

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Plataforma GECOR: Tratamiento y resolución de micro-actuaciones

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Necesidad de mejorar la atención a los ciudadanos y de dar respuesta a las peticiones.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Implantación de un sistema de gestión de incidencias.

COSTE APROXIMADO:

La herramienta tiene un coste aproximado de 11 a 15.000 euros/año. Hay que tener en cuenta que las adaptaciones en las diferentes áreas se incluyen como requisitos en los pliegos de contratación de cada una de las áreas, no siendo por tanto cuantificables.

TERRITORIO:

Málaga Capital

PÚBLICO DESTINATARIO:

Residentes en el municipio de Málaga (245.000 personas).

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Málaga.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Los orígenes del proyecto se remontan al año 2004. En ese momento, y tras atestiguar el descontento de los ciudadanos respecto de la atención prestada a estos por el Ayuntamiento de Málaga se decide la implantación de un sistema de gestión de incidencias que permita dar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades urgentes de los ciudadanos, dentro del Plan Estratégico de Calidad y Modernización del Consistorio.

La implantación del sistema informático para la gestión de las incidencias exige la redefinición de procesos, la modernización del equipamiento en tecnologías de la información y comunicación así como la implicación de los distintos agentes implicados y su orientación a la participación ciudadana.

Así, en marzo de 2004 se comienza con una prueba piloto en área municipal de tráfico, para extenderse

posteriormente a otras.

Con la implantación de este sistema el Ayuntamiento de Málaga tenía los siguientes objetivos:

Para la ciudadanía:

- Un entorno de ciudad más seguro y habitable.
- Participación directa en la gestión de incidencias.

Para la Organización:

- Una mejor imagen de administración moderna, eficiente, accesible,...
- Una mayor homogeneización, coordinación y optimización de recursos.
- Aporte de datos e indicadores para el análisis y toma de decisiones.

Para los Departamentos y empresas subcontratadas:

- Una más rápida gestión de la información y flujo de incidencias, evitando duplicidades y dilaciones en los temas urgentes o peligrosos.
- La simplificación normalización del proceso.
- Una mejor gestión de los recursos destinados a mantenimiento.
- Disponibilidad de un cuadro de indicadores para la planificación anual.
- Una mayor coordinación y seguimiento de las actuaciones entre departamentos y subcontratas.

Para los empleados/as:

- Simplificar el trabajo, gestionando “sin papeles”.
- Favorecer la implicación en proyectos de cambio y desarrollo organizativo.

Partiendo de los objetivos anteriores, el funcionamiento del sistema es el siguiente:

1. Detección y recogida de las incidencias. La incidencia puede ser detectada por la policía, los ciudadanos o los empleados municipales encargados.
2. Introducción en el sistema. Dependiendo quien realice la detección. Los partes de incidencias pueden darse de alta desde tres frentes:
 - a. Policía: Cuando observan una anomalía se comunican con la central que automáticamente graba la incidencia en el sistema. Se evita de esta manera cumplimentar los partes tradicionales, lo que redunda en un ahorro de tiempo y costes.
 - b. Encargados municipales: Terminal informático conectado a la intranet del Ayuntamiento o mediante su terminal móvil.

c. Ciudadanos: Página web en internet o teléfono de atención al ciudadano 010.

Inicio | > La ciudad > Gecor

*Aviso de incidencia en vía pública.
Mediante el Sistema Gecor, el ciudadano puede comunicar al Ayuntamiento de Málaga las incidencias de cualquier tipo que se producen en nuestra ciudad.*

DATOS PETICIONARIO
(*) Campos obligatorios

*Nombre: 	
*Apellido1: 	*Apellido2:
e-Mail: 	*Código Postal:
*NIF/CIF: 	Teléfono:

DATOS DE LA INCIDENCIA

Gráfico 1: Formulario en la página del Ayuntamiento de Málaga para que los ciudadanos introduzcan las incidencias.

- Revisión y priorización de la incidencia. Una vez introducidas en el sistema las incidencias son enviadas de manera automática para su revisión a cada uno de los directores del distrito. Estos serán los encargados de su validación en el sistema previa comprobación de las duplicidades. Como conocedores de las necesidades del distrito serán, además, los encargados de establecer las prioridades de actuación , alta definitiva en el sistema.
- Consulta diaria de las incidencias por parte de las unidades de intervención. Una vez validadas las incidencias pasan automáticamente a cada una de las áreas encargadas de su resolución.
- Intervención e introducción del feedback.



Gráfico 2: Funcionamiento de GECOR. (Fuente: Ayuntamiento de Málaga)

La aplicación de alta y gestión de incidencias está basada en un interfaz web que le dota de sencillez además de permitir su consulta desde cualquier ordenador siempre que se tenga la contraseña de acceso necesaria.

Actualmente el administrador de cada uno de los distritos puede conocer el estado de las incidencias reportadas. Además, en el futuro, y dentro del plan para la implantación de Administración Electrónica en el Ayuntamiento, se permitirá el acceso al estado de las incidencias por parte de los ciudadanos.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Como en gran parte de las acciones que requieren de una modificación en los proceso hacia un aspecto centrado en las TIC, surge una reticencia inicial al cambio. Para subsanarlo se contrató a una persona de apoyo a las diferentes áreas, que se encargaba de facilitar las contraseñas a los diferentes responsables, ayudarles en el uso de la herramienta y, en general, a vencer cualquier dificultad que pudiera desanimar al personal respecto al éxito final del proyecto.

Además, hubo que resolver una serie de problemas jurídicos con el Departamento de Policía para comprobar la validez y trazabilidad de los partes reportados por los agentes.

IMPACTO:

- Simplificación administrativa: Reducción de los tiempos en la resolución de incidencias (de 19 a 5 días en el área de tráfico). Además, se evitan duplicidades evitando además que la misma incidencia esté activa en más de un área.
- Eliminación de papel: ahorro de costes y de tiempo (la grabación electrónica permite que la incidencia se registre en el momento. En los cuatro primeros años de funcionamiento se han registrado por este sistema más de 18.000 incidencias.
- Mejora de la gestión interna: gracias a la funcionalidad del sistema para establecer prioridades.
- Mejor comunicación de ciudadanos con el ayuntamiento.
- El sistema es exportable y ha suscitado el interés de otros municipios andaluces algunos de los cuales lo han implementado.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2004-Actualidad

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Gestiones y trámites en Gecor:

<http://bit.ly/GzvW93>

<http://www.fudepa.org:8080/webfudepa/PremioProgreso/IVedicion/CDNTIN/7-NuevasT.pdf>