

LOS ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS EN EL MARCO DEL ACUERDO PARA LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Belén Menéndez Bañuelos

Secretaria General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas y Asuntos Europeos del Gobierno del Principado de Asturias

La Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoció en su exposición de motivos que ... «El extraordinario avance experimentado en nuestras administraciones públicas en la tecnificación de sus medios operativos, a través de su cada vez mayor parque informático y telemático, se ha limitado al funcionamiento interno, sin correspondencia relevante con la producción jurídica de su actividad relacionada con los ciudadanos. Las técnicas burocráticas formalistas, supuestamente garantistas, han caducado, por más que a algunos les parezcan inamovibles, y la Ley se abre decididamente a la tecnificación y modernización de la actuación administrativa en su vertiente de producción jurídica y a la adaptación permanente al ritmo de las innovaciones tecnológicas».

La reforma de la Ley 30/92, la Ley 4/99, de 13 de enero, insistió en reafirmar la necesaria vocación de servicio al ciudadano de la Administración a través de la utilización de los crecientes medios puestos a su disposición por la denominada «Sociedad de la Información», principio éste que se refleja en el articulado de la nueva ley, así como en su ulterior desarrollo, y se justifica en su exposición de motivos del siguiente tenor: «...con el objetivo de lograr una mayor eficacia y servicio a los ciudadanos» ... «se pretende impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios informáticos por parte de la Administración».

En la misma línea, buscando la integración y participación de las administraciones públicas en la «Sociedad de la Información», en el Consejo Europeo celebrado en Lisboa en marzo del 2000, los Estados miembros acordaron:

- Que las administraciones públicas de todos los niveles habrían de esforzarse por explotar las nuevas tecnologías para hacer la información lo más accesible posible.
- Que los Estados miembros habrían de proporcionar acceso electrónico generalizado a los principales servicios básicos para el año 2003.
- Que las administraciones públicas habrían de disponer de procedimientos administrativos simplificados en línea disponibles, al menos, para las empresas a finales del año 2002.

En definitiva, las administraciones públicas, insertas en un proceso generalizado de cambio tecnológico y de apertura a la sociedad a la que sirven, han redefinido sus objetivos convirtiendo al ciudadano, definitivamente, en el referente de toda actuación administrativa o acción pública y aceptando la plena adopción de las nuevas tecnologías y, como consecuencia de ello, se ven abocadas al inmediato desarrollo de las estrategias y reformas necesarias para que la función pública de prestación de bienes y servicios sea la que prime en sus organizaciones y logre resultados de calidad que satisfagan las demandas de sus destinatarios, los ciudadanos.

En este contexto, el eficaz ejercicio de las competencias que tiene atribuidas una Administración y, en consecuencia, la calidad de los servicios que en su territorio reciben los ciudadanos, depende en gran medida de la forma en que se producen y trasladan a los ciudadanos tales servicios, por lo que la Administración del Principado de Asturias, como entidad prestadora de servicios públicos, ha asumido el objetivo de intentar maximizar el valor recibido por los desti-



natarios de tales servicios, y ello mediante el desarrollo de un proceso de progresiva modernización y mejora de la calidad en el seno de su organización, que lleve a la consecución de una gestión eficaz y eficiente en la que las múltiples actividades administrativas implicadas aporten valor al proceso y estén adecuadamente integradas y coordinadas en el conjunto del sistema.

Como principio de orientación básica, inspirador de gran parte de las concretas acciones y proyectos contemplados en este Acuerdo, figura la concepción de un nuevo modelo operativo de gestión que tiene como objetivo inmediato estructurar el conjunto de funciones que, a través de su progresivo desarrollo, permitan conseguir una organización eficiente en la gestión de sus recursos y en la ejecución de sus procesos administrativos, llegando a consolidar una cultura corporativa orientada a lograr la excelencia en el servicio al ciudadano.

Se pretende, por tanto, la implantación de un modelo de gestión que, internamente, llegue a configurar la organización de la Administración del Principado de Asturias como una red flexible de unidades de producción eficientes y responsabilizadas en la ejecución de políticas públicas diseñadas con la perspectiva estratégica necesaria para liderar la competitividad económica y la integración social del territorio y que,

a su vez, estén apoyadas por unidades especializadas en la gestión y prestación de servicios internos compartidos para toda la organización (administrativos, tecnológicos, etc.) mientras que, hacia el exterior, el modelo apuesta por el desarrollo de un único y especializado servicio de atención al ciudadano encargado de gestionar los canales disponibles de relación y comunicación con los ciudadanos y de canalizar, a través de ellos, la prestación o entrega de los servicios públicos a sus destinatarios.

Igualmente, hemos de señalar que el modelo de gestión que aquí se define en modo alguno debe interpretarse como algo estático e inamovible sino como un instrumento dinámico que ha de permitir la incorporación de las variaciones que vayan produciéndose, tanto en orientación estratégica como por la evolución del entorno y la economía; las demandas y necesidades del territorio, de sus ciudadanos y la organización o por las propias incidencias que surjan en el proceso de implantación del cambio.

Definido el modelo, para que sea posible su implantación y desarrollo es preciso actuar sobre la estructura interna de la organización y sobre los procesos de gestión existentes y la tecnología disponible; es preciso articular y fortalecer la integración, la coordinación y los compromisos entre los diferentes componentes de la organización; y también es necesario que

la propia organización cuente con los mecanismos e instrumentos de observación y control que sean precisos para la mejora continua en las áreas de prestación de servicio y en la definición y articulación de las políticas de actuación a seguir. Todos estos ámbitos, y otros en los que también será necesario incidir, se ordenan en líneas estratégicas de actuación, delimitando así con precisión los objetivos intermedios a lograr, todos ellos interrelacionados: capacitación tecnológica, de oferta, de gestión interna y para la atención al ciudadano, además de mejora de la calidad, adecuación jurídica e impulso y coordinación del programa de cambio en su conjunto.

Como consecuencia de todo lo anterior, el Gobierno del Principado de Asturias, en su reunión de 1 de febrero de 2001, adoptó un «Acuerdo para la modernización y mejora de la calidad en la Administración del Principado de Asturias» en el que se plasmaron los siguientes objetivos:

- Implantar el Modelo de Gestión antes descrito, como medio para lograr acercar la Administración a los ciudadanos y prestarles, mediante una gestión más ágil y eficaz, unos servicios de calidad que den plena satisfacción a sus demandas.
- Proceder a dicha implantación mediante el desarrollo de una serie de líneas estratégicas de capacitación de la Administración para atender efectivamente al ciudadano; incrementar la calidad de los servicios públicos; mejorar la producción administrativa y consolidar una oferta atractiva y completa de servicios públicos que se incorpore plenamente a los canales de atención al ciudadano; mejorar la infraestructura tecnológica de la organización; y, por último, adecuar el marco jurídico a los cambios organizativos y procedimentales que resulten.
- Identificar una serie de proyectos, en cuya ejecución hoy ya está inmersa la Administración del Principado de Asturias, entre los que destacan dos, los Proyectos Proxim@ y Spiga:

Proyecto PROXIM@: servicio de atención al ciudadano

Como elemento fundamental integrante de la línea estratégica de capacitación de la atención al ciudadano y elemento también destacado de la línea de mejora de la calidad de los servicios de la Administración, este proyecto pretende la articulación, puesta en marcha y desarrollo de un Servicio de Atención al Ciudadano cuya función sea la entrega a sus destinatarios, los ciudadanos, de información y servicios que produce la Administración del Principado de Asturias, y ello de la forma más generalizada, homogénea, ágil y racional posible; cumpliendo los estándares de calidad que se hayan establecido previamente y a través de to-

dos los canales de comunicación disponibles (presencial, telefónico, Internet, etc.).

Este Servicio, que habrá de tener un alto componente tecnológico tanto en su infraestructura de base como en las herramientas de gestión que utilice, así como un adecuado nivel formativo de los recursos humanos de que disponga, tiene por finalidad la atención al ciudadano, es decir, canalizar y dar satisfacción al mayor número posible de necesidades de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, proporcionándoles para ello un sistema ágil y en constante mejora de acceso a los servicios de la Administración Regional, un sistema que permita, además:

- Simplificar y normalizar, y por tanto facilitar la consecución por parte de los ciudadanos de servicios (resultados) completos, concretos e inmediatos, en la mayor parte de las relaciones que suelen establecer con la Administración del Principado de Asturias, especialmente los servicios consistentes en el suministro de todo tipo de información general: la respuesta a peticiones de información particular sobre tramitaciones administrativas en marcha; o la realización de las gestiones y transacciones que se puedan ir integrando a través del sistema de atención al ciudadano.



- Disponer de todos los tipos de canales de comunicación actualmente existentes en el mercado e integrar su funcionamiento conjunto, con el consiguiente incremento de la productividad de la Administración del Principado.
- Incorporar a la organización tecnologías avanzadas, tanto de base como de gestión, que suelen tener un fuerte efecto de arrastre para el conjunto del sistema donde se implantan y para sus destinatarios: la sociedad asturiana.
- Eliminar las barreras geográficas, dando una generalizada facilidad de acceso.
- Generar nuevos servicios de alto valor añadido.
- Disponer en red de un completo, único, oficial y permanentemente actualizado catálogo de servicios de la Administración del Principado de Asturias
- Mejorar la rapidez de entrega de todo tipo de servicios ofertados por la Administración mediante el establecimiento, publicidad y seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio que se establezcan con las unidades productoras y de las cartas de compromiso de servicio que se ofrezcan a los ciudadanos.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de la Administración, y con ello el nivel de satisfacción de sus destinatarios, mediante el establecimiento de instrumentos diversos, por ejemplo indicadores cualitativos y cuantitativos de la atención al ciudadano o acuerdos de nivel de servicio con las unidades productoras, a través de los cuales se pueda conocer, valorar y, si fuera preciso, racionalizar los procesos de la Administración del Principado.
- Gestionar de forma adecuada las relaciones con los ciudadanos y avanzar en la consecución de un tratamiento personalizado a todos los agentes con los que se relaciona la Administración: ciudadanos, proveedores, organismos, empresas y trabajadores internos del Principado de Asturias.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en lo «público» mediante la simplificación y agilización de los canales de relación con la Administración y la puesta a su disposición de nuevas vías o canales de prestación de servicios, especialmente Internet.
- Adaptar progresivamente el sistema de producción y entrega de servicios por parte de la Administración a las demandas reales de los ciudadanos y a su óptica: la atención a sus concretas e integrales necesidades o circunstancias vitales, y ello independientemente de cual sea el proceso interno que haya de llevarse a cabo en la Administración para generar el producto o servicio final.

Proyecto SPIGA: gestión integral de expedientes/unidades documentales

Como elemento indispensable para poder llegar a facilitar a los ciudadanos de forma sistemática y generalizada información sobre la tramitación administrativa en la que sean interesados, y dentro también de la capacitación de la gestión interna, este proyecto pretende la implantación, con carácter general en toda la organización, de una herramienta que permita a la Administración del Principado la integración de toda su actividad administrativa, incluida la esencial fase de Archivo, sirva de soporte adecuado para el desarrollo de sus procesos y proporcione información suficiente, desde una perspectiva tanto interna como externa, de la gestión realizada.

Más concretamente, el proyecto se plantea como un proceso de selección, parametrización y adaptación a la Administración del Principado de una herramienta para la gestión de expedientes que proporcione las siguientes utilidades:

- Servir de soporte a la operativa administrativa interna, manteniendo no obstante la suficiente flexibilidad y capacidad de adaptación a las situaciones y circunstancias particulares.
- Concebir la producción administrativa como un proceso integrado que se inicia, habitualmente, en el Registro y que finaliza en el Archivo, adoptando para ello las convenciones que sean necesarias, por ejemplo procedimiento administrativo = serie documental, haciendo que la visión normalizadora de la Archivística sea partícipe permanente en toda la producción administrativa, permitiendo la automatización de las transferencias desde el propio gestor o articulando sistemas integrados de selección y valoración documental que tienen su inicio ya durante la fase de gestión.
- Generar información integrada de la actividad realizada, adaptada en cada caso a las necesidades de los diversos niveles de la organización y con especial atención a las necesidades del nivel directivo.
- Dar respuesta segura y normalizada, y desde cualquier punto y canal de atención al ciudadano, a sus demandas de información particular, sea cual sea la fase de ejecución del expediente, inclusive cuando ya está custodiado en el Archivo administrativo correspondiente y ya se identifica como unidad documental.
- Reducir y simplificar los procesos que se llevan a cabo en la organización, entendiendo por proceso el conjunto de actividades lógicamente relacionadas que a partir de ciertos «inputs», crea un producto de valor añadido para su destinatario, ya sea este interno o externo a la organización.