revista calidad

Nº21 Diciembre 2009

Balance 2009

Protocolo de actuación

Líneas de trabajo para 2010

Ayuntamiento de Málaga

sumario

3 Editorial

4 Palabras de la Delegada

5 Intervención del Coordinador General del Ayntamiento

6 Actuaciones PAC-MIDO 2009

8 Auditoría ACCI-Un diagnóstico previo

9 La atención a la ciudadanía eje de calidad

10 La gestión medioambiental en los departamentos municipales

11 Directiva de servicios: Cambios en nuestra administración

12 Formación

- Jornadas sobre atención al menor
- Seminario para la transposición de la Directiva de Servicios
- Nuevas tecnologías en los archivos locales
- Responsabilidad patrimonial: Un objetivo transversal

Consejo de redacción:

Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Manuel Serrano Canón
Ricardo Manuel Fernandez de la Cruz
Eduardo Padial
Mónica Sanchez Álvarez

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

Diseño, Maquetación y Realización:

Pepa Merino Parra

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

De nuevo sale nuestra Revista de Calidad en formato electrónico, fiel a su cita de fin de año (navideña), para dirigirse a todos sus lectores reiterando la apuesta que en nuestro Ayuntamiento hacemos por el proyecto de Calidad y Modernización.

Siempre hemos creído, y puesto todo nuestro esfuerzo, en las intervenciones que el Plan de Calidad viene desarrollando; pero es, en momentos de limitación de recursos económicos como los que atravesamos, cuando cobran, si cabe, un mayor sentido los objetivos de racionalización, de mejora de la gestión, de cooperación y coordinación entre los departamentos, y entre las actuaciones de cambio, que persigue el PAC-MIDO.

El próximo año 2010 va a suponer un enorme reto en la gestión municipal. La incidencia que la nueva Directiva Europea de Servicios, y la conocida como Ley de Acceso Electrónico, va a suponer en la gestión de los servicios y en la atención a la ciudadanía solo podremos superarla, con éxito, si lo hacemos de forma planificada, colaborativa, con visión de mejora continua, de adaptación progresiva y participativa.

Y ello hemos de hacerlo, además, con la necesaria optimización de los recursos, la mayor orientación a los usuarios y usuarias, la necesaria interoperabilidad entre departamentos municipales y con otras administraciones.

No hay reto imposible si se aborda con decisión en el esfuerzo, confianza en las potencialidades y compromiso con las metas. Somos servidores públicos y a la prestación pública nos debemos; es preciso contar con el esfuerzo de todos los empleados y empleadas más que nunca en el próximo año. Entre todos y todas superaremos con éxito los retos de cambio a que nos enfrentamos.

Aunque eso será el próximo año; mientras tanto: muchas felicidades.

Quisiera transmitir desde esta página, en primer lugar, mi agradecimiento y reconocimiento más sincero a todos cuanto han contribuido, con su esfuerzo y dedicación, al desarrollo del proyecto de Calidad durante este año de 2009.

Quisiera igualmente, pedir a todas y a todos los empleados municipales un renovado esfuerzo durante 2010, un año que seguro no será fácil, donde tendremos que abordar grandes retos de gestión con la mayor optimización de recursos.

Nuestro proyecto de Calidad está consolidado; ahora abordamos retos de estrategia y de mejora de la gestión, pero tenemos que lograr que los avances realizados se materialicen en una mayor implicación de personas y, sobre todo, en una mejor prestación de los servicios y la atención a la ciudadanía.

Una nueva visión de ciudad y ciudadanía, un marco diferente de prestación de servicios, de obligada simplificación, de reducción de cargas administrativas, de mayor accesibilidad y participación de la ciudadanía, nos exige, en correspondencia, una nueva concepción de la gestión pública, de las formas y métodos de trabajo.

Y ello, además, con un alto compromiso con la transparencia y el buen gobierno; hemos de ser modelo de sostenibilidad económica, de compromiso medioambiental y de respeto y garantía social en todas las actuaciones municipales.

Esta será tarea del próximo año, en la que contaréis con todo mi apoyo por supuesto, pero permitidme que acabe estas líneas deseando a todas las personas que integran este nuestro Ayuntamiento, así como a cuantos amigos nos visitan en esta revista, mis mejores deseos de felicidad y convivencia afectiva en estas fechas que se avecinan.

Carolina España Reina
Delegada de Personal, Organización y Calidad

EL AYUNTAMIENTO, SUS ÓRGANOS Y EMPRESAS COMO CORPORACIÓN

Celebro la existencia de servicios y mecanismos dedicados a la calidad del servicio público como a su comunicación; el Plan de Acción en Calidad como esta revista son claro ejemplo del pulso que sobre estas buenas prácticas elAyuntamientolleva a cabo desde hace décadas.

Quien les escribe presta sus servicios a la ciudad en este Ayuntamiento desde que en 1986 entró a trabajar como Auxiliar Administrativo para la Gerencia Municipal de Urbanismo de este Ayuntamiento, hasta la actualidad en que desempeño la Coordinación General. Prácticamente he dedicado toda mi vida profesional al servicio público y coincido en la importancia de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad en nuestro Ayuntamiento.

Además, para mí son dos las grandes prácticas, los grandes objetivos que deben implementar al reto de la calidad en el servicio público; una, la cohesión inter-departamental potenciada tanto desde la transversalidad de los fines como desde la movilidad funcional de los trabajadores municipales, y, la segunda, la confianza en "la cantera", en los profesionales que se forman en el seno de la Corporación, por su experiencia y proyección.

En el cargo que ocupo, hemos procurado mecanismos de coordinación y cohesión del trabajo de las distintas áreas a través del equipo directivo, la organización de grupos de trabajo inter-departamentales, la constitución de la Mesa Técnica de la Junta de Gobierno Local, o también la del Foro de Coordinación, al que asisten Directivos y Concejales del equipo de gobierno. Estoy convencido de que el trabajo en grupo, con visiones multidisciplinares, aseguran el éxito de cometidos que a veces quedan en vacíos competenciales.

Deseo destacar también la importancia de la proyección profesional del personal municipal, ya sea contratado indefinido o funcionario, del Ayuntamiento o de cualquiera de sus organismos o empresas, por su experiencia, por su conocimiento de la materia y por la formación de la que se ha ido dotando en estos años de servicio público, características que le permiten avanzar en la gestión de esta maquinaria tan compleja que es la administración municipal al servicio del ciudadano.

De esa proyección se ha servido el propio equipo de gobierno que tiene entre sus directivos a un buen número de funcionarios de la casa, son los casos de un buen número de órganos directivos, como de gerentes de organismos autónomos entre ellos CEMI, Agencia de la Energía, IMFE, GMU, IMV, Fundación Picasso, ...

El resultado está ahí, pues gran parte de los éxitos de la gestión de la Corporación Local, procede de la optimización de sus propios recursos.

Se trata de objetivos difíciles, siempre mejorables, en los que desde la dirección debemos profundizar más, si cabe, y cuestionarnos las diferentes alternativas que nos permitan conseguir de la nuestra una gestión más eficaz en beneficio del ciudadano.

Javier Ferrer Morato
Coordinador General Gerente

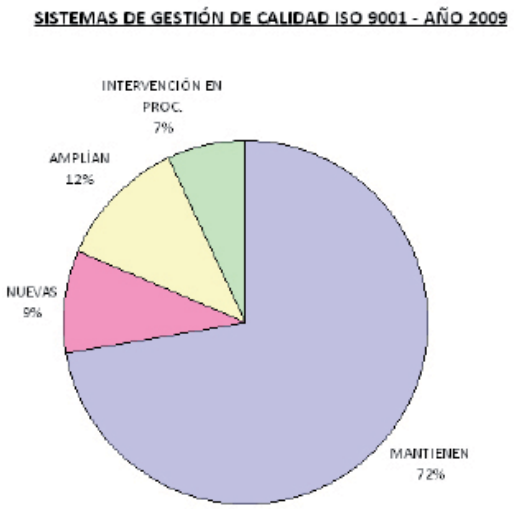
ACTUACIONES PAC - MIDO 2009

Directiva de servicios "génesis del cambio"

El despliegue operativo del PAC–MIDO durante el año 2009 se ha basado, fundamentalmente, en la puesta en marcha de los 10 programas de intervención que recogen los 5 ámbitos de actuación definidos en el mismo, siendo éstos:

I. Transformación organizativa y gestión.
II. Tecnologías de Información y Comunicaciones.
III. Calidad y Excelencia.
IV. Participación y Orientación al ciudadano.
V. Estrategias Corporativas.

En relación a los Sistemas de Gestión de Calidad, hay que destacar que este año se ha logrado mantener la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad en 31 áreas y organismos municipales, ampliar los alcances de certificación en otras 4 y certificar 5 nuevos departamentos (son ya 40 los certificados).



En autoevaluación, además de abordar el mantenimiento de la acreditación a través de la AEVAL en la EMT y ESPAM (ya lo obtuvo GESTRISAM), y de avanzar en el despliegue del modelo en los departamentos evaluados en 2008 con la herramienta excelencia, se ha abordado una primera aproximación a la realización de la autoevaluación de toda la organización municipal con EFQM.

Este año, además, se han mantenido todas las Cartas de Servicios (en total 15), habiéndose revisado algunas de ellas para su adaptación a los nuevos compromisos adquiridos por las áreas municipales.

Además, durante el 2009 se ha avanzado en la definición y despliegue de los diferentes protocolos transversales que emanan de los diferentes programas del PAC MIDO.

Los principales protocolos que se han desplegado este año han sido los siguientes:

Medio Ambiente

Promover la prestación de los servicios municipales de una forma respetuosa con el medio ambiente ha sido el propósito de esta actuación. Por ello, se ha puesto en marcha la implantación de este protocolo con la participación de 13 áreas municipales, habiéndose definido los planes de actuación para el próximo año.

Responsabilidad Social

Al objeto de lograr una gestión basada en la sostenibilidad social, económica y medioambiental se ha definido durante este año el Marco Estratégico de Responsabilidad Social (MERSO) en el Ayuntamiento de Málaga, habiendo participado 4 áreas municipales como proyecto piloto en el despliegue de esta herramienta.

Protección de Datos

Al objeto de garantizar las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos de carácter personal que obran en poder de las diferentes áreas municipales este año se ha realizado la adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos en 25 áreas y organismos municipales.

Gestión del Conocimiento

A lo largo de 2009 se ha definido el marco de actuación en relación a la Gestión del Conocimiento, tratando de fomentar la optimización de recursos, la motivación del personal, el intercambio de buenas prácticas,.siendo 5 las áreas participantes en este protocolo.
PCCI

El plan de Coordinación y Comunicación Interna supone una pieza clave en la organización. Es por ello, por lo que este año se han sentado las bases para la aplicación de este protocolo que, de forma inicial, ya han aplicado 5 áreas municipales.

Gestión de competencias"

La aplicación de este protocolo es fundamental

para el desarrollo profesional de los empleados/as de esta organización. Por ello, durante este año se ha definido la metodología a seguir y el plan de actuación, habiéndose puesto en marcha en 4 áreas municipales.

Responsabilidad Patrimonial

Durante este año, se ha comenzado con la realización de talleres formativos con el fin de sensibilizar a las áreas afectadas sobre la problemática que supone este tema.

Además de estos protocolos descritos, se ha comenzado a trabajar en la definición de otras herramientas cuyo despliegue se prevé que se consolidará en próximos año, como son:

- Herramientas de Calidad
- Sistema de Indicadores de Gestión
- Cuadros de Mando
- Atención a la ciudadanía

A continuación se detalla cuadro resumen de los departamentos participantes en los diferentes protocolos, insertos en su Sistema de Gestión de la Calidad:

	APLICACIÓN DE PROTOCOLOS PRIORITARIOS - AÑO 2009						
	MEDIO AMBIENTE	RSC	PROTECCIÓN DE DATOS	GEST. DEL CONOCIMIENTO	PCCI	GESTIÓN DE COMPETENCIAS	RESP PATRIMONIAL
Accesibilidad	●				●		
Alcaldía			●				
Aparcamientos		●	●				
Asesoría Jurídica			●				●
Bienestar Social	●				●		
Bomberos	●		●				
Centros de Servicios Sociales					●		
Comercio	●		●	●		●	
Cultura			●				
Distritos			●				●
Empresa MAS CERCA	●		●	●	●		
EMT						●	
ESPAM	●		●	●			
Fundación Deportiva	●						●
Fundación Picasso			●			●	
Gerencia Municipal de Urbanismo		●	●				●
GESTRISAM		●	●	●			
Igualdad de Oportunidades			●				
IMFE	●		●				
Jurado Tributario			●				
LIMASA			●				●
LIMPOSAM			●				
Medio Ambiente			●				●
Palacio de Ferias			●				
Parques y Jardines	●						
Participación Ciudadana			●				
Personal	●	●	●	●		●	
Policía Local							●
Secretaría General			●				
Servicios Operativos	●						
Taxi			●				
Turismo	●		●		●		
Vivienda			●				●

LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA 2010

El próximo año 2010 mantendrá, básicamente, los objetivos marcados para este periodo en el PAC-MIDO. Si bien, como consecuencia de los logros alcanzados en los ejercicios anteriores, 2008 y 2009, y la actual situación de disponibilidad de recursos, las líneas estratégicas serán:

· Consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los departamentos.
· Despliegue de los protocolos aplicados en 2009 en experiencias piloto al resto de unidades.
· Revisión de procedimientos hacia la simplificación administrativa y de procesos.
· Avances en los aplicativos de administración electrónica.

Servicio de Calidad y Modernización

¿CÓMO MEJORAR LA COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNAS? LA AUDITORÍA ACCI-UN DIAGNÓSTICO PREVIO

EL PROBLEMA DE LA COORDINACIÓNYCOMUNICACIÓN INTERNAS (CCI)

Las Administraciones Locales sufren los problemas de la falta de CCI como cualquier otra organización pero, además, este problema se ve incrementado por dos variables específicas de la propia configuración estructural y de funcionamiento de las Entidades Locales:

La excesiva departamentalización o fragmentación horizontal: a la ya de por sí excesiva división en departamentos funcionales que fomenta la actual normativa, se añade una nueva causa de división como consecuencia de los procesos de desconcentración y descentralización, y su repercusión negativa, sobre todo, en la CCI horizontal.

El excesivo número de niveles jerárquicos o longitud de las estructuras: no solo no se reducen en los últimos tiempos sino que se aumentan por razones, entre otras, de posibilidad de aumento retributivo. Ello incide en la CCI ascendente y descendente.

LA CCI visión transversal y cooperativa

Muchos autores postulan que la solución a la mayor parte de los problemas en una organización pasa por la mejora de la comunicación. Aunque a esta elevada importancia se adjunta una elevada resistencia. Esta cultura negativa se produce por:

-Existencia de áreas funcionales o geográficas independientes que llegan a constituir verdaderos "reinos de Taifas". Se producen, por tanto, conflictos funcionales y rivalidades orgánicas entre dichas áreas.

-Un incremento de las estructuras organizativas de las organizaciones, que alargan la pirámide jerárquica y, en consecuencia, los canales de comunicación ascendente y descendente.

-Existencia de un fuerte aparato burocrático que resta agilidad organizativa y tiene tendencia a institucionalizar el conducto reglamentario".

-Carencias en las habilidades recomunicación en mandos intermedios.

-Insuficiencia de medios y soportes de comunicación interna.

LA AUDITORÍA ACCI

La coordinación y comunicación internas son uno de los problemas más acuciantes en las administraciones locales de nuestro país. Para abordar este reto es conveniente una herramienta de análisis situacional, previa a la intervención en mejoras, que facilite el diagnóstico y la planificación de actuaciones. Ese es el objetivo del cuestionario de autoevaluación para la coordinación y comunicación internas, elaborado "ex professo".

El motivo último de esta herramienta es dotar a las administraciones locales de un instrumento de diagnóstico que permita abordar el problema de la

CCI de forma sistemática, progresiva y escalable, operativa y autoaplicable, integrada con otros instrumentos de mejora e insertada en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la organización. Ha de contribuir, además, a la delimitación conceptual y teórica de una variable organizativa, la CCI, tan compleja y de tanta incidencia en la dinámica de la organización, a la vez que enfocada desde tantas aproximaciones e interpretaciones.

EL DESPLIEGUE DEL ACCI

Tras un curso inicial de preparación, se cumplimenta el cuestionario de forma individual y, posteriormente, se realiza una sesión de consenso de la que surge el Plan de Mejora. Tras su finalización un retest nos aporta el nivel de evolución logrado y futuras actuaciones.

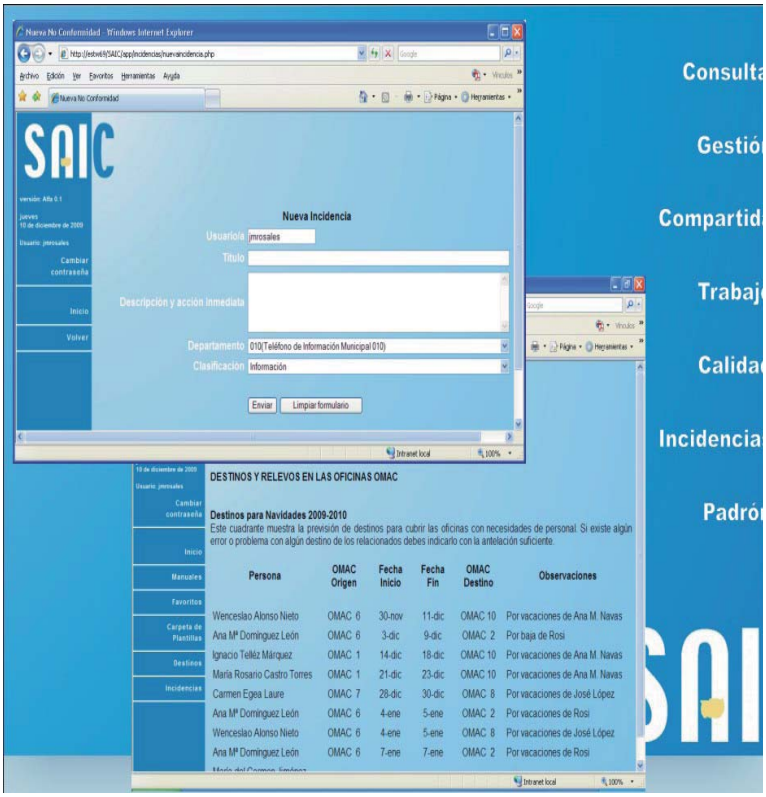
Manuel Serrano Canón
Jefe del Servicio de Calidad y Modernización
Ayuntamiento de Málaga

	Organización tradicional	Organización avanzada
Participación	Escasa y puntual	Participación a todos los niveles
Sistema de Comunicación	Sistemas de comunicación ineficaces o inexistentes	Fuerte desarrollo de los sistemas de comunicación
C. externa	Venta	Marketing público
C. interna	Información de instrucciones	Promoción, motivación, implicación,…

LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EJE DE CALIDAD

Es nuestro tercer año en el servicio de atención a la ciudadanía, las OMACs y, mirando hacia atrás, podemos confirmar que el modelo atencional implantado está asentado, lo que no quita que debamos – como no debía ser menos – seguir mejorando en cuantos aquellos aspectos nos permitan prestar nuestros servicios con más eficiencia, eficacia y calidad.

Ha sido un año de consolidación en cuanto a los volúmenes de atenciones (a fecha de noviembre son más de 230.000) y por ende de las distintas colaboraciones con otras áreas, departamentos y empresas municipales, de las que cabe agradecer la confianza depositada en nosotros y su constante actitud de colaboración.



Cabe prestar especial atención a las realizadas con el O.A. de Gestión Tributaria (Gestrisam) o con el Instituto Municipal de la Vivienda en las dos fases de recepción de solicitudes en las promociones puestas al público. Tanto en uno como en otro caso, la diversificación de los puntos de atención ha incidido de manera positiva en la ciudadanía, que ha contado con 10 puntos más de atención.

Este continuo crecimiento de los niveles de atención debe venir acompañado de acciones que refuercen los aspectos que, desde la perspectiva de la servucción, se deben tener en cuenta: el cliente (en nuestro caso la ciudadanía), los soportes físicos (de entorno y recursos), el personal, la prestación del propio servicio y el sistema organizativo interno.

Este último factor podemos considerar que se ha constituido como la piedra angular de la mejora de la prestación y, consecuentemente, de la satisfacción de los usuarios.

Para ello ha sido de vital importancia la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la ISO, que nos ha permitido, desde le análisis de los procesos, identificar, además de aquellos aspectos propios de la prestación del servicio, qué acciones se podían emprender para "ir un poco más allá" Desde esa perspectiva, hacer hincapié en la comunicación y la formación han sido fundamentales; como igualmente lo han sido para el desarrollo de estos aspectos los recursos informáticos que pone el CEMI a nuestra disposición.

Desde la "cocina del SAIC" se creó un escritorio único de trabajo, al que se tiene acceso desde todos los puestos de las OMAC, en el que, además de encontrarse los documentos y carpetas de trabajo, se ubicaban las novedades y noticias que podían afectar al servicio, amén de datos cuantitativos que permitían el análisis de la marcha del mismo. Por otro lado, la constante colaboración del Centro Municipal de Formación nos ha permitido desarrollar nuevos modelos formativos, adaptados a las especiales condiciones de las OMAC.

Tenemos bien cerca (enero de 2010), con la aplicación de la Ley 11/2007 (LAECSP) y la transposición de la Directiva Europea 2006/123/CE y el desarrollo legislativo que las deben acompañar, una inmejorable oportunidad de avance. La simplificación administrativa, la modernización organizativa y el soporte de las TIC abren la puerta a un nuevo concepto en la relación de la ciudadanía con las distintas administraciones públicas y entre éstas y como resultado de ello, ganaremos todos.

Eduardo Padial Morillas
Jefe del SAIC

LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS DEPARTAMENTOS MUNICIPALES

La Protección al Medio Ambiente es uno de los temas más comentados en la actualidad. A diario escuchamos noticias sobre los efectos del cambio climático, la contaminación de los suelos, la afección del medio natural y sobre la repercusión que esto tiene y tendrá para la población mundial.

Las Instituciones Públicas a todos los niveles (internacional, estatal y local) están trabajando de forma conjunta para resolver problemas medioambientales que afectan a muchos países. Estos días se habla de la reunión de líderes mundiales en Copenhague sobre Cambio Climático. Las administraciones locales deben contribuir y hacer un esfuerzo por mejorar la gestión medioambiental en su ámbito de competencia, con lo que se conseguirá no sólo la protección al medio ambiente en sí mismo, sino un municipio más saludable y más atractivo para vivir.

Sin embargo este trabajo debe comenzar en la propia administración, para que seamos referentes para los ciudadanos y para las empresas e industrias que se encuentran en nuestra ciudad.

Por ello, nuestro Ayuntamiento, además de las competencias de gestión adscritas a diversas áreas, está desarrollando a nivel interno un Plan de Gestión Medioambiental aplicado a la actividad de los departamentos. Como primer objetivo se marca la sensibilización y educación ambiental para todos los trabajadores sobre la importancia de adoptar un código de buenas prácticas ambientales en nuestra labor diaria.
Para esta primera fase, el Servicio de Calidad del Ayuntamiento, en colaboración con otras áreas, entre ellas el Área de Medio Ambiente, ha puesto en marcha un protocolo medioambiental que está aplicando de forma voluntaria en algunos departamentos. La aplicación de este protocolo se desarrolla en varias fases:
- Sesión formativa de aplicación del protocolo medioambiental, sobre la metodología a seguir, común a todos los departamentos.
-Identificación de aspectos ambientales mediante la realización de un cuestionario donde, de forma muy general, se hace referencia a los aspectos ambientales más característicos que puede tener una administración pública. Así sabemos el punto de partida en el que nos encontramos para establecer metas de trabajo.
-Valoración de los aspectos ambientales detectados mediante unas tablas de clasificación del impacto ambiental producido.
-Identificación de los aspectos más significativos por departamento.
-Identificación de las posibles situaciones de emergencia desde el punto de vista medioambiental.
-Implicación de empresas colaboradores con el Ayuntamiento de Málaga.
-Definición de objetivos, metas e indicadores sobre aquellos aspectos significativos sobre los que vamos a actuar.

Anualmente se analizará la consecución de los objetivos medioambientales por departamento y se establecerán nuevo objetivos para el año en curso.
Los departamentos tienen muchos aspectos sobre los que se puede trabajar y de los cuales podemos obtener beneficios, no sólo desde el punto de vista medioambiental, sino también del económico, optimizando aquellos recursos con los que se cuenta.

Cierto es que en la mayor parte del Ayuntamiento los aspectos ambientales significativos se corresponden con la generación de residuos y el consumo de recursos naturales, pero si en la medida de lo posible somos capaces, por ejemplo, de disminuir el consumo de papel mediante la reutilización del mismo, estaremos fomentando medidas de ahorro económico y protegiendo el medio ambiente, tanto por el consumo de recursos naturales como por la generación de residuos.

Como idea final comentar que la Protección al Medio Ambiente es una responsabilidad de todos, personal y profesional, y que debemos contribuir en la medida de nuestras posibilidades a la preservación del medio natural por nosotros mismos y por las generaciones futuras.
Por último, dar gracias a los departamentos que han comenzado a trabajar en este proyecto, entre ellos Medio Ambiente, Fundación Deportiva, SSOO, IMFE, Parques y Jardines, Más Cerca, Bienestar social, Accesibilidad Universal, ESPAM, Personal, Bomberos, Turismo y Sanidad.

Mónica Sánchez Álvarez
Técnico del Servicio de Calidad y Modernización

DIRECTIVA DE SERVICIOS: CAMBIOS EN NUESTRA ADMINISTRACIÓN QUE NOS ACERCAN A EUROPA

Directiva de servicios "génesis del cambio"

El sector servicios ocupa el 70% del PIB de la Unión Europea y genera más del 65% del empleo en la misma, convirtiéndose en el sector más importante de la UE.
Este motivo, unido a la intención de la Unión Europea de relanzar la Estrategia de Lisboa, mediante la cual la UE pretendía convertir su economía en "La economía del conocimiento, más competitiva del mundo, antes del 2010, capaz de un crecimiento económico duradero acompañado por una mejora cuantitativa del empleo y una mayor cohesión social", son los motivos que han generado que desde el año 2006 dispongamos de una Directiva propia para los Servicios (2006/123/CE), motivadora de un cambio en toda Administración (Estatal, Autonómica y Local) que ha de completarse antes del próximo 28 de Diciembre.

El objetivo a conseguir

El objetivo principal que persigue la Directiva es "Crear un auténtico mercado único de servicios, que permita a los prestadores de dichos servicios (en especial a las PYMES) extender sus operaciones más allá de sus fronteras nacionales y beneficiarse del mercado interior".

Mecanismos a aplicar

Para lograr este objetivo la Directiva propone una serie de mecanismos generadores de ese cambio como son:
-La simplificación Administrativa de Trámites y Procedimientos que faciliten y agilicen el acceso a una actividad de servicio y aporten valor.
-Creación de una Ventanilla Única de Servicios, donde los trámites y procedimientos, anteriores se ofreciesen a prestadores y usuarios de forma telemática, y además cumpliese la función de ser el punto único de información administrativa.
-Eliminar los obstáculos jurídicos y administrativos al desarrollo de las actividades de servicio, evaluando para ello la compatibilidad de los regímenes de autorización existentes, basándose en los principios de no discriminación, proporcionalidad y justificación. Asimismo propone la eliminación y evaluación de requisitos jurídicos restrictivos que persisten en la legislación de algunos estados.
- Establecer una auténtica cooperación entre los estados miembros.
Todo ello, con la intención de facilitar la libre prestación temporal de los servicios transfronterizos, a la vez que se refuerzan los derechos de los usuarios y garantizan la seguridad de los servicios.

Cambios en las diferentes administraciones autonómicas

La intención por parte del Estado de incorporar las directrices marcadas por la Directiva a nuestro ordenamiento jurídico, han dado como resultado una nueva Ley y un anteproyecto de Ley pendiente de aprobación:
-La Ley recibe el nombre de "Anteproyecto de Ley sobre el Libre Acceso a los Servicios y su Ejercicio" cuya misión es completar la transposición de la Directiva al ordenamiento jurídico español.
-El anteproyecto de Ley por su parte recibe el nombre de "Ley Ómnibus", su objetivo es la modificación de 47 leyes cuyas disposiciones no estaban de acuerdo con la normativa propuesta por la Directiva de Servicios y la Ley de Libre Acceso a los Servicios y su Ejercicio.
Los E.E.L.L. como responsables de las competencias que tiene delegadas por parte de la Administración General y Autonómica, tienen la obligación de transponer la directiva sobre sus normativas afectadas, ya que el incumplimiento de la transposición originará la responsabilidad de las Administraciones Públicas que no lo hubiesen realizado, aún estando la legislación estatal y autonómica en evaluación y a falta de escasos días para que se cumpla el plazo máximo de transposición.

Miriam González Aguilar
Asesora del Servicio de Calidad y Modernización

CMF ORGANIZA UN CURSO EN LA ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL

Un centenar de pompas de jabón inundaron el parque infantil de la guardería municipal de Málaga el pasado mes de septiembre. Con motivo de que los niños disfruten aprendiendo en sus primeros años de escolarización, el Centro Municipal de Formación dentro de su programación anual, organizó un curso para las/os profesionales de la Escuela Infantil Municipal con el objetivo de ilustrar nuevas formas de entretenimiento y formación a través de las manualidades. El curso fue desarrollado por Raquel Bustamante, quien se encargó de enseñar a través de ejercicios prácticos y divertidos, novedosas técnicas de entretenimiento que luego se transmitirán a los más pequeños. Entre ellas, hacer burbujas de jabón, fabricar y pintar porcelana, etc

JORNADAS DE ATENCIÓN AL MENOR

Desde el mes de octubre se viene desarrollando un programa formativo organizado por el Centro Municipal de Formación y el Área de Bienestar Social (Sección de Familia y Menores) que pretende abordar de manera integral la atención a menores en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios.

Para ello habrá unas sesiones globales y otras grupales en los CSSC, así como un ciclo de conferencias abiertas a la ciudadanía a principios de 2010.

TERCERA FASE DEL PROGRAMA FORMATIVO SOBRE LA ATENCIÓN AL MENOR

Un ciclo de conferencias con temática sobre "La problemática actual de menores y la problemática social" cerrará la tercera fase del programa formativo sobre la atención al menor. Esta etapa forma parte de un programa instructivo que nace de las necesidades formativas expuestas por los diferentes profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios (Directores, Trabajadores Sociales y Educadores Sociales) a la Sección de Coordinación del Área de Bienestar Social.

Aunque aún está por determinar, el desarrollo de los ciclos tendrán lugar en enero, febrero, marzo y abril. A su vez, se contará con la colaboración de ponentes prestigiosos y reconocidos como el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo.

SEMINARIO PARA LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA (BOLKENSTEIN) A LAS ORDENANZAS Y REGLAMENTOS LOCALES

Directiva de servicios "génesis del cambio"

El pasado día 14 de diciembre se celebró en el Salón de Actos de Unicaja de la Plaza de la Marina el Seminario Práctico para la Transposición de la Directiva de Servicios (Bolkenstein) a las Ordenanzas y Reglamentos Locales, organizado por el Área de Personal, Organización y Calidad a través del Centro Municipal de Formación, el Colegio de Secretarios Interventores y Tesoreros de la Administración Local, contando en este ocasión con la colaboración de la Fundación de Asesores Locales.

Esta acción formativa surge a propósito de la inminente entrada en vigor de la Directiva, que tanta incidencia va a tener en la Administración en general y muy especialmente en la Administración Local.

Acudieron representantes prácticamente de todos los Departamentos Municipales, así como de los Organismos Autónomos contando, igualmente, con la participación de empleados públicos de otras Entidades Locales.

Se contó con la participación de D. Juan Antonio Aybar Redondo, Presidente del Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de Málaga y D. Carlos Gómez Cambronero, Director General del Área de Personal, Organización y Calidad del Ayuntamiento de Málaga que fueron los encargados de inaugurar el seminario. Como ponentes del mismo participaron D. Venancio Gutiérrez Colomina, Secretario General del Ayto de Málaga y profesor de Derecho Administrativo de la UMA, Dª. Milagros Pérez Pérez, Coordinadora General de Presidencia del Ayto de Jerez, D. Juan Ramón Orense Tejada, Oficial Mayor del Ayto de Málaga y Dª. Margarita Mata Rodríguez, Jefa del Servicio de Coordinación Jurídico Administrativa del Ayto de Málaga.

Los temas tratados fueron de gran interés para todo los asistentes; se dio una primera Introducción de la Directiva de Servicios y su incorporación al Ordenamiento Jurídico Español (Ley 17/2009 (Ley paragüas), futura Ley ÓMNIBUS...) para posteriormente adentrarnos en los modelos específicos de aplicación de la directiva a nivel local, en los Ayuntamientos de Málaga y Jerez.

El Ayuntamiento de Jerez es uno de los Ayuntamientos más avanzados en lo que se refiere a la aplicación de dicha directiva a nivel local. En la exposición se dieron ejemplos de cómo están aplicando la directiva y se dieron recomendaciones muy concretas de las actuaciones llevadas a cabo.

En la sesión de tarde se abordó de manera práctica la transposición de la Directiva a diversas Ordenanzas Municipales coordinados por D. Juan Ramón Orense y Dª Margarita Mata.

Centro Municipal de Formación

NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS ARCHIVOS LOCALES

Las IV Jornadas Técnicas de Archivos en la Administración local han sido todo un éxito. El pasado 22 y 23 de octubre las jornadas organizadas por las Áreas de Personal, Organización y Calidad (Centro Municipal de Formación) y el Área de Cultura, Educación y Fiestas del Ayuntamiento de Málaga congregaron a un centenar de asistentes en el Museo del Patrimonio Municipal de Málaga. El encargado de inaugurar el acto fue el Delegado de Cultura D. Miguel Briones que destacó la importancia de los Archivos Locales de Gestión como uno de los pilares básicos sobre los que se asienta la actividad diaria de cualquier Administración. Además, la cercanía de la Administración Local al ciudadano por medio electrónico hace que se oferten cada vez más y mejores servicios, contribuyendo a ello las políticas de calidad para satisfacer al usuario final.
El tema fundamental, y que despertó un gran interés en el encuentro, fue la implantación de las nuevas tecnologías en la Administración local, con objeto de conseguir una mayor eficacia y eficiencia de los servicios públicos.
Entre los sistemas de gestión informatizados destaca @rchiva, una herramienta básica y horizontal para la gestión informatizada de todo los tipos de archivos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con los principios generales de organización y funcionamiento de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Coordinadora del Sistema de Información @rchiva de la Junta de Andalucía, Dª Mª Isabel Valiente Fabero señaló que @rchiva tiene entre sus objetivos modernizar y agilizar la gestión documental, facilitar a los ciudadanos, a través de la gestión documental integral, el ejercicio del derecho de acceso a los registros y documentos y a la información que estos contienen y facilitar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a disponer de las fuentes documentales que permitan construir su memoria histórica social.

"La enorme complejidad que requiso instalar el sistema @rchiva en la Junta de Andalucía, dada la gran variedad archivística que contempla la comunidad fue valorada por La Fiscalía General del Estado que optó por la implantación del sistema @rchiva como una de las herramientas más completas y eficaces de las existentes", explicó Dª María Luisa Conde Villaverde (área de Gestión de la Información. Unidad de Apoyo Al Fiscal General del Estado). Y añadió: "Me parece muy importante destacar el avance que supone dentro del conjunto de reformas y transformaciones encaminadas a la modernización de la Institución, la existencia de un Sistema de Información concebido y diseñado como herramienta al servicio de la unidad de actuación, que es desde su definición en el siglo XIX la piedra angular del funcionamiento del Ministerio Fiscal".

Inauguración acto

Desarrollo de las Jornadas

La e-administración

Como se apuntó en las jornadas, el Ayuntamiento de Málaga ha concebido el despliegue de la e-Administración en general y, por tanto, de todas y cada una de las obligaciones y otras actuaciones opcionales que prescribe la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en torno al Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y Desarrollo Organizativo 2008-2011. Así se define 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 la calidad de los servicios. Las Jornadas fueron clausuradas por el Tesorero del Ayuntamiento de Málaga, D. Rafael Talavera, que destacó el alto nivel de las ponencias presentadas, así como la participación de las empresas colaboradoras (Vinfra, Baratz, Oyga, Archygest y Ever Team) y agradeció el interés mostrado por los asistentes a las mismas, invitando, igualmente para la V Edición de las Jornadas a celebrar en el año 2011.

LA RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL UN OBJETIVO TRANSVERSAL

La sociedad actual requiere de los gestores de cualquier organización un cambio cultural y gerencial acorde a un entorno y una realidad social de "tolerancia 0" con el riesgo, en cualquiera de sus vertientes, ya sea esta laboral, medioambiental, social, operativo o estratégico.
Esto nos obliga inexorablemente a formar y a capacitar a nuestros profesionales en este nuevo entorno social, y por tanto requerimos de profesionales expertos en el "Diseño de soluciones que proporcionen seguridad jurídica a la actividad, a los usuarios de los servicios que prestamos o a cualquier persona que en cualquier momento pueda verse afectada o interaccionar con el desarrollo de la actividad u objeto de nuestra Organización, con independencia de que esta sea pública o sea privada"

La principal herramienta para hacer frente a este reto debe ser la "gestión del conocimiento", y en tal sentido el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, en el marco del Plan de Calidad, ha organizado entre los días 16 y 20 de Noviembre un Curso de Formación y Capacitación (Coaching) en materia de Gestión de la Responsabilidad Patrimonial de la Entidad Local. Este curso se ha desarrollado con la participación de la Entidad MARSH, Consultor de Riesgos y Seguros, con la colaboración en la última jornada de la Asociación de Profesionales de Gerencia de Riesgos de Andalucía (APGRA).
Los objetivos del curso han sido:
-Proporcionar una visión diferente a los profesionales del Ayuntamiento de Málaga involucrados en la Gestión de la Responsabilidad Patrimonial, de cómo ante una situación de aumento considerable de las reclamaciones, es posible y compatible el afrontar con garantía de rigor y transparencia, e igualdad de trato a los ciudadanos, con un mayor celo profesional en la defensa del interés general, que no puede ser otro que la correcta administración del patrimonio público.
Para ello se han desarrollado dos Jornadas formativas los días 16 y 17 de noviembre.
Ofrecer un "benchmarking" o "proceso comparado" con la realidad de otras Administraciones similares, valorando la realidad de los problemas del día a día en virtud de la tendencia jurisprudencial en esta materia, para lo cual se han desarrollado una serie de Jornadas de Consultoría, que se han desarrollado los días 17, 18 y 24 de noviembre.

Realizar una Jornada Técnica de puesta en escena de la realidad de la Gestión de la Responsabilidad Patrimonial realizada, con la colaboración del Magistrado de lo Contencioso Administrativo, D. José Manuel Borrero Álvarez, en cuya Jornada se resaltó la importancia de la declaración de los técnicos municipales; la preparación previa del acto judicial y la prueba pericial.
En un mundo donde las actividades profesionales se "judicializan" cada vez más, la formación y el coaching son

las únicas herramientas actualmente viables para conseguir una mayor seguridad jurídica para cualquier actividad.

SERVICIO DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN

PROGRAMA FORMATIVO 2009/10

VI Jornadas de Modernización y Calidad

29 y 30 de abril 2010 (por confirmar)
Málaga

Organiza

- Área de Personal, Organización y Calidad del Ayuntamiento de Málaga
- Federación Española de Municipios y Provincias

El avance de programa puede consultarse en el apartado de calidad y modernización de la pagina web:
www.calidad.malaga.eu

Los interesados en participar en ellas deben remitir solicitud de asistencia o exposición de buenas prácticas

Feliz Navidad

Os deseamos desde el Servicio de Calidad y Modernización, el CMF y el Servicio de Atención Integral al ciudadano (SAIC)