trámites ciudadanos9. Sustitución de documentos por declaración del solicitante10. Rediseño de trámites ciudadanos del AGE <p>Agilización de procedimientos administrativos</p> <ol style="list-style-type: none">11. Rediseño de procedimientos de gestión del personal12. Sistema de tramitación telemática para Ministros y Altos Cargos13. Red interadministrativa14. Ayuda a la modernización de entidades locales <p>Transparencia, participación y calidad</p> <ol style="list-style-type: none">15. Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno16. Creación de foros de debate

Ya se ha entregado el primer e-DNI en Burgos en marzo de 2006 como parte de un proyecto piloto durante dos meses. Finalizada ésta, se ha iniciado su implantación en el resto del territorio nacional, que se llevará a cabo de forma gradual a lo largo de dos años, estando prevista la completa implantación del mismo en 2008. Asimismo, está planificada la disposición de 100 servicios electrónicos ligados al nuevo DNI en el 2006 y 300 en el 2007.

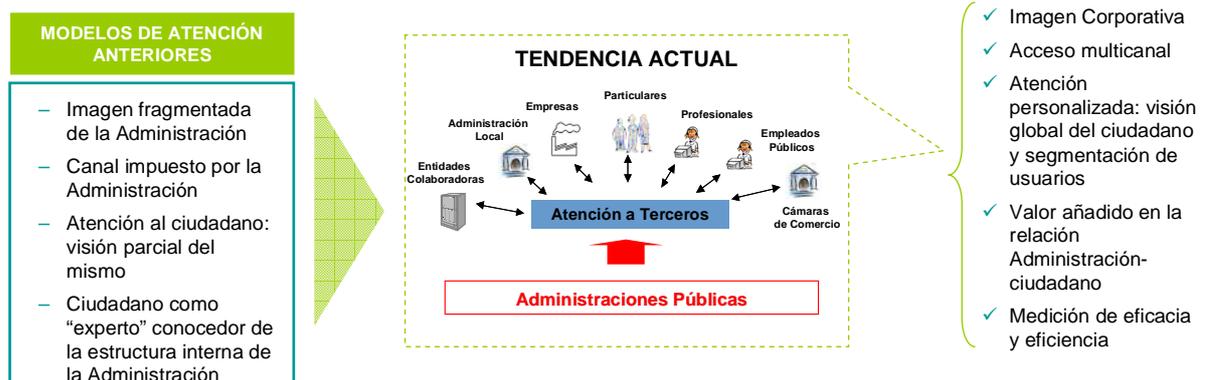
Por otro lado, respecto a la implantación de una Red de Oficinas Integradas (060), la Comunidad Autónoma de Andalucía y Cantabria han sido las primeras comunidades en suscribir un convenio con la Administración General del Estado.



Las mejores prácticas en materia de Administración Electrónica

Tendencias generales, un nuevo modelo de atención a terceros

Los ciudadanos demandan, cada vez más, una respuesta coordinada y única por parte de la Administración, sin necesidad de conocer quién provee esta información, con la intención de reducir al máximo el número de interacciones con la misma y simplificar, en la mayor medida posible, los trámites necesarios para la resolución de sus asuntos. Este condicionante ha hecho evolucionar la relación de los ciudadanos con sus Administraciones, cambiando las características de la atención a los terceros:



De esta manera, la Administración Pública está evolucionando hacia un modelo proactivo, que debe adelantarse a las necesidades de los ciudadanos, en lugar de ser sólo reactiva a las demandas que le plantean.

La búsqueda de este modelo proactivo de la Administración ha propiciado que actualmente las Administraciones Públicas en España, en general, se encuentren en un proceso evolutivo en cuyo término final se trata de construir un modelo de atención corporativo único, que convierta a la Administración en una organización integral que presta un servicio multicanal y que proyecta una imagen única y centrado en el ciudadano.

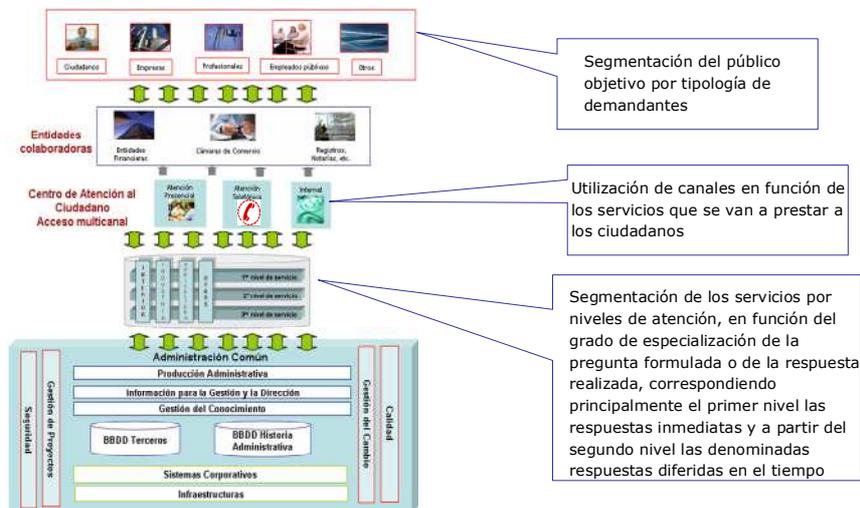
Esa evolución, tal y como se muestra en el gráfico, avanzará desde el nivel más básico de información hasta el último nivel basado en la integración. La propuesta de valor de los servicios que ofrezca cada Administración a sus terceros estará en función del nivel en que se encuentre:



Las directrices que se están estableciendo a la hora de desarrollar los modelos de atención a terceros son:

- Ha de ser único ante el ciudadano, es decir, debe proporcionar todos los servicios que la Administración Pública desee prestar a los ciudadanos en la función de información y atención al ciudadano (coordinación entre la información general, información personalizada e información especializada con los diferentes niveles de atención).
- Ha de ser centralizado. Las funciones de información y atención al ciudadano deben ser dirigidas, coordinadas y gestionadas conforme a una estrategia única que contemple el conjunto de servicios que se desean ofrecer, unidades administrativas implicadas y canales existentes.
- Ha de ser integrado. Los niveles de cobertura, calidad y fiabilidad de servicio deben tender a ser homogéneos, cualquiera que sea el demandante de la información, el canal utilizado y la unidad administrativa implicada.
- Ha de permitir la interoperabilidad entre canales, de tal forma que el ciudadano pueda interactuar de manera indistinta por los diferentes canales.
- Ha de ajustarse a las necesidades reales de los ciudadanos.
- Ha de soportarse sobre herramientas tecnológicas que garanticen un servicio equitativo, cualquiera que sea la circunstancia específica en cada caso, es decir, debe sustentarse en unos protocolos de actuación normalizados, en un sistema de información administrativa unificada, en bases de datos comunes y en aplicaciones y herramientas de seguridad que garanticen la integridad del proceso.

La organización del nuevo modelo multicanal de atención a terceros en las administraciones públicas responde básicamente al siguiente esquema:



En este sentido, entre las tendencias seguidas por las Comunidades Autónomas más innovadoras en el ámbito de atención al ciudadano para evolucionar al nuevo modelo de atención multicanal, cabe destacar las siguientes;

Índice de Cobertura de Servicio

En prácticamente todas las Comunidades Autónomas se ha procedido a la reducción del número de oficinas, a la concentración y establecimiento de unas oficinas de carácter “central” en cada centro poblacional de relevancia, caracterizada por:

- Ser publicitada y difundida como la única Oficina en ese ámbito urbano en el que se ofrece información y servicios integrados y completos.
- Constituirse en un modelo de Oficinas de cara a la apertura de nuevas oficinas. Elementos tales como imagen corporativa, accesibilidad, distribución de espacios, etc.
- Concentrar en estas oficinas tanto la atención al público como de la unidad administrativa responsable de la atención al ciudadano, ubicando en dichas oficinas los siguientes elementos:
 - o Ventanillas y mostradores de atención al público.
 - o Puestos de trabajo de atención telefónica y telemática.
 - o Puestos de trabajo de funcionarios públicos para el desarrollo de labores de coordinación, control y vigilancia de las contratadas en la atención presencial, telefónica y telemática.
 - o Dotación, ubicación y gestión de los sistemas de información (plataforma y bases de datos) de atención al ciudadano.

Desarrollo de la imagen corporativa única

Se está llevando a cabo un importante esfuerzo por parte de las diferentes Administraciones Autonómicas por unificar, reducir, adecuar y ordenar los espacios que configuran las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano bajo criterios de comodidad tanto del usuario como del Empleado público, la ordenación de los servicios, etc.

Esta ordenación interior de las Oficinas responde asimismo a criterios de imagen corporativa, de tal forma que el ciudadano, independientemente de la Oficina a la que acuda para resolver sus trámites, percibe la misma imagen.

Distribución geográfica

En líneas generales, todas las Comunidades Autónomas se enfrentan a un problema común: garantizar el acceso equitativo de los ciudadanos a la atención presencial tanto en su propia Comunidad como si se encuentran fuera de ella. Este problema se resuelve mediante el establecimiento de convenios con los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales, siempre bajo los criterios que establezca la Administración Autónoma en términos de imagen corporativa, ordenación de los espacios, etc.

Adaptación y calidad de servicios

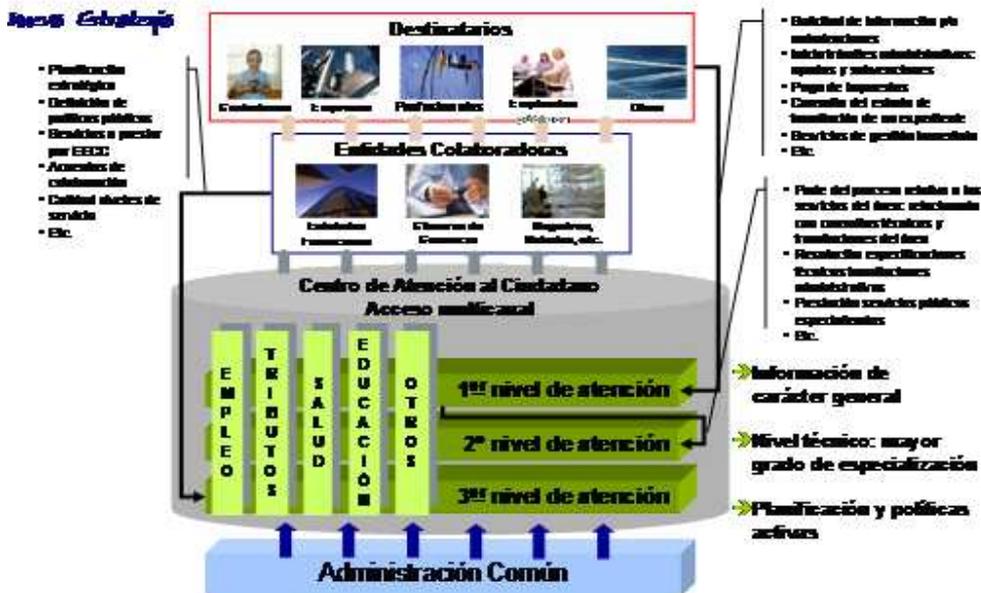
Existe un interés manifiesto por las Comunidades Autónomas de extender los horarios de prestación de servicios, intentando cubrir cada vez más el vacío de actividad existente en los horarios de tarde de lunes a viernes y en los horarios de mañana de los sábados. Esta extensión de los servicios, se ve acompañada por la prestación de no sólo los servicios de información sino también se incorporan servicios de valor añadido como los transaccionales y otros de carácter telemático.

En la mayor parte de las Comunidades Autónomas, con el objeto de mejorar y evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y prestados por el canal presencial, se ha procedido a la realización de las siguientes acciones:

- Definición de un sistema de indicadores representativos de la calidad de la prestación del servicio en las Oficinas de atención al público.

- Soporte del sistema de indicadores en cuadros de mandos, tipo Balanced Scorecard.
- Desarrollo de una nueva organización, apoyado en las posibilidades que implican el desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, que diferencie niveles distintos de prestación de servicio.

A continuación, se muestra gráficamente la tendencia de las diferentes Administraciones Públicas en la organización de sus servicios públicos:



Fuente: Elaboración propia.

En la prestación de los servicios públicos, se puede diferenciar tres niveles de especialización por su mayor o menor acercamiento al ciudadano:

- Primer nivel de atención: información de carácter general y trámites que no requieren especialización.
- Segundo nivel de atención: prestación de servicios que requieren un mayor conocimiento técnico y especialización.
- Tercer nivel de atención: donde se lleva a cabo la planificación, control y seguimiento de las políticas públicas.

Mecanismos de coordinación

En todas las Comunidades Autónomas la planificación, coordinación y seguimiento del servicio de información y atención presencial recae en una unidad administrativa de carácter horizontal, dependiente de un órgano directivo.

Sistemas información

En este apartado destaca el siguiente tipo de actuaciones:

- Existe una tendencia clara por parte de todas las Administraciones de implantar una plataforma única de atención e información administrativa común que de soporte a los servicios de información prestados por los diferentes canales: presencial, telefónico e Internet.
- El diseño e implantación de bases de datos centralizadas donde resida la información relativa a los ciudadanos y empresas con los que se relaciona la Administración Autonómica, que garanticen la unicidad e integridad de los datos relativos a éstos.

- Las diferentes Administraciones son conscientes de la importancia en el impulso de la Sociedad de la información, por lo que una de sus prioridades es el desarrollo de la Administración electrónica que permita, entre otros aspectos, el acceso a los servicios públicos por diferentes canales alternativos (presencial, Internet, teléfono, teléfono móvil, etc.)
- Algunas Administraciones están incorporando servicios de valor añadido impulsados por las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. De esta forma, se encuentran en funcionamiento en sus Oficinas de Atención presencial:
 - o Sistema de gestión de turnos.
 - o Establecimiento de puestos de atención preparados para atender a personas con discapacidad.
 - o Implantación de terminales tipo quiosco de información para el acceso telemático a la información.