



GENERAL

L'Administració electrònica "ad extra" i "ad intra" – Frederic Viscarro

🕒 27 de setembre de 2016 👤 EAPC 💬 DEIXA UN COMENTARI



Amb l'entrada en vigor de la nova llei de procediment administratiu, l'Administració pública, ja no pot ser d'una altra manera que electrònica. El que era un model esdevé la norma. L'Administració ha d'afavorir la disponibilitat, la facilitat d'accés i l'estalvi de temps en les relacions amb les persones, les empreses i entre organitzacions. En conseqüència **la tramitació electrònica ha de constituir l'actuació habitual** dels procediments de les Administracions. Uns procediments que configuren uns processos dels que depenen en gran part, els resultats d'aquestes organitzacions. Així com a organització pública, es fa indispensable, en primer terme l'identificació i anàlisi d'aquests processos propis:

Estratègics, els que persegueixen aconseguir els objectius estratègics de cadascun dels àmbits d'actuació de l'organització.

De suport, els que no estan vinculats al desplegament de les polítiques de l'organització però són necessaris pel desenvolupament de la pròpia activitat

Claus o operatius, els que estan vinculats al desplegament de les polítiques de l'organització i estan orientats a la **prestació dels serveis o sigui, resultats**.

La millora contínua dels quals es portarà a terme:

- **Eliminant i reduint:** activitats sense valor afegit, duplicacions i solapaments, controls innecessaris, colls d'ampolla i retards i esperes.
- **Simplificant:** activitats complexes, relacions, desplaçaments, documentació de suport pel que fa el contingut i el llenguatge, criteris d'actuació i decisió, causes comunes d'error.
- **Potenciant:** activitats amb valor afegit, aplicació de les TIC, suports materials adequats, guies i instruccions de treball, sistemes d'integració i coordinació (front office-back office)

Així una bona gestió per processos, esdevé un salt qualitatiu a la gestió per àrees funcionals, complementant i millorant el propi sistema organitzatiu:

- Sobre els **processos administratius**, propi objecte del canvi (en termes d'eficàcia i eficiència del procediment),
- Sobre la **comunicació i la coordinació**, millorant la fluïdesa de la transmissió de la informació i els mecanismes de col·laboració interna,
- Sobre **l'organització**, impactant en l'estructura orgànica, en la mesura que els canvis en els fluxos d'activitat incideixen en els sistemes de coordinació i en els continguts dels llocs de treball,
- Sobre els **recursos humans**, incidint en les expectatives professionals del personal i en la seva visió de l'organització, així com en la formació i capacitació, per les noves exigències de coneixements, habilitats i actituds,
- Sobre els **sistemes de suport**, en referència als recursos i suports informàtics de recolzament per assolir els resultats esperats,
- Sobre la **gestió documental i l'arxiu**, associant la transformació del procediment amb el canvi en els suports documentals i en la pròpia gestió i arxiu,

- Sobre la generació de dinàmiques de **seguiment** de l'activitat i l'orientació a la **millora contínua**, incloent l'establiment d'indicadors i implantació de millores.

Es per tot això que per a que una **automatització i /o informatització dels processos tingui èxit i impacte directe en el resultat** és necessari:

- Comptar amb uns serveis centrals amb capacitat per a l'elaboració de diagnòstic per a la redefinició de processos i per a la gestió de fluxos d'informació i tramitació,
- Comptar amb el suport tecnològic per a la implementació dels processos,
- Gestionar la xarxa d'actors implicats: mostrar la utilitat, convèncer i mantenir elevat el seu grau de satisfacció i comoditat amb els canvis.

Habitualment les **dificultats** més importants no venen per la complexitat tècnica del procés sinó per qüestions vinculades a les "maneres de fer" o "regles del joc" pròpies de la manera de fer de cada organització i es per això que l'administració electrònica passa a ser **responsabilitat** de tots. El coneixement de les eines que fan possible l'administració electrònica ha de passar a formar part de l'ADN de la cultura professional i organitzativa de totes les treballadores i treballadors públics.

Frederic Viscarro Estellé

Servei d'Organització i Processos de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert de l'Ajuntament de Terras

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA, FORMACIÓ, FREDERIC VISCARRO, INNOVACIÓ, LOCAL

ENTRADA PRÈVIA

[Estratègia corporativa i noves formes de treball – Manel Bardavio](#)

ENTRADA SEGÜENT

[¿Ser docente en el siglo XXI? – Esther Subias](#)

Deixa un comentari

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

ISSN: 2938-530X

Subscriu-te!

Subscripció al blog

Ordena per 

Categories

 

Darrers posts

[La Cantina: de cafès virtuals al llibre de la Intranet d'Empresa i Treball – La CoP de Dinamització de la Intranet del Departament d'Empresa i Treball](#) 19 de març de 2024

[La regulació de la participació ciutadana a debat – Andrea Conte Santiago](#) 12 de març de 2024

[Un llarg viatge: l'experiència de creació de la Finestreta Única Empresarial – Cristina Pruñonosa](#) 5 de març de 2024

 

Tecnologia de  **Traductor**

Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

Etiquetes

[aprenentatge](#) [comunicació](#) [dades obertes](#) [direcció pública](#) [Ester Manzano Peláez](#)

[formació](#) [governança](#) [govern obert](#) [innovació](#) [Ismael Peña-López](#) [Jordi](#)

[Puigneró](#) [lideratge](#) [mentoria](#) [Mònica Sabata](#) [obrint finestres](#) [participació](#) [polítiques](#)

[públiques](#) [premis alfons ortuño](#) [qualitat democràtica](#) [recerca](#) [serveis públics](#) [Smart City Expo World](#)

[Congress](#) [Tatiana Fernández](#) [tecnologia](#) [teletreball](#) [transformació digital](#) [transparència](#)

[valors](#) [xarxes socials](#) [ètica](#)

Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la [Generalitat de Catalunya](#) permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

PÀGINES

[Informació](#)

[Informació i presentació de posts](#)

[Información y presentación de entradas](#)

Information about and presentation of posts

Information et présentation de billets de blog

ETIQUETES

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez formació
governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi Puigneró lideratge mentoria Mònica
Sabata obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño qualitat democràtica **recerca** serveis
públics Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital
transparència valors xarxes socials ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.