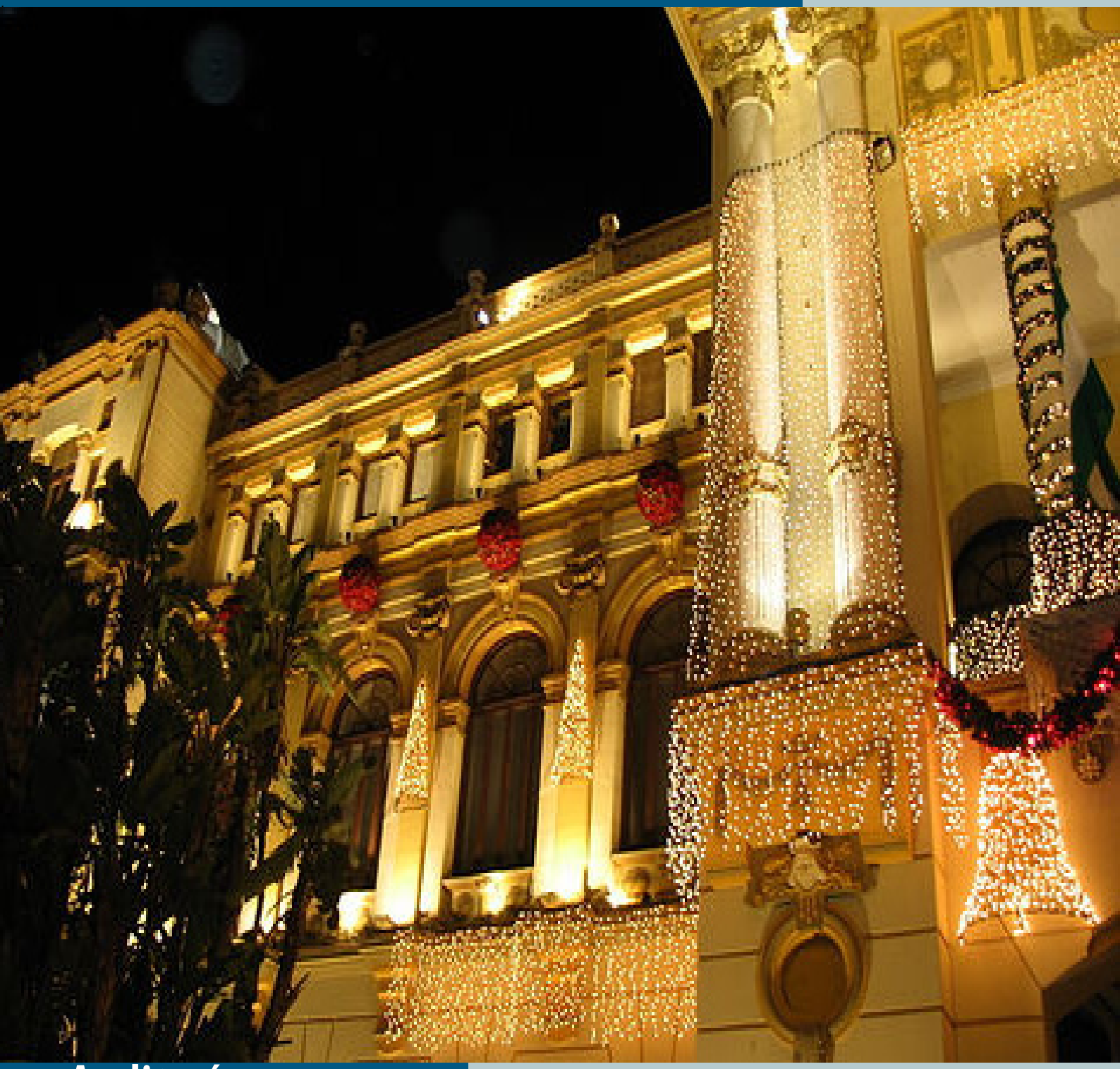
Revista Calidad

Nº 24 Diciembre de 2010



Auditorías

Igualdad

Protección de datos

Felicitación de Navidad

Ayuntamiento de Málaga

sumario

3 Editorial

4 Carta de compromiso

5 Comisión técnica de calidad

6 Limasa

7 Auditorías

10 Protección de datos

12 Buenas prácticas

13 Procedimiento sancionador y recaudatorio

14 Estrategias ALFIN

15 Reglamento de Disciplina Urbanística

16 Escuela de Igualdad

17 Noticias breves y recordatorio

Consejo de Redacción:

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

Diseño, Maquetación y Realización:

Marta Suárez González

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
formacion@malaga.eu
calidad@malaga.eu

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

Ha sido este un año difícil en muchos sentidos y, cómo no, también para el despliegue del Plan de Calidad; limitación de recursos internos, de consultoría externa, priorización de otros objetivos,... Aunque, como es natural por otra parte, también hemos tenido experiencias satisfactorias, consolidado logros, nos hemos cuestionado lo que hacemos y su impacto, hemos aprendido nuevas soluciones, hemos generado nuevas ideas a la hora de afrontar nuestros objetivos de mejora de los servicios.

La experiencia de contar con consultores y consultoras de calidad con una mayor dedicación a los Departamentos, la experiencia de llevar a cabo las auditorias internas con personal municipal preparado al respecto, a quien se agradece desde esta revista su dedicación altruista como auditores, el despliegue de alguno de los protocolos del PAC-MIDO, la optimización de recursos en actuaciones coordinadas,... han sido claves en la gestión de Calidad de este año.

El próximo año 2011 no va a ser más fácil, año electoral, de similares dificultades económicas y con retos como el despliegue de la administración electrónica, la cumplimentación de la simplificación administrativa y la preparación a la futura directiva sobre reducción de cargas.

A ello, hemos de añadir el empeño de muchos de los responsables de calidad de que los Planes correspondientes aporten un verdadero beneficio a la gestión diaria de los servicios, a lograr un verdadero impacto en resultados, aumentando, para ello, la participación e implicación de todo el personal.

Nuestro objetivo es lograr las mayores cotas de gobierno municipal con los recursos existentes; hacer igual o más, con mayor calidad y con menos recursos. Estamos convencidos de que el PAC-MIDO, puede contribuir al logro de ese objetivo, claro está que será más fácil si, primero, todos y todas nos creemos que ese ha de ser nuestro objetivo y, segundo, si creemos que solo será posible si lo hacemos de forma coordinada y con metodologías contrastadas en otras Instituciones (nuestra intuición, esfuerzo y bien hacer da más frutos si se hace de forma colaborativa y participada). La elaboración del Plan de Acción Departamental es un buen comienzo.

Aprovechamos, como no, estas páginas para agradecer a todos cuantos han colaborado este año en este proyecto, y les trasladamos nuestros mejores deseos de esperanza, ilusión, amistad, felicidad, solidaridad, calor familiar, convivencia, autoestima,... y cualquier otro valor que cada uno desee para sí y para los demás.

¿Qué es la carta de compromisos?

EL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA REPRESENTA A LA FEMP EN EL GRUPO DE TRABAJO DE LA RED INTERADMINISTRATIVA

UNA APUESTA POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La Carta se constituye como una reflexión que, partiendo de los principios de la Gobernanza Europea (apertura, responsabilidad, eficacia, participación y coherencia), así como de unos valores, objetivos y estrategias propios de una gestión pública de calidad compartidos por todas las administraciones españolas, ofrezca un conjunto de compromisos concretos por parte de todas ellas, y pueda erigirse en el marco común de referencia para guiar su actuación en el futuro inmediato.
La Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas tiene su origen en la iniciativa anunciada por la titular del entonces Ministerio de Administraciones Públicas en su comparecencia ante la Comisión del Senado el 18 de junio de 2008.
La Carta tiene como objetivo concretar el principio de servicio al ciudadano en torno a dos referencias básicas: la orientación de la gestión pública a la mejora de los resultados y la satisfacción de los ciudadanos en su condición tanto de usuarios de los servicios como de copartícipes en el diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios públicos. Así, la Carta se estructura en cinco apartados, que ofrecen su despliegue partiendo del Ámbito y finalidad de la Carta (1), siguen por los Valores inspiradores (2), los Objetivos generales (3), las Estrategias (4) y concluye con el Decálogo de compromisos concretos en materia de calidad (5).

ALCANCE Y ÁMBITO

La Carta tiene un concepto amplio e integral de calidad, al incluir aspectos que van más allá de la gestión de la calidad en sentido estricto (por ejemplo, compromiso político, administración electrónica, simplificación administrativa…) y transciende a visones departamentales para referirse a toda la Organización.
Igualmente pretende ser un instrumento aplicable a los tres niveles de la administración. Es por ello, que su despliegue lo ha asumido la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, en su misión de impulsar el desarrollo de políticas y programas de calidad, excelencia y evaluación en las administraciones públicas de nuestro país, de forma colaborativa.

ADHESIÓN A LA CARTA Y AUTOEVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Cada administración, a nivel corporativo, podrá adherirse a la Carta, manifestando su compromiso con el cumplimiento de sus principios.
Pero, para que este compromiso sea más explícito y no meramente formal, el grupo de trabajo de la Red, en el que el Ayuntamiento de Málaga representa a la FEMP, esta desarrollando una herramienta que permite, de manera homogénea, evaluar el grado de despliegue de los elementos que constituyen la Carta, para determinar en qué medida está contribuyendo a definir un enfoque común del concepto de calidad en la gestión pública para el conjunto de nuestras Administraciones y a establecer unos mínimos comunes en cuanto a principios aplicables.

ASPECTOS A VALORAR

1. Integrar la calidad en programas de gobierno.
2. Determinar estructuras o mecanismos de apoyo necesarias para implantar Calidad en las AAPP.
3. Administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía.
4. Administración económicamente eficiente y sostenible.
5. Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía.
6. Adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las Políticas de Modernización y Calidad.
7. Aplicar análisis y evaluación permanente de las normas, programas, planes y políticas públicas.
8. Participación ciudadana.
9. Desarrollo de las capacidades de las empleadas y los empleados públicos.
10. Elaborar y difundir Cartas de Servicios.
11. Adopción de sistemas de gestión de la calidad (Modelos excelencia y Normas ISO 9000) y desarrollo de fórmulas de reconocimiento.
12. Rendir cuentas a la sociedad.
13. Establecer los mecanismos adecuados para el seguimiento y revisión de la carta.

Manuel Serrano Canón
Integrante del grupo de trabajo de la Red

La comisión técnica de calidad informa

SESIÓN CELEBRADA EL DIA 1-XII-10

La Comisión Técnica de Calidad (CTC), órgano que el Plan de Calidad del Ayuntamiento crea para la coordinación e impulso del proyecto a nivel corporativo, se celebró el pasado día 1 abordando los siguientes temas más relevantes:

1. Informes trimestrales. Como en todas las comisiones se dio cuenta del nivel de cumplimiento, en cada Departamento, de tres sistemas de gestión transversales:
• Informe sobre el nivel de mantenimiento de la información y gestión del SAIC.
• Informe sobre el nivel de respuesta a las Quejas y Sugerencias.
• Informe sobre el nivel de tramitación de las incidencias en la vía pública (GECOR).

2. Actualización de la Guía de Servicios y directorios del SAIC y la web. Este año la actualización cobra una especial relevancia:
• Primero por el cambio de todos los teléfonos a tecnología VoIP. Al respecto se ruega a todo el personal interno que utilice, como buscador de los nuevos números, el programa que el CEMI ha instalado en el Portal Interno, y no use el 010 como directorio interno ante su posible colapso.
• En cuanto a la necesaria actualización del directorio municipal ante nuevos aplicativos georeferenciales.

3. Información sobre la realización de las auditorias externas, información adicional. En primer lugar, se informa y analiza cómo las auditorías internas, que este año en la mayoría de los casos se han realizado con personal interno, se han llevado a cabo de forma satisfactoria, sin incidencias reseñables (había cierta incertidumbre sobre el nivel de aceptación de que el auditor no fuese un consultor externo, si no alguien de otro departamento); y ello, con el consiguiente ahorro y nivel de autogestión, objetivo este al que debemos tender en futuros ejercicios, pues la gestión de calidad no debe suponer un coste más allá de lo estrictamente necesario.
En cuanto a las auditorías externas, se informa que, en aras a un mayor aporte de la acción de auditoría a la tan necesaria mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es decir, su contribución a que Calidad sea un verdadero instrumento de mejora de la gestión, se ha pedido a las empresas certificadoras con las que trabajamos que realicen un esfuerzo de chequeo específico sobre factores esenciales para la organización, así como un mayor detalle en la información posterior, en aras a una mejor planificación de mejoras para el futuro ejercicio. Es obvio que ello, también, comporta un mayor nivel de implicación de la auditoría en el propio SGC.

4. Elaboración del Plan de Acción Departamental (PAD) para 2011. Se comunica a todos los Departamentos que, con la misma metodología de este año 2010, deben ir diseñando su PAD; los/as consultores/as de cada departamento se reunirán con los/as responsables de calidad, y en enero se mantendrán reuniones con el Servicio de Calidad para cerrarlos. Criterios generales:
· Análisis de resultados del PAD 2010.
· Criterios de austeridad y optimización.
· Búsqueda del impacto real en resultados a la gestión y a ciudadanía.
· Despliegue de los protocolos del SGC.

5. Informe final del los PAD durante 2010. El Servicio de Calidad y Modernización elaborará, para enero, el informe final de los PADs de 2010 en todos los Departamentos.

6. Nuevo boletín mensual sobre actuaciones del PAC-MIDO. Como complemento a esta Revista, que adoptará un contenido más técnico, y dentro del despliegue de gestión del conocimiento, se iniciará en enero (a finales de mes) la edición en formato tecnológico de un Boletín de Calidad mensual de noticias y contactos entre departamentos, en los ámbitos del PAC-MIDO.

7. Premios:
o Aplicación de EFQM a nivel de todo el Ayuntamiento, preparatorio a participación en premios externos a nivel corporativo.
o Impulso a las candidaturas de premios a la calidad 2010 en cada una de las tres modalidades: se recuerda que el plazo de solicitud finaliza el 31 de diciembre y la presentación de memorias para el 20 de enero.
¡¡¡Se anima a todos a participar!!!
o Propuesta para 2011: se abre plazo de sugerencias para mejora.

8. Informe sobre el grupo de trabajo del código de buenas prácticas de servicio. El grupo de trabajo informa que se ha iniciado una etapa de recogida de documentación al respecto.

9. Otros temas a tratar. Se informó sobre la Escuela de Igualdad para Hombres, los trabajos previos sobre la reducción de cargas administrativas, el nuevo Portal Interno y futuros servicios de información dinámica.

Manuel Serrano Canón
Secretaría Técnica de la Comisión

La plantilla de LIMASA "Mueve sus céntimos"

Los trabajadores de la empresa de limpieza LIMASA de Málaga capital destinarán cada mes unos 1.600 euros de sus salarios a la compra de alimentos, adquiridos en la tienda de Comercio Justo, para el Banco de Alimentos de la Costa del Sol (BANCOSOL ALIMENTOS).

Con motivo del Día del Patrón de los trabajadores/trabajadoras de LIMASA, Fray Escoba (San Martín de Porres), D. Antonio Martos ha informado en rueda de prensa que los trabajadores/trabajadoras de esta empresa podrán destinar los céntimos de redondeo de sus nóminas a esta iniciativa, por lo que se estima una recaudación anual de 18.000 euros.

El acto tuvo lugar en uno de los 17 centros estratégicos de apoyo que posee LIMASA a lo largo de la ciudad, ubicado en la céntrica calle Martínez Campos. Al acto acudieron el Director Gerente de LIMASA, D. Rafael Arjona Jiménez, D. Javier Peña Vázquez, presidente de BANCOSOL ALIMENTOS y Pepa Muñoz como representante local de COMERCIO JUSTO y la Fundación IDEAS. Asimismo estuvieron presentes el alcalde de la ciudad, D. Francisco de la Torre Prados, la Concejala Delegada del Área de Medio Ambiente, Dña. Araceli González Rodríguez y la Concejala del Área de Bienestar Social, Doña María Victoria Romero quienes han apoyado esta iniciativa solidaria desde los inicios y en todo momento.

Acompañaron también D.Raúl López, Concejal del Área de Accesibilidad Universal y Doña Gemma del Corral Parra, Directora General del Área de Igualdad.

El objetivo de este convenio es destinar esa recaudación cada tres meses a la compra de productos alimenticios a través de la organización de Comercio Justo Iniciativas de Economía Alternativa y Solidaria (Ideas), que, posteriormente, serán donados a BANCOSOL ALIMENTOS. Este convenio tendrá vigencia de un año.

Cartel promoción L IMASA " Mueve sus céntimos"

LIMASA OBTIENE EL SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA 400 +

La calificación alcanzada por LIMASA convierte a la organización en la segunda empresa de la provincia de Málaga en alcanzar este nivel, situándola a la cabeza de la gestión excelente del panorama nacional.

La evaluación se ha realizado basándose en la memoria de presentación al Sello de Excelencia Europea presentada por los Servicios de Limpieza Integral de Málaga III (LIMASA), utilizando como modelo de referencia el Modelo EFQM de Excelencia. Dentro de los aspectos a destacar de la evaluación, cabe mencionar una serie de puntos fuertes, en el apartado de Temas Clave, que se transformaron en los pilares de la consecución de la calificación. Dichos puntos fuertes son:

- Compromiso de la organización con metodologías, sistemas y prácticas de gestión empresariales y planificación estratégica. Certificados por ISO 9001, ISO 14001, OSHA 18001, EMAS, y SA-8000.
- Desarrollo de sistemas tecnológicos asociados al despliegue de la estrategia y al control de los procesos.
- Alineamiento de los procesos operativos con la identificación de necesidades de los clientes a través de las Juntas de Distrito y los ciudadanos a través de los análisis de las encuestas de percepción y datos provenientes del Call Center 900.900.000.
- La integración de las diferentes líneas de producción.
- Las campañas de sensibilización en los colegios.
- La integración de colectivos de mujeres desfavorecidas y la superación de índice de inserción de personas con discapacidad marcado por convenio.
- La disminución en los gases de efecto invernadero así como la transformación producida de gases a energía eléctrica, lo que además produce cubrir costes de autoconsumo e ingresos.

Las auditorías de certificación en la Administración Pública

La Administración Pública busca avanzar continuamente para ofrecer respuestas a las crecientes exigencias de los ciudadanos. La calidad, la eficiencia en la gestión y la administración de los recursos públicos son aspectos cada vez más demandados por los usuarios y usuarias.

La sociedad actual está inmersa en un proceso de cambio, y las administraciones no permanecen ajenas a ello, siendo en estos momentos cuando mayor es el esfuerzo realizado por mejorar la eficiencia en la gestión, desarrollando técnicas de innovación y modernización.

Las Administraciones Públicas han sabido ver en las normas de calidad, y en los certificados que respaldan su implantación, un aliado para mejorar la calidad del servicio que prestan al ciudadano.

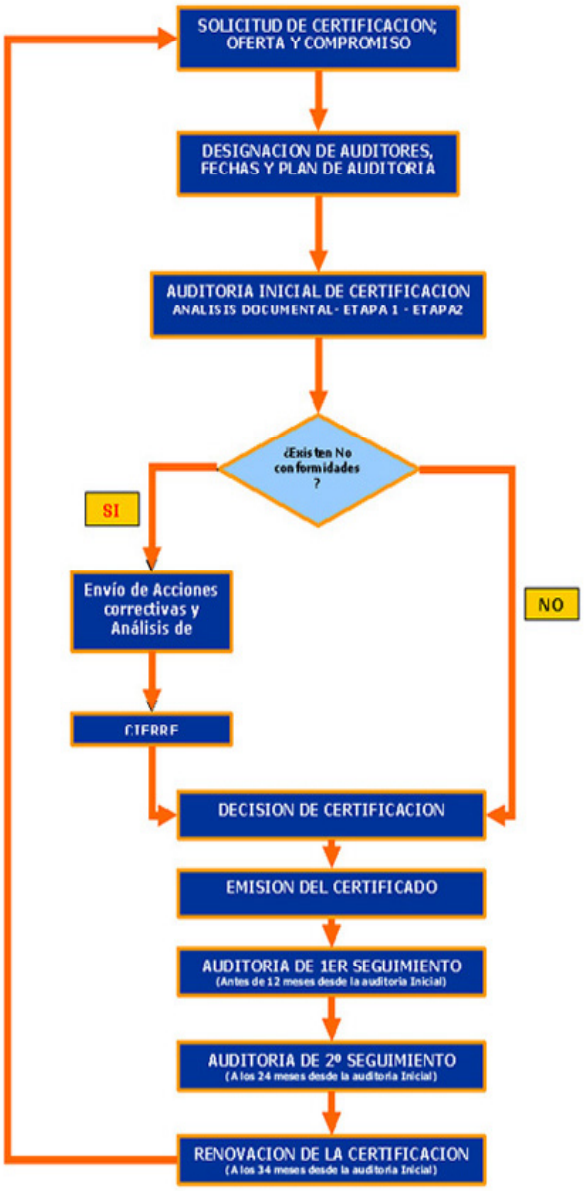
> Las Normas ISO 9000 se fundamentan en la prevención y en la mejora continua

Cuando una organización pública decide embarcarse en la implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, apuesta por una filosofía a la hora de planificar y evaluar el desempeño de sus procesos, al objeto de orientarlo a la mejora de los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Por tanto, la calidad para la Administración es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al menor coste y en el menor tiempo posible.

Con la Gestión de la Calidad se emprende un nuevo camino hacia la eliminación de todo aquello que no aporta valor a la gestión, y que supone una fuente de errores o defectos.

Por lo tanto, el cumplimiento de las normas ISO por parte de una administración es un indicador de que sus procedimientos están bajo control y de que ofrece un servicio de calidad, ajustándose a la demanda de la nueva gestión pública de aumentar la eficiencia del sector público, así como de servir de estímulo a su personal.



Auditorías Externas. La certificación

¿Por qué certificar?

La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad privada, y reconocida como independiente, la cual manifiesta que la organización dispone de la confianza suficiente de que su producto o servicio es conforme a una norma específica.

Por consiguiente, una certificación de calidad no es más que un reconocimiento público, llevado a cabo de forma voluntaria, del éxito del nivel de calidad en referencia a una serie de normas o parámetros surgidos fruto de un consenso entre las partes interesadas.

La ventaja de una certificación es que un tercero externo y neutral fija requerimientos (demandas) impuestos a los sistemas de la calidad de las organizaciones y supervisa el cumplimiento con dichos requerimientos, dando de este modo credibilidad al sistema.

La certificación de los servicios públicos garantiza, por tanto, que el proceso de calidad se vigile de forma permanente, generando confianza en la ciudadanía y reconocimiento frente a las diferentes instituciones.

Definir una estrategia que permita promover la calidad en los diferentes ámbitos de la administración pública nos ayudará a impulsarla de manera global.

Poco a poco, la certificación se está instaurando como un elemento distintivo y marco de referencia para los ciudadanos, en la prestación de los servicios públicos.

REVISANDO LAS AUDITORÍAS: A LA BÚSQUEDA DE RESULTADOS

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un proceso, es una secuencia de actuaciones que concluyen con el acto de la auditoría anual. Si bien la responsabilidad del buen desarrollo del SGC es de la Organización, no es poca la importancia que toma el acto de la auditoría en si mismo.
Es por ello, que desde el Servicio de Calidad y Modernización se ha llevado a cabo un proceso de reflexión sobre la dinámica del Sistema de Calidad en nuestro Ayuntamiento, y del papel que están teniendo en él las auditorías, tanto interna como externa.
Con el fin de avanzar hacia ese objetivo último que Calidad persigue (el logro de resultados beneficiosos en la gestión departamental y en la prestación de servicios a la ciudadanía), y como paso inicial del futuro observatorio de calidad interno, que contempla el PAC-MIDO para desarrollar en 2011, se ha elaborado un documento de mejora de las auditorías que se ha facilitado, en entrevista personal con los responsables, a las empresas certificadoras con las que trabajamos (AENOR, BV, BSI, IMQ y SGS)

3 ASPECTOS BÁSICOS PARA LA MEJORA

El planteamiento, se incide que en un nivel muy de inicio, se ha basado en tres líneas de mejora:
· Una especial incidencia durante la auditoría en aspectos básicos para el desarrollo del sistema: liderazgo, implicación del personal, mejora continua, relación entre procesos, desarrollo de protocolos y la formación e instrucciones.
· Un informe complementario sobre áreas de mejora, aclaratorio o extensión de las preceptivas observaciones.
· Con el IAT, delegación de AENOR en Andalucía, se ha iniciado la elaboración de una metodología, experiencia piloto del futuro observatorio interno de Calidad, para la evaluación del nivel de madurez del sistema en cuatro ámbitos: de las personas, de la gestión, del impacto a la ciudadanía y una valoración general del nivel de implantación del SGC departamental.

Es de resaltar la buena acogida realizada por las empresas certificadoras, y la unanimidad en cuanto a la necesidad de lograr que los procesos de Calidad tengan impacto positivo en la mejora de la gestión y resultados. A ello pretende aportar mejoras esta intervención.

Proceso de certificación

Auditorías Internas

Auditorías internas en el Ayuntamiento de Málaga

La Norma ISO 9001:2008 regula, en el punto 8.2.2, que "la organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:
a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz".
Esta revisión del nivel de desarrollo y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad (SGC) ha de realizarse, al menos, una vez al año y en general con carácter previo a la auditoría de certificación, para detección de no conformidades y disfunciones, que tras el informe preceptivo de auditoría suponga actuaciones correctivas y de mejora.
Es por ello que la Norma contempla que "la dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación".

LAS AUDITORIAS INTERNAS EN AÑOS ANTERIORES

Desde que iniciamos el camino de la calidad en 2002, las auditorías internas se han venido realizando por la misma consultoría o empresa asesora del sistema en cada departamento. Bien es verdad, en aras a lo regulado en la Norma sobre que "los auditores no deben auditar su propio trabajo", esta actuación se ha realizado siempre por personal distinto a la asesoría.
Obvia resaltar que el coste de estas actuaciones, junto a la asesoría para la normalización y despliegue del sistema, ha venido suponiendo un coste a los departamentos.

CAMBIAR PARA OPTIMIZAR RECURSOS

El Plan de Calidad del Ayuntamiento contempla una evolución progresiva de este instrumento en los tres niveles habituales de complejidad de todas las actuaciones.
Pero, además, y dentro de la línea de lograr la autogestión departamental en el SGC, se ha venido preparando personal interno (que han realizado los cursos de auditor jefe de IRCA) para realizar estas actuaciones con personal propio.

Se ha contado así con 17 auditoras/es internos (de Bienestar Social, Personal, Juventud, Comercio, ESPAM, Gestión Tributaria, LIMASA y Palacio de Ferias) que han cubierto las auditorías en otros departamentos, con el consiguiente ahorro económico y el aumento de la implicación y homogeneización que ha supuesto este enfoque de autosuficiencia interna. Dos auditores expertos han coordinado la preparación y metodología de trabajo, supervisando las auditorías y llevando a cabo el informe final como auditores jefes.

En concreto se han realizado un total 26 de auditorías internas, con un total de 50,5 días de auditoría.

Desde estas líneas se quiere agradecer a todos los compañeros/as su participación como auditores/as de calidad, así como a sus respectivas jefaturas que han permitido realizar estas actuaciones, con el consiguiente ahorro que ha supuesto a las arcas municipales (estimado en este primer proceso a 15.150 €).

RESULTADOS PARA LA MEJORA

La realización de estas auditorías ha permitido, por otro lado, una reflexión en común sobre el nivel de desarrollo de nuestros SGC y algunas sugerencias de mejora, debatidas entre todos los auditores/as en sesión de trabajo posterior.

CONCLUSIONES DE LAS AUDITORÍAS

El pasado día 13 de diciembre se celebró una reunión con los auditores para intercambiar experiencias e impresiones y poder así mejorar las auditorías internas de cara al próximo año:
-La aceptación de un auditor/a empleado/a municipal, ha sido muy positiva, en algunos casos se ha encontrado mejor nivel de compresión para conocer en mayor medida la realidad municipal.
-Realizar parte de estas auditorías en el primer semestre del año, o hacer dos auditorías al año, para optimizar sus resultados y facilitar su realización.
-Analizar mejor los tiempos asignados a las auditorías ya que algunos de ellos han sido escasos.
-Pedir la opinión a los auditados para tener una retroalimentación.

La Ley Orgánica de Protección de Datos

Unas de las preguntas que nos hacemos habitualmente es si realmente las personas que tratan con datos de carácter personal e información confidencial y sensible de las Organizaciones son conscientes de las consecuencias que tienen sus actos respecto a comportamientos habituales como el depositar la información en los discos duros locales que no estén sujetos a las políticas de copias de seguridad, dejar documentos y expedientes en lugares accesibles por terceros no autorizados, facilitar la contraseña a otro compañero para el acceso a las aplicaciones y los documentos compartidos en la red, dar información por teléfono sin asegurarnos que la persona a la que estamos facilitando dicha información es quien realmente dice que es y podríamos seguir enumerando acciones que se realizan todos los días en la mayoría de las Organizaciones y que sin darnos cuenta crean verdaderos problemas de seguridad e infracciones sobre la legislación vigente en materia de protección de datos.

El artículo 89.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal cita textualmente "El responsable del fichero o tratamiento adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo".

En cumplimiento del Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, las Organizaciones establecen en sus Documentos de Seguridad las medidas de índole técnica y organizativa acordes a la normativa de seguridad vigente que serán de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información.

Además, proceden a la distribución entre sus empleados/empleadas de los documentos sobre las funciones y obligaciones sobre el tratamiento de información, circulares informativas sobre códigos de buenas prácticas en el tratamiento de la información, acuerdos de confidencialidad para que sean firmados por los empleados/empleadas y otros documentos divulgativos respecto a las normas y procedimientos de seguridad

Pero la realidad que nos encontramos cuando se realizan auditorías y revisiones periódicas en las Organizaciones tanto públicas como privadas sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad y la Ley Orgánica de Protección de Datos y se procede a revisar el grado del conocimiento que tiene el personal sobre las obligaciones respecto al tratamiento de los datos de carácter personal y las medidas de seguridad que tiene establecida la Organización, es que el personal no conoce en su totalidad las medidas de seguridad establecidas por la Organización. La respuesta habitual suele ser: reconocen que firmaron hace tiempo un acuerdo de confidencialidad y que tienen conocimiento de que existe esa documentación, pero que o no la leyeron en su momento o si la leyeron no la comprendieron correctamente, pero la respuesta más extendida es que no se tiene constancia de que la Organización haya enviado ninguna instrucción sobre el tratamiento de datos de carácter personal.

Una de las medidas que se ha demostrado más efectiva para difundir el conocimiento de la Ley y las obligaciones que se derivan de su cumplimento es la formación, bien en modalidad de cursos reglados o a través de sesiones formativas o divulgativas, ya que de esta forma las personas tienen la oportunidad de recibir una explicación comprensible de las obligaciones derivadas de la Ley y de las medidas de seguridad que les afectan al desarrollo de su trabajo y al mismo tiempo les da la oportunidad de resolver sus dudas.

Ley Orgánica de Protección de Datos

Por tanto, el Ayuntamiento de Málaga, como responsable de los ficheros, y dentro de las medidas que debe adoptar para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, ha incluido la formación como una de las principales herramientas orientadas a la divulgación de la Ley y de las medidas de seguridad.

Durante estos últimos años se han realizado cursos de formación y sesiones divulgativas y formativas sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos y las medidas de seguridad para más de 800 personas de las distintas Áreas, Organismos Autónomos y empresas del Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga.

El objetivo principal de las sesiones divulgativas para el personal del Ayuntamiento de Málaga es difundir el conocimiento de los principios de la Ley Orgánica de Protección de Datos y cómo afecta al desarrollo de su trabajo, las obligaciones que todo el personal tiene respecto al tratamiento de datos de carácter personal y las medidas de seguridad con el objetivo de integrar las normas y procedimientos de seguridad dentro de los hábitos de trabajo. Además, dentro de las sesiones divulgativas se hace especial hincapié en la necesidad de que las personas piensen en las consecuencias de sus actos cuando están realizando tratamientos con datos de carácter personal y la legalidad de dichas actuaciones, especialmente respecto a posibles cesiones de datos y si éstas se están realizando en los términos que la Ley establece. También se explican los aspectos básicos sobre la seguridad y especialmente sobre la política de seguridad que el Ayuntamiento tiene establecida.

Fotografía de la sesión divulgativa de la LOPD organizada por el CMF y realizada en el CSSC de Palma-Palmilla el 03/11/2010

Artículo 89.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre:"El responsable del fichero o tratamiento adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo"

El Centro Municipal de Formación, que gestiona la formación para todo el personal del Ayuntamiento, y la Escuela de Seguridad Pública, que gestiona formación específica para Policías y Bomberos, realizan un esfuerzo de forma continua para fomentar y divulgar actitudes a través de la formación que garanticen el adecuado conocimiento del personal en los principios de la Ley Orgánica de Protección Datos y en el correcto tratamiento de los datos de carácter personal.

Jorge Francisco Lillo Muñoz
Consultor experto en implantación LOPD

Buenas prácticas

1. Protege los datos de carácter personal, de forma que no acceda personal no autorizado.

2. Cuando trates datos en papel, y tengas que ausentarte, evita dejarlos en lugares donde puedan ser accedidos (mostradores, mesas,...)

3. Cuando finalices el tratamiento con los datos en papel, almacénalos en el lugar designado por la Organización.

4. Cuando no vayas a tratar la información, o te vayas a ausentar, intenta que el puesto de trabajo quede despejado.

5. Si accedes a información de carácter personal que contenga datos de nivel alto (salud, afiliación sindical, violencia de género,...) la información deberá quedar registrada, según el protocolo establecido por la Organización.

6. Cuando traslades información a otras personas, deberás tomar las medidas de seguridad oportunas, de forma que la información no sea accesible (sobre cerrado o valija).

7. Cambia las contraseñas periódicamente, tanto si el sistema de información lo pide como si no. Las contraseñas no deben ser fácilmente descifrable por terceros.

8. Si atiendes público, orienta la pantalla del ordenador de forma que los datos no sean accesibles.

9. Bloquea tu ordenador, cuando te ausentes para que éste no pueda ser accesible por otro usuario o usuaria.

10. Todos los empleados deben tener usuarios/as individuales para el acceso a los sistemas de información. Si no lo tienes, informa a tu superior para que abra la correspondiente incidencia de seguridad.

11. Si por cualquier motivo los sistemas de seguridad de tu ordenador no se actualizan (antivirus, antispam, antiespías, etc.) notifica la incidencia al CEMI o a tu superior/a jerárquico.

12. Haz un uso exclusivamente profesional de Internet y del correo electrónico. Su uso estará supervisado por la Organización, por motivos de seguridad y eficiencia de la red.

13. Cuando envíes correos a varios destinatarios, que no son conocidos entre ellos, deberás ponerlos en Copia Oculta (CCO) de forma que no se produzca una cesión de datos.

14. Siempre que sea posible, informa mediante el aviso legal de las normas y procedimientos en el uso de la información enviada.

15. Si tratas con público tendrás la obligación de informarles, si así te lo requieren, de dónde pueden ejercer sus derechos (rectificación, cancelación de datos,...)

16. Cuando facilites información, contrasta que el/la peticionario/a es realmente el/la interesado/a o su represente legal. Como regla general no facilites información por vía telefónica debido a la dificultad de identificar al/la peticionario/a de forma veraz.

Procedimiento Sancionador y Recaudatorio

El pasado 20 de Octubre, se celebró en el Museo del Patrimonio Municipal de Málaga, una sesión formativa sobre el procedimiento sancionador y recaudatorio que el Ayuntamiento de Málaga lleva a cabo actualmente.

El objetivo de la sesión fue analizar todo el procedimiento en los diferentes Departamentos Municipales con competencia en el mismo, de cara a coordinar las actuaciones a seguir.

La sesión comenzó con una presentación del Jefe de Servicio de Recaudación D. Antonio Navarro, quien además de presentar a los ponentes que a lo largo de la mañana intervinieron en la sesión, hizo una breve exposición de la situación actual y la problemática detectada en el ámbito de las sanciones y recaudación.

Dña. Margarita Mata Rodríguez, D. Antonio Navarro, D. Rafael Talavera Bernal y D. Antonio Morente Cebrián.

En el desarrollo de las ponencias, destacamos en primer lugar a Doña Margarita Mata Rodríguez, quien habló de la naturaleza de los Procedimientos Sancionadores, es decir, de la esencia del proceso de sanción-recaudación.

En segundo lugar intervino D. Rafael Talavera Bernal, quien desertó sobre la conexión del procedimiento sancionador y recaudación, donde se vio el ejercicio que sigue el proceso una vez que se impone la sanción.

Y en tercer lugar intervino D. Antonio Morente Cebrián quien argumentó acerca de los recursos Administrativos y Económicos Administrativos en la Potestad Sancionadora, lo que viene siendo el último paso tras la sanción-recaudación, en efecto los recursos con los que se cuentan para las sanciones.

La sesión continuó con un avance de las conclusiones obtenidas tras los temas tratados durante las ponencias y la respuesta a las cuestiones planteadas con anterioridad, a través de Internet, por cada uno de los/las asistentes. Éstos, contaban con un sistema de notas, a través del cual expusieron sus dudas acerca del procedimiento, para que los/las ponentes pudieran resolverlas una vez terminada la sesión.

Dicha sesión concluyó con una mesa redonda en la que dialogaron los/las ponentes junto con los/las asistentes sobre las mejoras del procedimiento.

Estrategias ALFIN

Las nuevas tecnologías llegan a todos los lugares y usuarios. Las Bibliotecas Municipales no pueden permanecer ajenas a éstas. En este contexto se encuadra la acción formativa realizada durante los meses de octubre y noviembre denominada Estrategias Alfin (alfabetización informática) organizada por el Centro Municipal de Formación y la Sección de Bibliotecas, mediante la cuál se ha analizado el papel de las nuevas tecnologías, haciendo hincapié en su papel en las biblioteca públicas. Para ello se contó en ambas ediciones, con Gregorio García Reche, Coordinador General de Bibliotecas de la Universidad de Málaga que abordó el papel de las bibliotecas públicas.

1ª Sesión

Durante el transcurso de la sesión y su adaptación a las nuevas tecnologías y necesidades de los usuarios y profesionales, se plantearon diversos conceptos teóricos en los que se explicaba detalladamente el programa ALFIN, cuestiones como ¿Por qué queréis hacer ALFIN?, ¿Por dónde empezar?, ¿Qué resultados queréis conseguir?, ¿Cómo lo vais a enfocar?...son algunas de las preguntas que el docente del curso, desarrolló a lo largo de la jornada, finalizando la misma con unas conclusiones y un decálogo de estrategias a desarrollar en el programa mencionado anteriormente.

El curso contó también con una parte práctica en la que la interacción del profesor con los asistentes sirvió para poner en común los detalles que cada uno de los bibliotecarios expuso sobre la biblioteca a la que pertenecen.

Las sesiones se desarrollaron en las instalaciones de la Biblioteca Manuel Altolaguierre y contaron con la presencia del personal de biblioteca que calificó de acertada y oportuna la acción.

Instalaciones de la biblioteca Manuel Altolaguirre

2ª Sesión

Reglamento de Disciplina Urbanística

Los pasados 8 y 10 de noviembre, se celebraron en el Salón de Actos de la Junta Municipal de Distrito Centro, las Primeras Jornadas sobre el Reglamento de Disciplina Urbanística.

Fueron organizadas por el Ayuntamiento de Málaga a través del Centro Municipal de Formación del Área de Personal, Organización y Calidad y la Gerencia Municipal de Urbanismo, contando, igualmente con la colaboración del Colegio Oficial de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local de Málaga.

Nombres

La inauguración corrió a cargo del Edil de Urbanismo, Manuel Díaz, estando presentes en la inauguración los Concejales del Distrito Centro y Delegado de Vivienda, Diego Maldonado, así como del Concejal Delegado de Participación Ciudadana y Delegado del Distrito Carretera de Cádiz, Julio Andrade. Junto a Manuel Díaz, tomó la palabra el Presidente del COSITAL, Domingo Gallego. Ambos ponentes destacaron la importancia de estas Jornadas, felicitándose por la oportunidad y por la colaboración entre ambas instituciones- Ayuntamiento de Málaga y COSITAL- así como la buena acogida que tuvieron las Jornadas, ya que se contó con casi cien personas procedentes de diferentes Departamentos Municipales como la Gerencia Municipal de Urbanismo, el Instituto Municipal de la Vivienda, la Asesoría Jurídica Municipal, así como profesionales Habilitados Generales y profesionales particulares.

Durante las Jornadas se abordaron diferentes ponencias relacionados con la disciplina urbanística, contando con especialistas en la materia como Oscar Pérez, Nieves Nebreda o el Jefe del Seprona de la Guardia Civil en Málaga Alonso Gómez Ocón.

Aforo de la sesión

Rafael Talavera, Colegiado de Honor

El 12 de noviembre, Rafael Talavera Bernal, Tesorero del Ayuntamiento de Málaga, fue nombrado Colegiado de Honor del Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local. El Sr. Talavera ha sido durante un largo período Tesorero del Colegio, desarrollando una importante labor, ayudando a la consolidación del Colegio dentro de la provincia. Rafael Talavera visiblemente emocionado, agradeció el nombramiento que recibió de manos del actual Presidente del Colegio Domingo Gallego.

Escuela de igualdad para hombres

¿EN QUÉ CONSISTE LA ESCUELA DE IGUALDAD PARA HOMBRES?

El Área de Igualdad ha desarrollado una Escuela de Igualdad para Hombres que fue presentada el pasado día 10 de diciembre por el Alcalde de Málaga.

Con la financiación de La Caixa y el desarrollo del soporte informático formativo del grupo Vértice, en cuanto a los aplicativos telemáticos, se ha estructurado en dos soportes fundamentales:

· Tres cursos de formación en materia de Igualdad de género, en formato e-learning:
o Básico de formación en género e igualdad de oportunidades (introducción /sensibilización)
o Básico de lenguaje y comunicación no sexista (taller de aplicación práctica).
o De inicio a la incorporación de la transversalidad de género (gestión de igualdad).
· Plataforma relacional de alumnos para información y contacto permanente sobre temas de Igualdad.

DIRIGIDA A: PERSONAL MASCULINO

Parece obvio que las políticas de Igualdad se sitúan en un necesario eje relacional que incumbe tanto a mujeres como a hombres. La mayor incidencia que, hasta ahora, han tenido las actuaciones, con frecuencia, solamente dirigidas a mujeres, o con asistencia casi exclusiva de personal femenino, parece dar total justificación y oportunidad a esta iniciativa "sólo para hombres".

OBJETIVOS DE LA ESCUELA:

· ¿Por qué una escuela de igualdad para hombres en el Ayuntamiento?: parece coherente que si éste incluye en sus competencias el impulso y desarrollo de las políticas de Igualdad de Género entre la ciudadanía, debe primero fomentar este despliegue a nivel interno.

· Los planes de igualdad en las empresas: este proyecto contempla un segundo paso, tras la experiencia municipal, en el despliegue de la Escuela entre las empresas de la ciudad.

· Por último, se ofrecerá y promocionará la Escuela entre todos los ciudadanos.

LA ESCUELA EN EL PLAN DE CALIDAD Y EL DE FORMACIÓN

A nivel de Ayuntamiento la Escuela se insertará dentro del protocolo de Igualdad del Plan de Calidad, buscando efectividad en las actuaciones, y se insertará en el programa de formación.

¡¡¡LA IGUALDAD INCUMBE A TODOS, INSCRÍBETE!!!

Noticias breves y recordatorio

PREMIOS A LA CALIDAD

Se recuerda que el plazo de presentación a los Premios a la Calidad está abierto hasta el 31 de diciembre, para presentar la solicitud, y que hasta el 20 de enero se podrán remitir las memorias, en las tres modalidades:

· Individuales o a la innovación (no más de 5 personas).
· Por grupo de mejora o buenas prácticas.
· Por departamento o a la Excelencia.

Las bases y formatos de memoria están publicadas, con el decreto de convocatoria, en el Portal Interno. Los premios son incentivo y reconocimiento.

¡¡¡TU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE!!!

ELABORACIÓN DEL PAD

Finalizadas las auditorías, los Comités de Calidad, o grupos de análisis, deben hacer balance del ejercicio 2010, y proceder a la elaboración del PAD para 2011.

Por razones situacionales, debe ser el próximo un año de objetivos muy determinados, consolidando actuaciones ya iniciadas. En especial, de búsqueda de resultados en la gestión, de aumento del papel de la estrategia, del liderazgo, de la impliación al mayor nivel, del despliegue real de la mejora continua, de enfoques relacionales y transversales, de avance proactivo en la coordinación y colaboración interdepartamental, para poder afrontar los retos del momento.

¡¡¡UN PRIMER PASO, LA PLANIFICACIÓN!!!

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIO

En el próximo año debemos avanzar en la mejora de la información que los diversos departamentos realizan a sus usuarios/as, nos referimos aquí, siempre desde la perspectiva de Calidad, en lo relativo a sus servicios.

El hecho de la atención e información es una prestación en sí misma, es el momento de la verdad en la relación ayuntamiento-ciudadanía.

Algunas razones para ello:

· La nueva configuración del portal MALAGA24H.
· La información dinámica sobre los servicios a través de distintos medios.
· Las nuevas oficinas de atención interadministrativa.

¡¡¡DEBEMOS MEJORAR LA INFORMACIÓN!!!

Traslado

El Servicio de Calidad y Modernización dependiente del del Área de Personal, Organización y Calidad, se traslada a C/ Palestina (antiguo Urbanismo).

A este nuevo emplazamiento también se traslada el Centro Municipal de Formación (CMF) y el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC)

Esperamos que estas nuevas instalaciones nos permitan ofrecer más y mejores servicios.

FELIZ NAVIDAD

El Servicio de Calidad y Modernización, el Centro Municipal de Formación (CMF) y el Servicio de Atención Integral al Ciudadano (SAIC) les desean un Feliz Año 2011