Revista Calidad

Nº 29
Mayo 2013

Consejo de Redacción
Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza y Manuel Serrano Canón

Diseño, maquetación y realización
Vanessa Andrés Erdozaín

calidad.malaga.eu

XI Día Municipal de la Calidad
Premios de Calidad
Premios SIMAD

La Oficina sin Papeles
La e-administración en la Asesoría Jurídica
La OSP en el Área de Personal, Organización y Calidad

Editorial
XI Día Municipal de la Calidad
Premios de Calidad
Premios SIMAD
La conocida como "Oficina sin papeles"
La e-administración en la Asesoría Jurídica
La OSP en el Área de Personal, Organización y Calidad
Servicio de Verificación de datos
Reducción de Cargas Administrativas
Banco de Buenas Prácticas Interno
Atención Ciudadano
Premios de Calidad 2013

Ayuntamiento de Málaga
Área de Personal, Organización y Calidad

Editorial

En el ecuador de la legislatura, afrontando nuevos retos para solventar la situación de limitación de recursos, el Plan de Calidad transcurre durante este año de 2013 en la búsqueda permanente de aportar resultados a los Departamentos y a la propia Organización Municipal.

Son estos tiempos de incertidumbre, de dificultad en la toma de decisiones, en la acción diaria, de cambios en las necesidades de los ciudadanos, de incidencia de normativas y factores externos en la propia función pública local, en las competencias y en la gestión municipal.

Pero, también, son estos momentos cuando más se necesita el liderazgo decidido, la implicación de todos, la colaboración y la cooperación para mantener el más adecuado nivel de calidad y cantidad en los servicios y prestaciones a una ciudadanía cada vez más necesitada.

Claro que, siendo importante este objetivo de prestación diaria, siendo prioritario el afrontar la situación de crisis, no lo es menos que son momentos de tomar decisiones para la adaptación de nuestra organización a las necesidades de una ciudad y una administración del siglo XXI, proactiva y anticipadora a los retos que se avecinan.

¿Qué puede aportar el Plan de Calidad a estas necesidades? En un plano general, podría afirmarse que el Plan de Calidad es uno de los instrumentos que nuestro ayuntamiento dispone para la gestión del cambio organizativo; en su orientación de ayuda y mejora a los Departamentos, las estructuras de Calidad contribuyen al abordaje de este, hoy necesario, desarrollo organizativo en tres niveles:

- Sensibilizando la necesidad de repensar la organización, de cuestionar visiones estáticas y continuistas.
- Analizando y diseñando nuevos formatos de mejora continua e innovación en los sistemas de gestión, la prestación de servicios y las actividades.
- Facilitando el despliegue de nuevos instrumentos, de nuevas formas de acción, de aplicativos distintos para abordar las cosas de forma distinta.

En un plano más departamental, las estructuras de Calidad, además de desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, están contribuyendo a desplegar de forma integrada y coordinada otros instrumentos de gestión muy relacionados entre sí:

- La simplificación administrativa de la Directiva de Servicios y el cálculo de la Reducción de Cargas.
- El sistema de indicadores y cuadros de mando.
- La atención al público.
- Y, muy especialmente, el programa de simplificación de tareas y comunicación interna conocido como “Oficina sin Papeles”.

El Plan de Calidad, y sus planes asociados (SIMAD, sistema de evaluación,…), sigue asentado en nuestra organización como instrumento de cambio y mejora y cumpliendo con sus citas anuales como se produjo en el XI Día Municipal de la Calidad, celebrado en el mes de febrero.

Acto Inaugural del XI Día de la Calidad.

El Servicio de Calidad y Modernización

El reconocimiento al trabajo durante 2012

El pasado día 11 de febrero en el salón de los espejos se celebró el XI Día Municipal de la Calidad, en el que como en otros años se entregaron los certificados de cumplimiento de las normas en materias de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, ...

Todos los Departamentos que ya habían obtenido en años anteriores su certificación según la Norma ISO 9001, la renovaron durante este año de 2012. Este fue el caso de los Departamentos de las Áreas de Gobierno de Presidencia, la de Cultura, Turismo, Deportes, Educación y Juventud, la de Promoción Empresarial y Empleo, Seguridad y Relaciones Institucionales, la de Derechos Sociales y de Ordenación de Territorio y de Vivienda.

Palacio de Ferias y Congresos de Málaga

En el caso del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Personal el Palacio de Ferias y Congresos recogió las certificaciones según las normas ISO 14.001 (medio ambiente), ISO 170.001 (accesibilidad) e ISO 27.001 (seguridad de la información), obteniendo este año por primera vez la certificación en UNE-EN 16.001 (Sistema de Gestión Energética).

En cuanto al Área de Gobierno de Accesibilidad y Movilidad, SMASSA recogió las certificaciones según las normas ISO 14.001 y OHSAS 18.001.

Por otro lado, en el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Sostenibilidad:

- Además EMASA, PARCEMASA, LIMPOSAM y LIMASA recogieron sus certificados según la norma ISO 14001, obteniendo LIMPOSAM este año por primera vez la certificación en OHSAS 18.001 (seguridad y salud en el trabajo) que ya pose LIMASA.
- LIMASA también recogió sus certificados en ISO 27.001, ISO 26.000 y SA 8.000 (responsabilidad social corporativa) y UNE 166.002 (gestión de I+D+i).
- Y el Área de Playas recogió la certificación en ISO 170.001.

Playas de Málaga

Tanto el Alcalde, Francisco de la Torre, como la Delegada de Economía, Hacienda y Personal, María del Mar Martín Rojo, felicitaron a los Departamentos por la renovación de sus certificaciones y el esfuerzo e implicación que ello ha conllevado.

Igualmente, los responsables de las empresas certificadoras, con las que trabaja el ayuntamiento, AENOR, BSI, BV, IQM y SGS, felicitaron al ayuntamiento como Entidad que prosigue en la búsqueda de la mejora de su gestión.

Las metodologías de Calidad no han contribuido a generar la crisis, pero puede que ayuden a resolverla.

XI Día Municipal de la Calidad. Premios de Calidad

Como cada año, en el acto celebrado en el Salón de los Espejos, dentro del XI Día Municipal de la Calidad se procedió a la entrega de premios a la Calidad, en reconocimiento a aquellas unidades de trabajo y personas que se han implicado, durante 2012, en las actuaciones de mejora de sus sistemas de gestión.

Premio a la Excelencia

El premio por Departamento, por sus avances en la gestión de Calidad y en la búsqueda de la excelencia fue concedido a la

Empresa Malagueña de Transporte

Premio a Buenas Prácticas

El premio por grupos de mejora que han llevado a cabo una buena práctica de mejora del trabajo se adjudicó al grupo que ha llevado a cabo la Simplificación administrativa de los procesos de Licencias de Obra

Gerencia Municipal de Urbanismo

Premio a la Innovación

Este premio que reconoce las aportaciones creativas e innovadoras a la gestión se ha adjudicado al Sistema de Aporte de Energía Renovable mediante Manta Fotovoltaica

Empresa Malagueña de Transporte

PREMIOS A LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 2012

Premio por Departamento

El premio al Departamento que ha realizado una mayor actividad en la aplicación de las actuaciones del Plan SIMAD se otorgó al

Área de Derechos Sociales

Igualmente se concedieron los premios a las unidades y personas que han contribuido, durante 2012, al despliegue del Plan para la Simplificación Administrativa (SIMAD)

Premio por Grupo de mejora

Por la aplicación específica de la Reducción de Cargas Administrativas, este premio se concedió al

Grupo de proyecto creado en O.A. Gestión Tributaria

Premio a la Innovación

Por su implicación y aporte personal al despliegue del Plan, en especial su reflejo en la atención a usuario, se otorgó el premio a

Eduardo Padial Morillas
Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía

UN PROYECTO QUE HA GENERADO EXPECTATIVAS
Un reto y una oportunidad de mejora y simplificación

Desde que en diciembre se inició el proyecto de “Oficina sin Papeles” (OSP), en 6 meses se ha desplegado con un nivel de expectativas muy elevado. Desde muchos Departamentos, y personas concretas, nos llega esta inquietud por poner en la práctica unas herramientas (el Certificado de Empleado Público y el Portafirmas) en las que se deposita una dosis alta de confianza en que aporten simplicidad y racionalidad al trabajo diario.

Algunos datos sobre la infraestructura del despliegue

- Más de 400 certificados de empleado público se han emitido, descargándose con ellos el correspondiente sistema de portafirmas. Claro que, también, se han revocado ya casi 50 de ellos, por cambios en el puesto desempeñado.
- El curso diseñado expresamente para esta puesta en marcha, en formato *online,* ha sido realizado o están en ello cerca de 275 personas.
- Asesoramiento *in situ:* el técnico de ofimática del Servicio de Calidad ha asesorado en el manejo del certificado a más de 100 personas.
- A partir del día 15 de mayo se ha iniciado una ronda de sesiones de información y resolución de problemas. Coordinadas por el Servicio de Calidad y Modernización se han ofrecido a todas las Áreas de Gobierno (Áreas de Gestión, Organismos y Empresas) que estén interesadas en mantener estas sesiones de intercambio de dudas y problemas. En el Servicio de Calidad, en este caso más que nunca, quieren ofrecer el mayor apoyo y ayuda posible para garantizar el éxito de un proyecto que, se esta convencido, puede ser un buen instrumento de cambio y mejora en la gestión interna.
- En el Portal Interno se ha instalado un espacio de información sobre el uso de la OSP donde se puede acceder directamente a los procedimientos que se hayan implantado. También se irán relacionando las buenas prácticas que cada Departamento vaya aplicando.

¿Qué procedimientos o acciones se pueden firmar electrónicamente?

Recordemos que la OSP hace referencia a procedimientos y actuaciones de carácter interno, que la aplicación a procedimientos externos, a trámites con intereses de los ciudadanos, precisa la puesta en marcha del tramitador, de un sistema de registro y archivo electrónicos, entre otros aplicativos, en los que trabaja el CEMI y aún no están disponibles.

Recordemos, con un cuadro, las aplicaciones que ahora se aconseja se acometan con los instrumentos disponibles: el Certificado de Empleado Público (CEP) para identificación, el Portafirmas (PF) tanto en documentos como en correos electrónicos.

Tipo de aplicación	CEP Identif.	PF Documentos	PF e-mail
Trámites internos con Áreas mediales (Personal, Asesoría)		✔	
Comunicaciones con Áreas mediales (Personal, Asesoría, Secretaría,...)			✔
Trámites (o parte de ellos) interdepartamentales		✔	
Comunicaciones y actividades interdepartamentales			✔
Comunicaciones y actividades con colectivos externos		✔	✔
Plataforma de verificación de datos	✔		

Con toda seguridad que la implantación de esta OSP traerá alguna disonancia, algún error o descoordinación, todos los procesos de cambio suponen una alteración de lo cotidiano y algo de riesgo. Incluso, al principio, parece muy complejo e, incluso, más lento. Con el esfuerzo de todos, y algo de paciencia, daremos este paso inevitable que, además, nos preparará para la futura tramitación electrónica externa.

¡NO DUDÉIS EN RECABAR LA AYUDA DEL SERVICIO DE CALIDAD!

Manuel Serrano Canón
Servicio de Calidad y Modernización

La e-administración en la Asesoría Jurídica

La Asesoría Jurídica introduce el primer trámite de la "Oficina sin Papeles"

Desde hace algunos años la Asesoría Jurídica se había planteado, como objetivo de calidad, la posibilidad de utilizar el sistema de firma electrónica en la emisión de informes jurídicos generados a instancias de los órganos de gobierno municipales, pero al no existir las herramientas técnicas necesarias para poder ponerlo en marcha, se tuvo que desistir, temporalmente, de ello.

A principios de este año, con las herramientas que se han puesto a disposición de empleados públicos para la "e-administración" (Certificado de Empleado Público y Portafirmas Electrónico), se ha retomado el objetivo, materializándose finalmente en el primer trámite interno, en nuestro Ayuntamiento, que se puede realizar en su totalidad de forma telemática: "Solicitud y remisión de Informes Jurídicos".

Para más información, consultad en el Portal

Desde mediados del mes de abril se puede, y se debe, solicitar los informes jurídicos a través del correo electrónico (asesoriajuridica@malaga.eu), apoyándose en el uso del "portafirmas" (las peticiones se mandan firmadas electrónicamente por parte de los Concejales, Delegados, Coordinadores y Directores Generales). Incluso se ha dado un paso más, y los informes (dictámenes) se firman digitalmente por parte de los Letrados Municipales y se remiten a través del correo electrónico.

Son de destacar las siguientes ventajas, frente a la tramitación tradicional en papel:

- Ofrece más garantía de seguridad en cuanto a la identidad de los intervinientes en el proceso.
- Mayor garantía de confidencialidad en el documento (informe).
- Disminución de los tiempos para la recepción del informe, ya que se eliminan los transportes físicos.
- Ahorro en material de oficina (papel y tinta).
- Ahorro en espacio físico (dependencias de la Asesoría Jurídica para el archivo de expedientes). Los documentos electrónicos generados se archivan en el gestor de expedientes propio (Infolex).

Éste no es el único trámite interno que desde la Asesoría Jurídica se quiere adaptar a la "e-administración". Ya se está trabajando para ampliar la cartera de trámites, y en poco tiempo se espera poner a disposición del resto de las Áreas municipales los siguientes:

- Comunicación de las sentencias judiciales a las Áreas y Servicios afectados, de forma telemática.
- Comunicación de las peticiones judiciales de remisión de expedientes administrativos, de forma telemática.

Desde la Asesoría Jurídica queremos transmitir nuestro convencimiento en que la "e-administración" aplicada a la gestión municipal, no sólo es un requerimiento normativo sino, sobre todo, una oportunidad de modernización y mejora en la gestión de nuestras administraciones, contando para ello con unas herramientas promocionadas por la Administración del Estado, y avaladas con la seguridad de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Juan Jesús Suardíaz Pedrosa
Titular de la Asesoría Jurídica

¿Cómo abordamos la "Oficina sin Papeles" en el área?

Desde hace ya varios años, desde nuestra organización se está haciendo un importante esfuerzo por desplegar proyectos de modernización que conllevan, no solo una importante transformación tecnológica, sino una aún más importante transformación organizativa.

La administración electrónica se define como la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, asociadas a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal.

Las administraciones públicas tienen el reto de mejorar su eficiencia, su productividad y la calidad de sus servicios.

Por ello, y encuadrado dentro del Plan SIMAD aprobado por nuestro Ayuntamiento, el Área de Personal, Organización y Calidad está impulsando un proyecto de modernización que hemos denominado: "la Oficina sin Papeles".

Fruto de este proyecto estamos trabajando en la mejora de nuestros procesos internos y en poder prestar servicios que, de forma telemática, agilicen tramitaciones que, hasta ahora, solo se podían realizar de forma presencial y con documentación en papel.

Con todo ello, se persigue la optimización, agilización y mejora en los flujos de trabajo y en la comunicación y coordinación entre departamentos.

En una primera fase, los trámites del Área de Personal que se han incorporado al proyecto de "Oficina sin Papeles" han sido:

- Solicitud de Cursos Externos
- Solicitud de Cursos Internos
- Solicitud de Acreditación de Cursos realizados
- Solicitud de gestión de certificados electrónicos de empleados municipales
- Solicitud de traslado de Área
- Solicitud de horas extraordinarias
- Citación para la evaluación del estado de la salud y remisión de informes médicos

El objetivo del proyecto de modernización en el que llevamos trabajando desde hace tiempo va mucho más allá de la dimensión tecnológica ya que persigue un cambio no sólo en la forma de trabajar sino también en la concepción de la organización permitiendo el intercambio de datos y el compartir información entre las diferentes áreas contribuyendo, así, a la agilización de la gestión.

Los avances en la Modernización y en la Administración Electrónica pasan inexorablemente por la modernización de los servicios internos.

Este no es mas que el inicio de un largo camino que nos queda por recorrer en este proyecto de Oficina sin Papeles al que esperamos ir sumando muy pronto mas procedimientos.

Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Director General Área de Personal, Organización y Calidad

El Servicio de Verificación de Datos
Un buen instrumento de simplificación

Desde el pasado mes de noviembre está en funcionamiento en nuestra organización el Servicio de Verificación de Datos (SVD).

El SVD, es una plataforma creada por el Ministerio de Hacienda y Administración Pública, en el que diferentes Administraciones Públicas ponen a disposición del resto de Administraciones datos de los ciudadanos para su consulta, lo que evita la petición de documentación y certificados a los mismos.

Desde su puesta en marcha son ya muchos los Departamentos Municipales que están autorizados a hacer uso del Servicio, en concreto 10 departamentos municipales junto con las 11 Juntas Municipales de Distrito.

Desde el Ayuntamiento tienen autorización para realizar consultas 104 empleados municipales, los cuales están consultando 18 tipos de datos que corresponden a 7 organismos diferentes:

- Dirección General de la Policía.
- Catastro, Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- Servicio Público Estatal de Empleo.
- Tesorería General de la Seguridad Social.
- Agencia Tributaria.
- Registro Civil.

Cada departamento Municipal consulta únicamente los datos que son necesarios para su gestión. Estos datos están teniendo aplicación en la actualidad en 54 trámites municipales.

De especial relevancia es la aplicación del SVD en los trámites correspondientes a la convocatoria de Subvenciones en Régimen de Concurrencia Competitiva 2013, donde cada Departamento Municipal, gestor de una línea de subvención, es el encargado de verificar que los posibles adjudicatarios de la Subvención están al corriente de sus obligaciones Tributarias con Hacienda y con la Tesorería General de la Seguridad Social, consiguiendo la descentralización de las consultas de los citados datos que hasta ahora venían realizándose de forma única por las áreas de Derechos Sociales y Participación Ciudadana.

Derechos Sociales, Participación Ciudadana, Igualdad de oportunidades, Accesibilidad, Cultura, Juventud, Consumo y las 11 Juntas Municipales de Distrito están consultando de forma autónoma en el SVD para la resolución de la convocatoria de subvenciones 2013

Esta descentralización va a repercutir además en una agilización de las consultas y por tanto de las adjudicaciones.

Además de los trámites correspondientes a la convocatoria de subvenciones el SVD está siendo de aplicación en otros trámites municipales como son: la concesión de las ayudas al pago del IBI por parte del O.A. de Gestión Tributaria, la adjudicación de vacantes de puestos de mercadillos por parte de Comercio, la concesión de premios por parte del Área de Cultura o la concesión de prestaciones y ayudas por parte del Área de Derechos Sociales.

Además de éstos, se encuentran en la actualidad en periodo de pruebas las Áreas de Medio Ambiente y Movilidad, cuya puesta en funcionamiento en real del servicio para diversos trámites está prevista en éste mes de Mayo. A éstas seguirán la puesta en marcha del servicio en otras Áreas Municipales que ya están autorizadas a la consulta como son: Secretaría General o el Instituto Municipal del Taxi

Cualquier Departamento Municipal que detecte la necesidad de consultar alguno de los datos que proporciona el Servicio de Verificación de Datos, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Calidad y Modernización, donde se le orientará sobre la documentación a cumplimentar para su posterior aprobación por parte del organismo cedente de la información.

NUEVOS SERVICIOS INCORPORADOS	
ORGANISMO EMISOR	**DATOS A CONSULTAR**
MINISTERIO DE JUSTICIA	Consulta de nacimiento
	Consulta de matrimonio
	Consulta de defunción
SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	Consulta de entidades aseguradoras y re-aseguradoras
	Consulta de mediadores de seguros y corredores de seguros
	Consulta de planes y fondos de pensiones
	Consulta de datos de solvencia para participar en concursos públicos

Miriam González Aguilar
Consultora del Servicio de Calidad y Modernización

Planificación de las mediciones de la Reducción de cargas Administrativas en el Ayuntamiento de Málaga

Como ya hemos indicado en anteriores ocasiones las Cargas Administrativas corresponden con el coste en el que han de incurrir ciudadanos y empresas para dar cumplimiento a los requisitos de información impuestos en los trámites y procedimientos a los que están sujetos.

Desde hace unos años la política de la Unión Europea es reducir estos costes lo máximo posible y desde las diferentes Administraciones Públicas de todos los estados miembros se han adoptado medidas que contribuyan a esta reducción.

El año pasado, nuestro Ayuntamiento ya reportó los ahorros conseguidos desde 2009 tras la incorporación de herramientas y nuevas formas de gestión en 21 trámites de 11 departamentos municipales, que correspondían con los departamentos en los que mayor incidencia había tenido la Directiva de Servicios.

Los resultados reportados mediante la herramienta que proporcionó el Ministerio (APLICA) nos mostraba que habíamos conseguido un ahorro en Costes Directos de 377.839 € y de Costes Indirectos (Beneficios) de 1.408.815 €, es decir unos ahorros totales superiores a 1.700.000 €.

Este año se ha seguido trabajando en la simplificación y mejora de los trámites municipales y se ha de planificar la medición de las reducciones de cargas practicadas.

Hemos incorporado nuevas herramientas a la gestión municipal, donde la consulta de datos mediante el Servicio de Verificación de Datos va a suponer, en muchos casos, que se le deje de solicitar a las empresas y ciudadanos la aportación de certificados o documentos acreditativos que son emitidos por otras administraciones públicas y que, hasta ahora, se le venían solicitando para acreditar el cumplimiento de requisitos.

La eliminación de cualquier documento que hasta ahora se solicitaba en un trámite municipal supone un ahorro estimado, por parte del Ministerio, de 5 €, lo que puede suponer importantes ahorros a nuestra ciudadanía, hecho que cobra más relevancia en los momentos actuales de crisis.

Además del SVD, se han incorporado otra serie de herramientas como el Certificado Electrónico de Empleado Público y el Portafirmas que, si bien no tienen incidencia directa en los ahorros de coste en ciudadanos y empresas, si puede tenerla de forma indirecta debido a la agilización de los trámites.

Todo ello repercute en la necesidad de empezar a medir ya, el coste actual de los procedimientos, en los que se está procediendo a la incorporación de estas nuevas herramientas para que en los próximos meses de junio y julio se pueda comenzar a analizar los ahorros practicados en los mismos.

Eliminar la petición de la fotocopia del Documento Nacional de Identidad de un trámite municipal le supone al ciudadano un ahorro de 5 €

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, ya comenzó esta labor de medición de forma pionera el año pasado, lo que le ha supuesto que para este año ya pueden estimar de una forma más fácil y cómoda los ahorros de coste de sus trámites a los ciudadanos fruto de la incorporación de nuevas herramientas y formas de gestión. Por esta labor además fue premiado en la categoría de “Buenas Prácticas” en los premios SIMAD que se conceden de oficio con motivo del Día de la Calidad.

Miriam González Aguilar
Consultora del Servicio de Calidad y Modernización

COMPARTIR Y COOPERAR
Aún más necesario en momentos de crisis

Entre los proyectos que está desarrollando el Servicio de Calidad y Modernización, este año 2013 queremos poner en marcha el futuro **BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS INTERNAS (BBPI).**

La situación económica actual nos obliga a rentabilizar al máximo los recursos en la administración, y precisamente esta optimización nos lleva a pensar en lo importante que es compartir buenas prácticas y experiencias, que en muchos departamentos municipales están dando buenos resultados y les están ayudando a cumplir sus objetivos con menos recursos.

Es por ello que el objetivo del futuro Banco de Buenas Prácticas Internas es **COMPARTIR** las experiencias de los departamentos municipales, creándose un grupo de proyecto responsable de diseñar su estructura y funcionamiento.

Durante estos meses se ha realizado un sondeo de páginas web de otros organismos y entidades públicas viendo cómo lo tienen desarrollado. La mayor parte de los BBPI estudiados se limitan a un listado de experiencias, sin orden ni clasificación. Nuestro proyecto pretende ser más ambicioso. Queremos un lugar de encuentro entre departamentos, no sólo para compartir experiencias, sino también para ponerse de acuerdo y desarrollar proyecto conjuntos.

En cuanto al soporte tecnológico hemos elegido una aplicación muy conocida por la mayoría de los usuarios de internet, que es la WIKI. Basándonos en ella hemos desarrollado una Wiki específica del Servicio de Calidad que servirá de plataforma para el BBPI “WIKICALIDAD”.

La estructura será similar a la Wiki, donde todo el personal municipal podrá consultar y descargar las experiencias que otros departamentos quieran compartir, todos aquellos usuarios registrados podrán describir qué es lo que han hecho en sus departamentos y además podrán proponer prácticas conjuntas para su desarrollo común.

Desde el Servicio de Calidad estimamos que el BBPI podrá presentarse en el mes de junio, y se publicitará por diversos canales internos.

Sin embargo existe un aspecto crítico que hay que solventar. Para que un proyecto de esta envergadura funcione es necesario la colaboración de toda la organización, es decir, si nadie comparte sus experiencias, nadie podrá buscar, y también al contrario, el compartir las buenas prácticas implica que la organización tiene una herramienta de consulta y que los trabajadores hacen uso de ella.

Por eso, para el éxito del proyecto, os rogamos que compartáis todo aquello que pueda ser útil al resto de los compañeros, como alguna aplicación desarrollada por el departamento, alguna buena práctica medioambiental, algún aspecto novedoso que se haya desarrollado para la atención al público, vuestra experiencia en EFQM, cualquier proyecto que sea candidato a los premios de calidad...

No os preocupéis por la temática, ya que se definirán una serie de categorías dónde encuadraremos todas las experiencias con objeto de mejorar la accesibilidad de las mismas.

BBPI | Banco de Buenas Prácticas Internas

Para terminar decir que es precisamente ahora cuando la falta de recursos se debe cubrir con voluntad y creatividad, y precisamente en esto consiste la nueva WIKICALIDAD.

Mónica Sánchez Álvarez
Técnico del Servicio de Calidad y Modernización

Hace pocas fechas se inauguraron las instalaciones del Distrito 11 Teatinos – Universidad, dando respuesta al crecimiento demográfico de una zona de Málaga que, en poco tiempo, ha alcanzado niveles de población similares a distritos como Ciudad Jardín. En consecuencia y continuando con la estrategia de despliegue de las OMAC, también se inauguró la OMAC 11, siguiendo la misma estructura funcional que el resto.

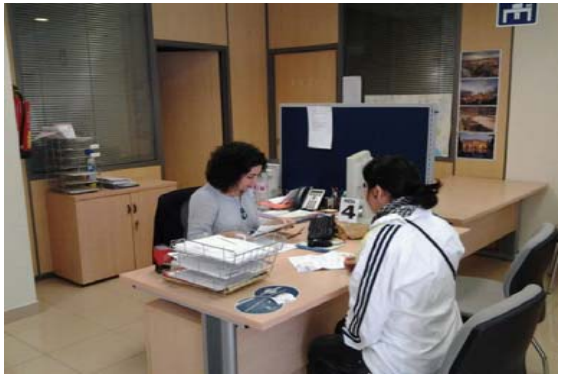
Sin embargo y pese a su positiva implantación, las distintas plataformas de atención ciudadana no son suficientemente conocidas por la población, por lo que se ha determinado, por resolución de acuerdo del Ayuntamiento Pleno, realizar una campaña de promoción de las OMAC, el 010 y el "malaga24h"

Dicha campaña se articula en torno a dos grandes objetivos:

1. La difusión, para general conocimiento, de las distintas plataformas que conforman el SAIC

2. El impulso del mantenimiento de las distintas bases de datos que dan cuerpo a la "Plataforma SAIC" y a la vertebración de la atención ciudadana a través de las OMAC/010

La atención ciudadana debe obedecer a un modelo vertebrado que ofrezca las necesarias respuestas entre las necesidades ciudadanas en su relación con la administración pública y su respuesta ante las demandas planteadas. Más si cabe si nos movemos en un entorno de gestión basado en la calidad de los servicios y en indicadores de gestión y satisfacción.



Atención en la OMAC 6 – Cruz de Humilladero

Se debe, en consecuencia, reforzar el camino iniciado hacia un modelo de atención ciudadana que ofrezca soluciones a nivel corporativo y que debe quedar reflejado en la implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y la información, así como a facilitar la participación ciudadana mediante una información veraz, útil y exacta.

Por otra parte no debemos obviar que el modelo atencional debe venir acompañado de una evolución del entorno de la intranet municipal y sus herramientas hacia un modelo colaborativo que dé soporte a la comunicación interna, el trabajo en equipo, el conocimiento compartido y el aprendizaje de la organización.

En este sentido se hace imprescindible el continuo y correcto mantenimiento por parte de los departamentos municipales la información que le es particular y que queda volcada en las distintas bases de datos que conforman el SAIC y que dan el soporte multiplataforma que da cuerpo a la atención ciudadana, y que debe centrase en:

- La actualización de las distintas novedades que se producen en las agendas departamentales
- La revisión de la información ya volcada, con la eliminación, si cabe, de aquella que ya está obsoleta.
- La actualización de los datos de los equipamientos municipales: dirección, horarios, teléfonos de atención...
- La revisión y adaptación de los trámites departamentales: formularios, requisitos, lugares de presentación.

Todo este trabajo debe enfocarse desde una concepción trasversal de la atención, pues cada departamento deberá establecer unos criterios atencionales comunes en sus plataformas: presencial, telefónica y web.

El momento clave se produce cuando el ciudadano requiere ser atendido y nos evalúa según su percepción

Eduardo Padial Morillas
Jefe de Sección del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía

Convocatoria de Premios de Calidad 2013

En el Portal Interno se ha insertado la convocatoria de los premios para 2013, en la modalidad de Calidad y de simplificación.

La convocatoria se ajusta a lo dispuesto en la del año anterior:

- A la Calidad (PAC-MIDO):
  - Premio a la excelencia: al Departamento que más ha trabajado en su Plan de Calidad.
  - Premio a Buenas Prácticas/Grupo de mejora: a buenas prácticas con herramientas del PAC-MIDO.
  - Premio a la innovación o individual: a propuestas innovadoras.
- A la simplificación (Plan SIMAD):
  - Por Departamento: reconocer el esfuerzo en simplificación y con el Plan SIMAD, en especial con la Oficina sin Papeles (OSP).
  - A la Buena Práctica: relacionada con SIMAD y en especial con OSP.
  - Individual: por la implicación en el despliegue del SIMAD.

Como puede verse este año habrá un especial reconocimiento a las aplicaciones relacionadas con la Oficina sin Papeles.

¡TU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE!