

Ficha de proyecto

Denominación del proyecto Cliente misterioso		
Breve descripción del proyecto:	<p>Por primera vez queremos introducir un sistema de monitorización y auditoría de procesos administrativos en una diputación de régimen común, para su evaluación y mejora. Dicho proceso se llevará a cabo mediante la selección clientes naturales –algunos de ellos han sufrido desatenciones por parte de la administración-, es decir, elegidos desde la ciudadanía; y otros, son clientes que proceden de los ayuntamientos. De esta forma se da cabida a los dos clientes de una administración provinciales: las entidades locales y la ciudadanía en general.</p> <p>La selección de procesos a supervisar serán aquellos que van destinados a la ciudadanía en general y a los entes locales.</p> <p>El Cliente Misterioso nace sin una metodología concreta, para ello se ha intentado diseñar un proceso que incluirá siete procedimientos y que serán evaluados conjuntamente con la Sociedad Española de Evaluación de Políticas Públicas, para que dicha metodología pueda exportarse a otras administraciones públicas.</p>	
Palabras clave del proyecto:	Participación ciudadana – colaboración en políticas públicas	
Organismos responsables del proyecto:	Diputación Provincial de Castellón. Administración e Innovación Pública	
Otras entidades participantes:	<p>El proyecto nace del Consejo Provincial de Gobernanza Participativa, que es un órgano colegiado de la diputación castellanense para integrar la aportación de la sociedad civil en sus políticas públicas.</p> <p>Es un proyecto fuertemente enraizado en la innovación pública, ya que reformula las instituciones, el uso de la tecnología y el marco legal de un gobierno intermedio, tradicionalmente volcado en los servicios a los Ayuntamientos de su provincia, para dar a su labor una visión y una legitimidad ciudadana.</p> <p>La Estrategia asume, además, una conexión evidente entre participación ciudadana y buen gobierno, debido a que unas políticas que cuenten con la aportación de los interesados pueden atender mejor las demandas colectivas y ayudar a las instituciones democráticas y representativas a conocer y resolver mejor los problemas públicos.</p>	
Punto de contacto del proyecto: bcolon@dipc.es 964 359 952 669 622 727 Borja Colón	Localidad del punto de contacto del proyecto: Castelló de la Plana	Año de finalización del proyecto: En ejecución
Documentación de interés	n/a	
Enlaces de interés	https://participacion.dipc.es/es/ https://www.dipc.es/es/participacion.html	
Observaciones	<p>Elaborar un Plan con la ayuda de los ciudadanos y los Ayuntamientos que permita identificar ineficiencias en la gestión de los servicios públicos provinciales, ya sea por la solicitud de documentación innecesaria, por la realización de trámites no exigidos por la normativa o por la simple duplicidad de cargas administrativas que dificulten la tramitación de los procedimientos con la agilidad y diligencia debidas. Se trata, entonces, de identificar estas barreras para en segunda instancia pulirlas de cara a orientar la gestión hacia un modelo de excelencia.</p> <p>Entre los aspectos a destacar figura el hecho que es una novedad su implantación en la Diputación de Castellón, y que está basado en la experiencia de aquellas personas o clientes naturales de los servicios que presta la administración provincial, frente a la contratación de servicios profesionales en el sector privado. Otras administraciones han utilizado los servicios de la empresa privada para llevar a cabo la monitorización de sus cartas de servicios. De ahí que la diputación castellanense se convierta en pionera a través de la utilización de sus clientes naturales para la investigación interna, frente a otros entes públicos.</p>	
Temas clave	<ul style="list-style-type: none">• A.1. El proyecto tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos• A.2. El proyecto cuenta con el respaldo de promotores y recursos• C.3. El proyecto construye espacios de participación y colaboración para la innovación• D.2. El proyecto promueve un ambiente favorable a la asunción de riesgos para la innovación• E.2. El proyecto incorpora mecanismos de evaluación de la innovación	