Revista Calidad

Nº 23 Junio 2010

VI JOMCAL

Protocolos de Gestión

Administración Electrónica

Premios a la Calidad 2010

Ayuntamiento de Málaga

sumario

3 Editorial

4 VI Jornadas de Modernización y Calidad

7 Alcalde

9 Administración Electrónica

12 Gestión del Conocimiento

13 Protocolos

17 Premios/Formación

Consejo de Redacción:

Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Manuel Serrano Canón
Ricardo Manuel Fernández de la Cruz

Colaboraciones:

Juan Luis Muñoz Ballesta
Javier Prieto
Mónica Sánchez

Diseño, Maquetación y Realización:

Marta Suárez González

Los escritos pueden enviarse a:
Consejo de Redacción de la Revista de Calidad

Centro Municipal de Formación
C/Mariscal nº7-1ºB
Málaga 29008
Telf: 952 12 65 66
rfernandez@malaga.eu
calidad@malaga.eu

El Consejo de Redacción no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos de sus colaboradores ni se identifica necesariamente con ellas.

Este número de la Revista de Calidad, correspondiente al segundo cuatrimestre de 2010, acude a la cita con sus lectores desde este formato electrónico, ya habitual desde que la situación económica aconsejó esta vía de distribución.

Ha sido precisamente este tema de dificultad económica el motivo central de las VI Jornadas de Modernización y Calidad que, bajo el lema "Situaciones Difíciles, Soluciones Innovadoras", celebramos en Málaga recientemente y de las que se recoge una amplia información en esta revista. Por ejemplo, se inserta la intervención del Alcalde en el acto de apertura.

Creemos que las Jornadas han cubierto con creces sus expectativas de punto de encuentro, de intercambio de experiencias, de debate sobre el presente y futuro de nuestras administraciones locales. Desde el Servicio de Calidad y Modernización queremos, desde esta página, agradecer a cuantos nos han ayudado, a la FEMP y a nosotros, con su colaboración y presencia a hacer realidad esta VI edición.

Se dedican, por otro lado, unas páginas al proyecto de administración electrónica que desarrolla el CEMI en estos momentos, donde se transmite información de su estado y el marco de desarrollo en el que se ha de seguir trabajando en adelante.

En la última Comisión Técnica de Calidad, celebrada el pasado 19 de mayo, se presentaron, para su Vº Bº, cuatro nuevos protocolos de los incluidos en el PAC-MIDO. Estos protocolos han sido desarrollados, desde el Servicio de Calidad y Modernización, para su despliegue por los distintos departamentos municipales dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad:

· El protocolo para el despliegue del Sistema de Evaluación de la Satisfacción: desarrollado para impulsar, coordinar y optimizar recursos en las actividades de medida de la satisfacción de los usuarios, muy especialmente, en aquellos departamentos donde la atención directa a la ciudadanía es más importante.

· El protocolo de formación e instrucciones: elaborado para desarrollar actuaciones que garanticen el nivel adecuado de competencia, conocimientos, habilidades e instrucciones que el personal precisa para la correcta ejecución de su trabajo.

· Protocolo de accesibilidad: elaborado conjuntamente con el Área responsable, este protocolo pretende impulsar el despliegue de las normas de accesibilidad en los departamentos municipales.

· Protocolo de Igualdad: como en el caso anterior, elaborado a través del Plan Transversal de Género, del Área de Igualdad, pretende facilitar su despliegue como actuación transversal a toda la Organización.

Por último, se aprovecha esta revista para presentar algunas líneas del futuro protocolo de gestión del conocimiento, que tendrá un primer despliegue en la nueva estructura de Portal Interno que se prepara, así como difundir la convocatoria de los premios a la Calidad para este año 2010 y algunas actividades formativas.

Jornadas de Modernización y Calidad

Durante los días 22 y 23 de abril se celebró la VI edición de las jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Málaga y la FEMP. En esta ocasión el lema elegido fue " Situaciones difíciles, Soluciones innovadoras". Como particularidad ha sido que la primera jornada se desarrolló en el Palacio de Ferias y Congresos, mientras que la segunda tuvo lugar en el inigualable marco del Jardín Botánico de la Concepción.

Como cada año par, desde el año 2000, el Ayuntamiento de Málaga y la Federación Española de Municipios y Provincias celebraron el pasado mes de abril las VI Jornadas de Modernización y Calidad, teniendo como lema "Situaciones Difíciles, Soluciones Innovadoras". Y es que los momentos de crisis económica, de cambios normativos sobre simplificación y formas de prestación de los servicios, de nuevas demandas en la participación ciudadana, en la gobernanza de nuestras entidades y en la sostenibilidad y excelencia de nuestros entornos de convivencia, son los momentos más idóneos para reflexionar y analizar soluciones compartidas, de diseño de caminos y herramientas más adaptables y asequibles a la gran variedad de los Entes Locales. Todo ello con el único objetivo de que las Administraciones Públicas puedan afrontar con éxito los retos del presente y del futuro mediante la redefinición del marco de la calidad, la aplicación de nuevas metodologías y la modernización de las Administraciones Locales en general.

Los objetivos que se perseguían en la celebración de este evento han sido intercambiar enfoques, proyectos y buenas prácticas que contribuyan a redefinir el marco de la mejora continua de las Administraciones, así como a afrontar estos momentos de dificultad y limitación de recursos. Asimismo, se buscaba también abrir la participación a otros ámbitos de cambio relacionados con la calidad y la gestión, buscando formas de integración de actuaciones en pro de la eficiencia e impacto en resultados.

De igual modo se ha querido fomentar el conocimiento de nuevos aplicativos e instrumentos metodológicos.

El primer día transcurrió en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga, donde tras la recepción y entrega de documentación a los asistentes, se dio paso al acto inaugural, presidido por D. Francisco de la Torre, Alcalde de Málaga, Dña. Isaura Leal, Secretaria General de la Federación Española de Municipios y Provincias, Dña. María Luisa Carcedo, Presidenta de la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL) Ministerio de Presidencia, D. Armando Veganzones, Presidente de la AEC y Dña. Carolina España, Teniente-Alcalde Delegada de Economía y Personal del Ayuntamiento de Málaga.

El Alcalde de la capital dio la bienvenida a los asistentes a las VI Jornadas, deseándoles unos días de trabajo excelentes, además de destacar el lema que ha acompañado a esta última edición, transmitiendo al público el positivismo de esas soluciones propuestas para las situaciones difíciles que se plantean. El Alcalde también agradeció a la FEMP su participación y colaboración en estas Jornadas, trasladándoles el beneficio que para nuestra Institución y para todas las Entidades Locales suponía su participación en el evento.

Primera Jornada

1. Tras el acto de apertura, se dio paso a la conferencia inaugural en la que el sociólogo D. Enrique Gil, expuso sus conocimientos acerca de la Administración y la dinámica social en la salida de la crisis, reflexionando sobre el nuevo marco para la Administración en un contexto globalizado.

2. Tras la conferencia inaugural, comenzaron las ponencias, que abordaron temas que a día de hoy son de una enorme relevancia para la Administración Local. En la primea de ellas tuvimos la oportunidad de escuchar a ponentes de diferentes lugares de nuestro país, donde expusieron las soluciones innovadoras para afrontar la limitación de recursos, así como, los retos organizativos en las AALL que cada uno de ellos adopta de su ciudad.

3. En la segunda ponencia, las palabras de los participantes, procedían también de ciudades como Gijón, Santander... expusieron la situación que sufre día a día nuestra Administración Local, interviniendo sobre los Costes de la "no" calidad y la "no" modernización en la gestión pública, su eficacia y su austeridad, puesto que la Administración Pública, ha de enfrentarse a unos retos de una sociedad crecientemente compleja, en un mundo cada vez más globalizado e interrelacionado.

4. Finalizadas estas ponencias y tras una comida conjunta de todos los asistentes y ponentes a las Jornadas, se dio paso a las sesiones alternativas de debate sobre las fases del cambio, en las cuales se expusieron temas como la Planificación y Gestión Estratégica para el cambio en el mundo local, el Despliegue del Cambio (con los instrumentos para la optimización de recursos y el logro de resultados) y la Evaluación de la gestión y de las políticas públicas.

5. En la última sesión plenaria se presentaron los trabajos del seminario permanente de la FEMP, en los que se analiza el futuro de la calidad y modernización, que fueron el objetivo del debate.

6. Una vez finalizada la Jornada en el Palacio de Ferias y Congresos, el público tuvo la oportunidad de visitar la Alcazaba de Málaga, monumento histórico de la capital que da vida a la cultura de la misma. Concluyendo las actividades de esta jornada con una recepción en el Ayuntamiento de Málaga.

Segunda Jornada

El segundo día las Jornadas se desarrollaron en la Finca de la Concepción, donde a través de unas sesiones alternativas se presentaron las buenas prácticas que algunos Organismos públicos están llevando a cabo para una correcta gestión de la calidad.

Sesión de Buenas Práctica

Las buenas prácticas presentadas, abordaron los siguientes temas:

- Calidad y Excelencia
- E-Administración
- Gestión
- Participación
- Innovación
- Implicación
- Nuevas herramientas

Premio a la mejor Buena Práctica

De entre las presentadas, se reconoció por votación de los asistentes como la mejor práctica de la jornada: El Sistema de Gestión de la Ertzaintza en las actuaciones derivadas de casos de violencia doméstica y de género.

La conferencia final fue realizada por la consultora Dña. Marga Iñiguez, donde se exponía la siguiente cuestión: ¿Es posible y/o necesaria la innovación en la Administración Local?. En ella se resaltó la necesidad de implicación de todos los agentes públicos en la mejora de nuestras organizaciones precisamente en estos momentos difíciles.

La Delegada de Personal clausuró las Jornadas

Para Concluir esta VI edición de las Jornadas de Modernización y Calidad, se realizó un acto de clausura, en el cual Dña. Carolina España, tuvo la última palabra, felicitando al ganador de las buenas prácticas, así como agradeciendo a todos los asistentes su participación en esta edición.

Para finalizar el acto, la organización ofreció una copa de despedida para terminar, una vez más estas Jornadas "con un buen espacio para la relación".

Un momento de la clausura por parte de Carolina España, acompañada por Antonio Díaz y Carlos Gómez-Cambronero

Intervención del Alcalde de Málaga en las VI JOMCAL

Bienvenidos todos a este punto de encuentro, a esta cita que cada dos años viene convocando a todos los que, desde una responsabilidad u otra, están interesados o inmersos en los proyectos de cambio y de mejora de nuestras administraciones.

Las JOMCAL, las Jornadas de Málaga, se han convertido en una referencia de los encuentros en calidad por muchas razones, por el esfuerzo del Ayuntamiento y de la FEMP, por sus colaboradores, por la calidad de los ponentes, por el buen clima y ambiente relajado, etc, pero sobre todo porque:

· La Calidad y Modernización es una constante en nuestra visión de futuro de las Administraciones Locales.

· Porque cada vez somos más los que estamos convencidos y decididos o fomentar el cambio de nuestras organizaciones.

· Porque en las JOMCAL algunos han empezado a adentrarse en el mundo de la mejora continua, han tenido su bautizo de calidad. Otros acuden como punto de intercambio de experiencias, de puesta en común de éxitos y dificultades, en definitiva de encuentro con los amigos y compañeros en el largo viaje de la búsqueda de la excelencia y la modernización.

He dicho antes, que sin la colaboración de los patrocinadores, y por supuesto, sin la de la FEMP, estas jornadas no hubieran podido celebrarse. Las dificultades por las que todos atravesamos así nos llevaron a plantearnoslo y aplazarlas a tiempos mejores. Dos razones nos llevaron a su organización:
· De un lado fue el ánimo y el ofrecimiento de muchos amigos de otras instituciones que no se resignaban a no tener este encuentro, a no acudir a la cita bianual.

· Por otro, el convencimiento de que, precisamente en momentos de dificultad, la creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones, el intercambio y el apoyo colaborativo son más necesarios. No podemos caer en posturas inhibidoras o en la depresión organizativa. Así lo refleja el lema de las jornadas: "Situaciones difíciles, Soluciones innovadoras".

Se puede y se debe optimizar recursos, ser eficiente, ahorrativo, austero… pero ello no debe estar reñido con la mejora de nuestras organizaciones, la búsqueda de

D. Francisco de la Torre en el acto inaugural

fórmulas para abordar los retos difíciles que este principio de siglo nos está deparando.

Son muchos los problemas a los que nos enfrentamos en el ámbito local:

· La crísis económica, de presión financiera y carestía de recursos.
· El aumento de demanda social, a veces con competencias impropias. La necesidad de delimitar el marco competencial para unos Ayuntamientos que son, cada vez más, primera frontera de las tres administraciones se hace más perentoria.
· De cambios normativos, estatales y europeos, sobre administración electrónica, simplificación y formas de prestación de los servicios, de reducción de cargas a las empresas y a la ciudadanía.
· De nuevas demandas en la participación ciudadana, en la gobernanza de nuestras entidades, en la responsabilidad corporativa, la transparencia y el buen Gobierno.

Todo ello nos lleva a la búsqueda de soluciones compartidas, de escenarios nuevos, de enfoques globales, de diseño de caminos y herramientas más adaptables, más asequibles a la gran variedad de las entidades locales.

Intervención del Alcalde

Todo ello con las mayores cotas de creatividad e innovación, de cooperación e intercambio de experiencias, para lograr esas entidades locales del siglo XXI que todos queremos y la ciudadanía nos demanda:

· Entidades sostenibles, Ayuntamientos sólidamente estructurados y dimensionados que soporten los avatares del entorno.

· Ayuntamientos eficientes, orientados a la optimización y gestión de recursos, al logro de resultados, donde primen siempre los beneficios a la ciudadanía.

· Ayuntamientos sensibles a su entorno, en constante cambio y desarrollo. La demanda siempre será mayor que los recursos en nuestras entidades locales. Hay que ser proactivos en la gestión de las dificultades para convertirlas en oportunidad de mejora y minimizar sus incidencias negativas.

· Ayuntamientos modernos en su estructura y sus sistemas de trabajo, pero mucho más, innovadores con las personas. Es la hora de la motivación, de la implicación, de la creatividad, de la participación de todos.

· Es el momento, no debemos esperar más, de la misión y la visión compartida de toda la organización municipal, de vencer la departamentalización y fomentar la cultura de la coordinación y colaboración internas, de la transversalidad, del trabajo en equipo.

· Debemos avanzar a pasos agigantados para afrontar la interoperabilidad, para asumir la complejidad y ponerlo fácil a los usuarios, para buscar fórmulas de cooperación interinstitucional, favorecedoras para la ciudadanía frente a visiones egocéntricas y cortoplacistas.

No parecen fáciles estos retos, tampoco lo eran en el año 2000 cuando se celebraron las primeras JOMCAL, y hemos avanzado.

De igual modo que nuestro primer plan se centraba en calidad y nuestro actual PAC-MIDO lo es de modernización, innovación y desarrollo organizativo, las primeras jornadas fueron de calidad y modernización, y en esta VI edición se tocan temas de innovación, gestión, participación, responsabilidad…

Si todos ponemos nuestro esfuerzo, los políticos con su liderazgo, los directivos con su buena gestión, y los empleados y empleadas con su participación activa y comprometida, entre todos seremos capaces de solventar estas y otras dificultades que nos surjan y lograr esas administraciones locales que nuestros vecinos nos requieren.

En nuestro Ayuntamiento así lo queremos:
· Desde mi compromiso personal, el de la Delegada de Economía y Personal, el del Grupo de Gobierno y el del Equipo Directivo y Gestor.

· Hasta el de los empleados y empleadas. Cada vez es mayor el número de participantes activos en el proyecto de calidad y modernización.

Mis mejores deseos para que estas jornadas cumplan sus expectativas y puedan disfrutar de nuestra ciudad en lo que el ajustado programa les permita.

Y, estén seguros, que siempre nos encontrarán, al Ayuntamiento de Málaga, en cuantas actividades se dirijan a la búsqueda de la excelencia de nuestras administraciones, a la innovación y la modernización de nuestra gestión, al cambio y el desarrollo permanente en pro de una mayor calidad de nuestros servicios y una mayor calidad de vida de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

Quizás porque creemos en el servicio público y estamos convencidos de que, permitanme una cita de S<artre: "la felicidad no depende de hacer lo que uno quiere, sino en disfrutar de lo que uno hace".

Muchas gracias por su participación, quedan inauguradas estas VI Jornadas de Modernización y Calidad.

ALCALDE/ PRESIDENTE

La Administración Electrónica en tiempos de crisis

El eslogan sobre el que han gravitado las VI Jornadas de Modernización y Calidad celebradas en abril en nuestra ciudad, "Situaciones Difíciles, Soluciones Innovadoras", nos invita a los responsables de las administraciones públicas a reflexionar acerca de qué aportes pueden hacer las políticas de modernización que llevamos a cabo en el seno de nuestras instituciones al conjunto de acciones y estrategias puestas en marcha a nivel global para superar la actual situación de crisis económica.

Y nos sirve para recordar que esas políticas no tienen, en sí mismas, un fin puramente endógeno, relacionado exclusivamente con la reordenación interna de nuestras formas de trabajar y con la agilización y modernización de las tareas administrativas que se nos tienen encomendadas. Sino que han de responder además a objetivos de calado más amplio.

Los empleados públicos, por definición, tenemos responsabilidades ineludibles en relación con esa ciudadanía que financia directamente nuestros puestos de trabajo y los recursos económicos con los que se desarrollan las misiones y servicios de todo tipo que se nos han encargado. Pero esa responsabilidad se incrementa exponencialmente en épocas de crisis, como la actual, en la que los esfuerzos de aquella ciudadanía para mantener su aporte financiero, vía tributos, se realizan en un entorno económico de crisis generalizada.

En ese sentido, la administración electrónica, como parte del conjunto de acciones en calidad y modernización que desarrollamos las administraciones públicas, puede y debe encararse como una herramienta eficaz tanto para incrementar la productividad de nuestros empleados, en consonancia con la citada responsabilidad social, como para facilitar, por la vía de la simplificación y racionalización de procedimientos y trámites, y por la vía de la extensión del uso de las nuevas tecnologías, las relaciones de la ciudadanía y las empresas con sus administraciones y el avance de la cultura digital en el seno de nuestras sociedades.

Y, por tanto, aquellas acciones de modernización deben alinearse con las estrategias de ámbito superior (local, nacional y europeo), que de manera coordinada deben ayudarnos a superar esta crisis.

Un ejemplo de ello es la Ordenanza Municipal que regulará el procedimiento de ejercicio de actividades mediante declaración responsable, comunicación previa y licencia de apertura de establecimientos, que, a través de la eliminación de trámites y la reducción de plazos y del intervencionismo público, favorecerá claramente a las empresas que deseen abrir un negocio en la ciudad de Málaga. Actuación encuadrada nítidamente en las iniciativas y objetivos marcados en el marco estratégico Europa 2020, y mas concretamente en el que, dentro de la iniciativa "Una política industrial para la era de la mundialización" reclama "reducir la carga administrativa que pesa sobre las empresas y mejorar la calidad de la legislación empresarial".

Administración Electrónica en tiempos de Crisis

En ese mismo sentido, la difusión entre la ciudadanía del uso de firma electrónica en el proceso de la tramitación pública puede ser un aporte cultural trascendental en el cumplimiento de la iniciativa "Una agenda digital para Europa" de la misma estrategia Europa 2020 que, entre otras medidas, recomienda "crear un verdadero mercado único de contenido y servicios en línea, es decir, mercados de la UE de servicios de acceso a Internet y de contenido digital seguros y sin fronteras". Ya que la familiarización en la utilización de instrumentos de identificación segura por parte de los ciudadanos favorecerá claramente la participación de los mismos en el mercado único, al reforzar su confianza en los procesos de compra de bienes y servicios transfronterizos, en particular en las transacciones en línea.

En la misma línea, los actuales portales digitales de empleo puestos en marcha por el Ayuntamiento de Málaga pueden "facilitar y promover la movilidad laboral en el interior de la UE y adaptar mejor la oferta laboral a la demanda" que es una de las medidas encuadradas en la iniciativa."Una agenda para nuevas cualificaciones y empleos" de los objetivos de Europa 2020.

Paralelamente, es fácil identificar las interacciones que nuestros planes de modernización y calidad, vía uso intensivo de la administración electrónica, pueden suponer en el cumplimiento de los objetivos marcados dentro del proyecto "Málaga Innov@" incluido en II Plan Estratégico de Málaga ("impulsar la rápida adaptación de la administración municipal y el sector público en general a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones"), o en relación a nuestra Agenda 21 ("la administración puede servir de dinamizador de la utilización de nuevas tecnologías entre los ciudadanos", "los principales beneficios radican en las ventajas económicas de la agilización y mejora de procedimientos administrativos").

Son solo ejemplos de nuestro reto como gestores públicos: Identificar aquellas acciones de modernización que, además de cumplir con los objetivos internos marcados por nuestros planes de calidad, favorezcan las estrategias de carácter global que se están diseñando en todos los niveles territoriales en los que estamos integrados, y que tienen como denominador común la estructuración de políticas a corto y largo plazo con las que conseguir superar la actual situación de crisis y atonía generalizadas.

No tengo la menor duda de que el modelo de gobernanza que ahora estamos redefiniendo así impactará de manera decisiva, en uno u otro sentido, en la celeridad y contundencia de las políticas anticrisis que se están poniendo en práctica. Y que debemos ser conscientes por tanto de que, en la medida en que seamos capaces de "innovar" en tiempos de crisis y para salir de la crisis, estaremos avanzando en el camino de consolidar una posición mas sólida, y mas allá de la coyuntura actual, de la institución pública a la que representamos, y de la sociedad a la que servimos, en el horizonte de interdependencia económica, cohesión social y sostenibilidad al que nos enfrentamos.

Juan Luis Muñoz Ballesta

Gerente del CEMI

La Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Málaga

El Ayuntamiento de Málaga ha concebido el despliegue de la e-administración en general, y específicamente las acciones necesarias para poder cumplir los derechos y obligaciones que prescribe la ley 11/2007, a través del Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y Desarrollo Organizativo 2008-2011 (PAC-MIDO).

Dicho Plan, precisamente, plasma de manera nítida el proyecto de administración electrónica del Ayuntamiento de Málaga desde un prisma claramente orientado a la modernización de los servicios, al percibir los requerimientos de la Ley como una oportunidad histórica para avanzar hacia una administración ágil, cercana, eficaz y orientada al ciudadano.

De esta manera, queda definido un proyecto que va mas allá de lo puramente tecnológico, haciendo especial hincapié en los aspectos organizativos, de redefinición y simplificación administrativa, de comunicación y formación en relación al cambio cultural que debe propiciarse, de participación ciudadana, y de aseguramiento, en suma, de la calidad de los servicios.

Durante los pasados meses se ha trabajado en dos líneas paralelas:

Adaptación de la tecnología de soporte a los procesos internos de la administración para poder sustentar la nueva forma de comunicación entre el ciudadano y la administración, implantando para ello el tramitador único municipal PRO@, proyecto subvencionado por la Consejería de Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía, basado en el proyecto WAND@ de la propia Junta, con software libre.

Adaptación de procedimientos administrativos, que mediante el modelo de tramitación y simplificación administrativa desarrollado en colaboración con el programa AGILIZA del PAC-MIDO, permite a cada área municipal disponer de un protocolo para la adaptación de los procedimientos de los que es competente, en colaboración y con el asesoramiento de los consultores del proyecto SIRPAMA, financiado por el propio Ayuntamiento y con subvención del MAP.

En estos momentos, además, y con cargo a los fondos FEESL, se ha comenzado un tercer proyecto, con plazo de ejecución de seis meses para, entre otras cosas, lograr la integración de aplicaciones corporativas de diversa índole (contabilidad, contratación y compras, gestión tributaria, callejero, ...) con las herramientas de administración electrónica que permitirán la inclusión de la firma electrónica en la documentación administrativa, el soporte en un gestor documental de toda la documentación, la eliminación de papel físico y la notificación telemática a los interesados.

Igualmente, en línea con la Directiva de Servicios 2006/123/CE del Parlamento Europeo, se procederá al rediseño y simplificación de los procedimientos administrativos afectados por dicha Directiva.

Por último, se llevará a cabo el modelado del proceso administrativo del registro de entrada y salida de documentos para su completa adaptación a las herramientas de administración electrónica, firma, notificación y archivo electrónicos.

Ámbitos de Intervención

ESQUEMA ÚNICO DE TRAMITACIÓN

- Tramitador único: Pro@
- Modelo de tramitación admva.
- Catálogo de procedimientos
- Portal Interno
- Marco de cooperación interadministrativa

→

- 50 procedimientos administrativos
- 51 fichas de procedimientos de contratación
- 13 procedimientos prototipo

Finalizados ya y preparados para su publicación

ESPACIO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

- Sede Electrónica
- Red 060
- Portal de Participación Ciudadana

ACCIONES TRANSVERSALES

- Difusión y sensibilización
- Desarrollo de habilidades
- Observatorio e-administración
- Desarrollo formativo
- Adecuación puestos de trabajo
- Funcionarios habilitados

Centro Municipal de Informática

La Gestión del Conocimiento en el Ayuntamiento de Málaga

En el siguiente artículo se reflexiona sobre el conocimiento y su desarrollo en el ámbito profesional. Se parte de la premisa de que el máximo activo de las organizaciones reside en su personal y en sus conocimientos y de cómo está previsto desde el PAC-MIDO un sistema de gestión del conocimiento en el Ayuntamiento de Málaga.

Talento, intangibles, conocimientos, knowhow,... Son términos que se mueven en las distintas organizaciones, desde las Universidades, las empresas privadas o las instituciones públicas. Evidentemente, el Ayuntamiento de Málaga, no puede permanecer ajeno a este movimiento conceptual que, realmente encierran una nueva forma de hacer, de comunicarse con el objetivo último de aportar valor a las actividades que hacemos, desde donde reside el mayor valor y potencial de las organizaciones, desde las personas que las componen.

Pero vayamos por partes. El título de este artículo hace referencia a Gestión del conocimiento. La primera pregunta es obvia, ¿qué es conocimiento?, o mejor dicho, ¿a qué nos referimos cuando en el contexto del Ayuntamiento de Málaga hablamos de conocimiento?. La segunda, también es clara, ¿el conocimiento se gestiona?. Intentemos dar respuesta a estos interrogantes.

Por conocimiento podemos entender, siguiendo a Bueno Campos, el conjunto de experiencias, saberes, valores, información de contexto, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental del sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencias. Es decir, de cómo la persona desde su propio bagaje personal –académico, profesional, de experiencias- se relaciona en un contexto determinado – en nuestro caso el contexto laboral del Ayuntamiento- de manera que interacciona su bagaje personal con el bagaje del resto de compañeros de la organización, construyendo así un nuevo conocimiento fruto de esa interacción. Evidentemente ese conocimiento resultante es, sin duda, más rico y completo, que el aportado de manera individual. Y es esta interacción la que pretendemos potenciar y, llegado el caso, gestionar, de manera que, fomentando y canalizando la interacción de los conocimientos individuales, podamos contribuir al conocimiento colectivo o departamental y organizacional aportando, por tanto, valor a las acciones que profesionalmente desarrollamos.

Estamos hablando de favorecer la interacción entre las personas, de compartir las experiencias y formas de hacer. Estamos hablando de analizar cómo comunicamos lo que hacemos, cómo podemos acceder a lo que otros hacen y cómo lo hacen, ... en definitiva estamos hablando de ver cómo nuestro conocimiento, nuestra forma de hacer, lo ponemos, la damos a conocer, lo gestionamos y, de cómo el resto de departamentos dan a conocer lo que hacen (no es raro ver como una misma actividad en departamentos con similares competencias, la realizan de manera totalmente diferente).

Por tanto, podemos sintetizar en cinco las acciones que reflejamos para una adecuada gestión del conocimiento.

- Identificar el conocimiento del departamento.

- Cómo se crea el conocimiento.

- Cómo se almacena.

- Cómo usamos el conocimiento que fluye por el departamento.

- Cómo se comparte (en el propio departamento, con el resto del Ayuntamiento, con la ciudadanía, con otras instituciones...).

Estas acciones deberán contar con un soporte tecnológico adecuado (Portal Interno, foros, wikis, espacios de trabajo compartido,....) para que la gestión del conocimiento se desarrolle de una manera adecuada.
Desde el PAC-MIDO está previsto el desarrollo de un Proyecto de Gestión del Conocimiento que comenzará, por aquellos Departamentos que han reflejado en sus respectivos Planes de Acción Departamental su deseo de participar en el mismo (GESTRISAM, CMF, ESPAM. Servicio de Sanidad y MÁS CERCA) con el objetivo de definir un sistema de gestión del conocimiento que permita poner en valor el conocimiento interno (tácito y explícito), así como capturar el conocimiento exterior de forma que gestionado adecuadamente coadyuve en la innovación, modernización y mejora continua del Departamento en particular y de la Organización en general.

Ricardo Manuel Fernández
Jefe de Sección de Formación

Protocolo de Formación e Instrucciones

El PAC-MIDO define el Sistema de Gestión de la Calidad como el instrumento que fomenta el desarrollo y la madurez organizativa en cada departamento, facilitando las herramientas para la mejora de la gestión competencial.

Este protocolo se concreta en una metodología, a desarrollar en los departamentos, con objeto de asegurar que los empleados tengan la formación, información y entrenamiento adecuados para la realización de su trabajo, en coordinación con el Centro Municipal de Formación (CMF) y otras unidades departamentales responsables de formación interna.

Es de aplicación a todo el personal y todas las actividades de los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Málaga incluidos en el PAC-MIDO.

El Ayuntamiento debe determinar la competencia necesaria para la correcta realización de los trabajos, proporcionar formación y evaluar las acciones realizadas.

La aplicación de este protocolo y el cumplimiento de la norma ISO, en cuanto a aseguramiento y garantía de la formación necesaria para el adecuado desempeño, es específica de cada departamento..

La Ficha del Protocolo de Formación, especifica que el despliegue de este protocolo se hará, como el resto de los protocolos, siguiendo los principios de progresividad y escalabilidad, en tres fases.

FASE PRIMERA:
Consiste en la implantación del protocolo de formación e instrucciones en el sistema de calidad certificado.

FASE SEGUNDA:
En esta fase se generalizará la aplicación del protocolo a todos los puestos y se procedimentarán y normalizarán los métodos y las instrucciones de tarea, protocolos y manuales de instrucciones.

Además, se desarrollará de una forma más detallada, la Ficha de Perfil de Puesto, que pasará a ser la Ficha de Análisis de Competencias.

El objetivo fundamental de esta fase será la detección de competencias claves para el desempeño de cualquier puesto de la organización, las claves por familias o tipología de puestos y las específicas de cada uno de ellos, todo con vistas fundamentalmente a la formación.

FASE TERCERA:
Se realizará un análisis con detenimiento de la fase de Evaluación del Impacto de la Formación.

En coordinación con el Centro de Formación Municipal se definirán una serie de indicadores por actividad formativa con objeto de medir la eficacia de las mismas.

RESPONSABILIDADES:

RESPONSABLE	ACTUACIÓN
Responsable del departamento	Desarrollo de los perfiles de puestos del departamento Realización de la ficha de Necesidades formativas. Realización del Plan Anual de Formación Departamental Evaluación de la formación
Personal del departamento	Colaborar con la identificación de las necesidades formativas Adiestrar al resto de los compañeros si fuera necesario
Alumno	Aprovechamiento de la formación recibida.

Este protocolo puede consultarse en el espacio web de Calidad y Modernización.

Mónica Sánchez
Técnico del Servicio de Calidad y Modernización

Protocolo para el Sistema de Evaluación de la Satisfacción

La evaluación de la satisfacción de los usuarios es un instrumento en sí mismo de fundamental importancia en la mejora de los servicios.

Este protocolo sistematiza los pasos y señala los distintos condicionantes que conlleva un proceso de evaluación.

Este documento, alcanza a todos los departamentos afectos al PAC- MIDO.

La evaluación de la satisfacción tiene como misión indagar acerca de la opinión de los usuarios de un servicio, al objeto de poder adaptar y mejorar esta prestación.

Satisfacción es el diferencial entre lo que "espera" una persona y la "percepción" que tiene sobre lo que "recibe".

La elaboración de un SES (Sistema de Evaluación de la Satisfacción) debe basarse en análisis organizativos que ayuden al diseño de un verdadero marco de intervención que fomente la eficacia y la eficiencia de las evaluaciones.

A la hora de elaborar un SES el análisis debe partir de tres premisas:

1. ¿Qué queremos saber de nuestros clientes?
2. ¿Por-Para qué queremos saberlo?
3. ¿A quién tenemos que preguntar?

LA ELABORACIÓN DEL SES:
Pretende explicitar los criterios que tiene que contemplar un Departamento para la realización de la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios, de una manera sistematizada.

El primer paso para planificar este proceso es establecer los ámbitos de la evaluación que se pretende.

a. El general (aspectos y políticas del departamento)
b. Bloque temático (por servicios o programas)
c. Actividades (o proyectos concretos y transversales)

Definidos los ámbitos, hay que relacionar en profundidad los trámites, acciones, actividades, procesos, etc. que queremos evaluar, así como la elección de herramientas; pues solo así encontramos la utilidad final de la información que pretendemos obtener y podremos evaluar la eficiencia de recursos en relación a los resultados que obtendremos.

Con toda la información recabada se elaborará informe del SES del Departamento que se ajustará al siguiente trámite de aprobación y será incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad:

1º El grupo de trabajo presentará propuesta inicial para su conformidad a la Dirección y/o Delegación.
2º Se remitirá copia al Servicio de Calidad y Modernización para tramitar, junto al Área de Alcaldía, su conformidad.
3º Una vez obtenido los Vº Bª preceptivos se aprobará en el Comité de Calidad, se insertará en el SGC, y se le dará la difusión interna oportuna.
4º Las fichas técnicas: cada año, para la puesta en ejecución de cada acción de evaluación, se elaborará la ficha técnica preceptiva de cada acción de evaluación. Serán elaboradas por las unidades de trabajo oportunas, y con los Vº Bº internos necesarios (al menos de la dirección o del Comité de Calidad), se remitirán al Servicio de Calidad y Modernización para su puesta en marcha.

Una vez elaborado y aprobado el SES en el Departamento se planificará su despliegue con los siguientes hitos básicos:

1º Difusión
2º Creación de un Grupo de Evaluación
3º Formación
4º Recursos económicos e imagen corporativa

Es por ello, que a la necesidad y bonanza de impulsar las actuaciones de evaluación, como vía de aumento de la participación ciudadana en la mejora de los servicios, hay que garantizar un nivel de calidad técnica adecuado, evitando que una actuación inicialmente positiva como la evaluación pueda volverse en negativa para la organización.

Por tanto, y por razones de optimización de recursos económicos, el despliegue del SES a lo largo de los ejercicios, las acciones de evaluación y el análisis de resultados, deben planificarse en el Plan de Acción Departamental anual y llevarse a cabo por un grupo responsable, determinado por el Comité de Calidad, y necesariamente coordinado con el Servicio de Calidad y Modernización, quien recabará comunicación y Vº Bª con el Área de Alcaldía cuando lo estime de repercusión en la imagen municipal.

Tanto el protocolo del SES, como el Marco de la Evaluación, se pueden consultar en el espacio web de Calidad y Modernización.

Manuel Serrano
Jefe del Servicio de Calidad y Modernización

Protocolo Accesibilidad

En desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad departamental, se ha realizado este protocolo de accesibilidad, en colaboración con el Área de Accesibilidad Universal, que sirve como guía de actuación a los departamentos municipales en materia de accesibilidad universal.

Al igual que el resto de intervenciones que se ponen en marcha con el PAC-MIDO, la aplicación del Protocolo de Accesibilidad en el Ayuntamiento se realizará en tres niveles de actuación o de madurez..

Nivel 1: Se identificará la situación de cada departamento municipal respecto a accesibilidad, en base al diagnóstico inserto en este protocolo. En este primer nivel de madurez se pretende que todos los departamentos del Ayuntamiento de Málaga se planteen su grado de accesibilidad para la ciudadanía, e inicien unas primeras actuaciones de mejora.

Nivel 2: Una vez realizada la identificación de la situación de cada departamento en relación a la accesibilidad, y ejecutadas aquellas actuaciones llevadas a cabo en el primer nivel, cada departamento planificará aquellas actuaciones que sean viables determinando plazos de ejecución e inversión necesaria. Dada la mayor complejidad de estas actuaciones, se recomienda contactar y coordinarlas con el Área de Accesibilidad Universal.

Nivel 3: se aplicará en los departamentos la Norma UNE 170001:2001 y se integrará en Sistema de Calidad del departamento.

El objetivo de este protocolo, por tanto, consiste en realizar un diagnóstico de la accesibilidad de las instalaciones, bienes y servicios municipales para adecuarlos, en la medida de lo posible, al uso y disfrute por parte de toda la ciudadanía. Es decir, facilitar e impulsar el cumplimiento de la normativa en vigor de forma secuencializada y coordinada.

El alcance es para todas las áreas o departamentos municipales del Ayuntamiento de Málaga que se encuentren desarrollando el PAC-MIDO.

ALGUNOS CONCEPTOS BÁSICOS:

o Accesibilidad universal: cualidad que tienen o se confiere a los entornos con el fin de hacerlos adecuados a las necesidades y expectativas de todos sus potenciales usuarios independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de discapacidad.

o Limitación de accesibilidad: condición, hecho o circunstancia que restringe o dificulta el acceso a determinadas personas a entornos, en los que se puede disfrutar de bienes o servicios, aunque no existan restricciones aparentes de dicho acceso o disfrute.

o Requisitos DALCO: conjunto de requisitos relativos a acciones que han de cumplirse para satisfacer la accesibilidad universal:

· Deambulación: acción de desplazarse de un sitio a otro.

· Aprehensión: acción de coger o asir una cosa.

· Localización: acción de averiguar el lugar preciso en donde está algo o alguien.

· Comunicación: acción de intercambio de la información necesaria para poder desarrollar una actividad.

El protocolo completo puede consultarse en el espacio web de Calidad y Modernización

Javier Prieto, Técnico del Servicio de Calidad y Modernización

Área de Accesibilidad Universal.

FUENTE ADAPTADA
ENTRADA

Protocolo de Igualdad, despliegue en los Departamentos Municipales

Este protocolo es un primer paso para avanzar en la concienciación de los departamentos municipales en la aplicación de políticas de igualdad en su gestión interna, así como la repercusión positiva en las actuaciones que promueven al exterior (a la ciudadanía).

Se pretende, en los departamentos que desarrollan el PAC-MIDO, impulsar y garantizar el despliegue de una cultura de fomento del principio de igualdad en las actuaciones que realizan, de forma que el Ayuntamiento sea un ejemplo a seguir en la ciudad en políticas de igualdad.

Se busca la puesta en marcha de diferentes actuaciones en materia de igualdad por parte de los departamentos municipales, siguiendo los objetivos y actuaciones del el Plan Transversal de género, promovido por el Área de Igualdad, y la Carta Europea para la igualdad de mujeres y hombres en la vida local firmada por el Ayuntamiento.

Su despliegue se hará de forma secuencializada en la totalidad de los departamentos municipales, pertenecientes al Ayuntamiento y que desarrollan el PAC-MIDO.

Se seguirá el ciclo PDCA para el desarrollo del protocolo:
· Planificación de las actuaciones que se quieren realizar en materia de igualdad en cada año y en cada departamento.
· Puesta en marcha de las actuaciones planificadas a modo experimental.
· Medición de los resultados de las actuaciones, en función de lo que se había planificado, y análisis de resultados obtenidos frente a programados, corrigiendo las desviaciones.
· Aplicar las actuaciones, ya revisadas, y contemplar su ejecución en los procedimientos y servicios. Reiniciar el ciclo con otras actuaciones y mejoras en el ejercicio siguiente.

La implantación del protocolo en los departamentos municipales se realizará de forma escalable y secuencializada, en los tres niveles de madurez de todas las actuaciones del PAC-MIDO: en primer nivel de inicio (en el que se centra este prococolo), un segundo nivel de consolidación (basado en la aplicación de todo el Plan Transversal y la Carta Europea) y un tercer nivel de excelencia (aplicativos de otros instrumentos como p.ej. modelo de gestión "efr",...)

Acontinuación se detalla un listado de actuaciones a llevar a cabo con este protocolo. El objetivo es desplegarlas junto a las actuaciones de calidad (revisión y mantenimiento de procesos), garantizando que los procedimientos de trabajo y actividades garanticen su cumplimiento:

- Uso del lenguaje no sexista, en escritos y publicaciones municipales.
- Impregnar el principio de igualdad de género en los contenidos de la web del departamento.
- Velar por el principio de igualdad y no discriminación en las imágenes de las publicaciones.
- Participación equilibrada de hombres y mujeres que actúan como ponentes, profesorado,... en los congresos, jornadas, cursos,... municipales.
- Elaborar planes de formación en materia de igualdad entre mujeres y hombres dirigidos al personal municipal.
- Adecuación de las actividades y servicios del departamento (deportivas, culturales, ...) a horarios que favorezcan la participación de las mujeres, impulsando recursos que permitan la conciliación.
- Diseñar las actividades municipales para garantizar la accesibilidad e integridad física (evitar agresiones) de los ciudadanos y ciudadanas.
- Fomentar la participación de mujeres en las actividades organizadas por los departamentos municipales.
- Participación equilibrada de hombres y mujeres en los jurados, tribunales, comisiones,... municipales que se creen para la concesión de premios, certámenes y actos en general.
- Velar porque en las empresas subcontratadas por el Ayuntamiento se garantice la observancia del principio de igualdad.
- Incorporar la perspectiva de género a los criterios de concesión de subvenciones municipales a asociaciones.
- Incorporación de variables de género en los estudios e informes técnicos municipales.

La aplicación de este protocolo será responsabilidad de la dirección o gerencia del Departamento, como máximo responsable de gestión, del grupo que se encargue de llevar a cabo su despliegue, y de las personas que sean responsables de las actividades o servicios donde deben contemplarse las diferentes actividades de fomento de la igualdad.

Desde el Área de Igualdad y el Servicio de Calidad y Modernización ofrecemos todo el apoyo necesario para el despliegue de este protocolo, en la seguridad de su efecto positivo en la gestión e imagen municipal.

Servicio de Calidad y Modernización

Área de Igualdad

Premios a la Calidad 2010

Se comunica la convocatoria de los premios a la Calidad del Ayuntamiento de Málaga, sus Organismos y Empresas, para 2010.

Las bases de los premios, que pueden consultarse en el Portal Interno, siguen el mismo esquema que en la edición anterior:

- Premios a la excelencia, departamento o unidad funcional.
- Premios a buenas prácticas, a unidad o grupo de mejora.
- Premio a la innovación, por empleado/empleada o pequeños grupos.

Los Departamentos o unidades que han planificado o desean concursar este año a los premios pueden, si así lo estiman oportuno, contactar con el asesor o asesora del Servicio de Calidad que se les haya asignado, a efectos de analizar su viabilidad, interpretar las bases y canalizar correctamente la elaboración de la candidatura.

Desde la Delegación de Personal, Organización y Calidad os animamos a concursar; el reconocimiento al trabajo también es importante.

Programa Formativo

2016.

málaga

candidata
capital europea
de la cultura