

# Contraste del Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública (PEGIP) 2020

## Eusko Jaurlaritza DACIMA



3ª sesión de contraste: Servicios a la ciudadanía (2017/11/29)  
ACTA

29 de noviembre de 2017

# CONTEXTUALIZACIÓN

- **Proyecto:** Proceso participativo de contraste para el Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública (PEGIP) 2020.

- **Objetivo del proyecto:**

Javier Bikandi, Director de Atención a la Ciudadanía e Innovación y mejora de la Administración (DACIMA) ha contextualizado la sesión y ha presentado los objetivos de la dinámica.

# DESARROLLO DE LA SESIÓN DE CONTRASTE

## PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS

Sara Eguiluz ha presentado una síntesis del eje Servicios a la ciudadanía que se recoge en el PEGIP, antes de pasar a la validación



## VALIDACIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL EJE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DEL PEGIP

Tras la exposición del eje se ha pasado al ejercicio de validación y para ello se han formulado 2 preguntas:

- ¿Crees que falta algo?
- ¿Cambiarías algo?

Durante la presentación del eje, los asistentes han anotado lo que echaban en falta y se han recogido las siguientes aportaciones:

- Deberíamos de conocer cuál es la misión real del ciudadano, que perciben de nuestro servicio
- Trabajar en la definición de nuevos perfiles necesarios para dar respuesta a las nuevas funciones.
- Orientación del trabajo a procesos (uno o más procedimientos)

- ¿Qué cambios se tienen que producir para pasar de oficinas de “ventanilla única” a oficinas de asistencia a la ciudadanía?
- Evolución de una administración analógica a una digital. ¿Cómo va a cambiar la forma de informar?
- Mejorar la información a la ciudadanía. La ciudadanía desconoce la administración, ¿Cómo vamos hacer llegar estos cambios a la ciudadanía?
- Poner en valor el servicio de Zuzenean. Vender mejor lo que se hace
- Formación al personal de los ayuntamientos
- Cuidar la atención a las personas mayores. Información en espacios, centros cívicos y otros lugares
- Atención a la diversidad y discapacidades. Medios que favorezcan el acceso a determinados colectivos
- Unificar estructuras. Tres eslabones en la administración, General, Foral y Ayuntamientos. Servicio común para las diferentes administraciones
- Ayuntamientos poco preparados para el proceso de cambio
- ¿Cómo tener los perfiles técnicos adecuados? Niveles de competencias
- Adecuar el lenguaje a la ciudadanía. Lenguaje jurídico poco comprensible
- Reducir volúmenes de información
- Involucrar a toda la organización, no solo a los servicios de atención a la ciudadanía
- Derechos y deberes. Miedo a que el ciudadano conozca sus derechos
- Reingeniería de procesos
- Adaptación normativa
- Medios electrónicos. Plataforma de digitalización de datos.
- La estructura de acceso a los portales es muy complicada
- Carpeta ciudadana, sería una bomba
- Hacer uso de las declaraciones responsables
- Visión del ciudadano desde los focus group
- ¿Cómo se está encarando todo esto? Es necesario trabajar con Función Pública, que se vea la necesidad y por supuesto es necesaria la coordinación con Zuzenean.

## **PUNTOS CRÍTICOS PARA EL DESPLIEGUE y PROPUESTAS PARA MEJORARLAS**

Tras validar la parte del Plan, se ha pasado a identificar los puntos críticos a la hora de desplegar el Plan y propuestas para superar esas dificultades. Para ello hemos dividido el grupo en dos y cada uno de ellos con un resumen ha identificado primeramente los elementos críticos para posteriormente realizar propuestas para superarlas. Tras el trabajo en grupo se ha hecho una puesta en común.

Los 2 grupos han coincidido en muchos puntos, he aquí un resumen de lo recogido

- Mejorar la gestión interna,
- Mejorar la calidad de los servicios con la ciudadanía y la usabilidad
- Formación a la ciudadanía
- Identificarnos de la misma manera ante cualquier administración
- Simplificación de los procesos unido a la formación
- Usabilidad: Co-creación Participación de los afectados en los rediseños y evaluaciones de los servicios. Tener al usuario en todo el proceso de definición del servicio.
- Los soportes electrónicos son fríos, apoyar para que no se sientan solos. Ayudas en uso de canales de atención.
- Asistencia en uso de medios electrónicos a través de Zuzenean, de las SAC y de las KZgunea

- Sinergias y complicidad entre diferentes colectivos. Construir alianzas con diferentes estructuras. Asociacionismo. Asegurar la coordinación de todos los agentes, estructurar y dar forma a esta coordinación
- Simplificar el lenguaje. Plan de lectura fácil y dar formación a empleados públicos para pasar documentos a lectura fácil
- Nuevo modelo de accesibilidad.
- Adaptar los servicios a las nuevas tecnologías: más que un reto es una obligación.



## VALORACIÓN DE LA SESIÓN

Para terminar la sesión los asistentes han valorado el proceso teniendo en cuenta el resultado de la sesión y la metodología empleada,

Se ha valorado positivamente la dinámica y las opiniones recogidas son las que vienen a continuación:

- Interesgarria. Agian bigarren zatiak denbora gehiago behar zuen
- Mahaien kokapena ez zait gehiegi gustatu, borobilean behar zuen
- Concreta la sesión, dinámica y con resultados. Muy positiva
- Me ha gustado la metodología. Igual hubiera hecho falta construir el propio PEGIP con esta misma metodología
- Asko ikasi dut, bide berri bat irekitzeko
- Eskerrik asko

