

Planes de Modernización autonómicos y locales (III).

Martes, 28-11-2006. Madrid

12:45 La experiencia en Palma de Mallorca

D. Pedro Álvarez Chillida. Concejal de Hacienda, Economía, Innovación y Función Pública. Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

.....

(Resumen de la intervención)

El **Plan de Modernización y Calidad** es un amplio proyecto de transformación de la gestión y de los servicios públicos de Cort que, mediante el uso de las nuevas tecnologías, pretende construir una administración más accesible, participativa y transparente, y cuyo objetivo es posicionar a la ciudad de Palma de Mallorca como un referente de calidad en servicios de información y atención al ciudadano.

Dicho Plan prevé un conjunto muy amplio de acciones:

- La puesta en marcha de un sistema integrado de gestión municipal, con nuevas aplicaciones informáticas.
- El diseño y la implantación de un sistema de relación interactiva y multicanal con el ciudadano (presencial, telefónica, SMS, web), mediante la reorganización de las oficinas de atención ciudadana y el uso de las nuevas tecnologías (nuevo portal web interactivo y nuevo servicio 24 horas de atención telefónica).
- Los trabajos de sistematización de procesos necesarios para implantar un sistema de calidad, basado en la norma ISO 9001:2000.
- Un conjunto de servicios tecnológicos (informáticos y de comunicaciones).

Nuestro Ayuntamiento se encuentra accesible 24 horas, 365 días el año. Se descentraliza el Ayuntamiento hasta el punto que desde casa se podrán hacer la mayor parte de las gestiones.

Se están generando verdaderos mecanismos de control de calidad (tiempo de respuesta, por ejemplo) y además se obran vías eficaces para formular quejas o sugerencias.

Se ha aumentado la eficacia de los procesos internos porque se han inventariado y haciéndolos accesibles a todo el mundo.

El sistema de gestión económica se ha cambiado, facilitando el pago en fechas diferentes de las habituales, mejorando la agilidad y, además, la información.

Se ha incorporado una plena utilización de Internet y el teléfono móvil como medio de comunicación entre el Ayuntamiento y el ciudadano que lo desee.

De esta forma se generan más alternativas de accesibilidad, información y servicio, como para el pago, el conocimiento de la situación personal, etcétera.

Todos los servicios son gratuitos y no implican hacer nada. Por razones evidentes de seguridad, el Ayuntamiento pedirá a los ciudadanos datos personales -como su número de teléfono móvil- por si quiere recibir información por este medio. Igualmente, habrá que darse una vez de alta para acceder a información municipal privada mediante Internet. Sin embargo, más allá de éstos exigencias derivadas de la seguridad, los servicios estarán disponibles sin hacer nada (cómo ya es el caso del pago de impuestos a la carta, por ejemplo).

LOS OBJETIVOS QUE NOS HEMOS MARCADO EN ESTE PLAN DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD SON:

-Renovación tecnológica: que sitúa a la ciudad a la vanguardia de las nuevas tecnologías.

-Mayor eficiencia en la gestión: para crear organizaciones más modernas y dinámicas que den un mejor servicio a ciudadanos y empresas.

-Mejor orientación al servicio: una Administración cuya prioridad sea proporcionar un mejor servicio a ciudadanos y empresas.

-Flexibilidad y disposición al cambio: que permita integrar la Administración en la Sociedad de la Información, para responder a las necesidades de una sociedad cambiante.

-Retorno de la inversión: lo que supone una correcta utilización del dinero público, que proporcionará beneficios tangibles a corto, medio y largo plazo.

-Racionalización de los recursos humanos y materiales, que permitirá una gestión más rápida y eficaz, con menor coste.

-Mejora global de la productividad: en los diferentes servicios de gestión y administración municipal.

-Compromiso: tanto con el ciudadano como con las empresas y otras entidades.

-Certificación de calidad: que garantiza la eficacia y la eficiencia de la nueva gestión pública, y que permite la optimización de los recursos tecnológicos implantados.

-Comunicación bidireccional: entre la Administración y los ciudadanos. Una comunicación fluida, tanto interna como externa, que agilice la gestión y nutra a la entidad de la información necesaria para su mejor funcionamiento.

-Participación más activa del ciudadano: que permitirá intervenir en los procesos de toma de decisiones.

-Fortalecimiento del sistema democrático: que prioriza la participación y la opinión del ciudadano

-Cambio de imagen: que por un lado sustituye el trámite burocrático por rapidez y eficacia; y por otro convierte a la ciudad en un referente, no sólo turístico, sino también político y de dinamismo empresarial.

-Intercambio interadministrativo: que simplifica los procedimientos y mejora el intercambio de información entre las diferentes administraciones y otras entidades.

-Formación profesional del personal municipal: que redundará en una mejor función pública.

¿COMO VA A AFECTAR TODO ESTO A LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS? VENTAJAS DEL PROYECTO

- Obtendrá **mayor rapidez y eficacia** en la atención a sus demandas.

- Dispondrá de **múltiples canales de acceso** a la información o gestión (móvil, internet, atención personal, atención telefónica, etc.)

- **Mejorará la imagen** que tiene del Ayuntamiento.
- Disfrutará de la **igualdad de acceso a los Servicios** sin ningún tipo de restricción por motivos territoriales, tecnológicos o sociales.
- **Participará** de una manera más activa en el proceso administrativo.
- Verá **escuchadas sus quejas y sugerencias**, participando los procesos de toma de decisiones.
- Con su participación activa, harán cada vez más **suya la ciudad**.
- Podrá realizar con facilidad un **seguimiento de las actuaciones** del Ayuntamiento y disponer de información sobre el resultado de las mismas.
- Disfrutará de una **mayor seguridad**, ya que las Comisarías Móviles favorecerán la actividad a pie de calle.
- Detectará una **mayor receptividad**, por parte de la Administración, hacia las expectativas de las empresas, y una mayor competitividad para prestar servicio de óptima calidad.
- Se **acabarán los desplazamientos inútiles**, los horarios inaccesibles, las colas, las demoras, los formularios incompresibles, etc.
- Los el grado de eficacia y eficiencia de sus servicios, ampliando la atención al ciudadano (24 horas x 365 días al año) y ofreciendo así una mejora continua.

EN DEFINITIVA, APORTAMOS:

Confianza y transparencia

Se desea una Administración abierta al ciudadano y a la sociedad que facilite la participación, atraiga al ciudadano y le haga corresponsable de los asuntos públicos.

Compromiso de gobierno

La modernización de la Administración Pública constituye una prioridad y un compromiso del Ayuntamiento de Palma, por el bienestar de los ciudadanos.

Excelencia en el servicio al ciudadano

La búsqueda de la satisfacción del ciudadano es el objetivo principal que marcará el éxito del Plan de Modernización que se inició el pasado mes de Octubre. El punto clave en la nueva configuración de los servicios que presta la entidad es que éstos se gestionarán pensando en el ciudadano como receptor, simplificando, modernizando, agilizando y buscando la accesibilidad a través de todos los canales existentes (presencial, telefónico, telemático, etc.).

Participación y cooperación

Se desea una "Administración de Todos" orientada al ciudadano, accesible, inmediata y ágil que potencie el respeto a sus derechos.

Cualificación tecnológica

Se desea una Administración comprometida en su funcionamiento con las modernas tecnologías de la información.

Compromiso con el ciudadano

El Plan de Modernización que se está llevando a cabo, encarna la firme resolución del Ayuntamiento de Palma de convertir a los ciudadanos en el núcleo de su gestión, dedicando todos los esfuerzos humanos y económicos a su alcance para ofrecerles un servicio de calidad, eficaz y

transparente, que favorezca la comunicación bidireccional logrando una participación real, activa y cómoda del ciudadano. En definitiva, una Administración con orientación de servicio del ciudadano.

Se muestra con ello un fortalecimiento del sistema democrático, donde prioriza la participación y la opinión del ciudadano

Renovación tecnológica, referente de servicios de información y atención al ciudadano

Estamos ante el proyecto más innovador en la historia de la Administración Local Española; el Ajuntament de Palma es la primera entidad pública que aborda la modernización administrativa con tanta extensión, lo que la convierte en referente para otros muchos Organismos Públicos que abordarán procesos similares, consolidándose como modelo de modernidad, eficiencia, evolución, dinamismo y calidad.

Esta renovación muestra una actitud de flexibilidad y disposición al cambio, una actitud siempre positiva en el proceso de integración de la Administración Pública en la Sociedad de la Información, respondiendo así a las necesidades de una sociedad cambiante.

Desaparece el tradicional expediente, desaparece el papel

Internet reduce el tiempo de respuesta de la Administración a los servicios demandados por las empresas y ciudadanos, dando lugar a una mayor eficiencia de los recursos públicos y una gestión transparente.

Retorno de la inversión

Es evidente el retorno de la inversión realizada en unas actuaciones de estas características, cuyos resultados son tangibles tanto a corto como a medio y largo plazo. El conjunto de actuaciones previstas en el proyecto están orientadas a conseguir una correcta racionalización de los recursos humanos y materiales, permitiendo una gestión más rápida y eficaz. Asimismo se logra una mejora global de la productividad en los diferentes servicios municipales, con lo que el retorno no concentra únicamente en el ámbito monetario.

Una nueva imagen

Esta iniciativa mejorará la imagen del Ayuntamiento, permitiendo que ciudadanos y empresas lo vean como una entidad dinámica y proactiva, que se anticipa a sus necesidades.

Mejora en la calidad de servicio

Hablamos de un Sistema de Gestión global basado en Modelos de Gestión de la Calidad que garantizan la eficacia y eficiencia que pretende la Nueva Gestión Pública en la ejecución de las políticas públicas, y que es la base para la optimización de todos los Servicios Tecnológicos asociados. Un Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

Cumplimiento del compromiso de gobierno

El Plan Integral de Servicios Tecnológicos y de Calidad del Ajuntament de Palma tiene como eje vertebrador la atención de calidad al ciudadano.

Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000

Desde Mayo de 2005, se ha trabajado en la definición y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000, en diferentes sesiones realizadas en el Centro Social Flassaders, en las que han participado todos los empleados del Ayuntamiento, ya sea de una manera directa o indirecta. Nos encontramos ahora en la fase de implantación, en la que se está realizando un esfuerzo mayor para lograr que la cultura de la mejora continua impregne el día a día del Ayuntamiento, trabajando por ofrecer un mejor servicio al ciudadano. (fin)