

## GUIÓN DE LA PRESENTACIÓN VISUAL

- JORNADAS SOBRE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.
- ALICANTE
- DIAS 1 Y 2 DE MARZO DE 2007

### ■ AYUNTAMIENTO DE SAX

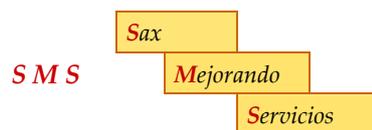
PAGINAS PRESENTACION	DESCRIPCION DEL CONTENIDO
PORTADA	TITULO DEL TRABAJO LOGO AYUNTAMIENTO SMS "SAX MEJORANDO SERVICIOS"
1.-NUESTRO PUEBLO	Presentación de Sax. Características más relevantes del municipio.
2.-NUESTRO AYUNTAMIENTO	Presentación de nuestro Ayuntamiento. Datos sobre personal, presupuesto y servicios municipales.
3.-INICIAMOS UN PROCESO	Proceso de implantación de la calidad como sistema de trabajo en el Ayuntamiento. Fecha de inicio: octubre de 2003. Hemos iniciado un camino con la participación activa de empleados municipales. Buscando una mayor calidad profesional, departamental y de todo el Ayuntamiento. <i>"Porque lo que vale la pena hacer, vale la pena hacerlo bien"</i>

<p><b>4.-ACTUACIONES IMPORTANTES EN MATERIA DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Destacamos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficina Municipal de Atención al Ciudadano (OMAC).</li> <li>➤ Manual de Procedimientos Administrativos.</li> <li>➤ Programa Informático de Tramitación de Expedientes (PAC).</li> <li>➤ Ponencias en congresos sobre calidad y experiencias de modernización de las administraciones públicas celebrados en Logroño, La Coruña, Málaga y Bilbao.</li> <li>➤ Programa experimental para el desarrollo de políticas municipales con perspectiva de género impulsado por el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales, Fondos Social Europeo y la FEMP.</li> <li>➤ Instalación de dos terminales electrónicas.</li> <li>➤ Página Web dinámica e informativa.</li> <li>➤ Sustitución de mostradores por mesas de atención.</li> </ul>
<p><b>5.-CONTINUAMOS TRABAJANDO</b></p>	<p><i>“En la carrera de la calidad no hay línea de meta”</i> Por eso continuamos trabajando con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reuniones mesa de calidad.</li> <li>➤ Grupo de mejora de comunicación interna.</li> <li>➤ Nuevos expedientes al manual de procedimientos.</li> <li>➤ El compromiso de hacer – revisar.</li> </ul>
<p><b>6.-NUESTRO PROYECTO</b></p>	<p><b>AVISO POR SMS EN LAS NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS</b></p>
<p><b>7.- SITUACION DE PARTIDA. ESTUDIO ECONOMICO</b></p>	<p>Estudiamos el coste económico del servicio de notificaciones obteniendo datos objetivos sobre el gasto soportado por el Ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SERVICIO DE CORREOS... 13.862,00 € (Cada carta certificada con acuse de correos nos cuesta 4,38 Euros – tarifa 2007)</li> <li>➤ ORDENANZA – NOTIFICADOR .. 15.167,02 €.</li> </ul>
<p><b>8.- DIFICULTADES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO</b></p>	<p>Estudio del reparto de los escritos que salen del Ayuntamiento. ¿Cómo notificamos? Problemas de acumulación. Persecución de notificaciones.</p>

<p><b>9.- INCIDENTE INESPERADO</b></p>	<p>Se agravó la situación con una baja prolongada por enfermedad del Ordenanza Notificador del Ayuntamiento.</p>
<p><b>10.- REALIDAD COMPLICADA</b></p>	<p>Lentitud del servicio. Problema de notificación en diseminados. Aumento de la población extranjera y la dificultad de localización. Necesidad de tomar medidas para modificar esta situación.</p>
<p><b>11.- ESTUDIO DE LAS NOTIFICACIONES MUNICIPALES.</b></p>	<p>Revisamos todos los escritos que salieron del Ayuntamiento durante el periodo de un año. Comprobamos que el notificador municipal sólo realizada el 30,44% de las notificaciones. En el resto de escritos utilizábamos el servicio de correos. Concretamente en un 34,32% de las veces mediante carta certificada con acuse de correos y en el 35,34% de las veces por correo ordinario.</p>
<p><b>12.- ANALISIS DE LA MESA DE CALIDAD</b></p>	<p>En la mesa de calidad se venía estudiando desde hace tiempo la situación. Se adoptaron una serie de medidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adscribir al reparto de notificaciones a personal con carácter provisional. (Guarda Rural).</li> <li>➤ Incremento servicio postal a pesar de las consecuencias negativas de la solución.</li> <li>➤ Crear un EQUIPO DE TRABAJO para mejorar el proceso.</li> </ul>
<p><b>13.- FORMACIÓN EQUIPO DE TRABAJO</b></p>	<p>Composición: Secretaria Ayuntamiento. Técnico de Administración General. Administrativa Urbanismo. Auxiliar Administración General OMAC .</p>
<p><b>14.- ESTUDIO DE SOLUCIONES</b></p>	<p>Se plantearon una serie de soluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cubrir temporalmente la plaza del Ordenanza-Notificador contratando nuevo personal.</li> <li>➤ Asignar a la policía a tareas notificación.</li> <li>➤ Reducir número de notificaciones.</li> <li>➤ Notificación telemática.</li> </ul>

<p><b>15.- SOLUCION ESCOGIDA</b></p>	<p>Utilizar mensajes de teléfono móvil (SMS) para avisar a la ciudadanía sobre la posibilidad de retirar notificaciones en la OMAC.</p>
<p><b>16.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b></p>	<p>Cuadro gráfico donde se representa el sistema de notificación (acompañado a la memoria del trabajo).</p>
<p><b>17.- VENTAJAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Opcional</b>, voluntaria para la ciudadanía.</li> <li>➤ <b>Gratuito</b>, sin coste alguno para quien solicita el servicio.</li> <li>➤ <b>Ágil</b>, por la inmediatez de la comunicación.</li> <li>➤ <b>Sencillo</b>, por la ausencia de complejidad en su puesta en marcha.</li> <li>➤ <b>Exportable</b>, a otras áreas de la actividad municipal.</li> <li>➤ <b>Rápido</b>, porque evita colas que se producen en el servicio postal.</li> </ul>
<p><b>18- ACCIONES MATERIALES</b></p>	<p>Modificaciones en todas las instancias tipo manual de procedimientos y página web Impresos para instancias particulares. Sellos para las notificaciones Definición texto mensaje</p>
<p><b>19.- ACCIONES INFORMATICAS.</b></p>	<p>Instalación de programa de envío de SMS. Coste de la instalación 18,00 Euros. Coste de cada mensaje 0,12 euros. Accesible vía internet a cualquier puesto del Ayuntamiento previa autorización administrador (necesidad clave) Creación agenda usuarios y grupos</p>
<p><b>20.- ACCIONES COMUNICACIÓN.</b></p>	<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> Exposición del proceso a todos los responsables de departamentos municipales. Presentación programa informático. Curso de Formación.</p>

	<p><b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b></p> <p>Página web municipal Periódico de difusión provincial Boletín Informativo Municipal</p>
<p><b>21.- BENEFICIOS PARA LA CIUDADANIA</b></p>	<p>Recogida inmediata. Sin colas. Respuesta a las “urgencias”. Residentes extranjeros. Coordinación con profesionales de gestión. Damos importancia al tiempo de la ciudadanía.</p>
<p><b>22.- BENEFICIOS PARA EL AYUNTAMIENTO</b></p>	<p>Ahorro económico Mayor rapidez administrativa <b>manteniendo las garantías del procedimiento.</b> No sustituimos la notificación administrativa que se efectúa con todas las formalidades legales Liberación de tiempo del Ordenanza - Notificador. Obtenemos eficacia en los servicios municipales.</p>
<p><b>23.- NECESITAMOS MEDIR LOS RESULTADOS PARA MEJORAR.</b></p>	<p><u>Hemos analizado el periodo trimestral que abarca desde el 15/11/2006 al 15/02/2007.</u> <b>Durante estos tres meses los datos obtenidos son los siguientes:</b></p> <p><b>RESPUESTA CIUDADANA.</b> ENCUESTA A CIUDADANOS EN LA OMAC A todos los ciudadanos que han presentado solicitudes en la OMAC se les ha ofrecido el servicio. Se estableció un control diario. Los resultados son que el 76% de las solicitudes presenciales aceptan nuestra propuesta de SMS. <b>(Acompañamos como documento cuadro de resultados)</b></p>
<p><b>24.- MEDICION DE RESULTADOS</b></p>	<p><b>FIABILIDAD DEL SISTEMA</b> CONTROL DE NOTIFICACIONES RECIBIDAS TRAS AVISOS SMS También hemos revisado si los ciudadanos que nos piden recibir el SMS luego pasan por el Ayuntamiento para</p>



	<p>recoger la notificación. En el 74,2% de los casos esto es así.</p> <p><b>ASPECTO ECONOMICO</b> <b>AHORRO PRODUCIDO</b></p> <p>Comparados los datos de diciembre y enero, hemos gastado 641,18 Euros menos en el servicio de Correos.</p>
<p><b>25.- NUESTRA EVALUACION. MEJORA CONSTANTE</b></p>	<p>En este tiempo el sistema de avisos por SMS ha mejorado el servicio de notificaciones y sirve como vía de comunicación con el ciudadano.</p> <p>Pero podemos seguir mejorando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ampliando el servicio para avisos a la ciudadanía.</li> <li>➤ Implantando sistemas de colaboración con profesionales externos.</li> <li>➤ Se ha organizado un curso manejo de móviles dirigido a la tercera edad.</li> </ul> <p><i>“La recompensa del trabajo bien hecho es la oportunidad de hacer mas trabajo bien hecho”</i></p>
<p><b>26.- APLICABILIDAD A OTRAS ENTIDADES LOCALES</b></p>	<p>El sistema puede aplicarse íntegramente por otras entidades locales, pues no exige de ninguna herramienta informática compleja, de personal especializado, ni de ningún medio material extraordinario.</p>

<p>27.- CONCLUSIONES</p>	<p>Este trabajo ha supuesto compartir tareas. Para nosotros supone una apuesta decidida por el futuro. Hemos aprendido a esforzarnos en equipo, sin miedos a cambiar piezas, agrupar conocimientos, proponer iniciativas y evaluar lo conseguido volviendo constantemente a repasar lo construido.</p> <p>Buscamos una imagen que pudiera representar lo que nuestro equipo ha logrado con este trabajo. Hemos elegido a unos niños y niñas construyendo una torre de piezas desmontables porque para nosotros significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ilusión.</b></li> <li>➤ <b>Sencillez.</b></li> <li>➤ <b>Creatividad.</b></li> <li>➤ <b>Dificultad.</b></li> <li>➤ <b>Esfuerzo.</b></li> <li>➤ <b>Ingenio.</b></li> <li>➤ <b>Naturalidad.</b></li> </ul> <p>Y sobre todo representa el <b>futuro</b> que podemos construir con la implicación de las personas en un proyecto de <b>calidad</b>, porque <i>“todo es muy difícil antes de ser sencillo”</i>.</p>
<p>28.- FINAL</p>	<p>LOGOTIPO “SAX ME GUSTA”</p>

Sax a veinte de febrero de dos mil siete.

Rafael Román García, Noemí Briones Vilar, Emilia Gomez Pérez y Emilio Rubio Sánchez

**DATOS AVISO DE NOTIFICACIONES POR SMS  
PERIODO TRIMESTRAL  
( 15 DE NOVIEMBRE 2006 – 15 DE FEBRERO 2007)**

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS EN OMAC	SMS SI	SMS NO	SEXO		MOTIVO RECHAZO
				M	H	
URBANISMO	199	148	51			NM (41) SM1 (12) SM3 (5)
OMAC	17	12	5			
INTERVENCION	10	9	1			
SECRETARIA	2	1	1			
SERV. SOCIALES	2	2	0			
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>172</b>	<b>58</b>	<b>69</b>	<b>161</b>	
<b>PORCENTAJES</b>		74,7 %	25,3 %			

CÓDIGOS		
SEXO	Hombre	H
	Mujer	M
RECHAZO AVISO SMS	No tiene teléfono móvil	NM
	Si tiene, pero no sabe leer SMS	SM1
	Si tiene, pero no quiere dar su número	SM2
	Si tiene, pero prefiere que se lo lleven a casa	SM3
	Si tiene, pero no puede recogerlo en Ayto.	SM4
	Si tiene, pero rechaza sin explicaciones el servicio	SM5