



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

### SESIONES ALTERNATIVAS

#### SESIONES DE BUENAS PRÁCTICAS I (viernes 23 de 9,30 a 11 h.)

<p><u>Sala A BP1</u> Calidad y excelencia, simplificación y mejora.  <b>Modera:</b> Bernabé Palacín, Director de Contratación y Compras, Ayto. Logroño.</p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> El camino a la excelencia en la gestión de tributos: la experiencia de REGTSA  <u>Presenta:</u> Manuel Rodríguez Maceda, Coordinador.  <u>Entidad:</u> REGTSA, Organismo de gestión tributaria de la Dip. Salamanca.</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Sistema de Gestión de la Ertzaintza en las actuaciones derivadas de casos de violencia doméstica y de género.  <u>Presenta:</u> Iñaki Elexalde García Escudero  <u>Entidad:</u> Jefatura Territorial de la Ertzaintza en Bilbao</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Contribución a la visión integral de las buenas prácticas en la gestión urbanística.  <u>Presenta:</u> Concepción Blanco  <u>Entidad:</u> Área de Urbanismo y Vivienda, Ayto. Madrid.</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> ¿de qué nos sirven las intervenciones en ISO, EFQM, CS,...?, ¿cómo lograr que las intervenciones impacten en los servicios?, ¿cómo avanzar en los aplicativos hacia un sistema de gestión de la calidad base o apoyo de la gestión competencial?,....</p> <p>1ª BP: (breve descripción del contenido de las BP )  Cuidada y convincente presentación de cómo un organismo autónomo local lleva a la práctica su visión de convertirse en referente de otras organizaciones, mediante la utilización de modelos de excelencia y estrategias impulsadas por sus líderes, a través de un sistema de gestión por procesos.</p> <p>2ª BP:  Consistente demostración de una política de calidad, basada en la norma ISO 9001, acompañada de una interesante herramienta de valoración de riesgos e implantación de medidas de protección, diseñada en colaboración con la Universidad del País Vasco.</p> <p>3ª BP:  Interesante experiencia que recoge un modelo singular de la gestión urbanística, como si de un único proceso se tratase, a fin de garantizar el control de las actuaciones urbanas y con ello, la misión de elevar la calidad de vida de los ciudadanos.</p>
---	---

<p><u>Sala B BP2</u> e-administración: aplicación Ley 11.  <b>Modera:</b> Virginia Moreno, Directora de NNTT, Ayto. Leganés.  <b>Patrocina: T-SYSTEM</b></p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> La administración electrónica en el Ayuntamiento de Madrid: Situación Actual y Propuestas de futuro.  <u>Presenta:</u> Dña. Luisa Ana Blanco Losada, Subdirectora General de Administración Electrónica.  <u>Entidad:</u> Ayto. Madrid</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Proyecto "Arnedo, un paso adelante".  <u>Presenta:</u> D. Juan Antonio Abad Pérez, Alcalde de Arnedo y Ricardo Martínez Fernández, Responsable de Informática del Ayto. del Proyecto.  <u>Entidad:</u> Ayto. Arnedo</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Hoja de Ruta hacia la Administración Electrónica.  <u>Presenta:</u> Dña. Eva Borràs, Dir. del Àrea de Servicios Centrales i Gerente de IAS-Informàtica Aplicada Sabadell.  <u>Entidad:</u> Ayto Sabadell</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> ¿cómo se ha abordado la Ley 11?, el asesoramiento, grupos de trabajo, relación con otras actuaciones (p. ej. simplificación de procesos), el intercambio de experiencias,...</p> <p>1ª BP: la experiencia del Ayto. de Madrid.</p> <p>2ª BP: la experiencia del Ayto. de Arnedo.</p> <p>3ª BP: la experiencia del Ayto. de Sabadell.</p>
---	--



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

**Sala C BP3 Gestión:** de costes y optimización de recursos, la medida del impacto y la eficiencia.

**Modera:** Tomás García, Director de Ayto. Getafe.

**1ª Buena Práctica:** Propuesta de simplificación, reducción de cargas advas. y adecuación a Direct. Servic: Obras menores y ocupación de vía pública. Presenta: Mercedes Torán (Asesora Jurídica) y María José Domenech (Jefa de Urbanismo del Área de Gobierno de Desarrollo de la Ciudad) Entidad: Ayto. de Castellón

**2ª Buena Práctica:** Implantación de un Sistema de Análisis de Costes. Presenta: Josep Solá, Gerente Adjunto del Ayto. Entidad: Ayto. de Sant Cugat del Vallés.

**3ª Buena Práctica:** El valor de la eficiencia: la Oficina de Proyectos como herramienta para la gestión de costes.

Presenta: Aurora Baena, Dra. General Servicios, Depart. Economía y Finanzas, Generalitat de Catalunya. y Francesc Torrejón Subdirector General de RRHH y Organización, Depart de Economía y Finanzas. Generalitat de Catalunya..  
Entidad: Dep. Economía/Finanzas, Gen. Cataluña

**4ª Buena Práctica:** Premios a la Excelencia y Calidad de la Comunidad. de Madrid dirigidos a EELL  
Presenta: Antonio Torrijos Chaparro, J. Área de Calidad de los servicios.  
Entidad: Comunidad de Madrid

**Aspectos de debate:** aplicabilidad de las técnicas de gestión en los servicios locales, ¿es posible mejorar los servicios públicos de forma eficiente sin mejorar la gestión?, el problema de la medida, de las auditorías,...

1ª BP: Ejemplo de colaboración entre administraciones (Ayto. Castellón y Generalitat Valenciana) para la reducción de cargas administrativas aprovechando el marco de la directiva europea de servicios aplicable a todos los servicios prestados en el mercado interior. Propuesta de procedimientos alternativos basados en la declaración responsable o comunicación previa.

2ª BP: El análisis de indicadores es un punto de partida fundamental para conocer la realidad de cualquier organización y tomar decisiones de todo tipo: de ahorro, organizativas, de reorientación de los servicios, etc. El Ayuntamiento de Sant Cugat, referencia en la materia, presenta su experiencia en el uso de un sistema de información para el análisis de costes y para la toma de decisiones estratégicas y de gestión.

3ª BP: El Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya ha definido un Modelo de Gestión que apuesta por renovar el compromiso entre servicio público y ciudadanía, así como entre la administración y su personal. La puesta en marcha de una Oficina de Proyectos que, a través de la gestión por proyectos, mejora los resultados de la organización y la eficiencia en la gestión. Se mostraran proyectos concretos de éxito en la reducción de costes.

BP 4ª: Tiene tres modalidades, Excelencia, Mejores Prácticas y Administración Electrónica. La más interesante es la primera, en la que la Comunidad de Madrid con sus propios evaluadores en el Modelo, certifica la puntuación que alcancen los ayuntamientos o sus unidades dependientes. El reconocimiento a las buenas prácticas de gestión.



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

**Sala D BP4 Participación:** observatorios ciudadanos y de políticas públicas.

**Modera:** Carmen Mayoral, Subdirectora de Estudios y Estrategias, FEMP.

**1ª Buena Práctica:** Metodología empleada por el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos para el seguimiento y evaluación de planes de actuación.

**Presenta:** Esperanza Álvarez Molina Jefa de Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad. Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos.

**Entidad:** Consejería de Hacienda y Administración Pública. Consejería de Justicia y admón. Pública. Junta de Andalucía.

**2ª Buena Práctica:** Observatorio de calidad de las áreas de información y atención al ciudadano. *De la Administración al usuario: la evaluación ha de ser un camino de ida y vuelta.*

**Presentan:** Amparo Mancebo Izco. Jefa de Área de Evaluación de Servicios Públicos.

Luis Pérez Rodríguez.

D.G. Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

**Entidad:** Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno. Comunidad de Madrid

**3ª Buena Práctica:**

"Trabajos del Grupo Observatorios de la Red Interadministrativa de Calidad dirigidos a normalizar y homogeneizar los estudios de percepción de la satisfacción ciudadana con la calidad de los servicios públicos".

**Presenta:** José Luis Gaona Barthelemy Inspector de Servicios, Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios. Dirección General de Modernización.

**Entidad:** Consellería de Justicia y Administraciones Públicas. Generalitat de la Comunitat Valenciana

**Presentación de abstract.** "La evaluación ... por donde empezar"

**Presenta:** Por confirmar

**Entidad:** Ayuntamiento de Sant Boi.

**Aspectos de debate:** los observatorios de calidad de los servicios, el observatorio ciudadano como herramienta de participación, la evaluación de políticas públicas,...

**1ª BP:** La adecuada utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para poder difundir y facilitar el acceso a la información tanto a los profesionales como a la ciudadanía con el objetivo de impulsar la mejora continua en las Unidades y Servicios Públicos andaluces. Se convierte en una oportunidad para utilizar como base metodológica, modelos de calidad de referencia, y compartir buenas prácticas entre unidades con objeto de fomentar la transferencia de conocimiento y experiencias innovadores en el ámbito de la calidad.

**2ª BP:** En el marco político, económico y social de unas Administraciones Públicas que se encuentran ante la necesidad creciente de reforzar su legitimidad *institucional* con una legitimidad basada en los resultados de su actuación, esta ponencia trata de analizar los instrumentos de que se sirve la Administración para conocer e intervenir en el recorrido subjetivo del ciudadano en su relación con ésta, traduciendo la necesidad ciudadana en una expectativa concreta (uno de los objetivos de las Cartas de Servicios) y analizando el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos (función del Observatorio de Calidad anual). La ponencia retrata estos instrumentos y analiza la necesidad de triangulación metodológica para obtener información que resulte útil en el proceso de toma de decisiones.

**3ª BP:** Un importante número de administraciones públicas realizan, algunas a través de Observatorios propios y de forma periódica, estudios de satisfacción de los ciudadanos de los que carecemos de información comparada. En el seno de la Red Interadministrativa de Calidad se creó en su día el grupo Observatorios, integrado por representantes de diferentes organizaciones y niveles de gobierno, que han pretendido consensuar un sistema de atributos y descriptores de calidad para la medición de la satisfacción y que se plantea avanzar en el diseño de metodologías y herramientas comunes de medición".

**Abstract:** Resumen el proceso que se esta llevando para poder hablar de "evaluación". Se describe el diseño y situación de la **evaluación del Plan de Actuación Municipal** del Ayuntamiento de acuerdo con criterios de sistematicidad recomendados por la doctrina dominante, y bajo la tutela del magíster de evaluación de políticas y programas públicos de la Universidad Complutense de Madrid. Actualmente nos encontramos totalmente inmersos en el proceso de evaluación intermedia del plan, tenemos previsto finalizar el trabajo durante el próximo mes de abril.



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

<p><u>Sala E BP5</u> Innovación ante nuevos retos y demandas ciudadanas.  <b>Modera:</b> Iñigo Marcos, Dir. Comunicación, Ayto. Irún.  <b>Experto: STAND BY</b></p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> Implantación de un Cuadro de Mando y de un Programa de Productividad vinculado a objetivos.  <u>Presenta:</u> Rafael Oliva López, Subdirector de Presupuestos, Planificación, Control y Coordinación.  <u>Entidad:</u> O.A. Gestión Tributaria Ayto. de Málaga.</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Ojos de la ciudad: uno de los cinco sentidos.  <u>Presenta:</u> Silvia Montañés, Dra. de Organización y Calidad.  <u>Entidad:</u> Ayto. Sant Boi.</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Red de Equipamientos Municipales, ejemplo de políticas de proximidad con la ciudadanía.  <u>Presenta:</u> Ruth Sarabia, Dra. Área de Participación Ciudadana  <u>Entidad:</u> Ayto. de Málaga.</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> ¿es posible la innovación en los servicios públicos?, ¿cómo afrontar la creatividad en los procedimientos rutinarios?, las claves para afrontar la innovación ante los nuevos retos de servicio, ¿es posible y/o conveniente planificar la innovación?,...</p> <p>1ª BP: Implantación de una remuneración variable a los empleados, vinculada a los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, así como su seguimiento y difusión mediante un cuadro de mando integral. Su objetivo: conocimiento del sistema de calidad, mayor implicación en logro de objetivos, mejora de la comunicación interna y el trabajo en equipo.</p> <p>2ª BP: Presentamos un sistema integral de gestión de lo que sucede en el territorio y su representación grafica. El proyecto comprende un nuevo modelo de gestión de expedientes con representación en el territorio y un nuevo modelo de gestionar los inventarios. Ponemos en marcha sistemas de gestión mediante PDA's, interaccionamos con la ciudadanía y generamos indicadores de gestión para la toma de decisión.</p> <p>3ª BP: Las políticas de proximidad quieren dar respuesta a unos nuevos tiempos fuertemente caracterizados por la heterogeneidad, la diversidad y las fragmentaciones sociales. Los grandes agregados sociales, expresados en términos de grupos de población o en términos de necesidades de esa población, pierden capacidad para ser un referente eficaz de las políticas públicas. Ante esta situación, la proximidad abre la posibilidad de encontrar respuestas más adaptadas y flexibles. Presentaremos nuestra experiencia práctica al respecto.</p>
<p><u>Sala F BP 6</u> Implicación: la gestión de RRHH y su incidencia en la motivación y clima laboral.  <b>Modera:</b> José Vicente Cortés, Coordinador General de las Áreas de Gobierno, Ayto. de Castellón  <b>Patrocina: Grupo ICOSA Recursos Humanos</b></p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> Formación, Innovación y Comunicación como instrumentos de cambios: la Red de Directivos Públicos Locales del INAP.  <u>Presenta:</u> Paz Martínez García; Coordinadora de Área.  <u>Entidad:</u> Instituto Nacional de Administración Pública (Ministerio de la Presidencia)</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> La Autoevaluación de la Gestión de las Personas en el Ayto. de Torreveja  <u>Presenta:</u> Andrés Lluch Figueres. Director General de Organización, RRHH y Modernización  <u>Entidad:</u> Ayuntamiento de Torreveja.</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Evaluación del desempeño, rendimiento y carrera horizontal en el ayuntamiento de Castellón.  <u>Presenta:</u> José Vicente Cortés Carreres, Coordinador General de las Áreas de Gobierno  <u>Entidad:</u> Ayto. de Castellón.</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> el papel de las personas en el desarrollo organizativo, ¿cómo motivar a las personas para su implicación en la tarea y en la mejora?, ¿cómo vencer las resistencias al cambio?, ¿es necesario un buen clima laboral ante proyectos de cambio?,...</p> <p>1ª BP: La formación, innovación y comunicación pueden ser potentes instrumentos de cambios en las Organizaciones Locales, especialmente en tiempos de incertidumbre. El Proyecto “Red de Directivos Públicos Locales del INAP” impulsa en este ámbito, la reflexión colectiva para garantizar la creatividad competitiva y la adaptación al cambio.</p> <p>2ª BP: A través de 18 criterios o áreas o subsistemas de la gestión de recursos mediante un cuestionario electrónico se evalúan las prácticas y políticas de gestión de las personas en una organización. Esta evaluación permite un resultado global y por áreas de gestión, pero además aporta el punto de vista de los distintos grupos de interés de la organización (directivos y mandos intermedios, equipo de gobierno, representantes sindicales y empleados).</p> <p>3ª BP: Esta práctica consiste en el desarrollo de elementos modernizadores y reformadores en la gestión de recursos humanos introducidos por el Estatuto Básico del Empleado Público y presenta el paquete del sistema motivacional del Ayuntamiento de Castellón, centrándose en tres de sus elementos: la Evaluación del desempeño individual, evaluación grupal del rendimiento a través del cumplimiento de los objetivos de los planes departamentales y carrera horizontal.</p>



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

**Sala G BP7** Nuevas herramientas relacionadas con la calidad y excelencia.

**Modera:** José Nuño, Dir. general de Calidad y Atención al Ciudadano, Ayto. Madrid.

**1ª Buena Práctica:** La unidad técnica FEMP de nuevas tecnologías.

**Presenta:** Fernando Tricas Lamana, experto en administración electrónica, colaborador de la unidad técnica de la FEMP.

**Entidad:** FEMP.

**2ª Buena Práctica:** Lean Management: eficiencia y agilidad en servicios. Enfoque para la A. L.

**Presenta:** Ana Santiago, Gerente de SISTEPLANT ENGINEERING.

**Entidad:** SISTEPLANT

**3ª Buena Práctica:** Experiencia práctica sobre la implantación de un cuadro indicadores dentro del proceso de mejora continua en el Ayto. Castellón.

**Presenta:** Carlos Izquierdo Fortea (Ayto. Castellón) y Antonio Galván (Estrategia y Dirección)

**Entidad:** Ayto. Castellón y Estrategia y Dirección

**4ª Buena Práctica:** Plataforma tecnológica para la gestión de la Excelencia. Procesos + Estrategia + Personas.

**Presenta:** Marta Cobos.

**Entidad:** ISOTools.

**Aspectos de debate:** más allá de ISO 9001 y de EFQM ¿existen otros instrumentos de mejora?, ¿son posibles otros formatos para la intervención en procesos?,...

1ª BP: presentación de la Unidad Técnica FEMP de nuevas tecnologías presentación de la plataforma Avanza Local Soluciones; trabajos de coordinación y colaboración desde FEMP con las entidades locales en materia TIC.

2º BP: Eficiencia, agilidad, transparencia, servicio. Una compleja pero inevitable ecuación que causa no pocos quebraderos de cabeza a los responsables de servicios, puede resolverse con éxito gracias a la aplicación de principios y herramientas Lean Management, permitiendo la alineación y seguimiento de estrategias - objetivos - actuaciones.

3ª BP: A través de la exposición del caso práctico del Ayto. de Castellón se mostrará la implantación de la herramienta SMILE que permite la integración de todos los modelos de gestión pública basadas en indicadores (Gestión de Áreas, negociados, planes departamentales, cartas de servicio, equipos de trabajo, gestión por procesos, gestión modelo EVAM/EFQM, gestión planes estratégicos ...) y realizar de este modo el seguimiento, control y mejora continua de los resultados y de la calidad de los servicios públicos.

4ª BP: El modelo EFQM como referente estratégico permite la adaptación anticipativa de las administraciones públicas, la innovación y mejora continua.

ISOTools presenta herramientas sencillas y ágiles, para la gestión integrada del modelo: desde gestión por competencias y procesos, hasta planificación estratégica y herramientas de Benchmarking.



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

### SESIONES DE BUENAS PRÁCTICAS II (viernes 23 de 11,30 a 13 h.)

<p><b>Sala A BP8</b> Calidad y Excelencia: fomento de sistemas integrales de gestión.  <b>Modera:</b> José María Ferré, Gerente del Ayto. de Esplugues de llobregat.  <b>Patrocina:</b> IMQ Ibérica, S.L.</p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> Proyecto Kalitatea  <b>Presenta:</b> Santiago Martínez, Secretario General del IVAP.  <b>Entidad:</b> Instituto Vasco de Administración Pública.</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Certificación de un sistema integrado en ISO 9001 e ISO 27001.  <b>Presenta:</b> Nicolás López Cisneros, Director Gerente  <b>Entidad:</b> Producción Informática de Navarra S.L.</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI).  <b>Presenta:</b> Enric Benet, Técnico Economista del Servicio de Programación.  <b>Entidad:</b> Dip. Barcelona, Servicio de Programación</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> ventajas de integrar los distintos sistemas de gestión o la utilización de modelos integrales. Aspectos críticos de la gestión del cambio.</p> <p>1ª BP: El modelo EFQM es un referente valioso a la hora de poder vertebrar ámbitos “poco habituales” en las AAPP. Se destaca en esta experiencia: la alta implicación de la dirección. De un proyecto inicial en 2001 para la documentación de procesos de servicio, se ha ido evolucionando hacia una sistemática de gestión asentada sobre sólidas bases: 2 Planes Estratégicos, 6 Planes de Gestión, 3 Autoevaluaciones EFQM, 18 Comités de Gestión, Cuadro de Mando Integral...</p> <p>2ª BP: Un sistema de gestión entregado nos ha llevado a adquirir un compromiso de vigilancia y mejora continua en la gestión de la calidad y seguridad de sus servicios, haciendo más ágil y sencilla la implantación y explotación de cualquier sistema TIC a abordar. Beneficios del proyecto: reducción de costes, optimización de recursos e inversiones en tecnología, protección y recuperación del negocio, mejora de la competitividad y cumplimiento legal y reglamentario...</p> <p>3ª BP: Los CCI son una herramienta de gestión, dirigida a los técnicos municipales de la provincia de Barcelona, con el objetivo de: 1º medir, comparar y evaluar resultados, con indicadores consensuados, 2º formar grupos de trabajo intermunicipales para intercambiar experiencias y 3º impulsar la mejora de los servicios mediante la cooperación intermunicipal y la transferencia de BP y experiencias ejemplares. La metodología: el benchmarking y mejora continua.</p>
<p><b>Sala B BP9</b> e-administración: aplicativos de NNTT y la optimización de servicios.  <b>Modera:</b> Mercé Rovira,  <b>Patrocina:</b> ACT</p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> iSAC. Atención Ciudadana inteligente y en red  <b>Presenta:</b> Josep Solà, adjunto a la Gerencia  <b>Entidad:</b> Ayto. de Sant Cugat</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Del SAC al S@C: un camino hacia la e-Administración desde la orientación a la ciudadanía  <b>Presenta:</b> Javier Arranz Molinero, Director de Régimen Interior  <b>Entidad:</b> Ayto. de Irún</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Acceso abierto a la información en lenguaje natural  <b>Presenta:</b> Víctor Solla, jefe de Organización y Calidad  <b>Entidad:</b> Ayto. de Avilés</p> <p><b>4ª Buena Práctica:</b> Sistema de prenotificación via SMS  <b>Presenta:</b> Pilar Alonso, Jefe Dep. de Organización, Calidad y Desarrollo Sostenible.  <b>Entidad:</b> Ayto. de Málaga, Gerencia Municipal de Urbanismo</p>	<p><b>Aspectos de debate: Relaciones Ayuntamiento – Ciudadanía</b>, el papel innovador de los aplicativos tecnológicos, el impacto de los aplicativos en la mejora, relación de los aplicativos y otras actuaciones: calidad, simplificación,... su despliegue y utilización.</p> <p>1ª BP: iSAC es un servicio de atención ciudadana en red. Permite acceder desde la web municipal directamente a la información disponible en el SAC, el 010 y otros servicios municipales. Actualmente se utiliza en 6 Ayuntamientos. En el año 2009 ha prestado más de 100.000 servicios gratuitamente en el Ayto. de Terrassa. Es una solución pública, de código abierto, multilinguaje y multimodal, a disposición de las administraciones.</p> <p>2ª BP: Antecedentes, bases, catálogo de trámites y estructura sobre la que se sustenta el servicio S@C e-Administración del Ayuntamiento de Irún: La base... del SAC. Sistema de acceso a los servicios electrónicos con plena validez jurídica. Plataforma de tramitación integrada con la gestión interna. Registro telemático integrado en el Registro General. Pago electrónico. Sistema de notificación. Solución de representación.</p> <p>3ª BP: Proyecto encaminado a fomentar la atención ciudadana de datos internos de las AALL para su uso y explotación por terceros de forma autónoma, apoyado en Web semántica. Concepto de atención a colectivos y empresas que demandan información pública de utilidad para ellos. Caso de éxito.</p> <p>4ª BP: El objetivo de esta herramienta es disminuir los tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos. A través de una aplicación informática diseñada a medida, se envían mensajes de texto personalizados para cada expediente, comunicando al interesado que se ha producido una notificación en el mismo y las instrucciones para obtenerla.</p>



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

Sala C BP10 Gestión de sostenibilidad y transparencia. Norma UNE 66182 “Guía para la Evaluación integral del Gobierno Municipal”, y otras Normas que afectan a los Ayuntamientos.

**Patrocina:** AENOR

**Coordinan:**

- Pablo Barcenas Gutiérrez. Secretario de la Comisión de Modernización y Calidad. FEMP
- Jaime Fontanals Rodríguez. Director Nuevos Productos. AENOR

**Buena Práctica:** Aplicación de Normas UNE en la AALL

**1ª Buena Práctica:** Aplicación de Normas UNE en la AALL.

Presenta: D. Fernando Monar, Director General de Calidad de los Servicios. Consejería de Presidencia.

Entidad: Gobierno de Illes Balears

**2ª Buena Práctica:** Aplicación de Normas UNE en la AALL.

Presenta: D. Francisco Resinas, Responsable de calidad y planificación

Entidad: Ayuntamiento de Rota

**3ª Buena Práctica:** Aplicación de Normas UNE en la AALL.

Presenta: D. Antón Elejabeitia, Gerente Administración Pública

Entidad: AENOR

**Aspectos de debate:** factores organizativos previos para el despliegue de las normas, factores claves de éxito, impacto organizativo de abordar sostenibilidad y buen gobierno, interno y externo.

Buena Práctica: Análisis de la puesta en práctica de

Normas UNE por los ayuntamientos, destacando los aspectos más importantes y que sean de utilidad para el uso de esta herramienta por otras Entidades Locales.

Sala D BP11 Participación: formas de evaluar la satisfacción de usuarios.

**Modera:** Anna Peláez, Regidora de Hacienda y Gestión Estratégica, Ayto. Cambrils.

**Patrocina:** AUDIFILM

**1ª Buena Práctica:** El Sistema de Evaluación de la Satisfacción del cliente.

Presenta: Joseba K. Pérez de Heredia, Responsable de calidad y mejora continua

Entidad: IVAP

**2ª Buena Práctica:** El sistema de detección de necesidades, demandas y conocimiento del grado de satisfacción de los grupos de interés

Presenta: Javier Molares, Coordinador de la Inspección de Servicios Sociales

Entidad: Junta de Andalucía

**3ª Buena Práctica:** El Sistema de la Evaluación de la Satisfacción. Su aplicación en el SAIC.

Presenta: Javier Prieto, Técnico del Ser. Calidad y Modernización y Eduardo Padial, J. Sección del SAIC.

Entidad: Ayto. Málaga.

**Aspectos de debate:** más allá de acciones puntuales (encuestas) puesta en marcha de un Sistema de Evaluación de la Satisfacción, otras herramientas alternativas a las encuestas, ¿cómo se inserta la evaluación en el contexto de calidad?

1ª BP: el IVAP concibe la evaluación de la satisfacción de los usuarios desde el punto de vista global de la organización, diferenciando la detección de necesidades-expectativas de la satisfacción del cliente, utilizando innovadoras herramientas de medición, integradas en el CMI de la organización para la posterior toma de decisiones.

2ª BP: la evaluación de las necesidades y de la satisfacción de los grupos de interés de la organización se aborda mediante una metodología específica que ha permitido obtener indicadores de calidad específicos de los servicios prestados.

3ª BP: la evaluación de la satisfacción en las AALL tiene entidad en sí misma como instrumento de gestión, más allá de un simple requerimiento de ISO. En el ayto. de Málaga se ha elaborado una metodología para abordarla, en especial en los departamentos más orientados a usuario, de forma planificada y sistemática. Se presenta su aplicación en el SAIC.



# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

Sala E BP12 Innovación: instrumentos para la mejora de los servicios en las Dip. Provinciales.  
**Modera:** Isabelo Fernández, Director Área Planificación y NN. TT. Diputación de Badajoz

**1ª Buena Práctica:** La Diputación de Huesca como soporte a la implantación de la e-Administración en el entorno rural.

**Presenta:** Cristina de la Hera Pascual, Asesora técnica en el Área de Nuevas Tecnologías.

**Entidad:** Diputación de Huesca

**2ª Buena Práctica:** Jaén, provincia digital: El reto de la modernización municipal.

**Presenta:** Pedro Vílchez, Director de Modernización y Gobierno Electrónico.

**Entidad:** Diputación de Jaén

**3ª Buena Práctica: Herramienta para el seguimiento y evaluación de la gestión**

**Presenta:** Elisenda Noguera Guillamet y Núria Sastre Freixa, Sección de Presupuestos y Control de Gestión del Servicio de Programación.

**Entidad:** Diputación de Barcelona

**Aspectos de debate:** experiencias innovadoras en las Diputaciones: en experiencias de mejora para los pueblos, el intercambio de experiencias, el fomento de la innovación y la mejora en los pueblos, en la gestión interna,...

1ª BP: Se mostrarán los principales proyectos e iniciativas que desde el área de NN.TT de la Diputación de Huesca se están poniendo en marcha y dirigidos con carácter general a la promoción del uso de las herramientas TIC en los municipios de Huesca, y en particular al **cumplimiento de la Ley 11/2007 en los pequeños municipios**. Se mostrará también el modelo organizativo en el que sustentan su relación con los ayuntamientos (convenio de colaboración y asamblea), así como el modelo tecnológico (centralización de servicios, sw libre) y las **experiencias más innovadoras en multicanalidad (servicios en TDT, móviles, GPS, etc.)**.

2ª BP: Se expondrá el Plan para hacer realidad la administración electrónica en la provincia de Jaén, mediante la puesta a disposición de soluciones tecnológicas que contribuyan a mejorar los **canales de atención y acceso de la ciudadanía a los servicios públicos**, mejorar la gestión administrativa y garantizar la integración de la información dentro de una misma administración y entre administraciones

3ª BP: Cada vez más los gestores públicos necesitan disponer con rapidez de información útil, sintética y global para poder hacer un seguimiento y una evaluación de la gestión. Diputación de Barcelona está afrontando este reto a través de varios instrumentos:

- Los **boletines mensuales de gestión** son informes dirigidos a los altos cargos responsables de la Corporación que reflejan y analizan la situación presupuestaria y otras variables económicas (endeudamiento, tesorería, etc), los recursos humanos (evolución de la plantilla, grado de tecnificación, etc) así como otros aspectos con efectos presupuestarios relevantes.
- Los **cuadros informativos de gestión** son un instrumento dirigido a la dirección de las áreas organizativas de la Corporación formado por un conjunto de indicadores ligados a objetivos y clasificados en función de cuatro dimensiones: estratégica, operativa, organizativa y económica.





# VI Jornadas de Modernización y Calidad

## Ayuntamiento de Málaga/FEMP

<p><b>Sala F BP13</b> Implicación: la participación en proyectos transversales y la coordinación de actividades.</p> <p><b>Modera:</b> José Antonio Latorre, J. Serv. Formación y Calidad, Dip. Alicante.</p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> Q-EPEA: una experiencia de aprendizaje compartido interinstitucional</p> <p><b>Presenta:</b> Iñigo Bilbao, responsable calidad del Ayuntamiento de Getxo</p> <p><b>Entidad:</b> Q-EPEA</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Experiencias de transversalidad en planes de actuación para barrios vulnerables</p> <p><b>Presenta:</b> Román Pinedo, jefe servicio coordinación de proyectos</p> <p><b>Entidad:</b> Ayuntamiento de Alicante</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Estrategias prácticas para fomentar la colaboración en las organizaciones</p> <p><b>Presenta:</b> Jesús Martínez Marín, responsable de nuevos programas. Departamento Justicia</p> <p><b>Entidad:</b> Generalitat de Cataluña</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> necesidad de una visión corporativa y transversal, la implicación en los objetivos corporativos (más allá de la unidad una misión compartida), la coordinación intra e interdepartamental, el valor de la colaboración y la cooperación,...</p> <p>1ª BP: cómo un grupo de organizaciones públicas vascas, de distintos niveles de administración, se ponen de acuerdo en una misión y visión compartida en la búsqueda de la excelencia, e impulsan los valores de aprendizaje compartido, cooperación y respeto a las personas</p> <p>2ª BP: cómo una institución consigue coordinar a sus departamentos de tal forma que sus técnicos trabajen de forma colaborativa en torno a proyectos comunes que afectan de forma global a barrios enteros</p> <p>3ª BP: cómo un área de trabajo conjuga el verbo compartir, poniendo de acuerdo a sus personas para que colaboren, generando conocimiento, trabajando en red y aprovechando las nuevas tecnologías 2.0</p>
---	---

<p><b>Sala G BP14</b> Nuevos aplicativos relacionados con la mejora de los servicios.</p> <p><b>Modera:</b> Txus Imaz. Jefe del Servicio de Gestión de Calidad, Ayto. Vitoria-Gasteiz</p> <p><b>1ª Buena Práctica:</b> Sostenibilidad aplicada al territorio. Un aplicativo para el Ayto. de Alcalá de Guadaíra.</p> <p><b>Presenta:</b> Juan Andrés Salido Villatoro, Dir. Serv. Sostenibilidad</p> <p><b>Entidad:</b> DNV Ibérica</p> <p><b>2ª Buena Práctica:</b> Guías de orientación para abordar actuaciones de mejora de los servicios. La innovación y la implicación de las personas.</p> <p><b>Presenta:</b> Olga Aguilera y Rogelio Zubizarreta.</p> <p><b>Entidad:</b> IAT.</p> <p><b>3ª Buena Práctica:</b> Plataforma de trabajo 2.0 para trabajo colaborativo y gestión del conocimiento. Aplicación en el Seminario Permanente de la calidad y la modernización de las AALL de la FEMP.</p> <p><b>Presenta:</b> Carlos Bentabol (Director de Administración Pública)</p> <p><b>Entidad:</b> Ingenia</p>	<p><b>Aspectos de debate:</b> necesidad de innovar en aplicativos que mejoren la gestión, la adaptación de los aplicativos a cada administración, su alineamiento con la gestión y otras aplicaciones, el intercambio de experiencias, el despliegue de los aplicativos, su optimización,...</p> <p>1ª BP: El despliegue de la herramienta como instrumento de afrontar el desarrollo como ciudad sostenible. Su aplicación práctica.</p> <p>2ª BP: el IAT presentará las guías editadas (se facilitará ejemplar a los asistentes) para contribuir al despliegue de diversos instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Guía para la integración de sistemas de gestión.</li><li>• Guía para una gestión basada en procesos.</li><li>• Guías para: laInnovación, la Creatividad y Competencias I+D+i.</li><li>• Guía para la Gestión de competencias en los procesos.</li><li>• Guía para LEAN.</li><li>• Se presentará, además, la experiencia sobre un aplicativo informático para desarrollo de la memoria de GRI, llevada a cabo en la EMT.</li></ul> <p>3ª BP: Plataforma tecnológica Web 2.0 para uso profesional en la dinamización y el trabajo en equipo dentro de una organización. Incluye herramientas colaborativas y de gestión del conocimiento para su uso en grupos de trabajo, comités de expertos, soporte avanzado a usuarios, programas de continuidad en formación, etc..</p>
---	--