

Gestión con garantías

CUATRO MÓDULOS DE CALITEL FACILITAN LA GESTIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE BASAURI

El Ayuntamiento de Basauri lleva varios años trabajando en la mejora de sus procesos y de su sistema de Calidad, por lo que no ha tenido ninguna dificultad a la hora de lograr certificar algunas de sus áreas principales en la ISO 9001:2000. Eso sí, para facilitar la gestión de su documentación, no conformidades, personal y auditorías internas, ha apostado por la utilización de cuatro módulos diferentes de Calitel e-Process de ILKS, con unos resultados muy satisfactorios. Roberto Gorbea, Interventor del Ayuntamiento de Basauri, explica en la siguiente entrevista cómo ha sido este proceso de colaboración.

Basauri es una localidad vizcaína de fuerte implantación industrial, situada a siete kilómetros de Bilbao en la confluencia de los ríos Ibaizabal y Nervión, que cuenta con una población aproximada de 45.000 habitantes y constituye un nudo de comunicación importante.

El Ayuntamiento de Basauri, por su parte, abarca además cuatro organismos autónomos como son la Casa de Cultura, la Residencia de Ancianos, el Euskaltegi (centro para la enseñanza de euskera) y el Instituto Municipal de Deportes, y participa de forma mayoritaria en una sociedad pública para el fomento del empleo, Basauri-Etxebarri Behargintza, S.L.

Contando con los organismos autónomos, tiene una plantilla total aproximada de 320 personas y prevé gestionar recursos económicos por valor de 45,7 millones de euros en 2004, de acuerdo con el presupuesto consolidado inicialmente aprobado.

CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

“Hace cinco años que el Ayuntamiento de Basauri, y especialmente su área económica, inició su andadura hacia la excelencia, recuerda Roberto Gorbea. Todo comenzó con la creación de grupos de trabajo interdepartamentales para diversos proyectos como la elaboración de un plan estratégico del área económica, el desarrollo de indicadores de gestión para la medición de objetivos derivados de dicho plan, y también para la mejora de la comunicación interna”.

“Paralelamente, prosigue Roberto Gorbea, en 1998, el Ayuntamiento de Basauri se sumó al reto de la asunción de nuevas tareas como la Gestión Catastral y del IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles) y del IAE (Impuesto sobre Actividades Económicas). En ese momento, se consideró la oportunidad de establecer unos procedimientos de trabajo rigurosos que fuesen validados por un organismo independiente. Fue entonces cuando nos planteamos como objetivo a medio plazo proceder a la documentación de todos los procesos de trabajo, y lograr la certificación ISO 9000.

Así, según relata Roberto Gorbea, “durante los años 2000 y 2001 en el Ayuntamiento de Basauri se procedió fundamentalmente a diseñar el sistema de Calidad y a elaborar todos los manuales y procedimientos en base a la norma ISO 9000:1994. Se creó además un comité de Calidad dentro del Área Económica en el que tomaban parte el Interventor y los Jefes de Sección, y en el que la Jefatura de la Sección de Control Interna (Auditoría Interna) asumió el papel de Responsable de Calidad, debido a las claras coincidencias entre ambas funciones”.

En noviembre de 2001 esta institución obtuvo las primeras certificaciones ISO 9000: 1994 en las áreas de Gestión Catastral, gestión del IBI y del IAE, y de toda la gestión de Recaudación, tanto voluntaria como ejecutiva, por parte de la entidad certificadora Lloyd's Register. Posteriormente, la propia evolución del sistema de Calidad implantado les ha llevado a

certificar en 2003 la adaptación a la versión ISO 9000:2000, ampliando a la vez el alcance de la certificación al resto de los procesos de Gestión Tributaria e Inspección, y al Control Interventor o Control Interno de Legalidad.

Este traspaso de la ISO 9000:94 a la versión ISO 9000:2000 se ha visto, sin duda, facilitado por la especial atención que el Ayuntamiento de Basauri ha prestado a la satisfacción del ciudadano. “Prueba de ello, testimonia Roberto Gorbea, son los compromisos de servicio al ciudadano, cuyo cumplimiento se verifica por medio del análisis de las encuestas de satisfacción al ciudadano, que cada año se encomienda a una firma externa”.

Asimismo, según asevera el interventor de este ayuntamiento, “también se han implantado procedimientos para la recepción de sugerencias, inquietudes y opiniones por parte del ciudadano, a las que se da cumplida respuesta. Hoy podemos afirmar que el resultado de estas iniciativas en sus dos años de funcionamiento ha sido positivo, pues arrojan unos niveles de satisfacción del ciudadano ciertamente satisfactorios”.

CALITEL.DOC

“Una vez inmersos en la definición, organización y documentación de todos los procesos del sistema de Calidad, fuimos conscientes de que el volumen de documentación era elavadísimos, explica Roberto Gorbea. Comprendimos que pretender controlarlo todo de forma manual, además de suponer un alto riesgo de cometer

errores debido al enorme volumen de documentación que debía ser gestionado, resultaba poco menos que imposible”.

Como afirma Roberto Gorbea, “gestionar todos los sistemas respetando los requisitos de la ISO referidos al control de las actualizaciones y difusión de todos los documentos, a la trazabilidad y registro de todos los pasos que se dan cada vez que se toma una decisión o debe emitirse un nuevo documento, suponía un reto que el Ayuntamiento de Basauri debía afrontar con garantías”.

Cuando surgió esta inquietud, los responsables del Ayuntamiento comenzaron a estudiar las diferentes ofertas que había en el mercado en cuanto a aplicaciones ya diseñadas para el control específico de la documentación de los sistemas de Calidad ISO.

“Tras contactar con las diferentes empresas que ofrecían este servicio y asistir a las respectivas demostraciones, decidimos apostar por el sistema Calitel de ILKS. ¿El motivo? Esta opción nos causó la mejor impresión, y fue la que convenció a todos los responsables de área, aclara Roberto Gorbea. Así fue como el Ayuntamiento de Basauri en 2001 adoptó el módulo Calitel.doc para la gestión documental, cuya utilización resultó muy sencilla y nos reportó amplias ventajas: los documentos están desde entonces continuamente actualizados y su difusión controlada, sabemos en cada momento si han sido leídos y si hay propuestas de cambio, e incluso tenemos la garantía de que no se producen errores. Además, se da un importante ahorro de tiempo y de papel, lo que, en una palabra, constituye una gran comodidad”.

CALITEL.CONFORM

“A la vista de los excelentes resultados que Calitel.doc nos proporcionaba, decidimos implantar progresivamente en ese mismo año 2001 nuevas aplicaciones que desarrollaban otros de los requisitos de la norma ISO 9000, como son el control de las no conformidades, la gestión de las personas y la sistematización de las auditorías internas”, comenta Roberto Gorbea.



Comité de Calidad del Ayuntamiento de Basauri en su última reunión. De izquierda a derecha, Roberto Gorbea, Francisco Muguerza, Silvia Latxaga y Karmele Unamunzaga

El segundo módulo que se implantó fue Calitel.conform, pues su función de registro de las no conformidades e implantación de las acciones correctivas y preventivas, constituye un punto clave en la norma ISO 9000.

Tal y como apunta Roberto Gorbea, “el sistema de Calidad se basa sobre todo en el afán de superación y mejora continua, para lo cual es importante que, cada vez que se detecte que se ha producido un fallo o no conformidad, o bien se produzca una sugerencia de mejora o una iniciativa para prevenir errores futuros, quede constancia de ello, se analice por las personas que corresponda y puedan así tomarse las decisiones adecuadas”.

La alternativa de llevar este control de forma manual, no ofrece excesiva seguridad, mientras que, como afirma Roberto Gorbea, “la utilización de Calitel.conform permite tener la garantía de que todas las no conformidades quedan registradas, así como la evidencia de las personas que han intervenido en la resolución de cada una de ellas, en qué fechas, etc”.

CALITEL.PERSON

Otra de las cuestiones fundamentales que toda organización debe cuidar para avanzar hacia la mejora continua es la gestión de las personas.

“El módulo Calitel.person nos ha ofrecido la excelencia a la hora de controlar la capacitación técnica,

formación y desarrollo profesional de las personas, por lo que constituye una herramienta a la que estamos sacando un gran partido, afirma el interventor del Ayuntamiento de Basauri. Esta herramienta incluye el organigrama de las áreas involucradas en el Sistema de Calidad, con los requisitos asignados a cada puesto de trabajo, enlazados a las personas de la organización con sus capacitaciones profesionales y técnicas. De esta manera, se puede gestionar el capital humano y asignarlo a los puestos a los que mejor correspondan”.

“Asimismo, continua Roberto Gorbea, Calitel.person lleva un control y registro de todas las actividades formativas, desde la fase en que se planifican hasta que se llevan a cabo y se evalúa su rendimiento y adecuación a los objetivos perseguidos, quedando constancia en el histórico de cada una de las personas. En resumen, se trata de un módulo de gestión del personal enfocado a satisfacer los requisitos de la ISO 9000 en cuanto a las cuestiones de formación y competencia profesional de los trabajadores”.

CALITEL.EVAL

El cuarto y último módulo que adoptó el Ayuntamiento de Basauri, a finales de 2001, fue el referente a las auditorías internas.

“Calitel.eval nos permite sistematizar las auditorías internas que deben llevarse a cabo obliga-

toriamente, pues así lo dicta la ISO 9000, y también es útil para recoger las sugerencias del personal sobre cualquier aspecto que pueda mejorar el sistema, argumenta Roberto Gorbea. Además, este módulo incluye modelos de cuestionarios que sirven de guía para llevar una sistematización adecuada en el registro de las auditorías y, por otro lado, facilita la emisión del informe”.

UNA IMPLANTACIÓN SENCILLA

A la hora de implantar estos cuatro módulos, Roberto Gorbea admite que no encontraron grandes dificultades, puesto que la comprensión y utilización de los módulos es muy sencilla.

“Lógicamente, en primer lugar hubo que proceder a la instalación de las aplicaciones en el sistema informático del ayuntamiento y también la instalación en cada puesto de trabajo, puesto que se trata de herramientas para ser utilizadas por todos los trabajadores. Eso sí, existen diferentes

niveles de acceso, de manera que todas las personas puedan consultar la documentación, registrar no conformidades, etc, mientras que ciertos usuarios específicos (jefes de departamento) disponen de la aplicación completa, por lo que tienen la capacidad de modificar esa documentación”, explica Roberto Gorbea.

Aparte de la implantación a nivel técnico, que resulta sencilla, también es necesaria una parte formativa. “Tras la instalación de cada aplicación, el personal de ILKS impartió la formación necesaria a los trabajadores, a los que se explicó la forma de funcionar con Calitel, asevera Roberto Gorbea. Una formación que, por cierto, facilitó el proceso de codificación y ordenación de la documentación. Es decir, además de las ventajas ya mencionadas, en su día, como coincidió con la fase en la que estábamos ultimando la documentación del sistema ISO, resultó una herramienta muy válida para traducirla a la realidad del ayuntamiento, codificarla, or-

denarla, clasificarla y lograr una mejor comprensión por parte de todos”.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A partir de ahora, el objetivo del Ayuntamiento de Basauri es el de ir ampliando el alcance del sistema de Calidad, centrado hasta el momento en el área económica, y extender así la certificación a otras áreas o procesos de apoyo, tal y como adelanta Roberto Gorbea. “Afrontamos una evolución lógica por la que, el Sistema de Calidad va extendiéndose de forma natural en otras áreas de la organización, como pueden ser aquellos procesos de apoyo, caso de Tecnologías de la Información o Recursos Humanos, que interaccionan con los procesos certificados e influyen en la Calidad de los servicios prestados a través de los mismos”.

Y todo ello, por supuesto, sin olvidar el reto principal de este Ayuntamiento: mejorar la atención al ciudadano.