

24 feb 2012

FÒRUM INSTITUCIONAL DE QUALITAT EN EL SECTOR PÚBLIC DE LES ILLES BALEARS

Resultados de la Jornada anual
8 de febrero de 2012, Calvià

Apertura y presentación.

Fernando Monar Rubia, Vicesecretario General de la Delegación del Gobierno en Illes Balears, Coordinadora del Foro durante el primer semestre de 2012, abre la reunión agradeciendo al Ayuntamiento de Calvià el ofrecimiento de sus instalaciones y recursos en la organización de esta reunión anual.

Intervenciones de responsables políticos de tres miembros del Foro.

En su intervención Begoña Morey, Gerente de la Universidad de Illes Balears, señala que la calidad es hoy en día una necesidad y hace referencia a la existencia del Servicio de Estadística y Calidad de la UIB, las obligaciones del Plan de Bolonia que exigen una gestión que conlleva la simplificación de procesos y la Estrategia Universitaria 2015, que contempla una rendición pública de cuentas de la gestión.

M. Nuria Riera Martos, Directora General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Govern de les Illes Balears informa del Plan Director de simplificación Administrativa del Govern, aprobado el pasado 24 de octubre en desarrollo de la Ley del Buen Gobierno y la existencia del Segundo Plan estratégico de Calidad. Señala, asimismo, que la Calidad debe tener en cuenta el balance austeridad/eficacia de los servicios, uno de los objetivos básicos del Govern. Asimismo, hace referencia a la importancia de la simplificación normativa, la gestión por procesos, la utilización de las nuevas tecnologías y la reducción de las cargas administrativas.

Esperanza Catalá, Teniente de Alcalde y Presidenta de Calidad del Ayuntamiento de Calvià señala que la importancia de la calidad, objetivo prioritario y firme del Ayuntamiento, que supone una innovación continua en la gestión y prestación de los servicios.

I - RESUMEN ANUAL DE ACTIVIDADES DE FORO DURANTE 2011.

Rafael Pons Vidal, Director General de Hacienda y Función Pública del Consell de Mallorca, modera la mesa, introduce el tema y hace una presentación de los tres conferenciantes.

Actividades durante el primer semestre 2011.

Luís Bachiller García, Gerente Regional del Catastro y Delegado de Economía y Hacienda en Illes Balears presenta de forma resumida las actividades llevadas a cabo durante el primer semestre de 2011, periodo en el que le correspondió la coordinación del Foro. Entre la actividad habitual del Foro señala las reuniones plenarias mensuales y el trabajo de los Talleres y Grupos de trabajo. Desde la creación del Foro se ha trabajado en más de 50 grupos en los que han intervenido unas 500 personas.

Durante el primer semestre de 2011 tuvo lugar el Taller “Tiempos difíciles-soluciones innovadoras”, con un enfoque nuevo debido a la situación de crisis económica existente: una nueva cultura de la gestión y gasto público.

Se informa de los Grupos de Trabajo de Empresas; de Operatividad; de Procesos Transversales y del de Optimización de Recursos y Reducción del Gasto. Como resultado de este último Grupo de Trabajo se elaboró la Guía de optimización de recursos y reducción del gasto cuyo objetivo es la sensibilización de las personas que trabajan en las administraciones en cuanto a identificar y eliminar los gastos excesivos para lo que se proponen una serie de medidas fáciles de llevar a cabo de manera inmediata y sin coste.

Se informa, además, de la apertura del Foro a otras Administraciones, concretamente a la Administración de Justicia quien presentó a los miembros del Foro, el 16 de marzo, el proyecto de la nueva oficina judicial y el nuevo modelo procesal. El Foro colaboró con la Administración de Justicia en la Jornada del 21 de junio destinada a difundir este nuevo proyecto a los profesionales en estos temas.

Finalmente, se informa de la apertura del Foro a otras Organizaciones que no forman parte del sector público y que pueden formar parte del mismo del Foro como miembros adheridos. Así, se adhirieron FACUA Baleares; el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Baleares y el sindicato FSP – UGT quienes participaron en la primera reunión extraordinaria del Foro el 4 de mayo de 2011. Posteriormente, el 29 de junio de 2011 se incorporaron al Foro la Cámara de Comercio y el sindicato CC.OO, en calidad de Organizaciones Adheridas.

Actividades durante el segundo semestre de 2011.

Máximo Romeral, Secretario General de la Delegación de Defensa, expone de forma resumida las líneas de actuación y las actividades en este periodo. Actuaciones de continuidad del Foro, de fomento de conocimiento del Foro por parte de la sociedad y los responsables políticos, de afianzar la función del Foro como punto de encuentro y órgano de generación de ideas, proyectos y mejoras. Otras líneas de actuación fueron; el fomento de la innovación y de las capacidades internas de cada institución y el fomento de la Cultura de Defensa.

En relación a la actividad habitual del Foro, se informa de las reuniones mensuales, una de ellas en la Base Jaime II que permitió dar a conocer la calidad en la gestión y las actividades de Defensa que se desarrollan en la misma.

Finalmente, en este semestre tuvo lugar el Taller de “Análisis de la demanda en el sector público: la técnica de grupos cualitativos”. El taller estuvo centrado en el valor que puede aportar esta herramienta para las instituciones públicas. Desde un punto de vista más práctica

se oriento a extraer información sobre unos puntos concretos como son el valor del Foro para la sociedad y en su funcionamiento, qué aporta el Foro a la sociedad, los puntos fuertes y áreas de mejora y la aportación de las organizaciones adheridas para la mejora del funcionamiento del Foro de Calidad del sector público. El resultado del Taller mostró que el Foro es muy útil, es un lugar de encuentro, permite la coordinación entre administraciones que trabajan en los mismos temas y posibilita un aumento de la eficiencia y eficacia de la gestión pública. Como punto débil se señaló el escaso conocimiento que la sociedad tiene del Foro

Seminario sobre Competencias Directivas para jefaturas y directivos de las administraciones públicas.

Pedro López, Jefe de Organización y Calidad y Coordinador de la ventanilla única de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Palma, informó de esta actividad cuyo inicio fue a finales de 2011 y su desarrollo está teniendo lugar en el primer trimestre de 2012.

El trabajo se centra en la utilización de técnicas de valoración de la capacidad de liderazgo que podrían utilizarse en los procesos de acceso a los cargos públicos y de técnicas de evaluación psicométrica que permiten valorar la competencia de las personas candidatas a esos cargos. Se trabajará con los distintos estilos de liderazgo, sus pros y contras y su impacto en el personal y se incluirá la gestión eficaz de reuniones, la actitud y relaciones entre profesionales y la creación de equipos de rendimiento.

II - CASOS PRÁCTICOS LLEVADOS A CABO EN CALIDAD POR DISTINTOS MIEMBROS DEL FORO.

Joan Antoni Sancho, Jefe del Servicio de Calidad de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades del Govern de les Illes Balears, moderó la mesa y presentó a los participantes.

- ✓ *El Sistema de Garantía Interna de calidad de las titulaciones de la UIB y la rendición de cuentas".*

Maria Jesús Mairata, Directora del Servicio de Estadística y Calidad de la Universidad de Illes Balears (UIB) presenta el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIQ) de las titulaciones de grado y de master de la UIB y el Espacio Europeo de Educación Superior que exige la existencia de un doble sistema, interno y externo, de aseguramiento de la calidad de las titulaciones oficiales. Los tres hitos más importantes son: la verificación, o evaluación ex-ante del proyecto del título de la universidad que debe realizar una agencia externa; la evaluación y seguimiento, interna y externa, a lo largo del proceso de implantación de los títulos; y, en tercer lugar, la acreditación o evaluación de resultados a cargo de una agencia externa.

Los dos elementos transversales del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIQ) de la UIB son la participación de todos los grupos de interés y la rendición de cuentas. Estos elementos se concretan en la elaboración anual del Informe de Evaluación y Seguimiento (IAS) a cargo de la Comisión de Garantía de Calidad del título. En este documento se detectan los puntos fuertes y las áreas de mejora (a partir de la información generada por el

sistema) y a partir de él se definirá un plan de actuación que posibilite la mejora continua. Los IAS, después de su aprobación, son validados y ratificados por la Comisión de Calidad, máximo órgano en materia de calidad de la UIB integrado por los grupos de interés internos y externos.

✓ *Integración de sistemas de calidad.*

Juan Juan Llorca, Técnico de Calidad del Ayuntamiento de Calvià, explica la integración de los sistemas de calidad llevada a cabo en el Ayuntamiento, la utilización de la estructura ISO 9000 para la unificación de procedimientos de dirección y procedimientos de apoyo. Indica el desarrollo de 3 manuales de gestión (Q playas, EFR y Q Omits) que integran éstos procesos y los procedimientos de apoyo para transporte, limpieza, almacén, contratación, etc, todos ellos con indicadores.

Esta integración ha permitido la coordinación de auditorías, la unificación de documentación, el establecimiento de responsabilidades compartidas, el trabajo sobre procesos, la simplificación de documentos y el trabajo corporativo.

✓ *Gestión por procesos en la Secretaría General de la Delegación especial de Economía y Hacienda*

Rafael Gisbert, Secretario General de la Delegación especial de Economía y Hacienda informa de que la Secretaría General de la Delegación está llevando a cabo la identificación de los procesos que afectan a las Unidades de Servicios Generales, Patrimonio del Estado, Tesoro Público-Caja de Depósitos, Coordinación de Haciendas Locales y Clases Pasivas del Estado.

La gestión por procesos emprendida, tiene como finalidad el que los funcionarios de la Secretaría General tengan conocimiento de todos los procesos que se tramitan en ella, con independencia de la Unidad Administrativa en la que se encuentren prestando sus servicios.

Dicha actividad se encuentra en constante adaptación y actualización respecto a los procesos y necesidades de organización que puedan surgir y además de ofrecer una mayor transparencia de las tareas realizadas, puede facilitar la movilidad funcional de los empleados públicos entre las distintas Unidades que integran la Secretaría General.

No obstante afectar dichos procesos a la Secretaría General, se ha querido que los mismos estén al alcance de todos los funcionarios de la Delegación y, para ello, se han incluido dentro de la propia Intranet.

La intranet de la Delegación es una herramienta muy útil que permite el acceso a información muy diversa, especialmente en materia de recursos humanos, prevención de riesgos laborales, calidad o información de interés. El funcionario puede, desde su puesto de trabajo, solicitar permisos o licencias, consultar el estado y calendario anual de los mismos, eliminándose toda tramitación a través de papel y oficio.

Se completa la Intranet, con un sistema de control horario, adaptado a la Resolución de 20 de diciembre de 2005 de la Secretaría General para la Administración Pública que, respetando el horario de presencia fija en el puesto de trabajo favorece la flexibilidad horaria y el cumplimiento de la jornada de trabajo por todos los empleados públicos

III - SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Josep M Vicens (Consejería de Salud, Familia y Bienestar Social. Govern de les Illes Balears) moderó la mesa y presentó a los participantes.

Grupo de Trabajo de Procesos Transversales.

Pedro López informa de la actividad del Grupo cuyo objetivo es mejorar la interoperabilidad entre administraciones públicas, posibilitar una adecuada comunicación y coordinación entre ellas evitando así los desplazamientos de los ciudadanos de una a otra para completar los trámites del procedimiento.

En relación a la simplificación procesos, el trabajo se centrará en la simplificación administrativa y contará con un jurídico y un informático además de con técnicos de calidad. Se procederá a un listado de los procesos transversales entre administraciones para proceder luego a la priorización de algunos de ellos (procesos piloto). Sobre esos procesos piloto se trabajará para generalizar una metodología y resultados que permitan abordar los demás procedimientos, todo ello en 2012.

Inicialmente se abordarán los procesos de licencias de actividades y obras y sobre el de creación de empresa. Se invita a las administraciones que estén interesadas en comunicar los procedimientos sobre los que les interesaría colaborar.

Se comenta la posibilidad de elevar los resultados que se obtengan a los responsables políticos para la celebración, en su caso, de convenios de colaboración.

Ejemplos de casos prácticos de simplificación administrativa

- ✓ *Claves para la mejora de la calidad de los servicios y la simplificación administrativa en el Ayuntamiento de Palma.*

M^a Teresa Benito Roser, Jefe de Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma, informó del Plan estratégico de mejora de los servicios en clave de simplificación administrativa 2012-2015, aprobado en octubre 2011, que responde a la necesidad de mejorar los servicios públicos municipales con eficiencia, es decir con reducción del gasto público.

Los inputs o elementos de entrada del Plan han sido:

- El Programa de Gobierno

- La Adhesión del Ayuntamiento (Acuerdo Pleno 27/10/11) a la Carta de compromisos con la calidad en la Administración Pública, elaborada por la Red Interadministrativa de Calidad.
- Los Datos del Sistema de Gestión de Calidad implantado y del Catálogo Servicios. Se han identificado 244 procedimientos como base para iniciar la simplificación.
- Participación en el grupo de trabajo de los 20 Ayuntamientos de mayor población para conseguir el objetivo de reducción de un 30% de las cargas administrativas.

Se ha iniciado la ejecución del Plan con dos actuaciones:

- Diagnóstico y recogida de información. Con esta información y en base a los criterios de priorización definidos se elaborará una planificación detallada de intervención.
- Proyecto piloto de simplificación con el proceso de Tarjeta Ciudadana

✓ *La automatrícula y la UIB digital.*

Antonia Fullana, Vicegerente de la UIB, informa de un ejemplo de un caso práctico de simplificación administrativa en la Universitat de les Illes Balears que ha sido posible con la puesta en marcha del Proyecto UIBdigital.

Se comenta la importancia de la planificación estratégica de la institución y la potenciación institucional de la simplificación de procesos así como se hace referencia al Plan estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC), Plan de actuación 2009-2010 cuyos ejes principales son la administración electrónica; la calidad en el espacio europeo de la educación superior y la política de personal de administración y servicios

UIBdigital es un proyecto que engloba una serie de servicios TIC orientado a la comunidad universitaria (Alumnos, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios). El proyecto tiene como reto identificar, definir e implantar procesos de forma electrónica. El criterio de la selección es priorizar aquellos procesos que afecten a mayor número de personas y que son mas reiterativos. El proyecto es una iniciativa base para la administración electrónica y conlleva un trabajo colaborativo interdisciplinar desde tres puntos de vista: Jurídico, técnico y organizativo.

Finalmente, se refirió al Portal del alumno destacando dos aspectos: la simplificación del proceso de matrícula a partir de su implantación por Internet y la colaboración entre administraciones que se ha favorecido a través del proyecto. Como ejemplo de ello se señala la colaboración UIB y Govern de les Illes Balears para la importación automática de los datos personales y académicos de los alumnos de 2º de bachillerato (el 91% de los participantes en las pruebas de acceso).

M^a Isabel Barceló, Directora del Centro de Tecnologías de la Información de la UIB, expone la automatrícula en la UIB y señala que desde el curso académico 2009-2010 los alumnos

de la UIB, exceptuando los de primer año, pueden matricularse por Internet. La posibilidad de poder realizar automatrícula por Internet ha hecho que se hayan incrementado notablemente las matriculaciones realizadas por Internet frente a las realizadas presencialmente en los servicios administrativos de la universidad. Actualmente, los alumnos que cursan primero de un estudio de grado también pueden matricularse por Internet. En el curso académico 2011-2012, en el primer periodo de matrícula, existe un 85% de automatrículas realizadas por Internet frente a un 15% de matrículas presenciales.

La comunidad universitaria puede a través de UIBdigital realizar 59 procedimientos electrónicos referidos a distintos servicios y finalidades diversas. El personal puede realizar gestiones y trámites relacionadas con el entorno laboral, temas de formación, educación a distancia, servicios TIC, etc. Los alumnos pueden realizar trámites administrativos entre los que se puede destacar la solicitud electrónica para ser alumno colaborador. En el curso 2011-2012 se ofrecieron 380 plazas, 877 alumnos realizaron 2.177 solicitudes y en el proceso participaron 334 tutores. Las conclusiones que se pueden extraer de la simplificación administrativa que ha supuesto hacer la solicitud y la tramitación electrónicamente en vez de presencialmente son: un ahorro aproximado de 9.000 hojas de papel, evitar 877 desplazamientos y casi 3 meses en horas de personal.

✓ *Simplificación administrativa del procedimiento de creación de empresa*

César Nuño Pacheco, Director General de Comercio y Empresa, Vicepresidencia Económica, de Promoción Empresarial y de Empleo del Govern de les Illes Balears, Gerente del Instituto de Innovación Empresarial – IDI se refirió al Decreto Ley de ayuda al emprendedor y al empresario (BOIB 30/agosto/2011) y comentó el coste de la creación de empresa. Realizaron un estudio seleccionado 7 sectores de actividades para valorar el coste económico de la apertura de empresa teniendo en cuenta el número de trámites que hay que cumplir para obtener la apertura del negocio. El resultado es un coste muy elevado para el empresario aún antes de empezar a funcionar del que se recuperaría con dificultad en los primeros años de actividad.

Teniendo en cuenta los tiempos de crisis que padecemos, se hace muy necesaria una visión horizontal transversal del proceso de creación de empresa y trabajar para eliminar las trabas existentes. Existe la necesidad de simplificación del proceso al máximo, cuestión de suma importancia a la hora de crear riqueza, empleo y luchar contra la crisis.

✓ *Flow: Circuito interno y externo de documentos.*

Antonio Tirado, Responsable de Sistemas de Información, Organización y Calidad del Ayuntamiento de Calvià explica:

- La herramienta FLOW: herramienta informática que permite a través de la firma electrónica coordinar y simplificar procesos internos de control de facturación y documentación. Esta herramienta informática FLOW se está utilizando en la factura electrónica y la generación de la documentación de los expedientes de contratación.

- Factura electrónica: Todas las facturas que entran en el Ayuntamiento se escanean y pasan a través de un circuito de firmas por las áreas necesarias para cumplimentar el expediente administrativo hasta el pago de la misma. Dentro de la carpeta empresarial, la empresa puede consultar el estado de las facturas en gestión.
- Contratación: existe un workflow o trabajo entre departamentos para la elaboración de informes y para la gestión documental. Se ahorra en coste, el tiempo, el proceso de firmas y se permite una localización rápida de toda la documentación existente. Posibilita un rápido intercambio entre administraciones.
- Carpeta Ciudadana. A través de la Carpeta Ciudadana el ciudadano de Calvià podrá consultar sus datos sobre su persona y bienes (datos del padrón, impuestos,...), además de las notificaciones que le envíe el Ayuntamiento (si así lo ha solicitado).
- Carpeta de la Empresa. Como proveedor del Ayuntamiento de Calvià, a través de la Carpeta de la Empresa, podrá consultar el estado de sus facturas en trámite de aprobación o pagadas.

CONCLUSIONES.

Antonio Comas, Director Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social hace una reflexión sobre la necesidad de reformas ante la actual crisis que supondrá que las Administraciones deberán llevar a cabo el trabajo con menos recursos, lo que representa un esfuerzo de innovación y mejora sin perder de vista el balance coste/calidad/eficiencia.

El Foro, como marco de intercambio de experiencias, representa una oportunidad para futuras colaboraciones entre las administraciones que posibilita la simplificación administrativa. El Foro ha alcanzado un nivel que lo hace que pueda ser un medio para trasladar los trabajos expuestos a otras provincias y para que los políticos conozcan sus iniciativas.

CLAUSURA.

Antonio Comas clausura el acto agradeciendo al Ayuntamiento del Calvià su colaboración en la organización de la reunión y la utilización de sus instalaciones.