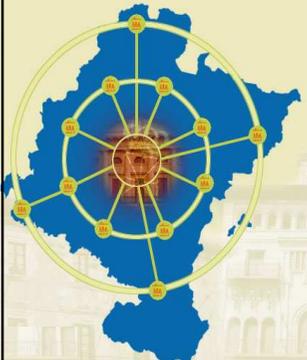


Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El futuro
O12
ciudadano



Infolocal: plataforma para el Sector Local

Mayo 2008

Palma

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El futuro
O12
ciudadano

Navarra en cifras



- 14.421 km²
- 601.874 habitantes
- 709 Entidades locales
 - 272 Ayuntamientos
 - 362 Concejos
 - 75 Mancomunidades
- Idiomas oficiales:
castellano y vascuence

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El futuro
O12
ciudadano

Ambito competencial



- Empleo
Trabajo
Bienestar
social
- Sanidad
Educación
Justicia
Interior
- Hacienda
- Telecom
Obras públicas
Industria
Medio ambiente
- Administración
Local

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El futuro
O12
ciudadano

La autonomía de las EE.LL



- Sistemas de gestión e información independientes
- No incorporadas en la red corporativa del Gobierno
- Necesidad e interés incorporación SI
- Comparadas por los ciudadanos

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El futuro
O12
ciudadano

Estrategia

Departamento de Administración Local
Calidad y Modernización

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El futuro
O12
ciudadano

SUMARIO

- INTRODUCCIÓN
- DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN
- LÍNEAS DE ACTUACIÓN
- INSTRUMENTOS
- BALANCE

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro es digital

□ INTRODUCCIÓN

- Situación de las entidades locales en el año 2000
- Creación del Servicio de Calidad y Modernización

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro es digital

□ DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

- Análisis de los problemas, necesidades, creación de un grupo de trabajo, (grupo de contraste), corporativos, secretarios, interventores, técnicos municipales, técnicos de la FNMC, INAP, Anima (empresa pública instrumental), Cámara de Comptos y Gobierno de Navarra. Propuestas, prioridades y viabilidad
- Pretende ir creando una Red Navarra – Ayuntamientos de Calidad
- Fomentar y desarrollar el concepto de Calidad e innovación en las Entidades Locales de Navarra

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro es digital

DIMENSIONES	ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	
	CENTRALES Servicios de Organización interna	FINALISTAS Servicios a prestar al ciudadano
INTER ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • NORMALIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS, (ÁREAS DE URBANISMO, CONTRATACIÓN) • JORNADAS DE INTERCAMBIO, EXPERIENCIAS Y OTRAS PRESENTACIONES • ESTUDIOS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN • INVENTARIO EQUIPAMIENTO SOCIEDAD INFORMACIÓN • INDICADORES DE GESTIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • PROYECTO INFOLOCAL 012, SERVICIO TELÉFONICO • TARJETA DE ACREDITACIÓN, FIRMA DIGITAL, • DISEÑO DE UN SAC • JORNADAS ESPECÍFICAS, INFOLOCAL, CARTAS DE SERVICIOS • RED DE KIOSCOS • VENTA DE ENTRADAS MULTICANAL • MENSAJES TELEFÓNICOS SMS • EXTRANET GOB-MUNIP
INTRA ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • ASISTENCIA TÉCNICA INFORMACIÓN, GUÍAS TÉCNICAS DE CADA PROYECTO • ASESORÍA ENTIDADES PLIEGOS, ADJUCACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y PARTICIPACIÓN • PROYECTOS Y ACTUACIONES 	<ul style="list-style-type: none"> • IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS POR ENTIDADES, DISEÑO Y HOMOLOGACIÓN • IMPLANTACIÓN INFOLOCAL 012 • IMPLANTACIÓN DE LA TARJETA DE ACREDITACIÓN • IMPLANTACIÓN DE LOS KIOSCOS

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro es digital

□ INSTRUMENTOS

- Convenios
- Convocatoria de ayudas
- Actuaciones desde el Departamento: CES, banda ancha, normalizaciones, jornadas, modelos de gestión, EXTRANET, Jornadas, etc.

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro es digital

□ CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Divulgativa, ilustrativa, formativa
- Creación de un libro de guías técnicas de servicio de comparación por cada actuación
- Áreas o ámbitos de actuación
- Establecimiento de un baremo
- Sistema de solicitudes
- Circuito recomendado



Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

012
ciudadanía

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización:
 - Análisis, diagnóstico y planificación
 - Modelos de Gestión
 - Personas: Liderazgo, análisis de puestos y apoyos a la implantación de nuevas tecnologías
 - Modelos de Calidad y Certificaciones

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

012
ciudadanía

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Tecnologías de la Información y Comunicación
 - Base de Datos de información 012 Info-Local
 - Extensión de la BDI en la Organización
 - Puntos de Información
 - Puntos de acceso público a Internet
 - Sistema de acreditación mediante tarjetas
 - Sistemas de gestión/tramitación vía Internet
 - Implantación de Sistemas de Atención a la Ciudadanía

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

012
ciudadanía

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización
 - Análisis, diagnóstico y planificación
 - Análisis y diagnóstico de situación de la entidad
 - Reflexión estratégica de la entidad
 - Plan de Modernización
 - Planes estratégicos de la entidad

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

012
ciudadanía

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización
- Modelos de gestión
 - Normalización y simplificación de procedimientos
 - Mejora de procesos
 - Gestión por procesos
 - Implantación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC)
 - Plan de gestión anual
 - Establecimiento de indicadores y estándares de

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

012
ciudadanía

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización
- Personas
 - Liderazgo
 - Análisis y valoración de puestos, cargas de trabajo, clima laboral y gestión por competencias y gestión del conocimiento
 - Apoyos a la implantación de proyectos de las TIC
 - Apoyos a la implantación del SAC

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

012
ciudadanía

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización
 - Modelos de Calidad y certificaciones
 - Autoevaluación EFQM, CAF
 - Memorias EFQM
 - Certificación UNE-EN ISO
 - Cartas de Servicios
 - Implantación
 - Auditoría o corrección según norma
 - Certificación del modelo

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
calidad

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización

Otras actuaciones

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
calidad

CONVENIOS

- Animsa (empresa pública instrumental)
 - Proyecto...
 - Proyecto...
- Convenios ayuntamientos digitales:
 - Pamplona, Tudela y Ansoáin

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
calidad

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- Área de Calidad y Organización

Sistema de solicitudes:

- Convocatoria anual o bienal
- Una solicitud por actuación, presencial, web,
(en <http://www.cfnavarra.es/info-local/calidad/default.htm>)
- Memoria de la actuación o proyecto
- Baremación: criterios generales y específicos
- Orden foral y/o resolución de concesión o denegación

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
calidad

BALANCE

- AÑO 2001 convocatoria anual
- 23 entidades locales
- 40 actuaciones
- Concedido 248.419,49 €

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
calidad

BALANCE

- AÑO 2002/03 convocatoria bienal
- 44 entidades locales
- 211 actuaciones
- Concedido 906.595,60 €

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
calidad

BALANCE

- AÑO 2004 convocatoria anual
- 40 entidades locales
- 101 actuaciones
- Concedido 418.027,99 €

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
ciudadano

CONVOCATORIA DE AYUDAS

- 2 Áreas de actuación:
- Calidad y Organización
- Tecnologías de la información y comunicación

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
ciudadano

BALANCE

- AÑO 2005 convocatoria anual
- 58 entidades locales
- 161 actuaciones
- Concedido 509.234,99 €

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
ciudadano

BALANCE

- AÑO 2006 convocatoria anual
- 69 entidades locales
- 138 actuaciones
- Concedido 503.235 €

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
ciudadano

CONCLUSIÓN

- Agradecimiento a la organización por la invitación y a todos vosotros por atención

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
ciudadano

Áreas de actuación



Infolocal:
áreas de actuación

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El impulso
O12
ciudadano

Áreas de actuación



Comunicación con el ciudadano

Calidad de los servicios municipales

Soporte a los profesionales de las EE.LL.



Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012 ciudadano

Canales

Un teléfono
Para el ciudadano

012

Servicio telefónico de atención ciudadana

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012 ciudadano

INDICE - 12/02/2008

Presentación del proyecto

- ¿Qué es 012 Infolocal?
- Catálogo de servicios
- Planificación de los trabajos necesarios de incorporación
- Entrega de documentación personalizada
- Preguntas

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012 ciudadano

¿QUÉ ES "012 INFO-LOCAL"?

- FECHA CREACIÓN:** 23 de noviembre de 2001
- PROMOTORES:** Dept. Administración Local del Gobierno de Navarra, junto con 12 Ayuntamientos y ANIMSA
- PRINCIPAL ACTIVIDAD:** Prestación de servicios integrales de atención telefónica ciudadana. (Información y gestión en el entorno de la relación ciudadano-administración).

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

¿QUÉ ES "012 INFO-LOCAL?"

- Proyecto que busca **facilitar** las relaciones entre la Administración y el Ciudadano
- **Herramienta** eficaz para los técnicos municipales
- Ayuda para proyectos de **modernización** y calidad.
- **Impulsa** la Sociedad de la Información en Navarra.
- Permite **gestionar a través del teléfono**, la información y tramitación que con mayor frecuencia demanda la ciudadanía.

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

VÍAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Un teléfono **012** para el ciudadano

CIUDADANO
ATENCIÓN PRESENCIAL
INTERNET
TARJETA ACREDITACIÓN
KIOSCOS

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

VENTAJAS

- **Ágil y rápido** en la atención a la Ciudadanía
- **Fácilmente accesible**
- **Filtro de las Consultas**
- **Mejora de la Organización Interna y Utilización de sus Recursos.**
- **CULTURA DE GESTIÓN COMPARTIDA**

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

Organigrama funcional

- Comisión Plenaria
- Comisión de Seguimiento
- Comité de Dirección
- Comité de Calidad

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

Certificados en ISO 9001:2000 desde el año 2003.

Trabajo por procesos, indicadores y Acuerdos de Nivel de servicios establecidos y revisados anual+.

Realización de dos autoevaluaciones en EFQM (Q bronce en 2004) (participó Villava) [Definición de MVV]

Presentación Premios Navarro y Nacional al Servicio público de calidad.

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

DATOS DEL SERVICIO

- **012 – 948 217 012 – 902 217 012**
- **Horario del servicio (todo el año)**
 - De lunes a viernes de 08:00 a 19:00 h.
 - Sábados de 09:30 a 13:30 h.
- **Coste llamada: 0,36 € (tarifa plana–según operador)**
- **15 puestos de atención /13 personas**
- **Bilingüismo incorporado (9 personas)**
- **REFERENTES municipales**

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El teléfono
012
ciudadano

¿QUIÉN LO COMPONE?

- **¿CUÁNTOS SOMOS? – 55 entidades - 94 Ayuntamientos –**
- **Damos servicio a 232.153 h (datos a 3 de mayo de 2007)**
- **Entidades locales:** Aezkoa (Junta General Valle(8)), Altsasu/Alsasua, Andía (Manc.(5)), Ansoáin, Aóiz, Aranguren, Arantza, Areso, Auritz/Burgete, Barañáin, Baztán, Bera/Vera de Bidasoa, Berrioplano, Berriozar, Burlada, Cáseda, Castejón, Cizur, **Codés (Agrupación(6))**, Corella, Egüés, Erro, Estella, Esteribar, **Ezcabarte**, Fitero, Funes, Huarte, **Iza**, Izaga (Manc.(6)), Lakuntza, Larraun, Leitza, Lekunberri, Lesaka, Los Arcos, Lumbier, Marcilla, Mendavia, Murchante, Noáin (Valle de Elorz), Olite, Orreaga/Roncesvalles, Puente la Reina, Roncal (Junta General Valle(7)), Sangüesa, Tafalla, Ultzama, Valdemañeru (Agrupación(4)), Valdizarbe (Manc.(8)), Valtierra, Viana, Villafranca, Villava, Zizur Mayor
- **Unidades de Gobierno:** INBS, DGFamilia, INMujer, SNEmpleo, SNTransporte, Servicio de Turismo, Servicio de Cultura, Administración Local, EOIP, Medio Ambiente, Servicio Navarro de Emergencias.

En tipografía naranja las incorporaciones 2007.

Un teléfono
012
Para el ciudadano

SERVICIOS PRESTADOS

ANMSA

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El teléfono
012
ciudadano

SERVICIOS

- **Información municipal**
- **Información no municipal**
- **Gestión de trámites**
- **Avisos, quejas y sugerencias**
- **Centralita (en momentos puntuales)**
- **Servicios Bajo Demanda**

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El teléfono
012
ciudadano

SERVICIOS

Información y comunicación municipal

- **Servicios, instalaciones**
- **Ordenanzas, Actas**
- **Impuestos**
- **Tramitación de expedientes**
- **Agenda de actos culturales, deportivos,...**
- **Oferta de cursos**
- **Convocatorias de empleo, etc.**
- **Avisos de interés**

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El teléfono
012
ciudadano

SERVICIOS

Información no municipal

- **Gobierno de Navarra y otras instituciones**
- **Equipamientos deportivos, culturales, hosteleros, médicos, educativos, transportes, etc.**
- **Trámites de empresas de servicios básicos (teléfono, agua, luz, gas)**
- **Agendas culturales y acontecimientos**
- **Avisos de interés (cortes de tráfico)**

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El teléfono
012
ciudadano

INFORMA

Microsoft Internet Explorer

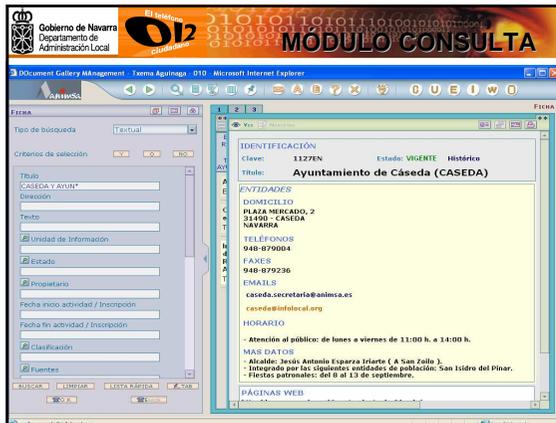
http://informa.infobcal.org/Ingserv/Ingserv.asp?ID=1

INFO-RM

Usuario: []
Contraseña: []

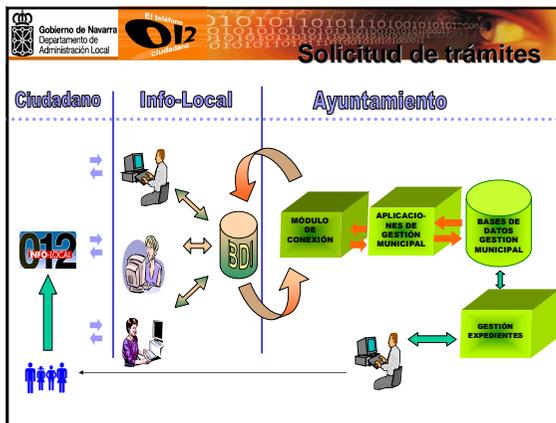
Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

ANMSA



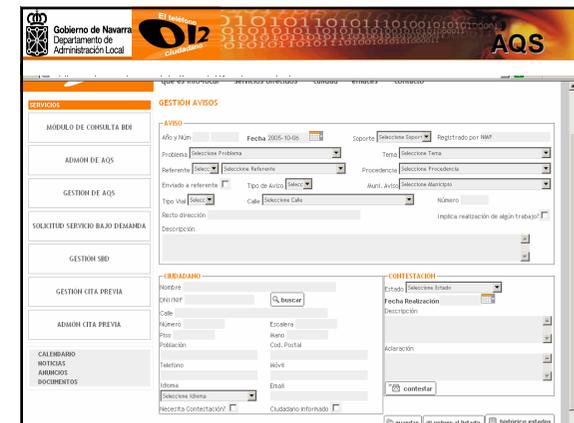
Gestión de trámites

- Petición volantes padrón y catastro.
- Duplicados de recibos.
- Solicitud de impresos, instancias.
- Inicio (potencial) de trámites.
- Pago de recibos.



Avisos, Quejas y Sugerencias

- Incidencias
- Anomalías en el funcionamiento servicios
- Reparaciones necesarias
- Propuestas sobre cualquier tema
- Etc.



Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El servicio **012** ciudadano

SERVICIOS

Servicios Bajo Demanda

- Llamadas salientes y mensajes a móviles
- Encuestas
- Inscripción en campañas (con y sin pago)
- Cita previa con personal municipal, empresas de gestión (Consumidores Irache, dni...)
- Reserva de espacios (frontones, aulas de informática...)
- Otros: recogida voluminosos, rastrojeras, cesión de maquina para compostaje, suscripciones ozono...

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El servicio **012** ciudadano

SERVICIOS

Nuevos servicios

- Inscripciones multicanal
 - Venta de entradas numeradas de espectáculos culturales y de ocio.
 - Venta de tickets de transporte
- Boletín informativo 012

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El servicio **012** ciudadano

EXTRANET

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El servicio **012** ciudadano

CALENDARIO

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El servicio **012** ciudadano

SOLICITUD SBD

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El servicio **012** ciudadano

CITA PREVIA

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012
ciudadanos

APLICACIÓN LOPD

- El servicio tiene implantados procedimientos que permiten tratar los datos de carácter personal de acuerdo a lo establecido por la LOPD.
- Los volantes/certificados que se realicen a través del servicio 012 se recogerán personalmente el el Ayuntamiento o se enviarán únicamente a la dirección padronal o a la dirección fiscal que figure en bases de datos municipales

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012
ciudadanos

PLANIFICACIÓN TRABAJOS INCORPORACIÓN

- Fase 1 : Puesta en marcha
- Fase 2 : Despliegue

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012
ciudadanos

PLANIFICACIÓN TRABAJOS INCORPORACIÓN

FASE 1: Papel relevante del Referente

Técnicos Municipales

Referente

BDI - 012 INFO LOCAL

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012
ciudadanos

PLANIFICACIÓN TRABAJOS INCORPORACIÓN

FASE 1: Papel relevante del Referente

Referente:

- Canal de comunicación con Infolocal
- Revisión y aprobación información. Actualización
- Canalización de los Avisos, Quejas y Sugerencias
- Normalización de fichas informativas comunes

Resto personal:

- Suministro Información.
- Colaboración con el Referente

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012
ciudadanos

PLANIFICACIÓN TRABAJOS INCORPORACIÓN

FASE 1: Papel relevante del Referente

Referente:

- Canal de comunicación con Infolocal
- Revisión y aprobación información. Actualización
- Canalización de los Avisos, Quejas y Sugerencias
- Normalización de fichas informativas comunes

Resto personal:

- Suministro Información.
- Colaboración con el Referente

EL PAPEL DEL REFERENTE ES FUNDAMENTAL PARA EL ÉXITO DEL PROYECTO

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

012
ciudadanos

PLANIFICACIÓN TRABAJOS INCORPORACIÓN

FASE 2: Despliegue

Interlocutor de Área

Referente

BDI - 012 INFO LOCAL

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

**PLANIFICACIÓN TRABAJOS
INCORPORACIÓN**

Fase	Plazo
Tramitación comunicaciones Nombramiento Referente	2ª quincena Febrero.
Instalación equipamiento	Según necesidades (subvención GN)
Formación	26 de febrero - 2 jornadas -
Cumplimentación fichas	INF. MUNIC.: 1 quin. marzo. INF. NO MUNIC.: 1quin. Marzo.

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

**PLANIFICACIÓN TRABAJOS
INCORPORACIÓN**

Documentación entregada	Objetivo
Documento protocolo	Información proyecto y requisitos para Incorporación
CD con fichas informativas	• Revisión áreas municipales en soporte papel • Remisión al servicio 012 para actualización informática



- Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local
- UNA BUENA PRACTICA**
1. Identificación
 2. Resumen
 3. Mejora de la calidad
 4. Antecedentes
 5. Los actores del 012
 6. Implementación
 7. Resultados. Medidas de éxito
 8. Obstáculos
 9. Lecciones
 10. Innovación y adaptabilidad. Transferibilidad

- Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local
- Identificación 1.**
- Objetivo:**
- Facilitar la comunicación entre los ciudadanos y la administración, mediante prestación de servicios integrales de atención telefónica ciudadana
- Coertura:**
- Información: 100% de la población Navarra
 - Tramitación: Ayuntamientos adheridos

- Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local
- Resumen 2.**
- Cultura de gestión compartida:**
- Intercambio de experiencias y conocimiento
 - Respuestas eficaces a las necesidades de comunicación entre ciudadanos y Administración
-

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

Mejora de la calidad 3.

- Cesión al sector local un teléfono de marcación abreviada
- Desarrollo de una plataforma de tecnología compartida
- Sistemas de calidad:
 - * ISO
 - * EFQM

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

Los actores del 012 5.

Actores de la alianza:

- Ciudadanos
- Entidades Locales
- Gobierno de Navarra

[FIG. 1] ALIANZA ENTRE ADMINISTRACIÓN LOCAL, AYUNTAMIENTOS Y ANIMSA

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

Los actores del 012 5.

Grupos de interés:

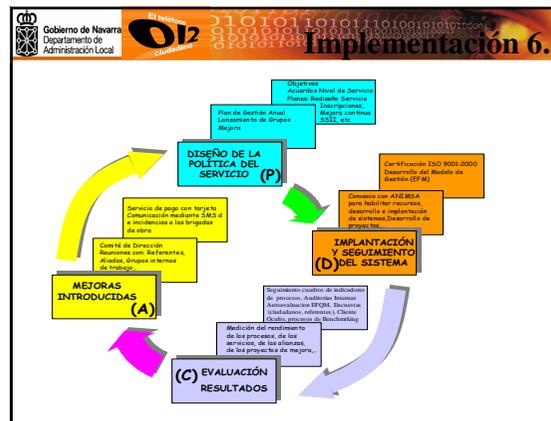
- Ciudadanos
- Gobierno de Navarra
- Entidades Locales
- Trabajadores del servicio
- Aliados clave
- La sociedad

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

Implementación 6.

Ciclo de gestión del servicio 012:

1. Planificación estratégica (P)
2. Implantación del sistema y seguimiento (D)
3. Medición y evaluación de resultados (C)
4. Mejoras introducidas (A)



Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

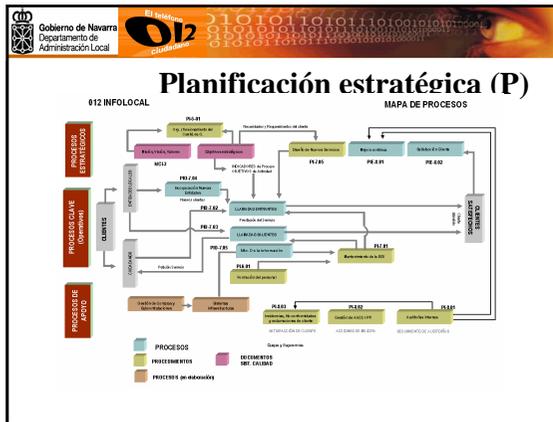
Planificación estratégica (P)

Desarrollo y mejora del sistema de gestión:

- Política de Calidad (2002)
- Principios Misión, Visión y Valores (2004)

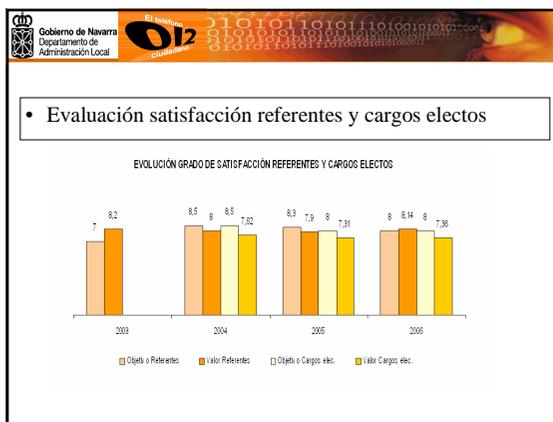
Cumplimiento de los principios:

- Reflexión estratégica
 - Necesidades y expectativas de los grupos de interés
 - Resultados de rendimiento interno
- Establecimiento de Objetivos y Planes de Gestión anuales



- Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local
- El sistema 012 ciudadano
- ## 012 de gestión desarrollado por 012
- ### Estructura desarrollada:
- Responsabilidades
 - +
 - Actividades
 - +
 - Recursos
 - +
 - Procedimientos
- Permite:**
- Cumplir con los compromisos de servicio
 - Dar respuesta a las necesidades
 - Cubrir las expectativas de los grupos de interés

- Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local
- El sistema 012 ciudadano
- Evaluación del grado de satisfacción de los ciudadanos



- Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local
- El sistema 012 ciudadano
- ### Implantación del sistema y seguimiento(D)
- ISO 9002 (2000)
 - ISO 9001:2000 (2002)
 - Identificación de los procesos de gestión
 - Identificación de los procesos operativos

- Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local
- El sistema 012 ciudadano
- ### Medición y evaluación de resultados (C)
- Indicadores de gestión en todos los procesos del 012 y presentación periódica al Comité de Calidad
 - Cultura operativa:
 - Medición
 - Aprendizaje
 - Mejora

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El impulso 012 ciudadano

Medición y mejoras

- Cultura operativa de la medición, el aprendizaje y la mejora

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El impulso 012 ciudadano

Mejora continua: Mejoras introducidas (A)

- **Objetivo:** optimizar la calidad de los procesos e innovar con nuevos servicios, anticipándose a los cambios
- Regular las actividades
- Definir los mecanismos
- Implantación de los cambios
 - Métodos
 - Pruebas
 - Comunicación
 - Formación
 - Seguimiento de resultados

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El impulso 012 ciudadano

Resultados: medidas de éxito

- Compromiso de identificación y búsqueda de soluciones para satisfacer a los grupos de interés
- Buenas prácticas

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El impulso 012 ciudadano

Obstáculos 7.

- Barreras de posicionamiento
- Barreras en la gestión de alianzas
- Barreras de confianza y organización

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El impulso 012 ciudadano

Lecciones 8.

- Propietarios
- Ciudadanos
- Personal del servicio 012

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El impulso 012 ciudadano

Lecciones 8.

Propietarios:

- Identificación de sus limitaciones
- Diseño y desarrollo de procesos
- Satisfacer sus oportunidades y necesidades

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El servicio 012 ciudadano

Lecciones 8.

Ciudadanos:

- Aportar valor

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El servicio 012 ciudadano

Lecciones 8.

Personal del servicio 012:

- Gestión de equipos multifuncionales
- Gestión de equipos multiempresa
- Interrelaciones

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El servicio 012 ciudadano

Innovación y adaptabilidad. Transferibilidad 10.

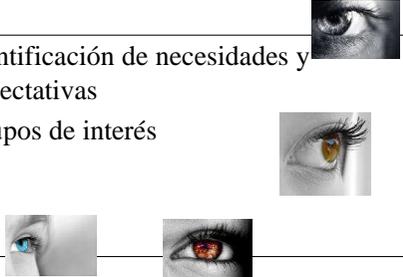
- Identificación de interrelaciones
- Establecimiento de la organización

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El servicio 012 ciudadano

Identificación de interrelaciones

- Identificación de necesidades y expectativas
- Grupos de interés



Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El servicio 012 ciudadano

Establecimiento de la organización

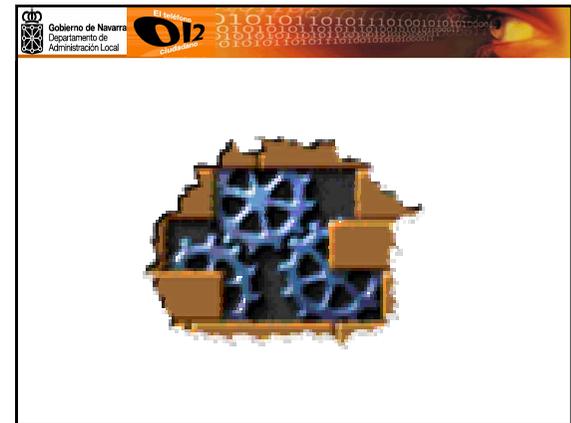
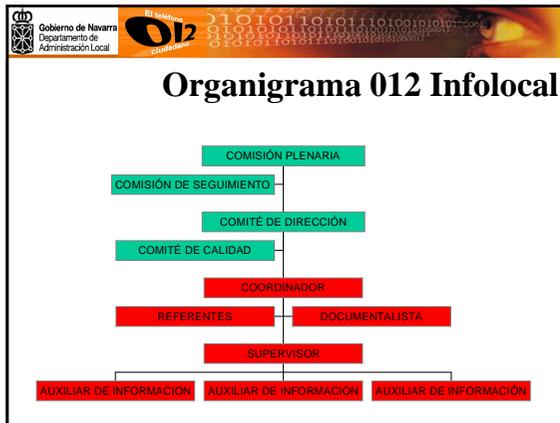
- Sistemas de gestión desarrollado e implantado
- Buenas prácticas
- Cultura de gestión compartida

Gobierno de Navarra
Departamento de
Administración Local

El servicio 012 ciudadano

PORTAL FORESTAL – Introducción

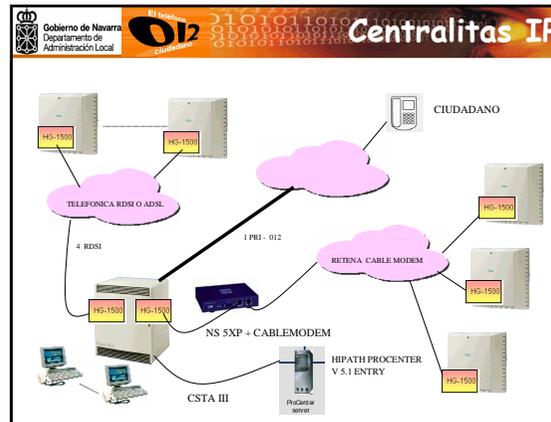
- Intención de crear una comunidad digital, participativa, interesante, y con información más útil.
- Comunidad basada en el conocimiento compartido, especial atención a todas las noticias relacionadas con la llamada "responsabilidad social corporativa"
- Queremos que... Sea un lugar de encuentro digital para...
- Por qué adherirse al 012???



Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

Red IP

- 012-Centralita municipal
- Filtro temático
- Desvíos
- Buzón de voz
- Datos



Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

Canales

Tecnología

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

Entorno Web

- Servidores Web, Correo,...
- Extranet Infolocal
- Gestión de trámites
- AQS (LMGL 57/2003)
- Conexión Webs municipales
- Portal de Navarra

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

Entorno Web

MÓDULO CONSULTA

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

Kioscos

- Red de kioscos
- Información BDI 012
- Información municipal.
- Gestión
- Venta entradas

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro OL2 ciudadano

SACS

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro OL2 ciudadano

Tarjetas Chip mifare

- Respondiendo necesidades de gestión
- Acreditación universal en el sector. "Gratuita"
- Incorpora Chip firma digital e inalámbrico. Horizonte de futuro.
- Servicios valor (transporte, biblioteca, etc.)

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro OL2 ciudadano

Recursos

- Plataforma Central
- Entidades Locales

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro OL2 ciudadano

Recursos (2001-7)

Aportación compartida:

- Gobierno de Navarra: 2.721.661 €
(en plataforma central: 2.184.129 €)
- Entidades Locales: 1.954.142 €

Inversiones en EELL:

- Convocatoria Ayudas (1.380.000 €)

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro OL2 ciudadano

Recursos (2001-6)

UNA APORTACIÓN COMPARTIDA:

Año	Costo total del servicio	Aportación de las y las participantes al total del costo del servicio	Aportación del Gobierno de Navarra
2001	214.512	151.087	63.425
2002	274.483	171.986	102.497
2003	246.714	165.210	81.504
2004	310.544	200.091	110.453
2005	483.243	300.011	183.232
2006	544.204	379.824	164.380

Gobierno de Navarra
Departamento de Administración Local

El futuro OL2 ciudadano

Participantes

90 entidades locales:

Abárzuza, Abaurrea Alta/Abaurregaina, Abaurrea Baja/Abaurrepea, Adiós Aguilar de Codés, Alsasu/Alsasua, Ansoáin, Aoiz, Aranguren, Arantzaz, Aras, Areso, Aria, Ariebe, Artazu, Auritz-Burguete, Barañáin, Baztán, Bera/Verá de Bidasoa, Berrioplano, Berriozar, Burlada, Burgui, Cabredo, Cáseda, Castejón, Cendea de Gizar, Cirauqui, Corella, Egüés, Enériz Erro, Estella, Estarribar, Fitero Fumas, Garle, Garralda, Genevilla, Guesalaz, Guipuzlano, Hiriberri/Villanueva de Asquea, Huarte-Pamplona, Ibañeta, Isaba, Izagandoa, Lakuntza, Lapoblación, Larraun, Legarda, Leizaola, Lekunberri, Lesaka, Lezaun, Lizasoain, Los Arcos, Lumbier, Mañeru, Marañón, Marcolla, Mendavia, Monreal, Murchante, Muruzabal, Noáin-Valle de Elorz, Obanos, Oñate, Orbaizeta, Orbara, Orreaga/Roncesvalles, Puente la Reina, Roncal, Salinas de Oro, Sangüesa, Tafalla, Tirapu, Ucar, Ultzama, Unciti, Urroz, Urzainqui, Uterga, Uztaiz, Valle de Yerri, Valtierra, Viana, Vidángoz, Villafranca, Villava y Zizur Mayor.

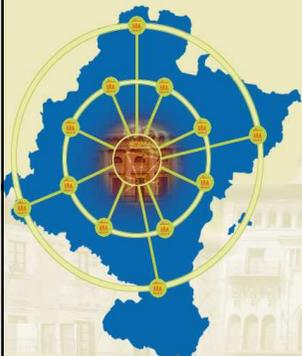
9 unidades de gobierno

Dirección General de Medio Ambiente, Dirección General de Familia, Dirección General de Turismo, Dirección General de Transportes, Escuela Oficial de Idiomas, Federación Navarra de Municipios y Concejos, Instituto Navarro de Bienestar Social, Instituto Navarro de la Mujer y Servicio Navarro de Empleo.



- Asociación Navarra de Informática Municipal (ANIMSA)
- Dirección General Sociedad de la Información
- Opnatel





Muchas gracias por
vuestra atención

Carlos Adín
cadinsan@navarra.es