

Arenilla, M. (Dir.) (2009): "Plan de Calidad y Transparencia de la Administración de la Comunidad de Madrid 2008/2011". Mimeografiado.



**PLAN DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA
ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID
2008/2011**

DOCUMENTO FINAL. PROPUESTAS

Dirección

Manuel Arenilla Sáez

Equipo de investigación:

Manuel Arenilla Sáez

Ricardo García Vegas

Pedro Pérez Guerrero

José Manuel Ruano de la Fuente

Mayo de 2009

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	6
1.1	Antecedentes	6
1.1.1.	El referente teórico de la innovación en la Administración de la Comunidad de Madrid 6	6
1.1.2.	El ciudadano como cliente.....	6
1.1.3.	Eficacia, eficiencia y calidad	7
1.1.4.	Conclusión	9
1.2	Marco normativo.....	9
1.2.1.	Las comunidades autónomas y el desarrollo normativo del autogobierno.....	9
1.2.2.	Emulación estatal y regulación administrativa.....	10
1.2.3.	Crisis del modelo y primeros intentos de modernización: 1990-2000.....	11
1.2.3.1.	1990-1996: fin de la primera etapa de transferencias.	11
1.2.3.1.1.	Los primeros planes de modernización.	11
1.2.3.1.2.	Normas estatales y autonómicas.	12
1.2.3.2.	1996-2000: adaptación a una nueva realidad. Las comunidades autónomas reciben la gestión de los grandes servicios públicos.....	13
1.2.3.2.1	El desarrollo normativo del Estado.	13
1.2.3.2.2.	La modernización de las Administraciones autonómicas.	14
1.2.4.	2000-2008: el gran salto. La e-Administración.....	15
1.2.4.1.	El impulso de la Unión Europea	15
1.2.4.2.	La e-Administración en la Administración General del Estado.....	16
1.2.4.3.	La e-Administración en la Comunidad de Madrid	17
1.3	Marco teórico del Plan de Calidad y Transparencia.....	19
1.3.1	Planteamiento	19
1.3.2	Ciudadanía democrática.....	20
1.3.3	Redefinición de la gestión pública.....	21
1.3.4	Visión de conjunto de la actuación pública.....	22
1.3.5	Interés público.....	22
1.3.6	Responsabilidad y transparencia.....	23
1.3.7	Ética	23
1.3.8	Participación	24
1.3.9	Servicio a los ciudadanos.....	24
1.3.9.1	La situación del ciudadano	25
1.3.9.2	El ciudadano y los procesos de innovación	25
1.3.10	La eficiencia y el ahorro energéticos.....	27
1.4	Metodología seguida en la redacción del Plan	28
2.	ADMINISTRACIÓN EXCELENTE Y DESDE EL CIUDADANO	32
2.1	Situación de partida	32
2.1.1	Análisis interno	32
2.1.1.1	La calidad en la Comunidad de Madrid	32
2.1.1.2	El sistema de sugerencias y reclamaciones	34
2.1.1.2	Los instrumentos para la evaluación de la calidad.....	38
2.1.1.2.1	El Observatorio de Calidad	38
2.1.1.2.2	Las Cartas de Servicio	39
2.1.1.2.3	El modelo de calidad EFQM	40
2.1.2	Análisis comparado	41

2.1.2.1	Experiencias españolas en la implantación de modelos de calidad.....	41
2.1.2.2	El sistema de sugerencias y reclamaciones.....	45
2.1.2.3	El Observatorio de Calidad	47
2.1.3	Contraste entre la situación interna y el entorno	51
2.1.3.1	Correlación de amenazas y debilidades de la organización.....	52
2.1.3.2	Correlación de fortalezas y oportunidades de la organización	53
2.2	Marco estratégico	54
2.2.1	Marco conceptual.....	54
2.2.1.1	La calidad y los instrumentos para su evaluación	54
2.2.1.2	Los sistemas de sugerencias y reclamaciones	56
2.2.1.3	Las cartas de servicio como herramienta de mejora.....	59
2.2.2	Objetivos específicos	62
2.2.3	Actuaciones e indicadores.....	62
3.	ADMINISTRACIÓN INTEGRADA Y CONECTADA	68
3.1	Situación de partida	68
3.1.1	Análisis interno.....	68
3.1.1.1	Sociedad de la información	69
3.1.1.2	Trayectoria histórica	78
3.1.1.3	Base tecnológica	79
3.1.1.4	Marco institucional.....	80
3.1.1.5	Contenidos y oferta de servicios.....	80
3.1.1.6	Democracia electrónica	84
3.1.2	Análisis comparado	85
3.1.2.1	Marco internacional.....	85
3.1.2.2	Marco europeo: plan acción i2010.....	87
3.1.2.3	Marco español: planes e iniciativas.....	87
3.1.2.4	Iniciativas autonómicas: cuadro comparativo.....	89
3.1.3	Contraste entre la situación interna y el entorno	91
3.1.3.1	Efectos de las amenazas externas en la organización	91
3.1.3.2	Efectos de las oportunidades en la organización	92
3.2	Marco estratégico y propuestas.....	93
3.2.1	Marco conceptual.....	93
3.2.2	Objetivos específicos	94
3.2.3	Actuaciones e indicadores.....	94
4.	COHESIÓN SOCIAL E INTEROPERABILIDAD	102
4.1.	Situación de partida	102
4.1.1.	Análisis interno.....	102
4.1.1.1	Análisis de la demanda de servicios desde un punto de vista territorial ...	102
4.1.1.1.1	Grado de accesibilidad territorial a los servicios de información y atención al ciudadano	102
4.1.1.1.2	Origen territorial de los usuarios de servicios de información y atención al ciudadano.	103
4.1.1.1.3	Características demográficas y socioeconómicas de las zonas territoriales estadísticas de la Comunidad de Madrid.	103
4.1.1.2	Funcionamiento de las oficinas de información y atención administrativa	105
4.1.1.3.	Situación del sistema de información interoperativa: el Proyecto Municipa..	105
4.1.1.3.1	Características del Proyecto Municipa	105

4.1.1.3.2	Análisis del Proyecto Municipal	106
4.1.1.3.3	Características de la información y de la interoperatividad por servicios públicos.	107
4.1.2	Análisis comparado	109
4.1.2.1	Análisis de la realidad española en relación con la localización territorial de las oficinas de información y atención al ciudadano.	109
4.1.2.2	Análisis de la realidad española en relación con la interoperabilidad	112
4.1.2.3	Experiencias internacionales en relación con la cohesión social y la interoperabilidad	114
4.1.3	Contraste entre la situación interna y el entorno	116
4.1.3.1	Efectos de las amenazas externas en la organización	116
4.1.3.2	Efectos de las oportunidades en la organización	118
4.2	Marco estratégico y propuestas	118
4.2.1	Marco conceptual	118
4.2.1.1	La cohesión territorial y la cohesión social	118
4.2.1.2	Un modelo de oficinas de información general con presencia en el territorio	119
4.2.1.3	La interoperabilidad de los servicios públicos electrónicos	120
4.2.2	Objetivos específicos	121
4.2.3	Actuaciones, indicadores y marco temporal	121
5.	FORTEALECIMIENTO DEMOCRÁTICO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	126
5.1	Situación de partida	126
5.1.1	Análisis interno	126
5.1.1.1	La participación en la Administración de la Comunidad de Madrid	126
5.1.1.2	Ética y transparencia en la Comunidad de Madrid	127
5.1.2	Análisis comparado	129
5.1.2.1	Ética y transparencia en España	129
5.1.2.2	Ética y transparencia a nivel internacional	131
5.1.2.3	Las cartas del ciudadano españolas	133
5.1.2.4	Las cartas del ciudadano en el ámbito internacional	134
5.1.2.5	La participación en el caso español	135
5.1.2.6	Los códigos de buen gobierno en el caso español	136
5.1.2.7	Los códigos de buen gobierno en el panorama internacional	138
5.1.3	Contraste entre la situación interna y el entorno	139
5.1.3.1	Efectos de las amenazas externas en la organización	139
5.1.3.2	Efectos de las oportunidades en la organización	140
5.2	Marco estratégico y propuestas	141
5.2.1	Marco conceptual. Los nuevos derechos del ciudadano	141
5.2.1.1	La Administración desde el ciudadano	141
5.2.1.2	Un ciudadano corresponsable	142
5.2.1.3	El buen gobierno	144
5.2.2	Objetivos específicos	145
5.2.3	Actuaciones e indicadores	146
6.	ADMINISTRACIÓN SOSTENIBLE	154
6.1	Situación de partida	154
6.1.1	Análisis interno	154
6.1.1.1	Actuaciones de la Administración autonómica en eficiencia energética	154
6.1.1.2	Planes, programas y campañas de eficiencia energética	155

6.1.2	Análisis comparado	157
6.1.2.1	Estrategias sobre eficiencia energética en la Administración española.....	157
6.1.2.2	Experiencias internacionales	160
6.1.3	Contraste entre la situación interna y el entorno	163
6.1.3.1	Efectos de las amenazas externas en la organización	163
6.1.3.2	Efectos de las oportunidades en la organización	164
6.2	Marco estratégico y propuestas.....	165
6.2.1	Marco conceptual.....	165
6.2.2	Objetivos específicos	167
6.2.3	Actuaciones, indicadores y marco temporal	167