Revista Calidad

Nº25 - Junio de 2011

Delegación de Economía, Hacienda y Turismo

Nuevas instalaciones CMF
Presentación del Proyecto SIMAD

Sumario

3 Presentación de la Delegada

4 Líneas o ejes de trabajo y objetivos para 2011.

Día de la Calidad.

5 IX Día municipal de la calidad.

7 Certificaciones.

8 Premios.

Proyecto SIMAD.

9 Plan SIMAD.

10 La "simplificación" una oportunidad de mejora.

10 Una administración "agil y accesible" un derecho ciudadano.

11 La e-administración.

13 La reducción de cargas administrativa (rca) y la ventanilla única de directiva de servicios.

14 Prorama atiende. La perspectiva de la atención a la ciudadanía.

Expertos opinan del Plan SIMAD.

15 Virginia Moreno.

17 Alberto Galofré.

18 Juan Torrubiano.

Centro Municipal de Formación.

19 Nueva sede cmf en c/ palestina.

Consejo de redacción

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

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

Centro Municipal de Formación
C/Palestina nº7
Málaga 29007
Telf: 951 92 60 29
formacion@malaga.eu
calidad@malaga.eu

Diseño, maquetación y realización

J. Ramón Díaz R-Valdés

Presentación de la Delegada.

Aprovecho este número, el 24 de la Revista de Calidad, para dirigirme a todas las personas que nos siguen con asiduidad y a quienes, quizás por primera vez, se asomen a este nuestro lugar de comunicación; y lo hago para transmitir mi compromiso y mi apoyo al proyecto de modernización y calidad de nuestro ayuntamiento en estos próximos cuatro años, en este nuevo periodo corporativo.

El PAC-MIDO 2008-11 finaliza y ya se está elaborando el próximo Plan. Con toda seguridad que en esta etapa que acabamos de iniciar lograremos sustanciar, hacer visibles, tangibles, trasladar a logros manifiestos los esfuerzos por la mejora llevados a cabo en estos últimos años y que la sociedad nos reclama.

El Plan de Calidad se alineará, muy especialmente, con el Plan de Simplificación Administrativa, cuyo proyecto fue aprobado en abril por la Junta de Gobierno Local y el Plan de intervención y despliegue se presenta estos días. Es éste el gran reto que nuestro ayuntamiento tiene por delante en estos momentos y por un amplio espacio de tiempo.

Hace tiempo que se viene trabajando, en casi todos los Departamentos, por desarrollar actuaciones de modernización y mejora de los servicios, y no solo desde la perspectiva de Calidad o mejora de los procedimientos sino, también, desde otros ámbitos de cambio, de reorganización, de nuevos sistemas informáticos, medida y evaluación de las actividades, gestión de recursos, etc. Son acciones que se han venido desplegando en la mayoría de los Departamentos, bien es verdad que con distinto ritmo o prioridad.

Por otro lado, en estos últimos años han entrado en vigor una serie de leyes y normativas (la Directiva de Servicios Europea, la Ley 11 de Acceso Electrónico,…) que nos obligan a repensar el funcionamiento interno para poder abordar las mejoras requeridas en la atención y tramitación de la ciudadanía.

Además, la situación económica por la que atraviesan, y seguirán atravesando, nuestras administraciones, nos empuja a buscar nuevas formas de gestión que permitan, con menos recursos, abordar los retos que la ciudad y la ciudadanía del siglo XXI nos demandan.

Pues bien, es el momento de que todos los esfuerzos que se han venido haciendo por la mejora y la modernización los pongamos en valor y demos ese salto, cuantitativo y cualitativo, en la gestión municipal, en general, y en la simplificación administrativa, en concreto, que nuestro ayuntamiento sabe, puede y debe dar.

Como plantea el Plan SIMAD, sólo podremos lograr el éxito con una visión integral de este reto corporativo, desde una perspectiva transversal y de responsabilidad compartida, desde un marco de implicación colaborativa, y con el esfuerzo coordinado en la resolución de los problemas y dificultades que este tipo de cambios necesariamente conlleva.

Desde mi responsabilidad política, os aseguro mi compromiso decidido en el liderazgo de este proyecto de cambio, en esta "revolución controlada" que debe suponer la simplificación de nuestros procesos, trámites y actividades en pro de un mejor servicio a la ciudadanía y a nuestro entorno de ciudad.

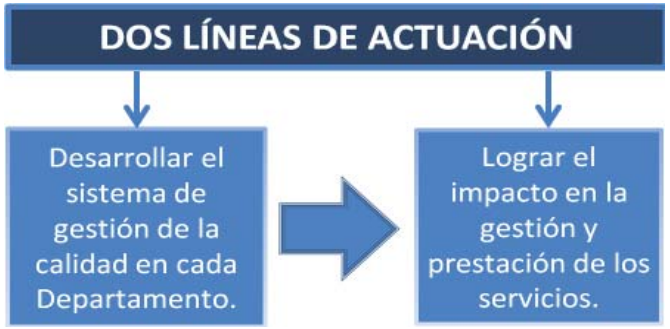
Aunque ya hemos comprobado en proyectos anteriores vuestro apoyo, esta vez, por la magnitud de la tarea, por la trascendencia del cambio hacia la ciudadanía y la sociedad malagueña, os pido un especial esfuerzo de colaboración activa; es este un proyecto transversal a toda la organización municipal, de hecho lo desarrollan conjuntamente la Secretaria General, el CEMI y nuestro Área de Personal, Organización y Calidad.

Entre todos y todas, de forma colaborativa y coordinada, desde la perspectiva de que ha de ser una misión compartida a todos los niveles, lo conseguiremos y, por tanto todos nos beneficiaremos, primero la ciudadanía, luego el personal municipal y, por ello, el propio ayuntamiento como Institución.

Carolina España Reina
Tte. Alcalde Delegada de Economía, Hacienda y Turismo

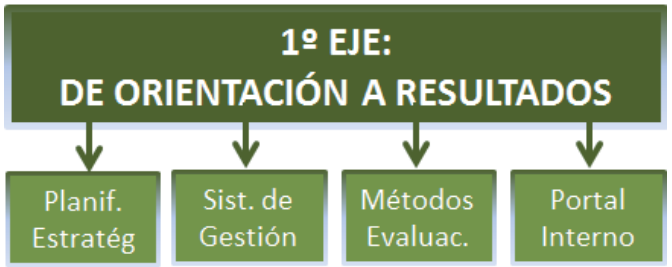
LÍNEAS O EJES DE TRABAJO Y OBJETIVOS PARA 2011.

Para las actuaciones a desarrollar en el Plan de Calidad durante 2011, la Comisión Técnica aprobó dos líneas básicas de trabajo, que no dejan de ser las líneas de actuación que habrá que desarrollar, también, en un futuro, a medio y largo plazo, en los próximos ejercicios:



Estas líneas se concretan en 3 ejes de trabajo:

- *1er Eje:* El despliegue de un Sistema de Gestión que busque y facilite resultados reales y mejoras en la prestación de los servicios a la ciudadanía. Línea clave en momentos de limitación de recursos, de exigencia del entorno en la gestión.

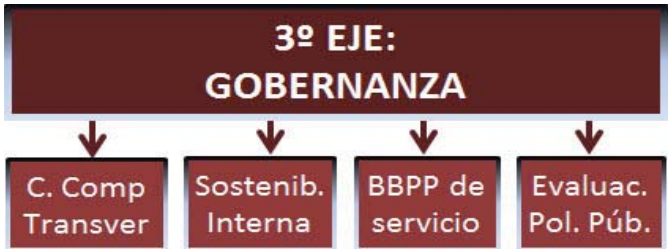


- *2º Eje:* Afrontar los retos para la mejora de la atención al usuario y la facilitación de la tramitación que suponen las nuevas normativas sobre administración electrónica, simplificación, ventanilla única o sobre reducción de cargas administrativas, que aligere la tramitación tanto a las empresas como a los propios ciudadanos.

Este 2º eje se concreta en dos bloques de actuación, el primero de simplificación:

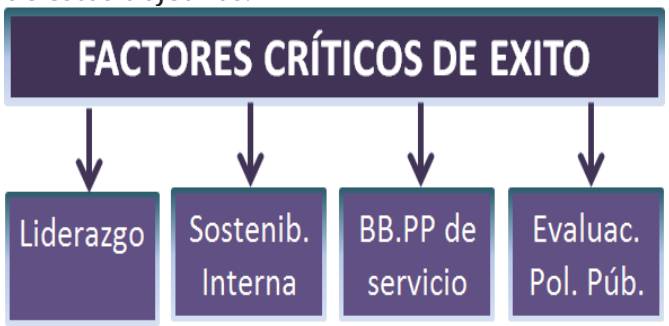
El segundo de mejoras en la atención a la ciudadanía:

- *3er Eje:* se centra en impulsar actuaciones que aseguren el desarrollo sostenible de nuestros departamentos, así como el fomento de la Gobernanza y la participación, la transparencia y las buenas prácticas en la gestión y la prestación de los servicios:



Estos ejes de actuación, insistimos serán el campo de trabajo en los años venideros: buscar resultados (hacer más y mejor con menos), simplificar y diversificar los canales de información y tramitación (ponérselo fácil a la ciudadania-empresa), y de forma participativa y transparente (el buen gobierno) son las metas a conseguir.

Pero solo podrán conseguirse si se cumplen una serie de factores fundamentales para el éxito de estos objetivos:



Manuel Serrano Canón.
Jefe del Servicio de Calidad y Modernización.

IX DÍA MUNICIPAL DE LA CALIDAD.

Por noveno año consecutivo se ha celebrado el Día Municipal de Calidad, acto de reconocimiento a las actuaciones desarrolladas durante el año anterior al amparo del Plan de Calidad.

La IX edición del Día Municipal de la Calidad fue presidida por D. Francisco de la Torre Prados , alcalde de la capital; Doña Carolina España Reina, Tte. Alcalde Delegada de Economía, Hacienda y Turismo; D. Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza, Director del Área de Personal, Organización y Calidad.

Se inició el acto con una breve presentación de la Guía Municipal de Servicios, actualizada para 2011 con los nuevos teléfonos municipales, y las Cartas de compromisos desarrolladas durante el pasado ejercicio. El Jefe del Servicio de Calidad realizó un breve balance de las actuaciones en el 2010 y presentó los ejes de actuación del futuro.

A continuación se procedió a la entrega de los certificados de mantenimiento y renovación de sistemas de calidad, basados en la norma ISO 9001, y otras aplicaciones llevadas a cabo en los diversos departamentos municipales durante 2010. r

Tras la entrega de los premios a la Calidad, correspondientes a la convocatoria de 2010, se cerró el acto con la intervención del Alcalde.

Balance de actuaciones en 2010

Recordemos las dos líneas u objetivos de planificación para el año 2010:

- La elaboración del Plan de Acción Departamental anual en Calidad (PAD) en las unidades de gestión con la nueva metodología. El 89% de los Departamentos lo han elaborado y desplegado.

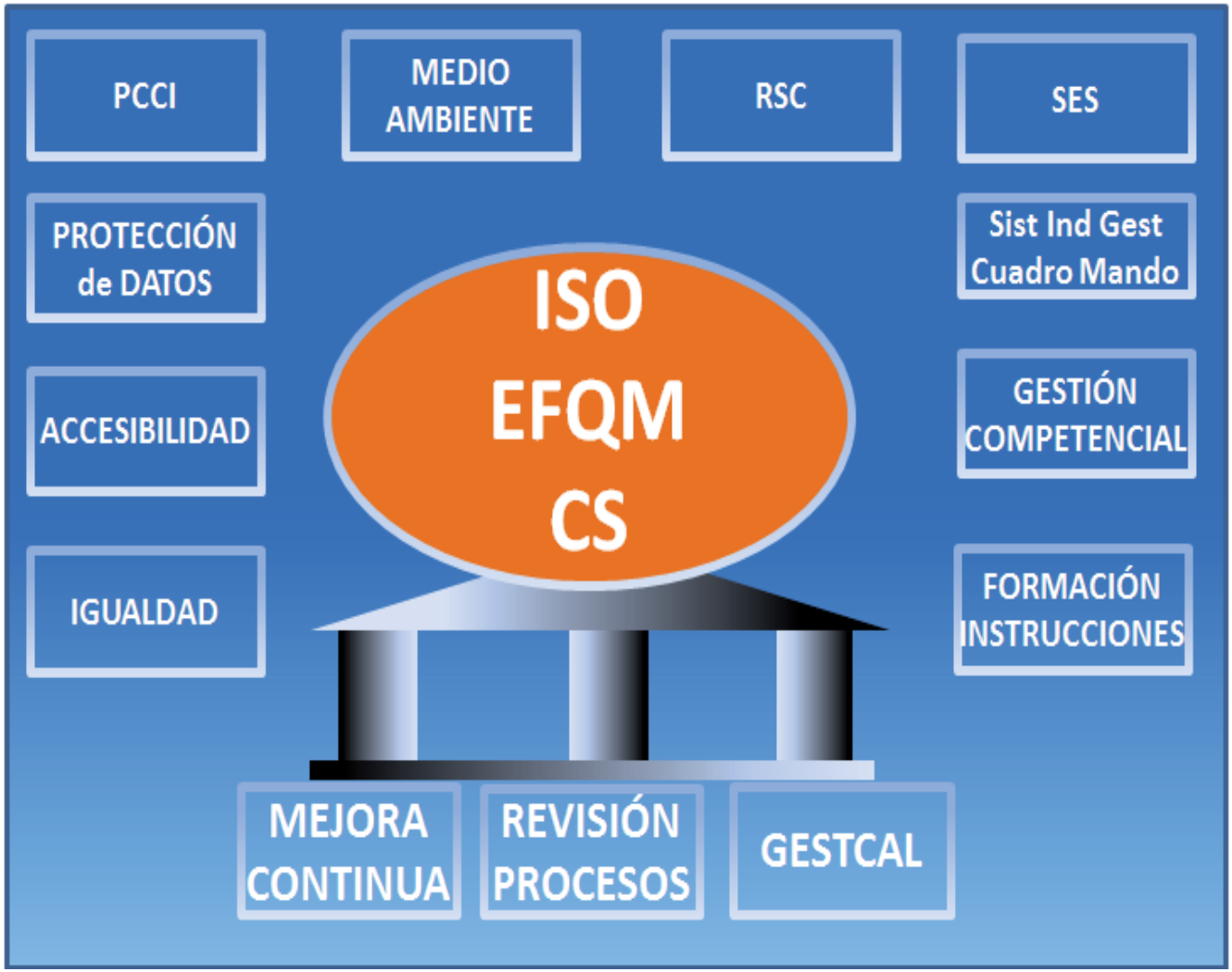
- El desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como instrumento de soporte y ayuda a la gestión competencial de cada Departamento; se estructura en torno a la intervención en procesos, y a través de la certificación en ISO 9001, donde se van desarrollando e integrando el resto de instrumentos y herramientas recogidas en el PAD.

En cuanto al sistema de Calidad, se han renovado 40 certificados, que corresponden a 43 departamentos municipales, de los que Alcaldía, Juventud, Personal y Vivienda han ampliado su alcance. Con ello, en torno al 85% de los departamentos municipales tiene certificados sus procesos claves.

Otras certificaciones en Gestión Medioambiental, Seguridad o acreditaciones del Modelo Europeo de Calidad (EMT, LIMASA, GESTRISAM y la Escuela de Seguridad). Es igualmente resaltable las certificaciones llevadas a cabo por LIMASA en materia de Responsabilidad Social Corporativa e Innovación, en ambos casos experiencias pioneras en su sector a nivel nacional. Se han mantenido las 14 Cartas de Servicio.

En cuanto a los protocolos de actuación:

- Sistema de Indicadores de Gestión o el Cuadro de Mando.
- Adaptación de los datos de carácter personal a la legislación vigente en materia de Protección de Datos.
- Puesta en marcha de Planes de Comunicación y Coordinación Internas en 4 departamentos .
- Evaluación de la satisfacción:
  - o Se ha desplegado el Sistema de Evaluación de la Satisfacción.



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- o Otros aplicativos de evaluación (encuestas, ómnibus, grupos focales, ...
- o Análisis para la mejora del sistema de Quejas y Sugerencias.

- Otros sistemas:
  - o Él protocolo de Gestión medioambiental en 14 Departamentos.
  - o Despliegue del Marco Estratégico de Responsabilidad Social (MERSO) en 4 Departamentos.

Algunos datos relativos al SAIC durante 2010:

- En las Oficinas Integrales (OMACs): se han llevado a cabo 259.140 informaciones y trámites.
- En el teléfono centralizado 010 se han atendido 132.312 llamadas.
- En cuanto a Quejas y Sugerencias, se han recibido y dado respuesta a 5.061.
- Avisos en la Vía Pública (sistema GECOR): se recibieron 35.691.
- 40 formularios fueron revisados para adaptarlos a la nueva normalización e insertarlos en la web.

Siglas Utilizadas:

PCCI: Plan de Cooordinacioón y Comunicación Internas.
RSC: Responsabilidad Social Corporativa.
SES: Sistema de Evaluación de la Satisfacción.
CS: Cartas de Servicio.
GESTCAL: Gestión de Calidad.

Servicio de Calidad y Modernización

CERTIFICACIONES.

Como en años anteriores, en el Ayto de Málaga, contamos con la participación de AENOR, BSI, BV, IQM y SGS, como empresas certificadoras de los procesos de Calidad a través de la Norma ISO 9001.

Este año en concreto, se ha hecho un esfuerzo, a través de reuniones de planificación y establecimiento de factores de mejora, para avanzar en el objetivo de que la auditoría sea un instrumento adaptado a la realidad de una administración como la nuestra y, sobre todo, sea decisiva en la mejora del sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Recordemos que nuestro gran objetivo es que los servicios a la ciudadanía mejoren, que el SGC contribuya a ello y que la auditoría facilite ese objetivo. Nuestro agradeciemiento a estas empresas por su colaboración.

Los responsables de las 5 empresas certificadoras, hacen entrega de los certificados.

El representante de AENOR le entrega sus certificación a SMASSA.

El representante de Bureau Veritas Quality le entrega su certificación a las Juntas Municipales de Distritos.

El representante de IMQ le entrega su certificación al Patronato Botánico.

El representante de AENOR le entrega sus certificació a SMASSA.

El representante de BS le entrega su certificación a Parques y Jardines.

PREMIOS.

PREMIOS CONCEDIDOS CORRESPONDIENTES A LA CONVOCATORIA DE 2010.

Premios a la Excelencia, por Departamentos.

1er premio: LIMASA.

PROYECTO: Seguimiento y control del Plan estratégico derivado de la integración de sistemas de gestión.

2a premio: Área de Playas.

PROYECTO: Implantación de un sistema acústico para facilitar el baño a deficientes visuales.

Premio a las Buenas prácticas, por unidad o grupo de trabajo.

1er premio: SECRETARÍA GENERAL

PROYECTO:Tablón de anuncios electrónico único Municipal.

PERSONAL PREMIADO:

Da Margarita Mata Rodríguez.

Da Inmaculada García Polo.

D. Diego Jiménez Rodríguez.

Da Esther Antolín Moreno.

D. Miguel Angel Carrasco Crujera

2a premio: Igualdad

PROYECTO: Sensibilización y formación en igualdad y género del personal masculino en el Ayuntamiento.

PERSONAL PREMIADO:

Da. Gema del Corral Parra

D. Fernando Romero Jauregui

Da. Fuensanta García Carrasco

D. Francisco Cabello Fernandéz

Da.Ana Galán Montenegro.

Da.Adela Marcos Arroyo.

3er premio: LIMASA

PROYECTO:El cuadro de mando integral como herramienta de análisis, priorización, medición y seguimiento de estrategias.

PERSONAL PREMIADO:

D. Miguel Angel Pérez Alonso

Da.Ma. Angeles Fernández Pacheco

D. Ignacio Menéndez Menchaca.

Da. Ana Ma. Gonzalez Páez.

D. Ricardo Rubio Doblas.

Premio a la Innovación o a empleado/a.

1er Premio: EX AEQUO Igualdad y Policia Local.

PROYECTO Dept Igualdad: Grupo terapéutico de adolescentes víctimas de violencia.

A Don Evaristo Guerrero Alarcón.

PROYECTO Dept Pol. Local: Mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía en el acceso a los expedientes de accidentes de tráfico.

A Doña Angelica Cuenca Pérez.

2a premio: A D. Enrique M. Ferrer Contreras

PROYECTO: Automatización del sistema integral de indicadores de gestión de la GMU, obras e infraestructuras.

Plan SIMAD.

EN QUÉ CONSISTE EL PLAN PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (SIMAD)

¿Por qué un Plan para la simplificación?

El pasado 8 de abril la Junta de gobierno Local aprueba un proyecto, donde se definen las líneas estratégicas a seguir para elaborar un Plan para la Simplificación Administrativa. Y ello, debido a tres requerimientos:

- Se recibe petición del MPTYAP para implantar la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.
- El mismo ministerio requiere, a los 20 mayores Ayuntamientos que, en 2011, implanten reducción de cargas administrativas en un 30%.
- El CEMI se dispone a abordar el despliegue de la administración electrónica (muy avanzada la plataforma) y traslada la obligatoriedad de abordar el Plan de Seguridad.

¿Para qué un Plan SIMAD?

Ya en el proyecto citado, parece necesaria una planificación si se quiere lograr el éxito en "abordar el cumplimiento de la Ley 11/2007 y de la Directiva 2006/123/CE de forma decidida, coordinada e integral a toda la corporación municipal, con un enfoque de mejora de los servicios a la ciudadanía y como una oportunidad de simplificación y modernización de la gestión municipal".

Es decir, hay que planificar para lograr los objetivos:

- En el menor espacio de tiempo posible.
- Con la mejor gestión de los recursos.
- Cumpliendo con la normativa y las directrices corporativas.

¿Cómo ha de abordarse?

Necesariamente, de forma integrada y coordinada, desde una perspectiva transversal y de misión compartida por todos. Es decir, abordando en conjunto:

- Reducción de cargas administrativas (RCA): del esfuerzo que dedican empresas y ciudadanos al gestionar con la Administración.
- Simplificación administrativa (SA): facilitar el acceso a los servicios.
- Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS): punto único e integral, tanto de gestión como de información.
- Administración electrónica: soporte de todas las actuaciones.

¿En qué consiste?

Muy sintéticamente:

1. En primer lugar revisar todos nuestros procedimientos, trámites y servicios, para simplificarlos al máximo.
2. Ver cómo puede afectarles la Directiva de Servicios.
3. Ver cómo pueden mejorarse los momentos y vías del contacto-atención al usuario.
4. Planificar su gestión informatizada (sin papeles).
5. Redefinir los nuevos procedimientos-trámites.
6. Redefinir normas internas, estructuras transversales, puntos integrales,… a nivel corporativo.

¿Dónde se desarrolla?

La visión de integración en la tramitación-información, que marca la normativa, hizo reflejar en el proyecto aprobado en abril textualmente:

"Hasta tanto se decida, se trabajará sobre la hipótesis de que afecta a todos los Departamentos incluidos en el PAC-MIDO (Áreas, Juntas de Distrito, Organismos y Empresas municipales). El Plan de julio argumentará jurídicamente el alcance".

¿Cúando abordarlo?

Dada su complejidad el Plan se ajustará a los siguientes pasos:

1. Aprobación del proyecto inicial en JGL el 8-IV-2011.
2. Elaboración del Plan de despliegue de abril a junio.
3. Aprobación el Plan SIMAD primera quincena de julio.
4. Despliegue a 31-XII-2011, fecha de plazo normativo, e informe de situación.
5. Desarrollo de programaciones anuales de actuación en los próximos años y evaluación de aplicaciones.

¿Con quién abordarlo?

La aplicación normativa sobre simplificación es misión de todos, desde el liderazgo político y gestor hasta la participación de todos cuantos intervienen de alguna manera en la tramitación y prestación de servicios a la ciudadanía.

Estructuras de trabajo:

- Grupo de proyecto: coordinado por el Secretario General e integrado por personal de la Secretaría, del Servicio de Calidad y Modernización, del CEMI, de Alcaldía y del Área de Comercio (el responsable del IMI).
- Grupo de RCA-VUDS: para abordar estos requerimientos del MPTYAP, se crea un grupo específico, a los representantes citados en el grupo anterior se suman de GESTRISAM, GMU, BS, MA, Fundación Deportiva,…
- Grupos departamentales: coordinados por el Servicio de Calidad, se crearán en cada departamento, para el diagnóstico y formación inicial, y el análisis y despliegue de actuaciones.

Manuel Serrano Canón
Jefe del Servicio de Calidad y Modernización

LA"SIMPLIFICACIÓN" UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA

Hace años que los planes de calidad vienen persiguiendo el impacto en resultados, el logro de mejoras reales en la prestación de los servicios y, muy especialmente, en el momento de la atención a la ciudadanía.

La Directiva de Servicios y la propia Ley de acceso electrónico, especifica la necesidad de, antes de informatizar, hay que reducir y simplificar al máximo los trámites y procedimientos.

Pues bien, más que una dificultad o una amenaza, las exigencias normativas en materia de simplificación y la aplicación de la administración electrónica, han de ser una oportunidad de mejora de nuestros servicios, tenemos que aprovechar su despliegue para modernizar nuestra gestión.

Y ello será posible si se aborda de forma planificada, integral, coordinada y colaborativa entre todos. Si no es así, sí que será una amenaza y habremos perdido otra oportunidad de hacer de nuestro ayuntamiento una institución moderna y accesible.

Quiero hacer un llamamiento para su implicación en este Plan, de forma muy especial, al equipo directivo y gestor de los diversos Departamentos municipales. No es esta una responsabilidad de algún departamento concreto, son las unidades finalistas las que realmente tramitan y atienden a la ciudadanía. Es necesario pues el liderazgo directivo-gestor en aprovechar esta oportunidad de simplificación y mejora en momentos, recordemos, donde los recursos son cada vez más limitados y se impone la innovación y la creatividad para hacer más con menos.

Pero, además de este liderazgo y ejemplo en la visión de modernización, será fundamental la participación activa de jefaturas, mandos intermedios y de todo el personal implicado en cada uno de los trámites o servicios analizados. Quienes están en la primera línea de la prestación de los servicios, quienes gestionan el día a día son quienes mejor conocen los procedimientos de trabajo, los requerimientos y necesidades de los usuarios, las posibilidades de mejora.

Contad con el Área de Personal, y muy en especial con el Servicio de Calidad, para cuantas dudas y planteamientos se susciten. Este es un proyecto que iremos construyendo entre todos.
Gracias por vuestra colaboración.

Carlos Gómez-Cambronero
Director General de Personal, Organización y Calidad

UNA "ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y ACCESIBLE" UN DERECHO CIUDADANO

La Transposición de la Directiva de Servicios y la normativa interna vigente nos urge a redefinir nuestros procedimientos de tramitación y atención al usuario, como se ha puesto de relieve en las páginas de esta revista.

El Ayuntamiento de Málaga es una de las Administraciones pioneras en la modernización de sus estructuras y funcionamiento. En nuestro Ayuntamiento se viene trabajando, desde hace tiempo en algunas unidades, especialmente y en general en el conjunto de la Organización, lo que ha dado como resultado que estamos bien posicionados para afrontar los retos que a nivel institucional y legislativo se nos plantean.

También es verdad, que queda mucho por hacer y que no será fácil cumplir totalmente con la normativa en todos los procedimientos, en todas las unidades y en el menor tiempo posible. No obstante el esfuerzo irá dirigido a que en una primera fase se abarquen los procedimientos básicos. Pero, y es lo que me gustaría resaltar, afrontar esta iniciativa no es solo por imperativo normativo o por la dificultad de operativizar un cambio organizativo de tanto calado. Es un reto, fundamentalmente, de cultura administrativa, que conlleva asumir y concienciar la necesidad de cambio para la adaptación a nuestro entorno físico y temporal, de prospectiva de futuro, de apuesta por la modernización, de fomento de la innovación y la creatividad para resolver problemas, de la búsqueda de nuevas formas y sistemas de funcionamiento.

Hay que respetar y asegurar la norma y el procedimiento, por supuesto, los derechos individuales de usuarios y empleados y la seguridad jurídica y patrimonial de nuestra Institución, como no; desde esta Secretaría General se va a prestar la colaboración y asesoramiento para que esto sea así. Pero, también, quiero transmitir a través de este Revista que personalmente, como Secretario General, y en nombre de todo el personal adscrito a esta área, somos conscientes de que este es un momento de asunción del cambio y adaptación de la normativa, de no ser reacio a realizar un importante esfuerzo de transformación, para acelerar nuestra incorporación a la nueva administración del siglo XXI y de la sociedad del conocimiento.

Esta es, además, nuestra obligación, coadyuvar a que la sociedad y la ciudadanía hagan efectivo el derecho a esta nueva administración, por ello, como coordinador del grupo de proyecto del Plan SIMAD, les pido a todos /as su máxima colaboración en este reto compartido.

Venancio Gutiérrez
Secretario General y coordinador del Plan SIMAD

La e-ADMINISTRACIÓN.

El Plan SIMAD del Ayuntamiento de Málaga y la legislación que ha originado su gestación vienen a ratificar el criterio que, desde el primer momento, hemos mantenido desde el Centro Municipal de Informática: Que el primer y trascendental paso que las administraciones públicas debemos acometer para avanzar, con garantías de éxito, en el camino de la excelencia de los servicios y la modernización de nuestras organizaciones se ha de focalizar en la racionalización y simplificación de los procedimientos y trámites que la ciudadanía debe llevar a cabo ante aquellas administraciones públicas.

Y que, por tanto, intentar sin mas la informatización de las tareas administrativas que venimos realizando tradicionalmente, sin un avance significativo en la reducción de los esfuerzos y cargas que debe soportar esa ciudadanía cuando tramita cualquier expediente administrativo, no hará sino dilatar en el tiempo el reto de la modernización real de las administraciones públicas que aquella nos viene demandando.

Porque la tecnología por si sola no va a dar satisfacción a quienes, amén de gestionar a través de Internet sus trámites, desean que aquellos sean lo mas simples posibles, con el menor número de documentos a aportar, con el mínimo de firmas, informes internos, resoluciones administrativas y recorrido burocrático, y que, por tanto, sean resueltos en el menor plazo posible.

Y es este planteamiento el que nos ha animado al CEMI a apoyar con todas nuestras energías el contenido y objetivos del plan SIMAD que, liderado desde la Secretaría General del Ayuntamiento de Málaga, impulsa nuestra Área de Personal a través de su Servicio de Calidad.

Avanzada esta premisa, es indudable el papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones como instrumento favorecedor de todo este proceso que ahora se está pergeñando, y que no es mas, ni menos, que una nueva vuelta de tuerca al PAC-MIDO sobre el que se ha sustentado el edificio metodológico bajo el que, desde hace ya bastantes años, hemos venido trabajando todos los implicados en estas clase de tareas.

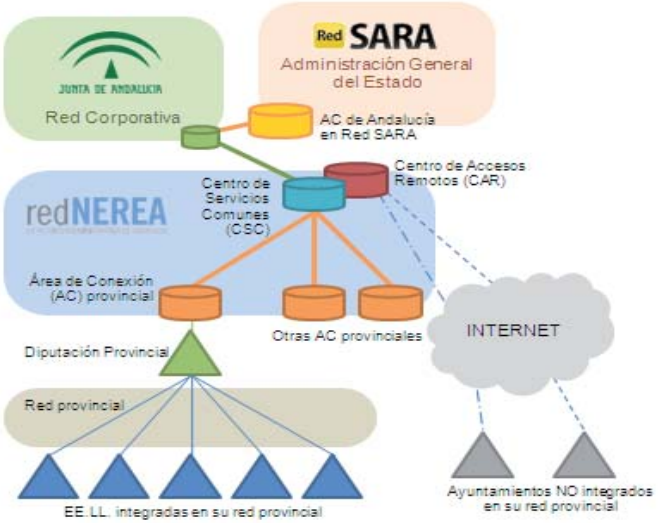
Así, la puesta en marcha del Plan SIMAD viene a coincidir en el tiempo con la finalización de los trabajos que el CEMI viene realizando para la construcción y puesta en producción del **tramitador municipal Pro@**, como herramienta única para la implementación de todos los procedimientos administrativos modelados desde el ya citado plan de racionalización y simplificación.

La implantación de esta herramienta ha de dar un giro sustancial al proyecto de administración electrónica del Ayuntamiento de Málaga, pero igualmente otros despliegues técnicos harán profundizar la estrategia TIC sobre la que se sustenta aquella:

- La constitución de la Web municipal www.malaga.eu en **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Málaga, como elemento de identificación único y fiable de éste en Internet y como canal de relación, información y tramitación de la ciudadanía con el Ayuntamiento.
- El despliegue de un **Modelo Corporativo de Certificación**, a través del cual el propio Ayuntamiento puede generar los certificados de empleado público que permitirán la firma electrónica de aquellos cargos y tramitadores que deban firmar electrónicamente documentos, informes o notificaciones, en relación a los trámites electrónicos que se vayan poniendo en producción.
- La puesta a disposición de la ciudadanía de una **Pasarela de Pagos** municipal, que facilite el pago de los impuestos y tasas locales a través de Internet de manera automática y contrastable. La propuesta del CEMI, en ese sentido, pendiente de ratificación corporativa, es la de usar para tal fin la pasarela de "RED.es", de amplia utilización por las administraciones públicas y de contrastada eficacia y solidez.
- La publicación de la **Ventanilla Única de la Directiva de Servicios**, sobre la que pivotará el

plan SIMAD que se desarrolla en estos momentos, y que detallará y describirá los servicios que el Ayuntamiento presta en relación a las autorizaciones y licencias previstos por la citada directiva. Precisamente esos requerimientos, en plazos concretos e inminentes que establece la normativa europea, estatal y autonómica al respecto, son los que nos han hecho priorizar, dentro del CEMI, y en relación con los trámites susceptibles de aplicación de criterios de tramitación electrónica, esos servicios como prioritarios en el tiempo.

- Un espacio Web personalizado, la **Carpeta Ciudadana**, en la que el Ayuntamiento mostrará a cada interesado de manera directa (para ello deberá identificarse fehaciente y electrónicamente) toda la información que disponga del mismo en relación a los trámites y procedimientos en que esté implicado y pueda iniciarlos o impulsarlos electrónicamente, así como tener conocimiento del estado de tramitación en que se encuentran.
- Una **Estrategia Documental**, acompañada de las aplicaciones informáticas y sistemas de gestión correspondientes, con objeto de clasificar, guardar y organizar la múltiple y variada gama de documentos electrónicos que la gestión electrónica va a generar.
- La conexión a las **Redes SARA y NEREA**, con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las misma; requisito técnico necesario para garantizar que esas administraciones no soliciten a la ciudadanía datos de los que ya dispongan unas u otras.



- El desarrollo de una estrategia contundente de reformas técnicas y organizativas que aseguren la **Interoperabilidad Interna**. Porque, si resulta imprescindible esa interconexión entre Administraciones Públicas distintas, la cooperación en el tratamiento conjunto de la información entre departamentos del propio Ayuntamiento es de todo orden inaplazable.

- La aprobación por el órgano competente del Ayuntamiento de la **Política de Seguridad Municipal y del Plan de Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad**, ya que resulta imprescindible la consolidación de normas y prácticas de esta clase, no solo como imperativo legal, que lo es, sino como estrategia ineludible para dotar de los necesarios requisitos de confianza a las relaciones telemáticas entre la ciudadanía y su Ayuntamiento, pilar fundamental para el éxito de la administración electrónica.

Juan Luis Muñoz Ballesta.
CEMI.

La Reducción de Cargas Administrativas (RCA) y la Ventanilla Única de Directiva de Servicios (VUDS).

Las cargas administrativas, son el coste que le supone a las empresas o ciudadanos cumplir con las Obligaciones de Información (OI) que les impone la administración mediante las normas. Representan, por tanto, una cantidad de recursos que están dejando de emplear en actividades productivas.

Las cargas en la UE representan en 3,5% del PIB, y se estima que si se aplicase una reducción del 25% de las mismas se podría conseguir un aumento del PIB del 1,5%, es decir unos 150.000 millones de euros. Es por ello que la UE ya en la estrategia de Lisboa, estableció la "Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas", como una de sus líneas de acción prioritaria, estableciendo el objetivo concreto de reducir las cargas en el 25% indicado.

En España, debido a que el tejido empresarial está formado por PYMES, y que a estas les supone un mayor esfuerzo cumplir con las O.I., se creyó necesario que la administración realizase un mayor esfuerzo de simplificación y aplicase una reducción de cargas de 30%. Es decir, que la administración española debía de revisar su normativa y procedimientos, para que las O.I. fuesen ajustadas y proporcionadas, de forma que los empresarios y ciudadanos no, dedicasen más recursos de los necesarios en el cumplimiento de dichas obligaciones.

¿Cómo puede la administración reducir las cargas? Para esta labor, se propone seguir los principios que se han identificado para ello, como son:
Reducir la frecuencia, evitar redundancias, fomentar la automatización, adecuar y actualizar los requerimientos de las O.I., Priorizar o facilitar información adicional.
Para poner en práctica esos principios utilizaremos un sencillo mecanismo que consistirá en:

- Identificar la carga
- Aplicar mecanismos de reducción
- Calcular el ahorro del coste

Es decir, analizaremos si en nuestras normas tenemos cargas, las más usuales son:

- Solicitud y renovación de autorizaciones, licencias y permisos (incluidas exenciones).
- Comunicación de datos y presentación de documentos.
- Conservación de documentos.
- Inscripción, baja o modificación en un registro.
- Llevanza de libros, elaboración de documentos, cuentas, declaraciones, manuales, productos, planes.
- Auditorías, inspecciones y controles.
- Acreditación de avales, garantías u otros fondos.
- Información a terceros u obtención de consentimientos de terceros:
- Formalización de hechos o documentos

Detectadas las cargas, aplicaremos las técnicas de reducción que estimemos convenientes entre las más destacadas se encuentran.

- Supresión de la carga administrativa.
- Eliminación o sustitución del procedimiento.
- Eliminación o simplificación de trámites
- Simplificación documental.
- Reducción de frecuencia.
- Aplicación de mejoras tecnológicas.
- Coordinación administrativa.

Identificada la carga y establecido el método para reducirla, faltaría analizar el coste de la carga antes de aplicar la mejora y después para ver el ahorro.

La forma de calcular el coste será mediante el método reducido de costes estándar. Este consiste en dividir la O.I. en tareas administrativas, calcular el coste de cada una de ellas y sumar el coste de todas las tareas que componen la O.I.

El coste de las tareas administrativas será el resultado de multiplicar el coste unitario de realizar la tarea administrativa, por la frecuencia de veces al año que debe cumplirse la O.I. y por la población afectada o que debe cumplir esa O-I.

El coste unitario de las tareas administrativas sería por su parte el resultado de multiplicar los costes salariales y gastos generados internamente por el tiempo empleado en completar esa actividad por la empresa, más el coste externo (proveedores subcontratados) por el tiempo empleado en ello, más las adquisiciones necesarias para cumplir con la O.I.

Para facilitar dicho calculo, las tareas administrativas más frecuentes ya han sido calculadas por el ministerio y recogidas en una tabla. La aplicación conjunta de los principios indicados, es la fórmula esencial que nos permitirá afrontar con éxito este cambio conceptual de administración orientada al ciudadano.

Miriam Gonzalez Aguilar.
Consultora-asesora del servicio de Calidad.

PROGRAMA ATIENDE: La perspectiva de la Atención a la Ciudadanía

A veces, desde la función pública, cuando hablamos de ciudadanía, de atención, de modernización, da la impresión que se hace desde la "lejanía". Un poco como si lo viésemos desde arriba. Y olvidamos que nosotros también somos "consumidores" de los "productos" de las distintas administraciones públicas. Con lo cual, el ejercicio de empatía que nos lleva a ponernos en la piel del ciudadano debe ser más sencillo de lo que a priori nos planteamos. ¿No hemos necesitado nunca una gestión ante la administración? Seguro que si. ¿No hemos "sufrido" alguna vez eternos tiempos de espera (según los expertos en la materia, el tiempo límite para pasar a la "desesperación" está en 15 minutos de media) Seguro que también. Y seguro que todos queremos una administración mejor.

Son nuevos tiempos en los que la incidencia de las nuevas tecnologías (fenómenos como "googlear", las redes sociales, el uso del móvil) imponen replantearse los sistemas de atención, influidos por la inmediatez y la rapidez con la que nos manejamos hoy.

Para dar respuesta a estos nuevos modelos de relación con la ciudadanía, dentro del PLAN SIMAD se contempla el desarrollo del Programa Atiende (incluido ya en el PAC-MIDO)

La líneas de trabajo establecidas se articulan en torno a:

1. Una nueva forma de estructurar y hacer accesible la información en el entorno web:
   - Perfiles
     - Se organiza la información en torno a definiciones como JOVEN, MUJER, JUBILADO, en los casos de la ciudadanía o AUTÓNOMO, EMPRESARIA, en el caso de empresas y en la qué se muestra toda aquella información de interés para ese "perfil".
   - Hechos de Vida
     - La información se estructura bajo definiciones de acontecimientos vitales: NACE UN NIÑO, ME MUDO, BUSCO EMPLEO, QUIERO ABRIR UNA EMPRESA....
   - Carpeta Ciudadana/Empresa
     - Espacio virtual en la que, tanto como ciudadano como empresa, en un entorno web accesible y "amigable" se encuentra información de los expedientes en curso, su situación, comunicaciones con la administración y de la administración....
2. Acciones encaminadas a la mejora de la atención a la ciudadanía desde la plataforma presencial (en un primer impulso)
   - Trámites al momento: en esta acción se determinarán aquellos trámites que bien por la sencillez de los mismos, bien por la poca documentación a aportar, bien por ambas razones, se puedan resolver en el momento mismo de la presentación. Un claro ejemplo puede ser la obtención del Certificado de Empadronamiento.
   - Cita Previa: En una primera oleada y sin depender de los desarrollos tecnológicos, se debe definir para aquellos trámites que, por sus especiales características, requieren de una atención especializada, sea en el momento de su presentación, en la revisión del expediente o cualquier momento del mismo. Sin perder de vista una futura "central de citas" en un primer impacto se podrán realizar telefónica o presencialmente.

Eduardo Padial Morillas.
Jefe de sección del Servicio Atención Integral al Ciudadano SAIC.

EL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA ELABORA Y APRUEBA UN PLAN PIONERO PARA LA SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA ADMINISTRATIVA: "PLAN SIMAD", FUNCIONALIDAD Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA.

¿Qué supone la directiva europea de servicios para la modernización de nuestras AAPP?

El 28 de diciembre de 2006 entró en vigor la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios). Los Estados miembros han dispuesto de un plazo de transposición de tres años, que finalizó el 28 de diciembre de 2009. El objetivo de la Directiva es alcanzar un auténtico mercado único de servicios en la Unión Europea a través de la eliminación de las barreras legales y administrativas que actualmente limitan el desarrollo de actividades de servicios entre Estados Miembros.

La aplicación de la Directiva de Servicios se presenta para España como una oportunidad para reducir trabas injustificadas o desproporcionadas al acceso y ejercicio de la actividad en determinados sectores, produciendo una mejora del marco de la regulación del que se derivan ganancias de eficiencia, productividad y empleo en los sectores implicados, además de un incremento de la variedad y calidad de los servicios disponibles para las empresas y ciudadanos. En mi opinión, la trascendencia de la reforma dará lugar a numerosos conflictos entre las diversas regulaciones: estatal, autonómica y local, lo que provocará situaciones en las que un completo conocimiento de la normativa aplicable unido a un asesoramiento especializado, permitirá a los ciudadanos adquirir ventajas competitivas en el ejercicio de su actividad.

Parece que se nos empuja a la administración electrónica, ¿vamos a buen ritmo?

La Administración electrónica es imprescindible e inevitable. En los últimos años hemos logrado unir el desarrollo tecnológico de los proyectos más importantes y la coordinación interadministrativa, con un soporte legal adecuado. Y sinceramente creo que sí, que vamos a buen ritmo, prueba de ello es el reconocimiento de instancias internacionales como la ONU o la UE.

En el Informe UNPAN de la Organización de las Naciones Unidas sobre Administración electrónica (enero 2010), el único indicador de carácter mundial en la materia, España ocupa el 9º puesto en el ránking mundial, habiendo mejorado 11 puestos en sólo un año. En lo que se refiere al indicador de servicio on line (que mide características transaccionales de los servicios por Internet) nuestro país es el 5ª del mundo, en puesto compartido con Australia.

Teniendo en cuenta la coyuntura económica en que nos encontramos ¿deberían continuar los esfuerzos en materia de modernización y transformación de las Administraciones Locales?

Rotundamente sí; es cierto que la coyuntura económica y el cumplimiento de objetivos macroeconómicos como la reducción del déficit nos obliga a priorizar actuaciones en materia de administración electrónica pero, en todo caso, el esfuerzo modernizador no se puede ni debe parar. Estoy convencida de que la modernización de nuestros ayuntamientos permitirá hacer más con menos.

¿Cuáles serían las claves para el impulso de la administración electrónica en las administraciones locales?

Es muy sencillo; Aplicación de las TIC en las AALL unido a los correspondientes cambios organizativos, reingeniería de procedimientos, potenciación de nuevas habilidades, cooperación interadministrativa y por supuesto todo ellos respaldado por los cambios legislativos necesarios para que, siempre centrados en el ciudadano, poder llevar a cabo una mejora de los servicios públicos. Esto será más fácil si conseguimos llevar a cabo una simplificación de los procedimientos, respetando el medioambiente y aprovechando las sinergias existentes con otros organismos y empresas privadas.

Si tiene conocimiento de ello ¿Cuáles son los retos y objetivos concretos que se plantea el Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas con carácter inmediato en este año 2011 desde el punto de vista del Impulso a la Administración Electrónica?

Son varios y de una forma muy resumida le diré que el Ministerio en este año 2011 está trabajando en varias líneas:

- Elaboración de un Plan plurianual de Administración Electrónica en concordancia con el Plan europeo.

Virginia Moreno en uno de los talleres impartidos

- Impulso de la reutilización de la información del sector público.
- Ejecución del Plan de difusión de los servicios públicos electrónicos e impulso del DNI-e
- Desarrollo de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad en colaboración con las CC.AA y establecimiento del sistema de interconexión de Registros.

- Refuerzo de los servicios e infraestructuras comunes ya operativos, como la Red 060 y la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios
- Avance en la implantación del Registro de apoderamientos y en el Registro de funcionarios habilitados para representar al ciudadano en la tramitación electrónica.
- Apoyo a las Administraciones que estén desarrollando sistemas de notificación electrónica obligatoria.

¿Qué es esto de la interoperabilidad?

Es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. Es necesaria para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de servicios conjuntos por las Administraciones públicas. ¿La tramitación electrónica y la interoperabilidad dan garantías de seguridad a los ciudadanos / usuarios? Para esto precisamente se desarrollan y regulan los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad, para garantizar la interoperabilidad entre Administraciones y Ciudadanos. Concretamente, el Esquema Nacional de Seguridad es un instrumento al servicio del desarrollo de la administración electrónica para generar confianza en el uso de los medios electrónicos, garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos y estará respaldado por auditorias de cumplimiento.

Y para los empleados/as, ¿la firma electrónica les supondrá inseguridad jurídica?

Creo que este es un tema ya superado, que ha costado mucho inculcar en la doctrina pública pero que por fin se ha conseguido. Es un problema de gestión del cambio, se saber trasladar por parte de los responsables de cada organismo cuales son las ventajas de firmar electrónicamente y que además está recogido y amparado por ley. Y, como ya he comentado con anterioridad, es una de las líneas en las que está trabajando el Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas En cualquier caso hay que incidir en que la implantación de la firma electrónica municipal supone un paso más para conseguir una tramitación más ágil y transparente de los procesos administrativos y una apuesta por la reducción del consumo de papel.

¿Cuáles son los planteamientos a nivel estatal en cuanto al tipo de e-firma?.

Desde mi punto de vista, no existe una directriz única y dependerá de la cultura de cada ayuntamiento y sus funcionarios y siendo la práctica más habitual el uso de una firma electrónica reconocida, emitida por una entidad certificadora competente y garantizada . Existe un objetivo claro al respecto y es conseguir que todos los justificantes de operaciones y documentos de un ayuntamiento, sean documentos electrónicos, firmados por los empleados públicos y autoridades mediante firma electrónica reconocida, de forma que quede garantizada la autenticidad, la integridad y la conservación de toda la información pública.

Quiero hacer hincapié en que, ***la firma electrónica reconocida*** generada a través de cualquier entidad certificadora competente tiene, respecto de los datos consignados en forma electrónica, ***el mismo valor que la firma manuscrita.***

¿Cuál es el nivel de avance y de buenas prácticas en esta materia?

Es un proceso lento, pero existen referencias en buenas prácticas de distintos ayuntamientos que ya han puesto a funcionar de forma electrónica determinados procedimientos integrados con firma electrónica reconocida.

La mayoría ha empezado con procesos externos de tramitación electrónica, han definido procedimientos internos de portafirmas con actores comunes a un número elevado de procesos con firma y están empezando a implementar firma en operaciones contables, facturación electrónica y licitación electrónica.

Por decir alguna referencia se me ocurre mencionar al Ayuntamiento de A Coruña con su proceso de firma electrónica en la facturación municipal, Junta de Castilla y León, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Ayuntamiento de Gijón, Junta de Andalucía….etc

¿Qué le parece el Plan SIMAD del ayuntamiento de Málaga?, ¿es el camino adecuado? Me parece un proyecto integral para todo el Ayuntamiento y muy acertado. Es un Plan que se ampara en toda la normativa vigente en estos momentos, que identifica claramente la necesidad de abordar de forma integral y coordinada la simplificación administrativa, la reducción de cargas administrativas, la ventanilla única y el despliegue de todo esto a través de la Administración Electrónica.

Es persistente en la estrategia del cambio organizativo que va a suponer y de concepción de la gestión y consigue implicar en una gestión integrada y coordinada, a todas las áreas y departamentos del Ayuntamiento. También es un plan aprobado en Junta de Gobierno Local, lo que se traduce en un liderazgo político sin el cual sería prácticamente imposible garantizar el éxito de su ejecución.

Virginia Moreno Bonilla.
Consultora de Administración Pública.

Alberto Galofré: HAY QUE VENCER EL "SIEMPRE ASÍ"

¿Cuál es el objetivo principal que persigue el gobierno europeo con la Directiva de Servicios"?

Según el "Manual de transposición" el objetivo principal de la Directiva 2006/123/CE, sobre servicios en el mercado interior, más conocida como "Directiva de servicios", es garantizar el la libertad de establecimiento y la de prestación de los servicios al objeto de hacer efectivas las libertades fundamentales proclamadas en los artículos 43 y 49 del Tratado Constitutivo de la Unión Europea. Para ello, la Directiva pretende simplificar procedimientos y eliminar obstáculos a la prestación de los servicios.

En otras palabras, se trata de dinamizar el sector servicios, reducir cargas administrativas y mejorar su competitividad.

Básicamente ¿En qué consiste?

La Directiva de servicios se aplica a aquellos requisitos que afectan al acceso a una actividad de servicios o a su ejercicio. El concepto requisito engloba cualquier obligación, prohibición, condición o límite impuestos a los prestadores de los servicios, como la obligación de obtener una autorización, o de efectuar una declaración ante las autoridades competentes.

En términos prácticos, todas las administraciones tendrán que evaluar si sus requisitos administrativos son verdaderamente necesarios y si algunos o parte de ellos pueden suprimirse o sustituirse por alternativas menos gravosas para los prestadores de los servicios. También deberán evaluar si todos los documentos y datos que vienen solicitando son necesarios o si ya se encuentran en poder de la administración. También se establece el silencio positivo como criterio general.

En esencia, lo que se persigue es eliminar o, por lo menos, reducir a supuestos muy justificados, los actuales procedimientos de concesión de licencias, por simples comunicaciones y declaraciones responsables sobre el cumplimiento de las condiciones de establecimiento, que la administración siempre podrá verificar a posteriori.

Además, de simplificar los procedimientos administrativos, la Directiva insta a establecer "ventanillas únicas" que actúen como interlocutores de los prestadores de servicios, a brindar la posibilidad de realizar los procedimientos a distancia y por medios electrónicos, y a procurar que la información de los procedimientos y requisitos resulte fácilmente accesible para los prestadores y destinatarios.

De conformidad con la jurisprudencia de la UE, solo podrán mantenerse regímenes de autorización que no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

También se dispone que las autorizaciones deberán concederse, por lo general, por un tiempo ilimitado.

Esto supone un cambio organizativo importante ¿Cómo se está abordando en nuestro país esta directiva? ¿Estamos preparados?

En mi opinión los resultados no están siendo ni los que persigue la directiva de servicios, ni los que precisa nuestro sector servicios.

Creo que las leyes que desarrollan a nivel estatal la Directiva de Servicios son muy acertadas. Y me refiero tanto a la Ley 17/ 2009 de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, como a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Pero no sucede lo mismo con la interpretación restrictiva de algunas leyes autonómicas y de muchas ordenanzas municipales.

Lo que hace falta es un cambio de cultura en las administraciones en el sentido de facilitar realmente las cosas a los ciudadanos y saber romper con la idea de la autorización previa, por la de comunicación/declaración jurada y control posterior. Es dejar de tratar a los ciudadanos como a niños tutelados y considerarlos como personas adultas que han de ser plenamente responsables de sus propios actos, ateniéndose a las consecuencias de los mismos.

¿Los ayuntamientos están preparados para ser la administración de referencia?

Hay algunos ayuntamientos que han sabido vencer el clásico "siempre se ha venido haciendo así", con soluciones como las siguientes:

1. Actividades de menor relevancia y dimensión limitada: apertura a partir de la presentación de la documentación requerida
2. Actividades de mayor relevancia y dimensión: apertura por silencio en el plazo de un mes a partir de la fecha de presentación de la documentación requerida.

Son buenas prácticas que permiten a los ciudadanos obtener, si presentan la documentación requerida en cada caso completa, que puedan dar inicio a su actividad en el acto, en el primero de los supuestos, y en un mes si la administración no le remite una comunicación en sentido contrario en el segundo.

Formulas equivalentes se están aplicando para las autorizaciones de las obras menores.

Desafortunadamente, las buenas prácticas a las que estamos haciendo referencia no están en ningún repositorio a disposición general, sino que han de localizarse en determinados ayuntamientos innovadores.

Lo que sucede es que, preparados o no, los ayuntamientos son la administración de referencia para los ciudadanos en gran número de cuestiones. La prueba es que incluso en aquellas competencias que son claramente autonómicas como es la educación, la salud y el empleo, los ciudadanos suelen recabar la intervención de su ayuntamiento.

La administración local puede, es cierto, actuar como administración de referencia para recibir y vehicular las demandas ciudadanas, pero ante una situación de importantes limitaciones económicas, hay que dejar claro de quien son las competencias y a quien, en consecuencia, le incumbe la responsabilidad de prestar los servicios.

¿Qué opinión le merece el enfoque del Ayuntamiento de Málaga?

El Ayuntamiento de Málaga ha conseguido convertirse en un referente entre las corporaciones locales en materia de gestión de calidad gracias al conjunto de iniciativas y proyectos que se han llevado a cabo a partir de su PAC-MIDO. Pienso que las orientaciones que se desprenden de la propuesta de Plan Integral para la Simplificación y Mejora Administrativa a la que he tenido acceso, señalan un camino acertado para avanzar en la reducción de cargas que soportan los ciudadanos y mejorar en la eficiencia de la gestión interna, tal como demanda la Directiva de Servicios. El camino está marcado, pero hay que andarlo.

Alberto Galofré.
Consultor.

Juan Torrubiano: LA DIRECTIVA DE SERVICIOS REVOLUCIONARÁ LOS SERVICIOS LOCALES

¿Qué puede aportar la Directiva de Servicios a la mejora de la gestión municipal?, ¿o es solo una carga?

La aplicación de la Directiva de Servicios se presenta para España como una oportunidad para reducir trabas injustificadas o desproporcionadas al acceso y ejercicio de la actividad en determinados sectores, produciendo una mejora del marco de la regulación del que se derivan ganancias de eficiencia, productividad y empleo en los sectores implicados, además de un incremento de la variedad y calidad de los servicios disponibles para las empresas y ciudadanos.

En este sentido no se concibe aplicar la Directiva de Servicios sin que se provoque una "revolución" en la forma de prestar los servicios en las corporaciones locales.

No obstante, en las Administraciones Públicas, cabe esperar que deban asumir algunos costes de ajuste, pero que, a medio plazo se beneficiarán de los recursos liberados por los procesos de simplificación administrativa y la utilización de medios telemáticos.

¿Este cambio de funcionamiento va a ser una amenaza o una oportunidad para nuestras administraciones locales?

Tal como explica el Libro blanco para la reforma del sector servicios, la transposición de la Directiva de Servicios se presenta en España como un reto y al mismo tiempo como una gran oportunidad. Toda esta nueva normativa jurídica de aplicación, se completa con otra serie de normas como la Ley 11/2007 de en cuyo artículo 34 se establece claramente que la Modernización de la Administración debe de ir precedida de un rediseño funcional de los modelos de trabajo, la simplificación de los procedimientos, procesos o servicios y la previsión de medios para la participación, transparencia e información.

En 2006 el consejo de la EU, propuso una reducción del 25% de las cargas administrativas antes de 2012. El estado español estableció en 2008 el compromiso de reducir las cargas administrativas antes de 2010 en un 30%.

La amenaza real es no dar respuesta a este reto de modernización y simplificación. Es una oportunidad que se traducirá en mayores beneficios cuanto más ambicioso sea el enfoque que se adopte en el proceso.

¿Qué ventajas supondrá para la ciudadanía?

De la mejora del marco regulatorio se derivarán ganancias de eficiencia, productividad y empleo en los sectores implicados, además de un incremento de la variedad y calidad de los servicios disponibles para empresas y ciudadanos.

Con la eliminación de estas trabas injustificadas se crea un entorno más favorable a la actividad, a la creación de empleo, a la puesta en marcha de nuevos proyectos emprendedores y, en general, a la dinamización del sector servicios con repercusiones positivas en el conjunto de la actividad económica.

Los agentes más directamente beneficiados serán las empresas, especialmente las PYME, que verán reducidos sus costes y ampliadas sus posibilidades de mercado; los consumidores y usuarios de servicios, que accederán a una gama más amplia de servicios de mejor calidad y a menor precio

¿Realmente es posible la simplificación administrativa y de las actividades municipales?

Si es posible, aunque evidentemente no se trata de un proceso sencillo y que requiere de la racionalización y simplificación de las actividades desde un punto de vista integral, donde nos tenemos que enfocar claramente a identificar y eliminar todas aquellas actividades que no añaden valor, y que en ocasiones se traducen en "desperdicio" con más costes y tiempos para desarrollar las actividades que los meramente imprescindibles.

Ahora el ciudadano gobierna el proceso, es el cliente quien tiene que marcar el ritmo de trabajo en cada momento. Tenemos que ver cómo avanzan los expedientes a lo largo del proceso sin interrupciones y sin despilfarros asociados.

No hay límite en el camino de la perfección, las metodologías más avanzadas como Lean Administration (www.leanadministration.es) puestas ya en marcha por Administraciones como el Ayuntamiento de Madrid, el Ayuntamiento de Vitoria, El Ayuntamiento de Getafe, Diputación de Jaén, el Gobierno Vasco, el Gobierno Balear, … son una muestra de ello.

La mayor competencia, la asignación más eficiente de recursos, son la base del desarrollo futuro de los Ayuntamientos.

¿Los ayuntamientos están abordando este reto?

En España existen 8.116 Municipios, entre los cuales el de menor población es Illán de Vacas (Toledo) con 5 habitantes, y el de mayor población es Madrid con 3.273.049 habitantes. (censo 01.01.2010), no todos están abordando este reto. Si consideramos población afectada podemos decir que, en general, la mayoría son los que Impulsan la modernización para responder a las necesidades de empresas y consumidores.
La simplificación de procedimientos, la elimina ción de los que no son realmente necesarios y la implantación de la ventanilla única impulsarán la modernización de las Administraciones, adoptando nuevos comportamientos más centrados en las demandas tanto de las empresas como de los usuarios.

¿Cuáles serían los factores críticos de éxito?

Las CCLL que van a desarrollar actuaciones debe rán:

1.- Adaptación de la normativa municipal a los principios y criterios contenidos en ella.
2.- Simplificación de los procedimientos y trámites administrativos necesarios para el desarrollo de los servicios de carácter económico.
3.- Incorporarse a la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Esto solo provocará buenos resultados si:

- Se contempla de una manera integrada en la corporación.
- Si se realiza un trabajo previo de mejora organizativa y de las actividades desde una óptica de eficiencia y optimización de recursos dedicados.

Por lo que conoce, ¿cómo ve al ayuntamiento de Málaga ante este proceso de cambio?

El ayuntamiento de Málaga participa en el proyecto de transformación a nivel nacional y ha recibido la comunicación, por parte del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, de la necesidad de su colaboración en este proyecto, junto con el resto de las 20 Entidades Locales de mayor población del país.

No sólo por esto, sino porque entiende el proyecto más allá de acciones concretas e independientes. Lo aborda como eslabones de una cadena que conduce a un cambio organizativo y de concepción de la gestión municipal. En este sentido ha desarrollado el Plan
Integral para la Simplificación y Mejora Administrativa (Plan SIMAD)

¿Qué le parece el Plan SIMAD?

La gestión integrada del Plan SIMAD implica para su eficaz desarrollo del compromiso de toda la Corporación y su implicación en medidas que sean transversales a toda la Administración.
La gestión integrada y coordinada entre todos los Departamentos de este Plan se ha desarrollado gracias al compromiso de toda la corporación y decisiones transversales que afectan a todos.
Además de cumplir con la normativa, el Plan desarrolla dos ejes fundamentales:

1. Objetivo la mejora a la ciudadanía, facilitar las cosas a los usuarios/as.
2. La visión corporativa, la coordinación y el trabajo conjunto, como elemento fundamental para abordar este reto complejo de forma rentable y optimizando recursos, evitando duplicidades, dificultades, en el menor tiempo posible,…

Es sin duda un ejemplo a seguir por otros Ayuntamientos que actualmente empiezan este conjunto de actuaciones.

Juan Torrubiano Galante.
Socio Director de Galgano España
juan.torrubiano@galgano.es

Nueva sede C/ Palestina.

En el año 1999 en C/Mariscal nº 7 comenzó a funcionar el Centro Municipal de Formación. Hasta entonces las formación que recibía el empleado municipal se impartía, bien en academias privadas o en diferentes instalaciones municipales. A partir de esta fecha, ya se contó con un Centro de referencia donde poder desarrollar formación de una forma sistemática y dependiendo de medios materiales propios.

Comenzamos con tres aulas, una de ellas informática que, al poco tiempo se quedaron pequeñas, ya que las múltiples actividades hicieron que el índice de ocupación fuera bastante alto. A este hecho hay que unir que el Servicio de Calidad y Modernización también se ubicó en el Centro de Formación, por lo que la necesidad de espacio fue aún mayor para incorporar al personal del Servicio. Así las cosas en el año 2003 se amplió el Centro con dos nuevas aulas y más espacio para el personal.

Sin embargo la actividad formativa y el desarrollo del Servicio pronto demandaron más espacio, por lo que comenzamos a solicitar el traslado a unas instalaciones más amplias donde poder desarrollar mejor nuestras funciones.

A finales del 2010, una vez que la Gerencia Municipal de Urbanismo se ubica en su nueva sede, el Centro Municipal de Formación se traslada a las instalaciones que la Gerencia ocupaba en C/ Palestina nº 7. Asimismo también se trasladan el Servicio de Modernización y Calidad y el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía.

Actualmente estamos en pleno proceso de adaptación de C/ Palestina, pues hay que tener en cuenta que el uso que durante décadas había tenido era diferente al formativo. En este contexto tenemos que agradecer el apoyo y acogida de los/as empleados municipales, pero muy especialmente destacamos los apoyos recibidos de los Servicios Operativos, del Centro Municipal de Informática y del Área de Accesibilidad. En esta amplias instalaciones contamos con ocho espacios formativos (incluido Salón de Actos y Aula Informática), que en breve estarán dotadas de las ultimas tecnologías didácticas, lo que va a permitir abordar una amplia variedad de acciones ya que al disponer de espacios variados y diferenciados en su concepción, hacen que se adapten perfectamente a las necesidades formativas municipales.

En definitiva, desde esta líneas queremos invitaros a conocer el nuevo Centro Municipal de Formación que pretendemos sea un Centro Formativo de referencia en la ciudad de Málaga, así como un punto de encuentro y desarrollo del/a empleado/a municipal y que posibilite ofrecer más y mejores servicios a la ciudadanía malagueña.

Ricardo Manuel Fernandez.
Jefe de Sección Centro Municipal de Formación.

Ayuntamiento de Málaga
CENTRO MUNICIPAL
DE FORMACIÓN
Ayuntamiento de Málaga
CENTRO
MUNICIPAL
DE FORMACIÓN