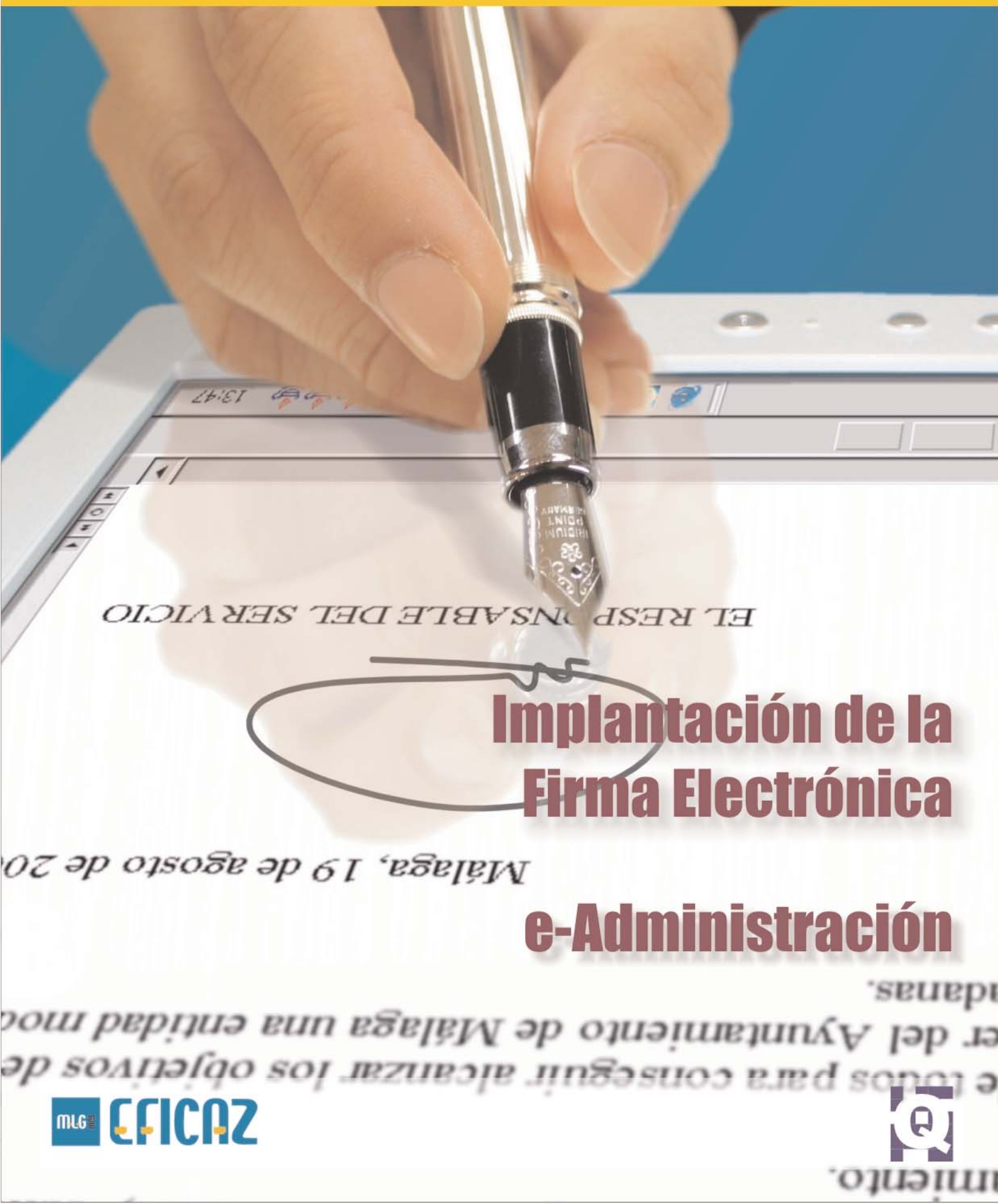
revistacalidad

Número 12 Ayuntamiento de Málaga Málaga Diciembre 2005



Implantación de la Firma Electrónica

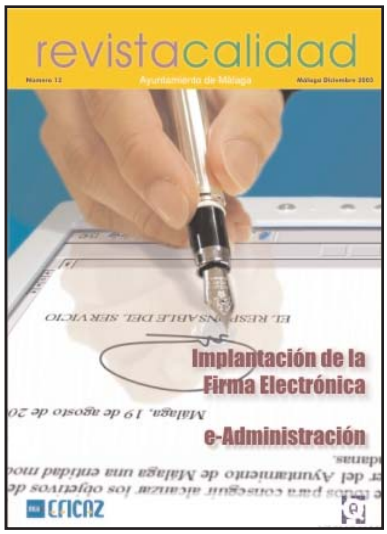
e-Administración

MLG EFICAZ

plan de acción en calidad

pac

Ayuntamiento de Málaga



Consejo de Redacción
Carolina España Reina
Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Juan González Augusto
Manuel Serrano Canón
Susana Escobar Salazar
Ricardo Manuel Fernández

Diseño
Lancha&Azorín
José Manuel Rosales Gre

Realización
José Manuel Rosales Gre

Fotomecánica
Gráficas Europa

Impresión
Gráficas Europa

Sumario

3 Presentación

4 Plan de Acción en Calidad

5 La Coordinación y Comunicación Interna. Objetivo de Mejora

6 Atención al Ciudadano

7 Centro de Arte Contemporáneo

8-12 La Implantación de la Firma Electrónica. ¿Tecnología o intervención?

10-12 Impulso a la Firma Electrónica.

12-13 Primeros pasos hacia la e-Administración

14 Firma Electrónica y Portal del Empleado

15-18 Experiencias en Calidad

19 Formación

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@ayto-malaga.es
calidad@ayto-malaga.es

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

Presentación

Este número 12 de nuestra Revista de Calidad, el correspondiente al último trimestre del año 2005 se dedica, fundamentalmente, a hacer un balance de las actuaciones llevadas a cabo en este ejercicio y, muy en particular, a la implantación de la Firma Electrónica (FE), dentro del desarrollo de la e-administración.

Efectivamente, el Plan de Acción en Calidad (PAC) puso, desde su inicio, un énfasis especial en aquellas actuaciones dirigidas directamente a la mejora de la atención a los usuarios y usuarias. El Servicio de Atención Integral al Ciudadano (SAIC) es el vehículo de relación Ayuntamiento-ciudadanía, a través de los tres canales: presencial, telefónico y telemático.

En el año 2003 se planificó el desarrollo de este canal electrónico en 4 fases:

- 1ª fase implantación de la ventanilla electrónica, nivel de información. En julio de 2004 se presentó como "MALAGA24H".

- 2ª fase: se programa para finales de 2005 la implantación de la FE. Realizados los trabajos preparatorios en 2005, entrará en vigor a principios de 2006.

- 3ª fase (año 2006): de impulso y extensión de la FE a un gran número de trámites internos y externos. Se han tomado las disposiciones oportunas para que así se desarrolle durante este año.

- 4ª fase (2007 a 2010): de generalización de la FE e incorporación de nuevos desarrollos de la e-administración: carpeta ciudadana, tarjeta electrónica, ...

Queremos, pues, que las Nuevas Tecnologías (NNTT) colaboren en el cambio organizativo que el PAC persigue; en definitiva que nos ayuden a:

- Mejorar los servicios a la ciudadanía.

- Mejorar la gestión interna y favorecer la coordinación interdepartamentos.

- Favorecer la simplificación de procesos y la innovación en la gestión.

- Mejorar la participación ciudadana, crear nuevos canales de relación administración-usuario/a, vencer las barreras existentes.

En definitiva, queremos ir consolidando un Ayuntamiento moderno y tecnológicamente avanzado. Este es un objetivo de medio-largo plazo; aunque ya hoy sean utilizadas, las NNTT tendrán su auge en generaciones futuras. Tenemos la oportunidad de que, por primera vez, la administración se anticipe a las demandas ciudadanas, debemos trabajar ahora para poder responder en el futuro (ya inmediato).

Por otro lado, la administración electrónica no se aplicará, simplemente, para hacer mejor lo que ya hacemos, sino que contribuirá a simplificar nuestros procedimientos, a reinventar nuestra administración en un proceso de cambio transformador, que nos permita proyectar y acercar la administración a la ciudadanía, pasar de un Ayuntamiento administrador de recursos a ser la Institución facilitadora de su entorno, impulsora de mejoras en la sociedad que los malagueños y malagueñas requieren.

Todo ello potenciando más, si cabe, el resto de canales de contacto, el presencial (impulsando la instalación de las 10 OMACs en cada Distrito) y el telefónico (010). Evitando la brecha digital y favoreciendo la identificación ciudadana con su Ayuntamiento.

Carolina España Reina
Tte. Alcalde Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios

2005: UN AÑO DE CONSOLIDACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN CALIDAD

Ha sido 2005, tal y como estaba planificado, un año donde los esfuerzos se han dirigido a consolidar actuaciones.

Así, se ha desarrollado y ampliado el sistema de detección de incidencias en la vía pública "GECOR", o se ha elaborado e iniciado una metodología específica para que los Departamentos certificados en ISO logren la implantación de un verdadero sistema de gestión de la Calidad.

En torno a esa metodología se ha potenciado la evaluación de la satisfacción, se ha diseñado una Guía para elaborar un Plan de Coordinación y Comunicación Internas, y se han impulsado los Grupos de Mejora.

No por ello, han dejado de sumarse nuevos Departamentos a las intervenciones en Calidad: caso de Organización y Personal, Asesoría Jurídica, Playas, ...

La OMAC del Distrito 6 ha afianzado su funcionamiento (experiencia que servirá para la próxima apertura de nuevas oficinas). El SAIC ha continuado su desarrollo con la apertura del MALAGA24H y la preparación de la Firma Electrónica.

El sistema de evaluación de la satisfacción del usuario se generaliza a los Departamentos certificados en ISO y se ha realizado la primera encuesta ómnibus.

El número de cuestionarios de evaluación postservicio aumenta, igual que la ratio de evaluación: de 3,7 puntos de media pasamos a 4,2 (sobre un total de 5) en la valoración que los usuarios dan al servicio recibido.

NUEVOS GESTORES EN CALIDAD

El Ayuntamiento de Málaga ha organizado una nueva edición de los cursos previos para la obtención del carnet de Gestor en Calidad por la Organización Europea para la Calidad (EOQ).

Esta nueva edición ha sido desarrollada directamente por la Asociación Española para la Calidad (AEC). Frente a la edición anterior, ésta se ha llevado a cabo bajo la modalidad de formación a distancia, sobre un material adaptado totalmente a la administración pública. Esfuerzo que la AEC ha llevado a cabo para hacer más atractivos y adecuados estos cursos a nuestra necesidades.

El Alcalde y el Presidente de la AEC, en presencia de la Delegada de Calidad, entregan los diplomas y carnés a los nuevos gestores

Los nuevos Gestores en Calidad por la EOQ:

Bueno Castillo, José
Cebrian de la Serna, Juan José
Escobar Rando, Gabriel
Ferrer Pastor, Juan José
Frías García, Julia
García Polo, Inmaculada
Gutiérrez Santana, Félix
Keim Haass, Manuel
Navas López, Antonio
Oliva López, Rafael
Padial Morillas, Eduardo
Ranea Munill, Pedro A.
Ruíz Segura, José Mª
Sánchez Tentor, Rosario
Serra Castañeda, Jorge
Urdiain Hermoso, Alfonso
Vila González, Mª Isabel

Han superado el curso de la AEC:

Aurioles Florido, Mª Dolores
Díaz Guirado, Manuel
Jáuregui Real, Pilar
Lavado Florido, J. Ignacio
Piedrola Santiago, Andrés
Rojas García, Antonio
Sánchez Bayton, Pascual
Vega Fernández, José

LA COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA OBJETIVO DE MEJORA

El Servicio de Calidad y Modernización ha elaborado una metodología, una guía marco, para abordar un Plan de Coordinación y Comunicación Internas en todos y cada uno de los Departamentos municipales, integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad de cada uno de ellos.

Se plantea, pues, conseguir integrar la gestión de la coordinación y comunicación interna dentro de la Gestión por Procesos, de tal manera que ésta se vaya incluyendo en los alcances de las certificaciones ISO 9001:2000 como un subproceso de apoyo. Es más, la comunicación así entendida, debe convertirse en dinamizadora de los propios procesos.

Se trata, por tanto, de seguir avanzando en el cambio de cultura organizativa en el Ayuntamiento que, tras abordar su aplicación interna en los departamentos, nos permita afrontar, con posterioridad, tanto el reto de mejora de la coordinación y comunicación entre departamentos como, a nivel externo, con el ciudadano. Y ello confiriéndole una dimensión de plan, con categoría de intervención y visión sistemática, no de acciones aisladas.

El Servicio de Calidad siguiendo el ciclo de mejora continua (PDCA) decidió, una vez elaborado el esquema del PCCI, realizar unas experiencias piloto de aplicación que sirviesen para validar su eficacia, a la vez que aportasen mejoras al Plan antes de ser generalizado al resto de Departamentos Municipales. Así, una vez presentado al grupo de responsables de ISO para solicitar Departamentos voluntarios, se inició su aplicación en : las Áreas de Turismo y Juventud, Gestión Tributaria y EMT.

Conceptos claves

Coordinación: hace referencia a la relación y sincronía entre procesos, procedimientos, actividades y tareas (orientación a tarea).

Comunicación: hace referencia al propio proceso de transmisión de información de forma bidireccional y recíproca. En este caso hay una mayor orientación hacia las relaciones humanas, interviniendo aspectos como relaciones laborales, el clima laboral, etc...

SERVICIO DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN

ESTRUCTURA DEL PCCI

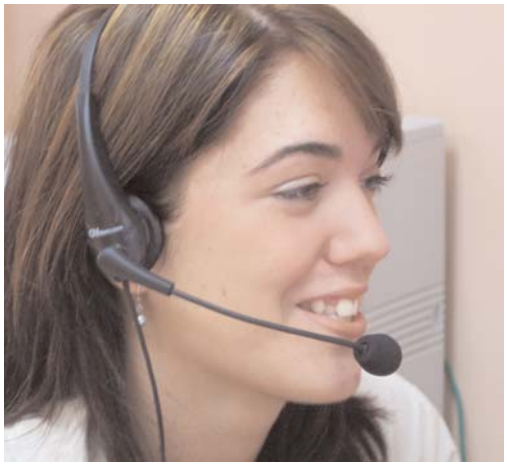
1. ELEMENTOS DE ANÁLISIS:
A) COORDINACIÓN:
1. Procesos
2. Ordenes de trabajo/protocolos
3. Instrucciones/formación
4. Propuestas de mejora, errores...

B) COMUNICACIÓN:
1. ESTRATÉGICA:
· Misión, visión, objetivos generales,...(del Ayuntamiento, del área/organismo, del servicio,...)
· Proyectos, programas, planes anuales.
· Resultados: indicadores, memorias de evaluación de usuarios, proveedores, ...
2. RELACIONAL:
· Laboral, de convenio.
· De participación.
· Motivación y reconocimiento individual y grupo.
· Satisfacción/clímax laboral.
· Relaciones interpersonales.
· Situaciones y problemas personales.
3. OTROS:
· Legislación, informes, buenas prácticas,...
· Avisos, recados,...

C) CANALES HABITUALES:
· Descendente
· Ascendente
· Horizontal
· Informal

2. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES Y A DESARROLLAR

EL 010 SE CONSOLIDA COMO TELÉFONO DE INFORMACION MUNICIPAL



El 010 va siendo la referencia telefónica del Ayuntamiento. Desde su inauguración en el Centro Municipal de Emergencias, junto a 080 (Bomberos) y 092 (Policía Local), se ha adaptado a los requerimientos de la plataforma tecnológica instalada y a las peculiaridades de este tipo de atención al público.

El servicio viene prestándose las 24 horas del día, todos los días del año. Para 2006 está previsto un aumento del número de operadores/as, paralelo al incremento de prestaciones que se prevé (en información y en trámites) con el consiguiente número de llamadas o interacciones.

Actualmente, se da cobertura a la información del SAIC, al SUAMM y en ocasiones asume las llamadas de la centralita del Ayuntamiento. Áreas como Turismo han desviado su información general a través de él, con el consiguiente beneficio para su personal. En el futuro se espera que otras Áreas, Organismos o Empresas lo utilicen para sus llamadas de información general.

Desde el 010 también se ha realizado las encuestas telefónicas sobre evaluación de la satisfacción del usuario.

La información, hasta ahora, más demandada es sobre Turismo, Personal, Medio Ambiente y GESTRISAM. En el último año el número de llamadas prácticamente se ha duplicado (un 185,29%).

DOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se cumplen dos años de la puesta en marcha del Sistema de Quejas y Sugerencias implantado por este Ayuntamiento, desde el Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios. Es posible por tanto hacer un balance adecuado de la evolución del sistema, del uso que los ciudadanos de Málaga, están haciendo de él y de la respuesta que los distintos departamentos, áreas y organismos municipales han tenido ante este esfuerzo que supone poner al alcance del malagueño-a los servicios que presta su corporación.

El 15 de Octubre de 2003, cuando se presentó el Sistema, se contó con la participación de todas las Áreas y Organismos, y se iniciaron todos los mecanismos para incorporar las Quejas y Sugerencias de los ciudadanos al funcionamiento diario del engranaje municipal. Durante este tiempo se han realizado campañas informativas, que han intentado incentivar a la ciudadanía para contribuir a esta participación.

Se ha puesto en marcha una vía más de entrada de las quejas (además de las ya sabidas de Buzones e Internet), la del teléfono de información ciudadana 010, como una vía más de participación del ciudadano.

La vía de entrada más utilizada han sido los Buzones, instalados en 117 dependencias municipales, con un 52 % del total; seguido de un 45 % de entrada a través de internet y el 2% restante a través del teléfono 010.

A lo largo de estos dos años se han presentado un total de 7.258, de las cuales un 13% han sido Sugerencias. Estas sugerencias han ido dirigidas en su mayoría a temas tales como circulación, parques y jardines de la ciudad, urbanismo y actividades deportivas.

Del total aludido, han sido resueltas un 81 por ciento en un plazo aproximado de treinta días (aunque este plazo va bajando sensiblemente a lo largo de la implantación del sistema). Las Áreas, Organismos y Distritos que mayor número tanto de Quejas como de Sugerencias reciben son : Medio Ambiente, Gerencia Municipal de Urbanismo, Servicios Operativos (parques y jardines), Fundación Deportiva Municipal, Empresa Municipal de Transportes y Juntas de Distrito Centro y Cruz de Humilladero.

De todos estos datos se desprende como antes hemos aludido que la participación de cada una de las Áreas, Organismos, Empresas municipales y Juntas de Distrito es cada día mayor. Poniéndose por parte de todas ellas todos los medios a su alcance para dar respuesta a la participación ciudadana en Málaga.

Importante hacia dentro, fundamental hacia fuera

LA EXPERIENCIA EN CALIDAD DEL CAC MÁLAGA

Todas las instituciones y empresas tenemos la obligación de ser competitivas para lograr nuestra sostenibilidad pero sobre todo para definir nuestras diferencias y la idiosincrasia que nos hace especiales. Es en este objetivo donde la Calidad marca las diferencias.

El Centro de Arte Contemporáneo de Málaga tiene como objetivo mejorar el nivel cultural y artístico de la ciudadanía y contribuir a mejorar la imagen de la ciudad para que sea más atractiva en la implantación de nuevas empresas, en el aumento y la mejora del turismo, etc. Para ello nuestro ámbito de trabajo fundamental es la organización de exposiciones y actividades paralelas como talleres, seminarios, cursos, ciclos de video y cine, etc. dirigidas a satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes-clientes.

Para garantizarlo pensamos qué nos podía ayudar a conseguirlo y vimos con claridad que era la implantación de un sistema de gestión de la calidad.

Lo primero que hicimos fue analizar cuáles eran nuestras áreas de actividad para poder identificar nuestros procesos y recoger lo que se debe hacer, cómo y por quién. Al tiempo que fuimos elaborando estos procedimientos definimos también cómo medirlos, ya que sólo se puede mejorar lo que se puede valorar y/o cuantificar.

Si es cierto que esta decisión implica, al menos inicialmente, trabajo extraordinario para cualquier organización, todos los que hemos implantado el sistema de gestión en calidad sabemos que compensa. Hacer el ejercicio de poner por escrito lo que hacemos tiene beneficios inmediatos tan importantes como detectar vacíos, solapamientos o duplicidades, cuya corrección hace posible que trabajemos mejor y, por tanto, que seamos más eficientes y eficaces cada día.

La apuesta por la calidad es también una apuesta por el equipo humano. La implantación del sistema funciona si se tiene en cuenta y se implica a las personas. Es el talento y la forma de hacer de cada persona lo que aporta valor y la principal ventaja competitiva de cualquier organización. Por ello, desde el primer momento se hizo partícipe a todos de la aventura en que nos embarcábamos y que ha finalizado con la certificación completa de nuestro sistema. Con ello hemos logrado ser el primer centro y museo de arte contemporáneo de España en tener implantado un sistema de gestión de calidad o lo que es lo mismo un compromiso con el propio Ayuntamiento de Málaga, con el servicio y con el visitante-usuario-cliente.

Esperamos seguir mejorando día a día la calidad de nuestro servicio hasta lograr la excelencia: nuestro próximo objetivo.

CAC Málaga

Horario

de 10 a 20 horas ininterrumpidamente

de martes a domingo

Actividades

visitas guiadas a las exposiciones, talleres, cursos, conferencias, cuentacuentos, etcétera.

Toda la información en

www.cacmalaga.org

Tlf.: 952 12 00 55

● El impulso para la e-Administración

La implantación de la firma electrónica

Este proyecto se gestiona conjuntamente por el CEMI y el Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios, con el asesoramiento de dos empresas especializadas: INGENIA y e-GIM. Se entiende por administración electrónica: "la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación, cambio organizacional y nuevas habilidades en las administraciones públicas, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y fortalecer el soporte de políticas públicas", (Programa Prelude de la Unión Europea).

Es decir, no solo hay una variable de aplicación tecnológica sino, sobre todo, una implicación organizativa y una necesidad de aportaciones de innovación y creatividad.

Para afrontar este reto de forma participativa, la Comisión Técnica de Calidad aprobó la creación de un grupo de proyecto responsable de su aplicación, un grupo de trabajo de incidencia normativa para analizar las implicaciones legales y normativas y respectivos grupos de trabajo en cada departamento.

Para tener éxito en este proyecto se debe garantizar, además, la implicación del mayor número de responsables y empleados. Para ello, será fundamental la adecuada formación, la permanente comunicación y la facilitación de los procesos de cambio en la gestión.

En cualquier caso, la Firma Electrónica y las Nuevas Tecnologías no se aplican para hacer mejor lo que ya hacemos, sino para proyectar y acercar la administración a la ciudadanía. Deben ayudarnos a simplificar, a agilizar, a facilitar la participación, a la toma de decisiones, a la conexión social,....

En definitiva, con ellas, debemos re-inventar nuestra Organización, no solo e-inventar (aplicar internet), y ello con un objetivo central, pasar:

- de una administración controladora, administradora de recursos
- a una administración facilitadora de su entorno, impulsora de mejoras en la sociedad.

La nueva administración será, pués:

- multicanal: presencial (omacs), telefónico (010) y electrónico (malaga24h, sms, postes, tarjetas,...)
- interoperable: compatibles los diversos entornos y programas intra-interadministración.
- de carácter social: nuevas vias de expresión (de participación, colaboración y conexión social).

Estos son los objetivos, el reto de futuro:

e-administración externa (MALAGA24H):

- mantenimiento de la información en SAIC (2006).
- ampliación de procesos y servicios en el SAIC (2006-2012).
- carpeta del ciudadano (2006-2007).
- carpeta de empresas (2006-2007).
- cita previa (2007-2009).
- hechos vitales (2007-2010).
- tarjeta multiusos (2008-2010).
- postes (2008-2010).

e-administración interna (Portal del Empleado):

- trámites internos (2006-2010).
- gestión de trámites externos (2006-2012).
- gestión del conocimiento (2006-2008).
- coordinación y comunicación interdepartamental (2006-2010).

Carlos Gómez-Cambronero Saínz de la Maza

Director de Organización, Personal y Calidad de los Servicios

Representantes Ciudadanos

Al acto fueron invitados diversos colectivos y agrupaciones de la ciudad con quienes el Ayuntamiento desea llevar a cabo acuerdos para el desarrollo de sistemas de tramitación electrónicos con sus asociados, para facilitar su actividad profesional: CEM, Jóvenes Empresarios, Asociaciones de Mujeres Empresarias, Cámara de Comercio, UMA, PTA, Colegios profesionales, y Empresas relacionadas con Calidad.

¿QUÉ ES LA FIRMA ELECTRÓNICA, TECNOLOGÍA O INTERVENCIÓN ORGANIZATIVA?

Desde la aparición de Internet como herramienta de acceso universal a informaciones de todo tipo, la ciudadanía ha ido adquiriendo, de forma lenta pero en progresión constante, una nueva cultura digital y una creciente exigencia de utilización de las tecnologías de la información para establecer contactos, solicitar datos y tramitar asuntos.

Aunque no es menos cierto que su expansión es muy distinta en función de referencias de carácter generacional y social, y que estas diferencias están provocando lo que ya se conoce como brecha digital, en cuanto que identifica sectores sociales con riesgos ciertos de quedar excluidos de la utilización de las nuevas tecnologías. La realidad, en cambio, nos indica que éste es ya un proceso imparable, que no tiene vuelta atrás, y que tendremos que hacer todos los sectores implicados los esfuerzos necesarios para paliar las causas de aquellos efectos de marginación social que ya se apuntan.

Quienes ya interactúan de manera virtual a través de Internet o se está incorporando en estos momentos, vienen exigiendo claramente que esas transacciones electrónicas se hagan de manera segura y fiable.

Alcanzar esa confianza y seguridad significa encarar los cuatro aspectos que la condicionan:

- Que las comunicaciones que se establecen en la red garanticen que sólo las partes implicadas en las mismas (emisor y receptor) puedan acceder a las informaciones que se trasmiten. Lo que se resuelve a través de procedimientos de encriptación de los datos.

- Que se garantice la identidad de los intervinientes, a través de técnicas de autenticación.

- Que se garantice la integridad de los documentos que se transmiten, de manera que el mensaje que se desea remitir no pueda sufrir alteraciones en el proceso de envío.

- Que se pueda comprobar fehacientemente que la transacción se lleva a cabo, y ninguno de los intervinientes pueda alegar que no participó en ella.

Todo ello sólo se cumple plenamente con la existencia de Autoridades de Certificación, con el concepto de Certificado Digital, y, en definitiva, con lo que comúnmente hemos dado en llamar Firma Electrónica (FE), para definir aquel sistema fiable que cumpla los cuatro condicionantes antes citados.

El Ayuntamiento de Málaga, a través del esfuerzo realizado en los últimos años, tanto

desde el punto de vista tecnológico como organizativo, está en disposición de acceder a toda la gama de tecnologías lógicas y servicios de autenticación y seguridad que son necesarios para disponer de la FE como elemento de interrelación entre el ciudadano y el ente municipal, de manera que aquél pueda realizar trámites o efectuar consultas a expedientes, con los criterios de fiabilidad antes mencionados.

El proyecto de FE, aunque coordinado desde el Servicio de Calidad y Modernización y el CEMI, sólo resultará efectivo con la implicación directa de todas las Áreas, Organismos y Empresas Municipales. Porque, en puridad, de lo que se trata realmente es de un proyecto de administración electrónica. El trabajo de crear las condiciones tecnológicas para permitir el uso de la FE como instrumento seguro y fiable de identificación y transmisión, aunque de cierta complejidad, es relativamente fácil de consumar en un breve plazo de tiempo.

Pero el reto real es conseguir que la tramitación completa de los expedientes y procedimientos municipales se haga de manera telemática. Y aunque en un primer instante nos planteemos como objetivo a muy corto plazo el uso de la firma electrónica en aquellos trámites que ya se podían llevar a cabo desde Internet y en aquellos otros que se puedan adaptar en los próximos dos o tres meses, el esfuerzo inmediato, en cambio, se centrará en el rediseño de procesos, los cambios organizativos, la adaptación de las aplicaciones informáticas y, en definitiva, la definición de una nueva cultura digital, que nos permita la gestión integral, de forma electrónica, de los procesos internos y la participación directa del ciudadano en aquellos momentos de la tramitación en que deba interactuar.

Y sólo llegará a buen puerto si, en el conjunto de la Corporación Municipal, todos los que tenemos responsabilidad de gestión nos convencemos de que éste es un proceso imparable, de que ya no estamos en la fase de decidir si incorporarnos o no, de que ha de extenderse a todas nuestras tareas, de que no se trata de una "concesión" de la Administración sino de una exigencia ciudadana, y de que más temprano que tarde llevará a conformar un nuevo modelo de relación Administración y Ciudadano y una nueva cultura de democracia participativa.

Juan Luis Muñoz Ballesta
Gerente del Centro Municipal de Informática

El Alcalde marca las líneas de trabajo de la e-Administración

Impulso a la Firma Electrónica

En primer lugar quiero contextualizar la implantación de la Firma Electrónica dentro del marco más amplio de la e-administración y el e-gobierno. La Firma Electrónica "no" es el objetivo, es un instrumento más que sirve para vencer barreras en el acercamiento de nuestra Administración Local al ciudadano. La Firma Electrónica y las Nuevas Tecnologías colaboran, así, en el cambio organizativo que el Plan de Calidad y los proyectos de modernización y mejora de los servicios persiguen:

- Mejorando los servicios a la ciudadanía (e-administración externa).
- Mejorando la gestión interna y favoreciendo la coordinación interdepartamentos (e-administración interna).
- Favoreciendo la simplificación de procesos y la innovación en la gestión.
- Mejorando la participación ciudadana, creando nuevos canales de relación administración-usuarios.

Quiero hacer algunas consideraciones sobre la aportación que la e-administración y la Firma Electrónica ofrecen al logro de la modernización de nuestras administraciones:

En primer lugar, resaltar que estas aplicaciones, entendidas para un uso generalizado, son un objetivo a medio/largo plazo. Aunque ya hoy son utilizadas por un número cada vez más importante de usuarios, no será sino con la incorporación de las próximas generaciones cuando se utilicen mayoritariamente. Quiere ello decir que, por primera vez, las mejoras de la administración se anticipan a las demandas ciudadanas, que por primera vez vamos por delante, anticipándonos al futuro, somos proactivos. Pero la sociedad avanza muy rápido, los cambios tecnológicos en la administración no son fáciles ni deben improvisarse, si no afrontamos con rigor y previsión este reto corremos el riesgo de, una ves más, volver a ser reactivos, de ir por detrás de los mejores, de que nuestros usuarios nos transciendan con sus requerimientos y nuestro entorno nos supere.

En segundo lugar, y profundizando en la idea anterior, la e-administración favorece el objetivo ciudadano de administración única. Desde muchos ámbitos se viene anunciando que el objetivo es una sola ventanilla (presencial, telefónica o telemática) donde los ciudadanos sean atendidos de cualquier asunto público. Es de todos compartido el papel relevante que las administraciones locales van a tener en esta forma integral de atención. Debemos, pues, prepararnos para este reto y para ello qué mejor que prestar, primero, una verdadera atención integral de los temas municipales.

En tercer lugar, quiero resaltar el carácter de eficacia que debe presidir cualquier implantación de Nuevas Tecnologías. Los ciudadanos y ciudadanas las usarán si les aportan resultados y beneficios. La implantación de la Firma Electrónica, como otras aplicaciones, debe ser para nosotros una oportunidad de mejora, de simplificación de nuestros procedimientos, de acortar plazos, de garantizar prestaciones, de facilitar accesos y participación,... y, como no, de optimización de los recursos y de mejora de la gestión.

En cuarto lugar, las Nuevas Tecnologías y la Firma Electrónica no deben incrementar las desigualdades, aumentar la conocida como brecha digital, favorecer a unos en detrimento de otros. Más bien al contrario, deben contribuir a disminuir la desafección, a reducir esa sensación de "desapego" que algunos ciudadanos muestran hacia las administraciones públicas. Si las Nuevas Tecnologías facilitan la participación ciudadana, favorecen la comunicación, si abren nuevos espacios y tiempo de interacción con los usuarios, contribuirán al logro corporativo de que los malagueños y malagueñas sientan al Ayuntamiento como "su administración".

En resumen, las Nuevas Tecnologías y la Firma Electrónica no se aplican para hacer mejor lo que ya hacemos, para cumplir con la normativa que nos obliga a ello, sino para proyectar y acercar la administración a la ciudadanía.

Y ¿qué características debe tener esa nueva administración orientada al usuario?. Dicho de otro modo, ¿qué Ayuntamiento queremos para ese futuro inmediato?:

El Alcalde se dirige a los asistentes delimitando las líneas a seguir en la implantación de la Firma Electrónica.

Debe ser multicanal: los ciudadanos tienen que poder elegir entre la mejor atención presencial, telefónica y electrónica. Quiero pedir desde aquí el máximo apoyo y colaboración de todos los Departamentos (Áreas, Distritos, Organismos y Empresas Municipales) para que en nuestra Institución este objetivo sea una realidad a corto plazo. Os pido el mayor apoyo a la Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios en el desarrollo del SAIC (el Servicio de Atención Integral al Ciudadano) en sus tres canales:

- Presencialmente: Facilitando la ejecución del proyecto de implantación, en esta legislatura, de las Oficinas de Atención al Ciudadano (las OMACs) en los Distritos restantes y favoreciendo la información del SAIC en otros puntos de atención al público. Debemos erradicar ventanillas, atender a los ciudadanos en mesa individualizada, con personal especializado, con sistemas de gestión de colas, en oficinas con una imagen corporativa (la del Ayuntamiento de Málaga) de fácil identificación,... Recordemos que la atención al público es la imagen municipal, no solo de cada Departamento, sino de todo el Ayuntamiento.

- Telefónicamente: pasando la atención de carácter general de los Departamentos al teléfono 010, como ya ha realizado el Área de Turismo, con el consiguiente descargo de tarea a su personal (optimizando así recursos) y facilitando al usuario su contacto a través de un único teléfono municipal.

- Electrónicamente: haciendo el mayor esfuerzo organizativo para aplicar la Firma Electrónica al mayor número de procedimientos, facilitando el mayor número de trámites e información en la ventanilla electrónica municipal MALAGA24HORAS (que debe ser la vía telemática de acceso al Ayuntamiento), apostando por innovaciones de nuevas prestaciones a través de mensajería SMS, postes, tarjetas electrónicas, etc., siempre de forma coordinada.

- No debemos caer en visiones de "nosotros los primeros", "nosotros somos distintos",... que nos lleven a situaciones de multiplicar recursos, favorecer descoordinación,.... nuestros ciudadanos nos ven como un único Ayuntamiento, quieren una "única ventanilla municipal" que además, como se ha citado antes, pronto será interadministrativa.

- Para todo ello, es imprescindible que no solo aumentemos las aportaciones al SAIC sino que, y esto es fundamental, creemos estructuras responsables que garanticen que mantenemos esa información y la actualizamos. No tiene sentido que digamos que vamos a facilitar información que luego no damos, o que demos información que no retiramos una vez cumplida la actividad. Si implantamos nuevos servicios al ciudadano estos tienen que tener la garantía necesaria que asegure su adecuada prestación. Estamos impartiendo los cursos de internet para usuarios de nuestra web con una magnífica acogida por parte de los colectivos ciudadanos, pronto difundiremos la implantación de la Firma Electrónica para favorecer su uso, no podemos defraudar el nivel de servicio comprometido.

Otra característica de ese Ayuntamiento de futuro es que debe tener un carácter social, las Nuevas Tecnologías deben facilitar nuevas vías de expresión:

- Para la participación social de todos los colectivos ciudadanos: transmisión de opinión, emisión de voto, grupos de interés, foros de debate, ...
- Para la colaboración de agentes sociales en la actividad municipal, abriendo nuevas posibilidades de voluntariado, de participación en actividades, en prestaciones sociales, en el desarrollo sostenible de nuestro entorno urbano, ...
- Para la conexión social, para favorecer la cohesión cívica, posibilitando redes de contacto interpersonales o intergrupales, impulsando la gestión del conocimiento de la comunidad, ...

Se trata, en definitiva, de un Ayuntamiento que fomente la innovación y la creatividad, que re-invente más que e-invente, que pase a ser de una administración controladora, administradora de recursos a una administración facilitadora de su entorno, impulsora de mejoras en la sociedad.

Es evidente que un objetivo como éste ha de ser a medio-largo plazo. A principios de 2006 presentaremos la Firma Electrónica (el CEMI y el Servicio de Calidad ya llevan tiempo trabajando en ello), pero sobre todo a lo largo de 2006 debemos hacer un esfuerzo todos, toda la organización municipal sin excepción, para llegar al mayor nivel de administración electrónica a finales del año que viene.

Como ya se planificó este proyecto en el 2003, el desarrollo de la e-administración no se verá culminado en un nivel amplio hasta el año 2010 ó 2012. Hay que avanzar, permítase la expresión, "sin prisas pero sin pausas".

El reto es importante y ruego que se transmita a todos los empleados y empleadas, que es objetivo prioritario para este Equipo de Gobierno el desarrollo de la e-administración y la implantación de la Firma Electrónica. Que tenemos que avanzar hacia ese Ayuntamiento electrónico, hacia esa "oficina sin papeles" que algunos (el Distrito 3 por ejemplo) ya han iniciado como experiencia piloto.

Los objetivos que en este sentido ha fijado la Comisión Técnica de Calidad para los próximos años pueden consultarse en el Portal del Empleado, en el espacio dedicado a la Firma Electrónica, en cualquier caso quiero esbozarlos en este momento:

En cuanto a la e-administración externa (la ventanilla MALAGA24HORAS):

- Todos los procesos y servicios deben irse analizando para ver su adaptación electrónica.
- La carpeta del ciudadano, donde éste pueda consultar y operar en todos sus asuntos municipales, debe abordarse cuanto antes.
- Igualmente la carpeta de empresas que favorezca las gestiones con el Ayuntamiento.
- De la cita previa debe iniciarse una experiencia piloto, de forma coordinada con el Servicio de Calidad, para luego extenderla a otros Departamentos.
- Las carpetas de hechos vitales, que facilitan la información y tramitación ante situaciones concretas (traslado, paro, separación, nacimiento, minusvalía,...) deben igualmente irse abordando.

◆ La emisión de la tarjeta joven, del Área de Juventud y la EMT, debe dar experiencia práctica para abordar la futura tarjeta multiusos municipal.
◆ Se debe ir analizando ya, aunque para abordar en etapas posteriores, la implantación de postes informativos y de tramitación, mensajería SMS y otras aplicaciones.

◗ En cuanto a la e-administración interna (el Portal del Empleado):
◆ En estos próximos años hay que hacer un esfuerzo por informatizar los trámites de los ciudadanos también en su recorrido de gestión interna, solo así conseguiremos la oficina sin papeles.
◆ Los trámites de gestión interna o de interés de los empleados igualmente deben ser informatizados y tramitados a través de Firma Electrónica u otras aplicaciones de e-administración.
◆ Igualmente el Portal del Empleado debe facilitar la gestión del conocimiento en nuestra Organización. Mucha es la documentación, información, experiencias, etc. que existe en nuestros Departamentos y que no está disponible para otros empleados.
◆ Por último, el Portal del Empleado y las Nuevas Tecnologías deberán convertirse en los próximos años en el instrumento preferente para la coordinación y comunicación interdepartamental, tan necesaria para la mejora de la prestación de los servicios.

Quiero resaltar el trabajo ya realizado hasta ahora. No será nuestro Ayuntamiento uno más de los que implantan la Firma Electrónica sin aplicaciones de tramitación. Estamos bien preparados, pero debemos hacer un esfuerzo para materializar en resultados a los ciudadanos esos trabajos previos.

Cuenten los responsables de este proyecto con mi apoyo, el de la Delegada responsable de Calidad y del CEMI y el de todo el Equipo de Gobierno. Pido a los responsables que me faciliten información periódica sobre la marcha de los trabajos en cada uno de los Departamentos municipales, a través de la Delegación de Personal.

Un Ayuntamiento moderno, eficaz, integrado, accesible, participativo, etcétera es bueno para los empleados y empleadas, para la Corporación y, sobre todo, para los malagueños y malagueñas; no podemos defraudarles.

Francisco de la Torre Prados
Alcalde/Presidente

La Firma Electrónica en MÁLAGA24H

Primeros pasos hacia la e-Administación

Hace pocos meses que el Ayuntamiento de Málaga ponía a disposición de la ciudadanía un nuevo canal para la prestación de servicios telemáticos denominado MÁLAGA24H. Con él, el SAIC - Servicio de Atención Integral al Ciudadano -, veía reforzada su capacidad de servicio ofreciendo una nueva puerta de acceso a la información y la tramitación administrativa vía web.

En la actualidad, mediante el proyecto para la implantación y despliegue de la Firma Electrónica, MALAGA24H dispondrá de un medio de acreditación, que, cumpliendo con todos los requerimientos legales de seguridad favorecerá y hará más ágiles las comunicaciones y transacciones de todos los malagueños con su Ayuntamiento.

Accesos seguros

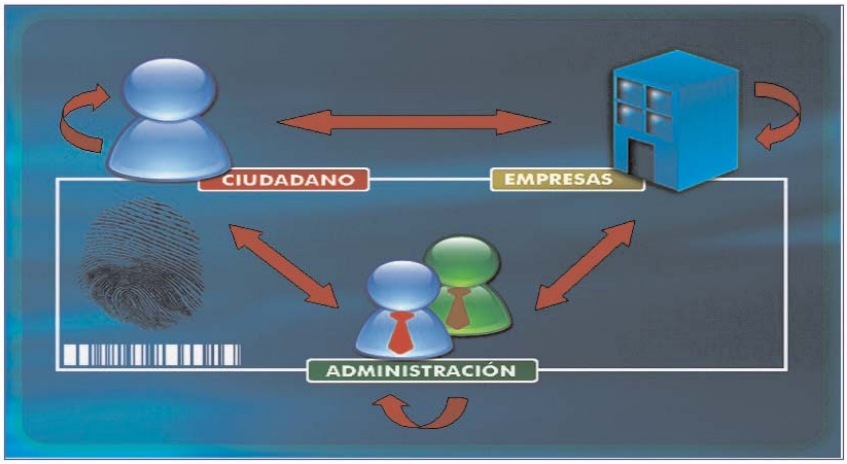
MALAGA24H verificará la identidad de las personas con el mismo valor que la firma manuscrita, autentificando las comunicaciones generadas por el firmante.

Trámites on-line

Entre las diferentes gestiones que en una primera fase estarán a disposición de los ciudadanos en Internet están:

◗ Solicitud Genérica.
◗ Obtención de Volante de Empadronamiento.
◗ Obtención de Documentos de pago.
◗ Obtención de Justificantes de pago.

En función de las relaciones que se establezcan, identificamos diferentes modalidades de e-Administración.



- Consulta de Deuda.
- Obtención de Informe de Deuda.
- Obtención de Informe de Inscripción en Censos Tributarios.
- Domiciliación Bancaria.
- Modificación de Datos Personales

Modalidades de la Administración electrónica

En los próximos meses el proyecto abordará conceptos como son:

Carpeta Ciudadana: Orientada a facilitar la relación particular de la ciudadanía con el Ayuntamiento. Por ejemplo: Mis tributos, Mis expedientes, etc.

Hechos Vitales: El Ayuntamiento de forma proactiva facilitará la información y tramitación de asuntos en torno a intereses comunes. Por ejemplo: Cuando me traslado a vivir a Málaga, Cuando nace mi hijo/a, etc.

Carpeta Empresa: El Ayunta-miento dispondrá de un lugar electrónico especialmente diseñado para facilitar la relación de las empresas con su administración local. Por ejemplo: Certificados tributarios, Contratación, Subven-ciones, etc.

Futuro inmediato

Además de incorporar más trámites electrónicos, se pondrá en marcha el Registro Telemático.

La Firma Electrónica, una oportunidad para reinventar la Administración

Por la misma razón que la Firma Electrónica va a posibilitar el establecimiento de un marco ágil y seguro de relación con la ciudadanía, el Ayuntamiento de Málaga es consciente de las ventajas que esta opción supone para alcanzar una mayor eficacia y eficiencia en la gestión municipal.

¿Cuántos documentos circulan diariamente entre las diferentes áreas municipales? ¿y dentro de una misma área? ¿Cuánto tiempo transcurre en los procesos de firma manuscrita?

Entonces, ¿cuánto afectará el uso del certificado digital y la firma electrónica en la mejora del servicio que se presta a la ciudadanía? ¿y a los empleados públicos?

El Portal Interno. De la Verticalidad a la Horizontalidad de la Gestión Pública.

El Portal se ha establecido como la mejor plataforma tecnológica sobre la que dinamizar el trabajo de los empleados y empleadas municipales. La necesidad de contar con un importante repositorio de información y con un sistema que facilite la tramitación,se materializará , en un futuro, en un portal con cuatro opciones bien diferenciadas.

Es fundamentalmente en su apartado dedicado a la Tramitación Interna dónde más se exigirá un cambio cultural que permita una evolución hacia la horizontalidad de la gestión.

El empleado público podrá acceder al Portal Interno, que pasará a ser su principal herramienta de trabajo, y interactuar con las diferentes aplicaciones necesarias para su trabajo.

A través de él podrá comprobar los expedientes en los que ya participa, aquellos nuevos que se han incorporado, así como gestionar la firma de los documentos que genere.

Certificado Digital para Todos

No deben generarse exclusiones. El Ayuntamiento de Málaga, facilitará el uso del certificado a todos sus empleados. El despliegue será progresivo y permitirá que todo empleado público cuente con el medio/dispositivo físico (en el PC, Tarjeta o Token criptográfico, ...) que más se adecue a sus necesidades.

Además, el certificado digital servirá no sólo para su uso a nivel interno, sino que todos los usuarios podrán emplearlo desde sus hogares y en su relación con otras administraciones públicas o empresas.

Hacia la Oficina sin Papel

La firma digital permitirá la reducción de papel durante la tramitación ya que, por un lado, nos permite utilizar con validez legal documentos electrónicos generados por los usuarios, y por otro nos permitirá firmarlos electrónicamente. Estos podrán ser enviados a otras áreas para continuar su tramitación sin necesidad de ser impresos.

La Firma Electrónica, un impulso a la gestión interna y al Portal del Empleado

Firma Electrónica y Portal del Empleado

En julio del presente año se implantó el Portal del Empleado ó PE (próximamente pasará a denominarse Portal Interno) concebido con el fin de ser un instrumento de referencia en el ámbito profesional y personal de los empleados para mejorar el funcionamiento interno de la Organización. Para ello debe convertirse en:

- Herramienta de información a los empleados.
- Herramienta de trabajo y gestión.
- Herramienta de comunicación y colaboración.

Desde su implantación se han ido dando pasos en esta línea de actuación aunque, debido a lo complejo del proceso de cambio que supone dicha intervención y su consecuente desarrollo, no es poco el camino que queda por recorrer.

Con el reciente acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Málaga para adherirse al Convenio suscrito por la Junta de Andalucía y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para la incorporación de la Firma Electrónica (FE) en la tramitación administrativa, se abre la posibilidad de su aplicación al PE.

Por esta razón, se están formando grupos de trabajo en los distintos Departamentos Municipales que, con el apoyo de la Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios y del CEMI, deben abordar las tareas de avanzar en la e-Administración.

Básicamente estas tareas consisten en análisis, revisión, simplificación y normalización de procesos con el objetivo de facilitar la intercomunicación entre las distintas áreas municipales, el acceso a la información tanto pública como de carácter personal y, en la medida de los posible, la reducción del soporte en papel sustituyendo la tramitación tradicional por la tramitación telemática.

Las ventajas que el buen uso de la firma electrónica (garantía de autenticidad de un documento o de la identidad de una persona, garantía de integridad de un documento, garantía de la privacidad de las comunicaciones y la imposibilidad del repudio de una transacción o elaboración de un documento) hace que su aplicación en el PE sea una verdadera necesidad. además de evidente posibilidad de mejora

La tramitación de las incidencias de nóminas, la petición de permisos, la consulta de información sobre aspectos de la vida laboral (tanto personal como profesional), la obtención de certificados y un largo etcétera son ejemplos de gestiones que no requerirán el uso del papel.

Aunque el trabajo que queda por delante es grande, con la ilusión y el esfuerzo de todos, conseguiremos cumplir con el calendario de implantación previsto y lograr que la modernización de los servicios sea un hecho, ganando en eficacia y eficiencia.

Juan González Augusto

El Área de Turismo da un impulso a su Plan de Calidad

Si decimos que el Turismo es una de las principales fuentes de riqueza y empleo de Málaga, estaremos formulando una afirmación fuera de toda duda. Nuestra riqueza monumental, avalada por más de tres milenios de historia conforma, junto a la museística, gastronómica y climática, una oferta turístico cultural que atrae a nuestra ciudad a muchos visitantes cada año.

Sin embargo, para seguir manteniendo, y aún más incrementando, estos importantes niveles de afluencia turística se hace imprescindible ir adecuando los servicios de la oferta a las cada vez más exigentes tendencias de la demanda. Ello nos lleva a adoptar iniciativas que nos permitan avanzar en la mejora de la Calidad como un factor que aporte ventaja competitiva a largo plazo y, por tanto, signo diferenciador en esos mercados turísticos, en orden a conseguir que la marca "Ciudad de Málaga" se convierta en una referencia imprescindible del turismo a nivel nacional e internacional.

En este contexto, se enmarca la necesidad de implantar una decidida estrategia de "Gestión de la Calidad" en el seno del Área de Turismo, que en estos últimos seis meses se ha fundamentado en cuatro proyectos principales:

- Implantación de la marca de Calidad Turística Española, "Q" en el Departamento de Información Turística. Esta certificación en ICTE está en proceso de obtención.
- Consecución de la Certificación ISO 9001:2000 en los procesos de información turística. Se ha conseguido certificar en este primer sus procesos clave.
- Realización de Workshop en materia de gestión de contactos de promoción turística, donde se han propuesto 10 mejoras y otras 11 en el subproceso de visitas, con una reducción de tiempo del 42,26%.
- Desarrollo, en la actualidad, de un Plan de coordinación y comunicación interna, situando al Área de Turismo como una de las 4 experiencias piloto del Ayuntamiento .

Indicar que prácticamente la totalidad de la plantilla de este Área se encuentra implicada en los diferentes proyectos de gestión de la calidad antes mencionados. Son nuestros colaboradores el mejor activo de que disponemos, por su excelente actitud y corresponsabilidad con los objetivos del Área, para garantizar el éxito en el desarrollo de nuestras competencias y misión como prestadores de servicios públicos de calidad.

En definitiva, nuestra competitividad como destino turístico y su consolidación en el segmento del turismo urbano y cultural, depende de nuestra capacidad para adecuarnos a una demanda cambiante, con la bandera de la calidad y su gestión como símbolo de diferenciación.

Arturo Bernal

Director del Área de Turismo

El Centro de Información Juvenil presenta su intervención de calidad en Paris

Los pasados días 15 al 18 de septiembre se celebró en París el "Quality Matters in Information for Young People" European Seminar, organizado por ERYICA, Eurodesk y EYCA .

Esta iniciativa nace con la intención de desarrollar las directrices recogidas en el "LIBRO BLANCO DE LA COMISIÓN EUROPEA UN NUEVO IMPULSO PARA LA JUVENTUD EUROPEA" en el que se sientan las líneas maestras de la Política en materia de juventud y en la que tiene una importancia clave la Información Juvenil de Calidad.

En el "Compendio de Buenas Prácticas" se recogen, entre otras experiencias europeas, seis españolas, de las cuales se presentaron en el Seminario tres: El "Concurso de Buenas

Prácticas" del Injuve (a nivel nacional); el "Curso on-line de formación de informadores) de Illes Balears (a nivel autonómico) y el que suscribe que presentó la "Certificación en UNE-EN-ISO 9001:2000 de Infojoven" como experiencia local.

Ha sido una experiencia que ha venido a reforzar a los que, con más ilusión y ganas que otra cosa ("entren todos y sálgase el que pueda"), iniciamos el camino de la Calidad como "cultura de trabajo" y que estamos en el camino correcto, pues podemos afirmar, o al menos yo lo afirmo, estamos en la vanguardia.

Eduardo Padial

Coordinador INFOJOVEN

Responsable de Calidad del Área de Juventud

GESTRISAM. Reflexiones de un año

El año 2005 ha sido un importante año para Gestión Tributaria; un año lleno de preparativos, proyectos ilusionantes y también de logros en materia de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad y su Certificación.

En 2004 se certificó la atención al público en las oficinas de calle Cuarteles por AENOR, conforme a ISO 9001:2000.

En este año 2005 se cumplen las previsiones más optimistas al triplicarse las personas y procesos afectados en la previsible certificación de los procesos de "Reconocimiento de Derechos", de "Gestión de Cobro en Periodo Voluntario" y de "Recursos Humanos" y la ampliación del de "Atención al Público".

La unificación de la atención al público se coordina con el Sistema de Calidad.

La extensión del alcance del sistema se ha coordinado con el proyecto de unificación de la atención al público, que pretende que todos los puestos en las diferentes instalaciones provean un servicio homogéneo, de calidad y ajustado a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, evitándoles desplazamientos.

La mejora continua.

El sistema de calidad se asienta como un catalizador de mejoras. Destaca el alto grado de compromiso e involucración del personal destinado a la atención al ciudadano en las instalaciones en Cuarteles, que durante este año ha generado decenas de interesantes "acciones de mejora" que ya están repercutiendo en el servicio prestado. Espíritu y compromiso que se espera se extienda a todo el personal y a toda la organización.

Los Grupos de Mejora siguen configurándose como una importante herramienta en la que los propios trabajadores son los protagonistas del cambio y de la mejora. Este año se ha profundizado en las "comunicaciones escritas con los ciudadanos" y en la "comunicación y coordinación" dentro de la organización, estructurándose en un Plan de Coordinación y Comunicación que ya se está aplicando.

Las acciones de mejora de cualquier trabajador de Gestión Tributaria, fijo o eventual, de forma individual o en grupo, que aporten notables mejoras en los procedimientos o en calidad, productividad o eficiencia pueden presentarse a un programa de productividad que premia dichas propuestas.

EFQM como marco estratégico.

Las acciones surgidas del Plan de Acción EFQM, elaborado en 2004 por los directivos, van desarrollándose satisfactoriamente en su gran mayoría conforme a lo planificado. El modelo europeo de Autoevaluación se configura como un referente estratégico para la mejora.

Los nuevos retos.

Las acciones desarrolladas este año preparan a Gestión Tributaria para los próximos retos de 2006, entre los que destaca el aumento del alcance de la certificación, el ya citado proyecto de atención integral al ciudadano en cualquier centro de trabajo, la disponibilidad de la Firma Electrónica y las oportunidades que nos ofrece el cambio de forma jurídica de la organización de Sociedad Anónima Municipal a Organismo Autónomo. La mejora se cimentará en las herramientas que proporciona la e-administración, el sistema de gestión de la calidad, el modelo EFQM (y la aplicación del plan de acción desarrollado por Gestrisam), el análisis de procesos y las iniciativas de los empleados, tanto individualmente como en grupos.

Las personas son la clave

Gestión Tributaria cree que la excelencia se consigue solo gracias a las personas; la implicación de todo el personal y el cada vez mejor conocimiento de los requerimientos de los ciudadanos son la base para mejorar día a día la prestación de su servicio. Los premios a la Calidad obtenidos el año pasado (primer premio al grupo de mejora y la mención especial al Departamento) ayudan en esa importante labor de motivación y reconocimiento.

Nuestros clientes son quienes, en definitiva, evalúan la calidad de nuestro servicio, y a quienes debemos dedicar todos nuestros esfuerzos para cumplir sus requisitos. La valoración media de notable obtenida reiteradamente en las encuestas de satisfacción del ciudadano recompensa nuestros esfuerzos, sin que bajemos la guardia ante los retos que nos plantean día a día.

Juan Manuel Ruiz Galdón

Gerente de GESTRISAM

¿Cómo va el sistema GECOR-Distritos?

Cuando una organización se embarca en un proyecto para impulsar programas de calidad, casi todos damos por hecho de que el eje de esa actuación va a estar ubicado en las relaciones con el cliente/ciudadano. Pero, ¿y que hay de los procesos internos?.

A veces, el más notable proyecto puede terminar a la deriva por no contemplar adecuadamente esos engranajes internos que mueven la organización.

Esa es la filosofía con la que nace GECOR: agilizar los procesos de comunicación e intercambio de información entre Áreas y Distritos de tal manera que el tiempo de respuesta en solucionar problemas se reduzca al mínimo.

GECOR es una plataforma tecnológica desarrollada para gestionar de manera eficaz el tratamiento y resolución de microactuaciones, consiguiendo una mejora del proceso y disminuyendo el tiempo de respuesta.

El proceso comienza con la aparición de una incidencia y su detección. Una incidencia puede ser comunicada a la Junta de Distrito por su propio personal o, en la mayor parte de los casos, por la Policía Local. Ésta realiza una función vital en esta plataforma, ya que no solo detecta la incidencia sino que la graba en el sistema.

Uno de los principales beneficios es la comunicación en tiempo real de las incidencias utilizando medios convencionales como Internet y telefonía móvil.

Las incidencias grabadas en el sistema son revisadas por el Director del Distrito y en tiempo real pasan a las Áreas o Empresas encargadas de su gestión, programándose su reparación o siendo reparadas de forma inmediata.

Los resultados que se obtienen mejoran día a día, y así, en los nueve meses que llevamos de funcionamiento, hay Áreas Municipales que han subsanada más de 2500 incidencias, resultado que no se hubiera conseguido si no tenemos una herramienta como GECOR.

Y seguimos incorporando mejoras. Cada día las sugerencias aportadas y la experiencia acumulada permite realizar pequeños ajustes que hacen de esta herramienta de trabajo un auxilio cada vez más eficaz en nuestra tarea diaria.

Carlos Rubio Basabe

Coordinador de Distritos

La Comisión Interna de Calidad informa

La Comisión Técnica de Calidad celebró su reunión el pasado 26 de octubre de 2005. En ella se integraron como nuevos miembros: Juan Jesús Suardíaz Pedrosa, Fernando Cerezo García-Verdugo, Belén Ruiz del Portal y José del Río Escobar.

Se trataron como puntos del día los siguientes temas:

- Situación del mantenimiento de la información del SAIC: se analizó la necesidad de garantizar que toda la información de actividades y cambios en los Departamentos sea actualizada, tras facilitarse un cuadre con el nivel de cumplimiento de cada Departamento.

- Implantación de la Firma Electrónica (FE): se analizó la planificación a llevar a cabo tanto para 2005 como para 2006, los trámites externos a aplicar FE y el impacto en Portal del Empleado, la formación y comunicación del proyecto, ...

- Propuesta de creación de Grupos de Trabajo: para poder abordar el proyecto de FE se aprueba la creación de tres grupos: el responsable del proyecto, el del Portal del Empleado y el encargado de analizar las incidencias normativas de la FE.

- Planificación de objetivos en Calidad para 2006: se aprobaron las líneas estratégicas a nivel corporativo, sobre las que cada Departamento debe elaborar sus objetivos de Calidad para ese año.

- Guía de Servicios para 2006: se analizaron diversos temas sobre la guía, su portada, fotos, índices, ...

- Información sobre actividades de Calidad: sobre las certificaciones en ISO y la Gestión del Sistema de la Calidad (GSC) que pivota sobre ellas, El PCCI, GECOR, Indicadores, ...

- En otros temas se abordó la elaboración de la Revista de Calidad, y tareas para el Grupo de trabajo de la Comisión.

Objetivos estratégicos de Calidad 2006

El PAC recoge que cada año deben elaborarse un Plan de Calidad en cada departamento, con sus objetivos definidos, concretos y cuantificables.

Líneas estratégicas (objetivos generales) a nivel corporativo para 2006, sobre las que se elaborarán los objetivos generales para toda la Corporación, y se deben contemplar a la hora de determinar los específicos en cada Departamento:

- Desarrollo de la e-administración: el desarrollo de la ventanilla electrónica MALAGA24H debe tener un gran impulso durante 2006:

  - La incorporación de la FE debe llevar a que todos los Departamentos incluyan algún trámite con FE.

  - El mantenimiento y actualización de contenidos (agenda, directorio,...) debe garantizarse en cada Departamento.

  - Deben iniciarse o impulsarse, desde cada Departamento y en conexión con el Servicio de Calidad y Modernización y/o el CEMI, las relaciones con otras Entidades o colectivos para desarrollar proyectos conjuntos que faciliten la tramitación y relación electrónica, (Colegios profesionales, otras Administraciones, colectivos ciudadanos, empresas gestoras,...).

- Portal del Empleado (PE): igualmente la incorporación de la FE debe suponer un gran impulso a la e-administración interna, al desarrollo de los Pes, al avance hacia la "oficina sin papeles":

  - Se ampliarán los trámites generales a realizar por este canal (relativos a Áreas como Personal, Economía, Secretaría, ...) a la vez que trámites sectoriales o propios de unos Departamentos concretos (p. Ej. entre Bienestar Social y Centros Sociales, entre Juntas de Distrito,...).

  - Se impulsará la creación de PE en Departamentos que aún no cuentan con él.

  - Se desarrollará la prestación de PE como instrumento de gestión del conocimiento, de coordinación y comunicación entre Departamentos.

  - Se continuará con la experiencia de oficina sin papeles iniciada en la JD 3.

- Extender la prestación del SAIC presencial a nuevas OMACs y otras oficinas de atención al público.

- Iniciar la intervención en procesos (el inicio de la certificación en ISO) en la prácticamente totalidad de Departamentos que aún no la han iniciado.

- Desarrollar la Gestión del Sistema de Calidad en aquellos Departamentos certificados, con un especial hincapié en los Grupos de Mejora.

- Publicar a finales de año sobre 8 cartas de servicio al ciudadano.

- Iniciar la generalización de metodologías de autoevaluación con la aplicación de CAF en, al menos, los Departamentos ya certificados en ISO.

- Implantar nuevas aplicaciones tecnológicas a la gestión de los servicios.

- Aplicar el Plan de Coordinación y Comunicación Internas (PCCI), al menos en otros 6 Departamentos.

- Extender el Sistema de Indicadores de Gestión a 5 nuevos Departamentos.

- Organización de las IV JOMCAL (Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local).

● Instituto Municipal de la Vivienda

Apertura de la nueva oficina de información

El Instituto Municipal de la Vivienda, en el marco de su Plan de Calidad, pone en marcha el Servicio de Atención Integral al Ciudadano.

Con este motivo, el pasado jueves día 1 de diciembre el Excmo. Sr. Alcalde, D. Francisco de la Torre Prados, inauguró la Oficina de Atención al Ciudadano del organismo. Establecida al efecto en un área de las oficinas en c/ Saint Exúpery nº 22, nace con la misión de facilitar las relaciones con los ciudadanos consiguiendo una atención integrada orientada a su satisfacción al proporcionarles la máxima información y tramitación posible según sus necesidades y todo ello coordinado con el Servicio de Atención e Información a los Ciudadanos del Ayuntamiento.

Este servicio integral se proporcionará por tres canales: presencial, telefónico y telemático, con los objetivos de atender u orientar las peticiones de información y las solicitudes de tramitación, mejorar las tramitaciones, poder informar del recorrido de los trámites, facilitar la accesibilidad y establecer los programas para la aplicación de las tecnologías de la comunicación más en punta.

La puesta en marcha de este servicio supone el primer paso decidido hacia la e-administración que requiere una preparación interna de los procesos de trabajo que, junto al uso de las últimas tecnologías, permita acercar más al ciudadano a nuestra administración y , de esta forma, mejorar de forma continua el funcionamiento.

Con este proyecto se materializa la vocación del Instituto

Noticias Breves

Jornadas sobre intervención social en el marco de la ley del menor

Los días 22 y 23 de noviembre se han celebrado en el Centro de Servicios Sociales del Distrito Puerto de la Torre las Jornadas sobre Intervención Social en el marco de la Ley del Menor. Esta Jornadas han sido organizadas por el Centro Municipal de Formación dependiente del Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios y el Área de Bienestar Social a propuesta de la Comisión Paritaria de Formación desde la representante de CC.OO. en la mencionada Comisión. Estas Jornadas han contado con la presencia de Isidro Ramos, José Berlanga y Margarita Mantilla de los Servicios de Protección y Prevención de Menores de la Junta de Andalucía, así como Mª Victoria Gutiérrez, coordinadora de la fiscalía de Menores de Málaga, José Luis Utrera, Juez del Juzgado de Familia nº 5 de Málaga y Emilio Calatayud, Juez de Menores de la Audiencia de Granada. En estas Jornadas que tendrán una segunda parte en el mes de febrero del próximo año, han participado un total de 85 empleados y empleadas municipales.

IV Jornadas de Modernización y Calidad 2006

En el 2º semestre de 2006 se celebrarán las IV JOMCAL, según el compromiso adquirido por la Corporación de organizar cada dos años este foro de intercambio de experiencias en nuestras administraciones Públicas.

En la web municipal puede consultarse el avance de sesiones, para que, quienes lo deseen, presenten sus proyectos o sugieran modificaciones (el programa aún no está cerrado). http://www.ayto-malaga.es

Contacto: Tf. 952 12 65 65

calidad@ayto-malaga.es

Actividades formativas 2006

Denominación de la actividad	Nº Horas	Fecha propuesta
Intervención Social en el marco de la Ley del Menor (2ª parte)	24	Febrero
II Jornadas Técnicas de Archivos en la Administración Local	15	9 y 10 de marzo
Trabajo en equipo en Centros Sociales	15	Febrero
Prevención de Riesgos Laborales	8	Enero-marzo
Promoción Interna (Aux./Administrativos)	PD	Enero-marzo
Prevención del Dolor de Espalda	PD	Enero-marzo
Seminarios de implantación de la Firma Electrónica	PD	Enero-marzo
Elaboración de indicadores de calidad	12	Febrero
Grupos de mejora	12	Febrero
Tratamiento de datos estadísticos para el análisis y evaluación de resultados	15	Febrero
Curso Básico de Registro	6	Febrero
Curso Avanzado de Registro	4	Marzo
Access (personal técnico)	12	23 al 27 de enero
Access (personal administrativo)	12	30 de enero al 03 de febrero
Outlook (personal administrativo)	12	13 al 17 de febrero
Gestión Integral de Office (personal técnico)	12	6 al 10 de marzo
Gestión Integral de Office (personal Admvo.)	12	13 al 17 de marzo
Inglés en puestos de atención turística	PD	Enero-marzo
Alemán en puestos de atención turística	PD	Enero-marzo
Árabe	PD	Enero-marzo
Básico de Inglés	PD	Enero-marzo
Avanzado de Inglés	PD	Enero-marzo

Jornadas Técnicas de Archivo en la Administración Local

En marzo del año 2006 tendrán lugar las segundas Jornadas Técnicas de Archivo en la Administración Local. Organizadas por el Área Cultura y la Sección de Formación del Servicio de Calidad y Modernización. En esta ocasión, y en el marco de un ayuntamiento que emprende su proyecto de implantación de la e-administración, estarán enfocadas a las nuevas tecnologías y soportes documentales en la gestión de archivo.

plan de acción en calidad

pac

Ayuntamiento de Málaga

MÁLAGA más

Ayuntamiento de Málaga

Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios