



SANDETEL



Agencia Digital
de Andalucía

CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC

Introducción al modelo de relación

ÍNDICE

01

Introducción

02

**Contexto de
transformación**

03

**Nuevo modelo de
relación**

01

Introducción



01. Introducción

> Situación de partida

Actualmente, la Junta de Andalucía actúa conforme a un **modelo de relación con la ciudadanía** íntimamente ligado a su **estructura organizativa y competencial**, con ciertas particularidades:



01. Introducción

> Roles actuales y alcance de los trabajos

De entre los **distintos roles y ámbitos de responsabilidad** que se vienen representando por los distintos organismos implicados en el actual modelo de relación con la ciudadanía, destaca:

Responsables funcionales y tecnológicos del actual modelo de relación, con alcance al ámbito de la Administración General de JDA

Modelos de relación independientes

Modelos de relación alineados en mayor o menor medida a las directrices funcionales y tecnológicas definidas a alto nivel en Junta de Andalucía, aunque con particularidades y características específicas de cada contexto de especialización

Organismos autónomos y resto de entidades del sector público andaluz

Como parte del **alcance de los trabajos** a acometer dentro del presente servicio, se plantea:

- Consideración del modelo incluyendo al **ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía** (cada una de las consejerías definidas en el actual organigrama).
- Excluyendo al **ámbito sanitario** (en particular, el SAS), así como a los distintos **entes dependientes de la Comunidad Autónoma de Andalucía** (ent. públicas empresariales, entes públicos, consorcios y fundaciones, sociedades Mercantiles, Universidades, multicomunidades, Otras instituciones sin ánimo de lucro, etc.).

No obstante, el modelo a definir será conceptualizado bajo la premisa de ser lo **suficientemente flexible** como para incorporar, bajo decisión y consenso entre las partes implicadas, cualquier ente que se considere oportuno.

02

Contexto de transformación



02. Contexto de transformación

> Factores clave

Actualmente, la Junta de Andalucía se encuentra dentro de un **proceso de modernización** en el cual confluyen una serie de elementos contextuales que condicionan su manera de relacionarse con la ciudadanía.

Conscientes de esta situación, se hace necesario **determinar un nuevo modelo de relación**, que ayude al logro de una AP cada vez más **abierta, eficiente e integradora, digital, innovadora**, que interactúa con la ciudadanía de forma **personalizada y centrada en sus necesidades y demandas**.

Algunos factores que influyen en la **necesidad de definir un nuevo modelo de relación** con la ciudadanía

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



- Interoperabilidad.
- Automatización de procesos.
- Estrategia de ciberseguridad e Inteligencia Artificial.
- Capacitación Digital.

Uso de la tecnología como palanca para la modernización de la AP

CONTEXTO NORMATIVO



- Ley 39 y 40 de 2015.
- Ley Orgánica 3/2018.
- Reglamento General de Protección de Datos.
- Esquema Nacional de Seguridad.

Adecuación de la estructura y operativa de la AP a las exigencias normativas

CONTEXTO DE RELACIÓN



- Cambios en el comportamiento: exigencia, autonomía, etc.
- Acceso a la Administración por múltiples canales y en contextos variados.

Adaptación a nuevas demandas de la ciudadanía

02. Contexto de transformación

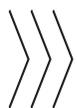
> Referencia estratégica

Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023 - 2030

Como parte de este nuevo modelo de relación, y orientado a lograr hacer de la Junta de Andalucía una administración cada vez más abierta, eficiente e integradora, digital, e innovadora, se ha acordado en Consejo de Gobierno (20 septiembre 2022) la formulación de la **Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023 – 2030**, el cual viene a revisar el modelo de relación entre la Administración y ciudadanía.

Situación actual

Ciudadanía y empresas que actúan **dirigiéndose activamente** a la Administración para cualquier tipo de trámite (debiendo además saber a dónde dirigirse)



Situación objetivo

Modelo pasivo/proactivo, donde es la Administración la que se **anticipa a las necesidades de la ciudadanía** y las empresas con una ejecución automatizada de los trámites necesarios o adelantando información que pudiera ser relevante para el administrado

En el contexto de la nueva estrategia, y como parte del alcance del actual servicio de consultoría, se plantea la **definición de las bases del nuevo modelo de relación con la ciudadanía de Junta de Andalucía**, como aspecto fundamental para abordar de forma efectiva la definición de la nueva solución CRM de Junta de Andalucía, sobre la que vertebrará la mayor parte de la relación ciudadana.

03

Nuevo modelo de relación



03. Nuevo modelo de relación > Qué es y qué supone su definición (1/3)

Definir un nuevo modelo supone tener en consideración **tres planos diferenciados**, ordenados **jerárquicamente** y con protagonismo a la hora de reflexionar y determinar las bases sobre las que sustentar la relación con la ciudadanía:

Modelo de relación

¿Cómo queremos que sea nuestra relación con la ciudadanía?

Responsable: Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Supone reflexionar acerca del **rol y el papel** que queremos representar como Junta de Andalucía a la hora de relacionarnos con la ciudadanía para la **resolución sus necesidades** en sus distintos contextos.

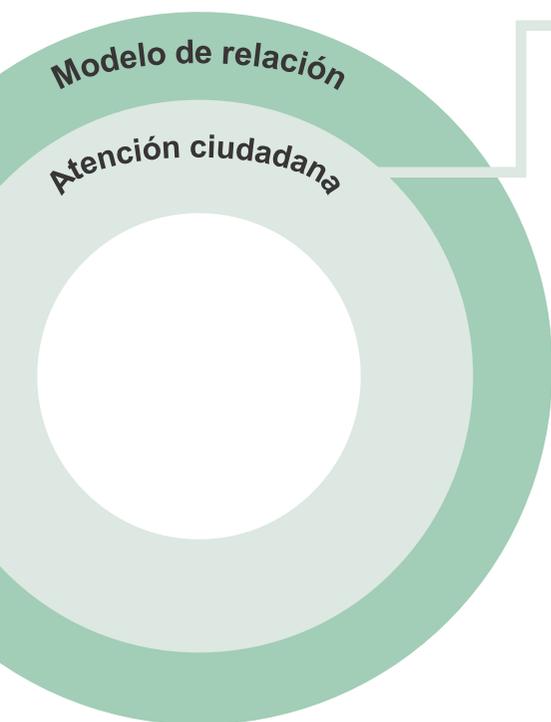
- ❖ Se trata de una **reflexión a alto nivel** por parte de la Administración andaluza.
- ❖ Aborda una **perspectiva eminentemente estratégica**, y con visión a corto, medio y largo plazo.
- ❖ Determina los **compromisos** que se quieren asumir como Administración Pública en lo que a la relación con la ciudadanía se refiere.
- ❖ Marca las **bases de la transformación** integral del modelo de relación.
- ❖ Tiene **influencia directa** en todos los planos de relación con la ciudadanía: atención, prestación de servicios.

**Algunas
cuestiones a
resolver**

- ¿Cuál es nuestra **misión y visión** como Junta de Andalucía?
- ¿Sobre qué **principios estratégicos** queremos traccionar nuestra relación?
- ¿Cuáles son nuestros **colectivos preferentes**?
- ¿A través de qué **canales** queremos sustentar nuestra relación?
- ¿Cómo estructurar la **gobernanza** dentro del nuevo modelo?
- ...

03. Nuevo modelo de relación > Qué es y qué supone su definición (2/3)

Definir un nuevo modelo supone tener en consideración **tres planos diferenciados**, ordenados **jerárquicamente** y con protagonismo a la hora de reflexionar y determinar las bases sobre las que sustentar la relación con la ciudadanía:



¿Cómo queremos que sean nuestras interacciones?

Responsable: Agencia Digital de Andalucía y la Secretaría General para la Administración Pública

Supone reflexionar acerca de la **necesidad de adaptación** de la atención ciudadana al **nuevo contexto de relación** con la ciudadanía.

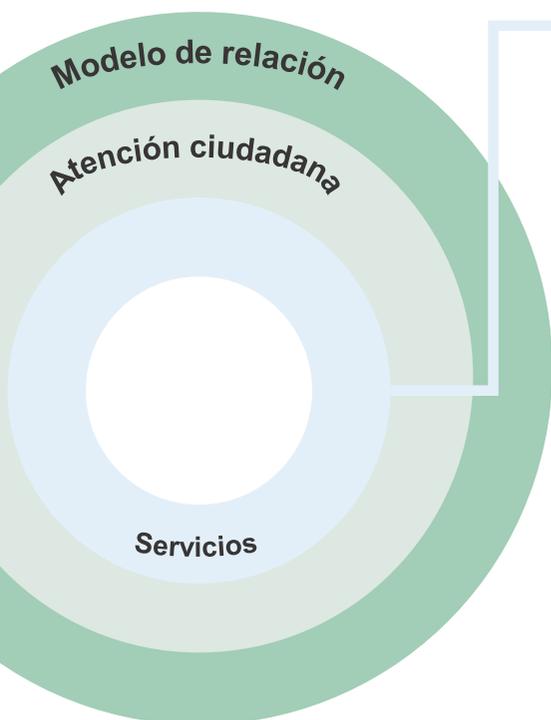
- ❖ Supone la consideración de la atención como la **principal puerta de entrada y contacto** que la ciudadanía posee con la Junta de Andalucía.
- ❖ Debe ser **coherente a las directrices** definidas en el nuevo modelo de relación.
- ❖ Además, debe ser capaz de **delimitar el alcance de la atención** en sus distintas vertientes: *atención general y ámbitos de atención especializadas*.
- ❖ La reflexión, al igual que en el plano anterior, debe ser **liderada** por los **responsables tecnológicos y funcionales del modelo**, y con **alcance al resto de niveles** y ámbitos de la Administración General de la Junta de Andalucía.

Algunas cuestiones a resolver

- ¿Cómo **tangibilizar las bases** definidas en el nuevo modelo de relación a través de la atención?
- ¿Cómo **estructuramos cada uno de los ámbitos implicados** en la atención ciudadana (general y especializada)?
- ¿Conforme a qué **soluciones tecnológicas** soportar el nuevo marco operativo?
- ¿Cómo adecuamos nuestra **estructura organizativa**? ...

03. Nuevo modelo de relación > Qué es y qué supone su definición (3/3)

Definir un nuevo modelo supone tener en consideración **tres planos diferenciados**, ordenados **jerárquicamente** y con protagonismo a la hora de reflexionar y determinar las bases sobre las que sustentar la relación con la ciudadanía:



¿Cómo asegurar el valor público que ofrecemos como Administración?

Responsable: cada
Consejería / organismo
JDA

Supone reflexionar acerca de la forma en la que se **diseñan, ejecutan y evalúan los servicios públicos** dirigidos a la ciudadanía, tratando de **garantizar** que tienen en consideración las premisas del nuevo modelo de relación.

- ❖ Se encuentra **jerárquicamente por debajo** del resto de planos del nuevo modelo:
 - ❖ Debe ser **coherente** a las directrices definidas en el nuevo modelo.
 - ❖ Busca **asegurar que la atención** está contemplada desde el origen de los servicios.
- ❖ Aplica **a cada uno de los organismos** que tienen, directa o indirectamente, algún tipo de interacción con la ciudadanía a través del despliegue de servicios públicos: *ayudas, subvenciones, becas, tributos, ...*

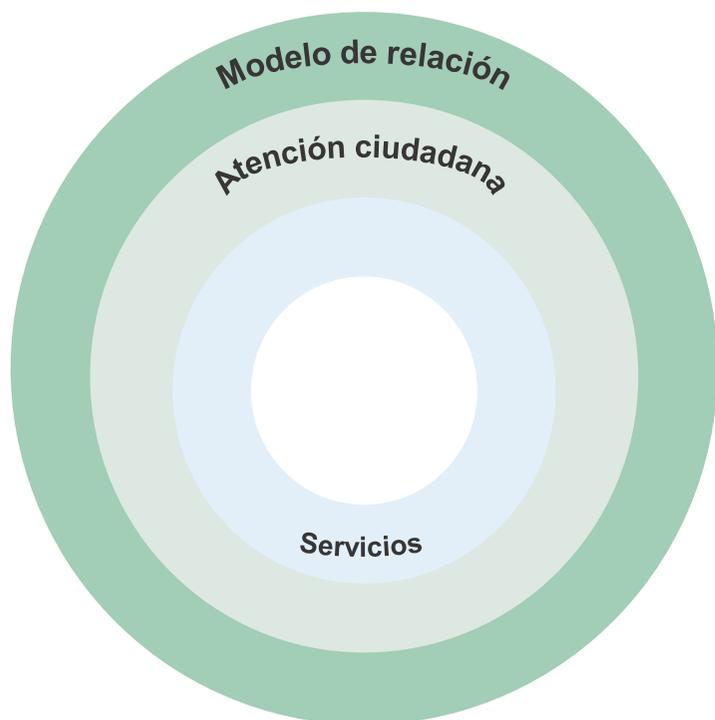
Algunas cuestiones a resolver

- ¿Cómo decidir los **canales** que son adecuados a la prestación de los distintos servicios públicos?
- ¿De qué manera **integramos la atención** como núcleo central de los servicios públicos?
- ¿Cómo **coordinamos** todo el proceso de transformación?
- ¿De qué manera **implicamos a la organización** dentro del modelo de prestación de servicios? ...

03. Nuevo modelo de relación

> Resumen

En resumen:



- ❖ La **reflexión estratégica** a definir a alto nivel por parte de la Junta de Andalucía sienta las **bases sobre la transformación integral del actual modelo de relación**.
- ❖ Esta reflexión tiene una **influencia directa** en la forma en que se viene prestando la **Atención Ciudadana**, siendo necesario ordenar y articular todos los elementos que, desde un punto de vista operativo, organizativo, tecnológico o normativo (entre otros), pueden llegar a verse evolucionados.
- ❖ Así pues, el nuevo modelo de relación debe ser capaz de **influir** en la forma en que se vienen **diseñando, impulsando y evaluando** los distintos **servicios públicos**. Se hace por tanto necesario abordar la reflexión para asegurar la coherencia e integridad del modelo, así como el impacto en la ciudadanía andaluza.



Agencia Digital
de Andalucía

GRACIAS