

Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*

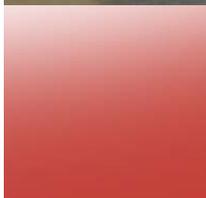
## **AYRE: MEJORAR LA INTRANET DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA MEJORAR LA GESTIÓN INTERNA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS**

Javier Moscoso del Prado Herrera  
Jefe de Servicio de Innovación y Calidad  
Subdirección General de Calidad  
D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano  
Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública  
Ayuntamiento de Madrid

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Madrid, 25 y 26 de Octubre



Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*

La intranet del Ayuntamiento de Madrid

Auditoría de la Información y Contenidos

Modelo Estratégico de Desarrollo

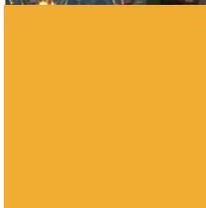
Elementos Claves del Modelo Estratégico

Madrid, 25 y 26 de Octubre



Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*



## La intranet del Ayuntamiento de Madrid

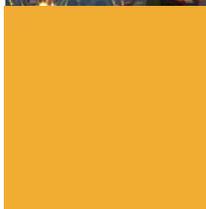
Madrid, 25 y 26 de Octubre



**la Intranet del Ayuntamiento de Madrid. ayre 2**

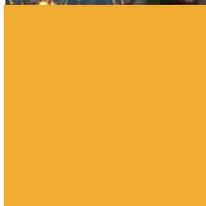
<b>Usuarios potenciales</b>	25.733 trabajadores
<b>Órganos de Gobierno</b>	Alcaldía, Vicealcaldía, 7 Áreas de Gobierno, 4 Áreas Delegadas
<b>Organización territorial</b>	21 Distritos
<b>Usuarios únicos/ mes</b>	15.000
<b>Gestiones disponibles</b>	39
<b>Unidades gestoras</b>	28

**Gestión de la Intranet en unidad responsable y gestión de la publicación descentralizada en unidades productoras.**



**la Intranet del Ayuntamiento de Madrid. ayre 2**

<b>Contenidos y Servicios</b>	
<b>Apoyo a la gestión</b>	Recursos normativos internos y externos, bibliotecas internas, organización interna (organigramas, imagen institucional...), actividades de la corporación y órganos de gobierno, gestión presupuestaria, indicadores, temas de calidad, modelos , manuales de gestión, gestión de solicitudes de servicios internos, contratación, acceso a aplicaciones, recursos de interés segmentados, datos estadísticos...
<b>Comunicación interna</b>	Avisos y noticias, directorio de unidades y personas, publicaciones, convocatorias e inscripciones de jornadas, campañas...
<b>Servicios para personal</b>	Movilidad profesional, gestión de la formación presencial y en línea, relaciones laborales, prevención, datos económicos y carrera profesional, planes de pensiones, gestión de prestaciones sociales...
<b>Gestión del conocimiento</b>	Encuestas, foros, buenas prácticas, proyectos, estudios e informes...



Foro 2006 de

CALIDAD E  
INNOVACIÓN  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*

## Razones para un nuevo modelo de desarrollo

- **Modelo de gestión y participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. Redefinición de objetivos estratégicos.**
- **Administración electrónica**
- **Mayor integración en el sistema de información municipal**
- **Necesidades específicas de colectivos y sectores profesionales**
- **Arquitectura con limitaciones a contenidos sectoriales**
- **Mayor personalización**
- **Evolución en la gestión de la Intranet y la publicación**
- **Herramienta de gestión de contenidos (Vignette 7)**



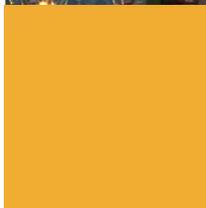
**ayre 3**

Madrid, 25 y 26 de Octubre



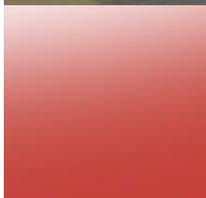
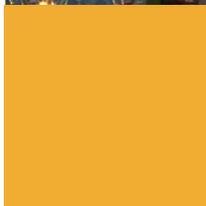
Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*



## Auditoría de la Información y Contenidos

Madrid, 25 y 26 de Octubre



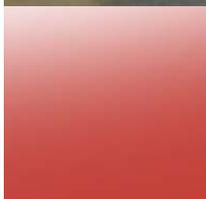
El **nuevo modelo** parte del conocimiento de la **realidad de la organización** desde varios enfoques, para construirlo con una visión global, completa y ajustada a las diferentes necesidades: **auditoría de la información y contenidos**

## Objetivo general

Diseñar un **modelo estratégico** de desarrollo futuro, que partiera de las necesidades y expectativas de los **usuarios** y que ofreciera un planteamiento global e integrado en la realidad tecnológica municipal

## Objetivos específicos

- Hacer de la Intranet una herramienta de apoyo a los **objetivos estratégicos** del Ayuntamiento de Madrid
- Potenciar la Intranet como **herramienta de información y conocimiento** en la organización municipal mejorando la usabilidad, la accesibilidad y los contenidos con valor añadido para distintos colectivos
- Fomentar el cambio cultural entre el personal municipal incrementando la **comunicación** y el apoyo necesario a los usuarios
- Integrar el portal con los **procesos de trabajo** para mejorar la calidad de la prestación de **servicios a los ciudadanos**, partiendo de un modelo de gestión de contenidos que surja de las actividades y tareas que dan origen a dichos contenidos.

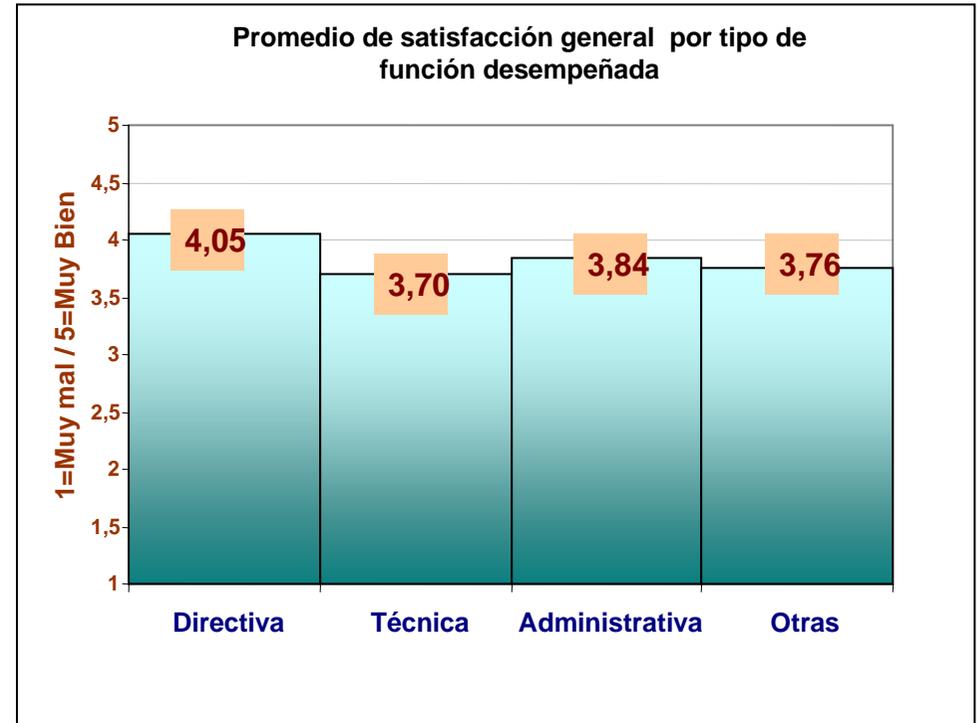
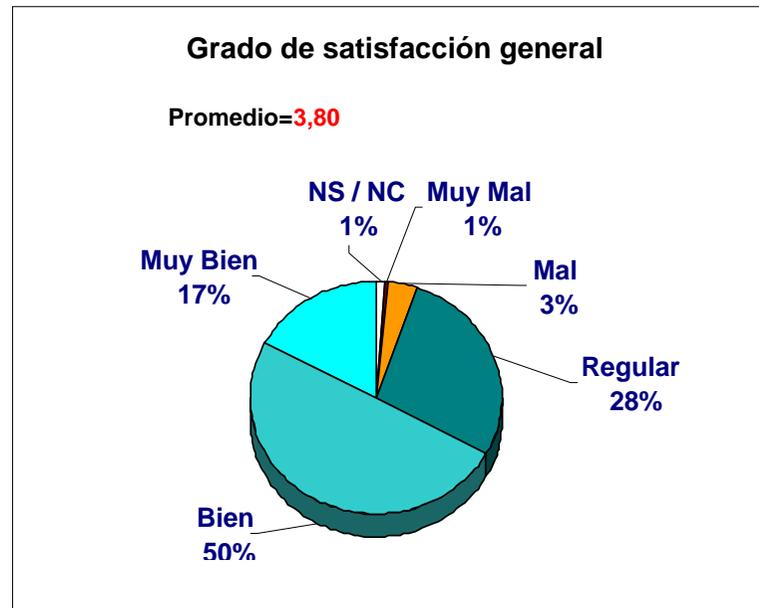
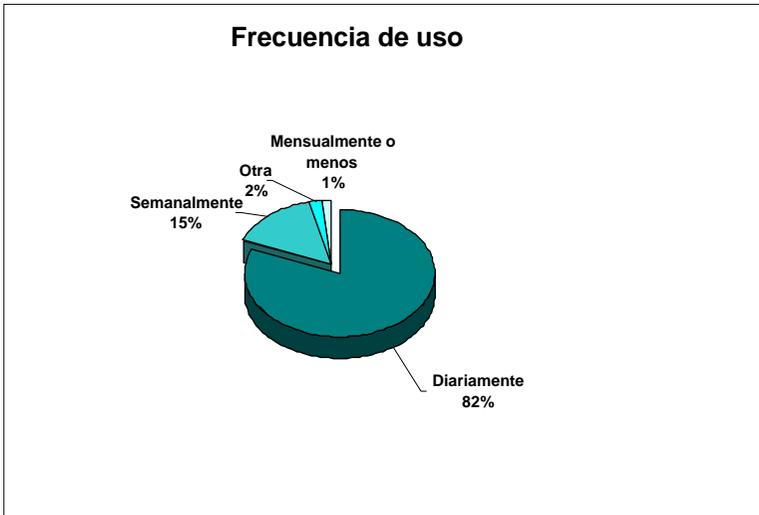
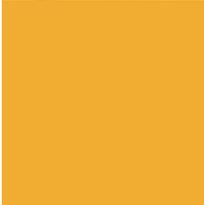


## **Metodología**

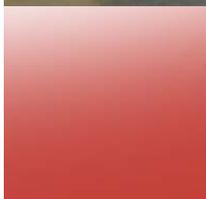
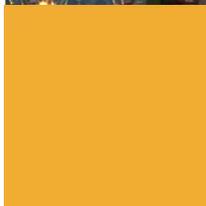
- **Evaluación del uso (aspectos cuantitativos y cualitativos)**
- **Estudios de satisfacción y expectativas de los usuarios**
- **Estudios de accesibilidad y usabilidad**
- **Análisis del modelo organizativo y de los procesos asociados a la gestión de la Intranet y a la gestión de los contenidos**
- **Identificación de la tipología de contenidos actuales y potenciales**
- **Identificación de nuevos contenidos en los servicios municipales transversales y sectoriales**



**Encuesta electrónica**



enero-febrero 2005



**Grupos de enfoque (5)**

- **Técnicos**
- **Administrativos**
- **Personal sin acceso a ayre**
- **No usuarios de ayre.**
- **Directivos**

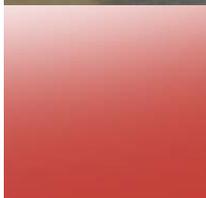
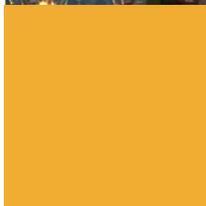
**Información de tipo cualitativo y prospectivo**

**Entornos colaborativos** que faciliten la comunicación, intercambio de información y documentos

**Unificar** modelos administrativos y criterios de tratamiento de la información

Facilitar en tiempo real la **información a los empleados** sobre la propia actividad del Ayuntamiento para evitar contradicciones y garantizar mejor servicio a los ciudadanos.

- **Entrevistas (50).** Responsables de unidades de información en ámbitos transversales y sectoriales
- Análisis de **sugerencias** y reclamaciones
- **Estadísticas** de uso



## modelo de **desarrollo estratégico** a largo plazo integrado en el modelo de **gestión y participación ciudadana** y en los sistemas de información municipal

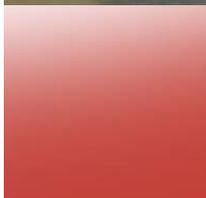
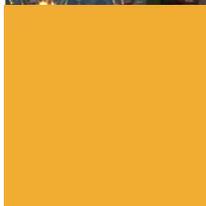
### r e s u l t a d o s

- 1 14 objetivos **estratégicos** alineados con los objetivos generales
- 2 Modelo **organizativo funcional** desconcentrado en los servicios municipales compartido con Internet (munimadrid.es) para la gestión de la Intranet/Internet y la gestión de los contenidos.
- 3 **Arquitectura** de la información que responde a 3 factores: contenidos transversales, sectoriales y personalizados, autonomía en la gestión e integración con procesos de trabajo
- 4 Definición de la **tipología** de contenidos ayre (5 tipos) y los modelos de gestión aplicables a cada tipo: servicios electrónicos, contenidos para la publicación, gestión documental, herramientas colaboración, fuentes externas.
- 5 Cuadro de **Indicadores** para la evaluación continuada
- 6 **Gestión del cambio**. Acciones de comunicación, fidelización y formación para colectivos específicos



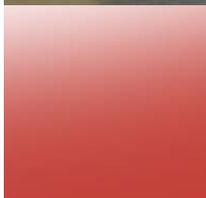
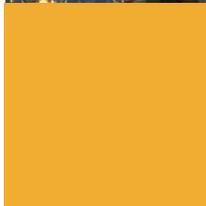
Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*



## Modelo Estratégico de Desarrollo

Madrid, 25 y 26 de Octubre



Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

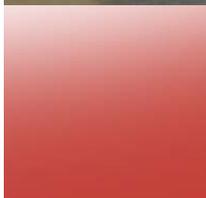
*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*

**modelo estratégico de desarrollo**

## Visión

La Intranet se convierte en la espina dorsal del Ayuntamiento a través de un modelo de gestión **desconcentrado-coordinado** y soportado en procesos sólidos, con una **arquitectura** que permitirá su desarrollo a largo plazo, una mayor integración con las aplicaciones de gestión específicas y la implantación progresiva de las funcionalidades de **gestión documental y herramientas de colaboración**

Madrid, 25 y 26 de Octubre

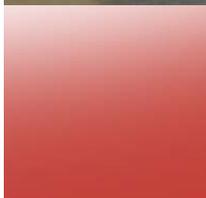


## Arquitectura de la Información

- **ayre general.** Publicación de contenidos **transversales** de interés universal para el conjunto del Ayuntamiento
- **ayre sectoriales (salud, urbanismo, servicios sociales, emergencias, ...)** temáticos. Publicación de contenidos **temáticos y orgánicos** concernientes a un conjunto de servicios municipales
  - contenidos temáticos los comunes a un tema y de interés para distintas áreas ( contenidos de consumo que afectan al Área, Coordinación T. y JMD)
  - contenidos orgánicos aquellos de interés exclusivo para una unidad orgánica (contenidos de consumo exclusivos del Área)
  - protocolo para la creación y puesta en funcionamiento de sectoriales
- **a mi ayre .** ámbito personalizado para contenidos **individuales** relacionados con cada usuario único y acceso a **aplicaciones** de gestión y las **herramientas** de gestión documental y colaboración.



## Modelo organizativo

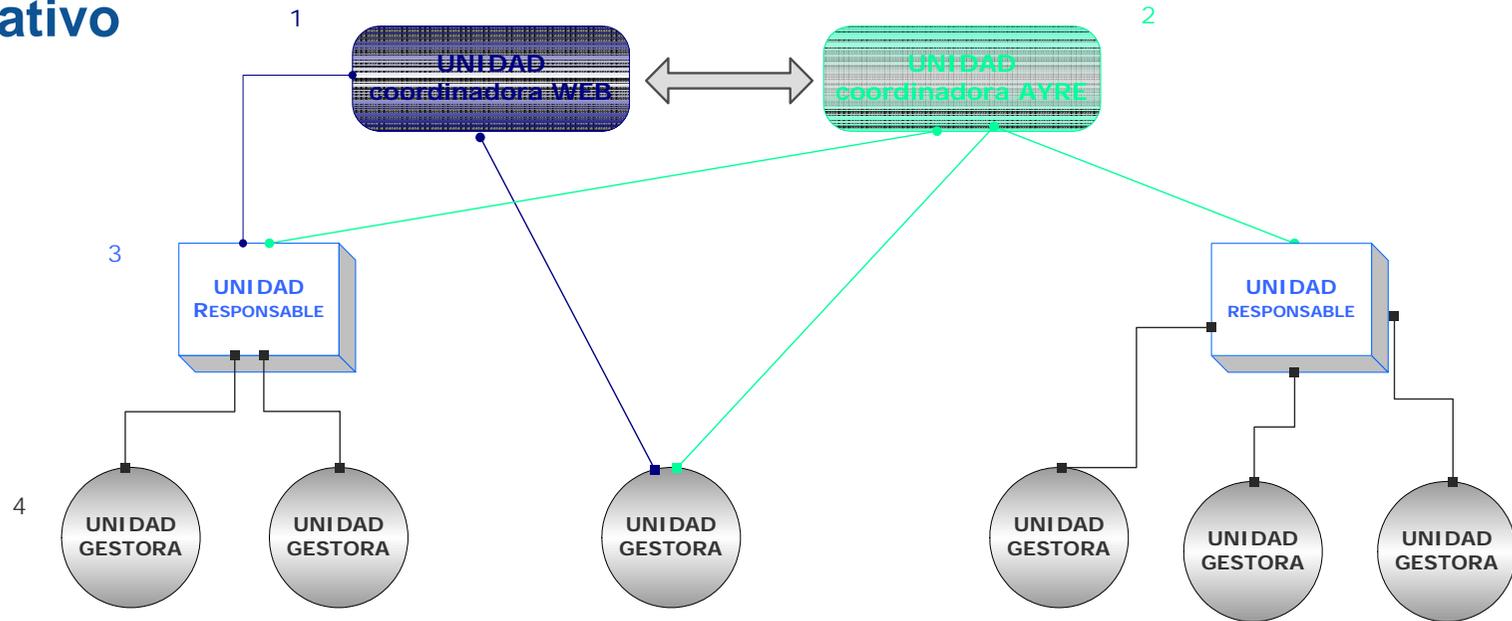


- Estructura orgánica, personal y funciones y tareas para la gestión de la Intranet y portal Internet
- Modelo desconcentrado
  - Coordinación **centralizada** para decisiones estratégicas, coordinación institucional y funciones de de planificación, gestión a nivel general. **Unidad Coordinadora (UCA/W)**
  - **Desconcentración** de funciones y responsabilidades de planificación, gestión y coordinación de en Intranets sectoriales y ciertas categorías de contenidos de Intranet general en **Unidades Responsables (URA/W)**
  - Desconcentración de tareas de **edición y publicación** de contenidos en las unidades productoras (**Unidades gestoras UG**). Dependen de las Unidades Coordinadoras o de las Unidades Responsables
  - **Interlocutores** ayre/web con las Unidades Coordinadoras. Son proveedores de información de las Unidades responsables.
- Decreto del Concejal de Hacienda y Administración Pública



MODELO ORGANIZATIVO INTERNET / INTRANET

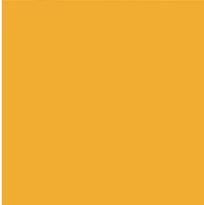
Modelo organizativo



**UNIDAD TÉCNICA**  
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E IAM

1 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD





madrid

# Foro 2006 de CALIDAD E INNOVACIÓN en las ciudades

Administrando la ciudad del siglo XXI

menú general transversal



ayre general

ayre sectorial

a mi ayre

Buscar

avanzada



legal laboral gestión municipal biblioteca ayuntamiento

Bienvenido Juan José López

## Contenidos de interés general



### Mercadillos sectoriales. Productos que pueden ser objeto de venta.

Supuestos constitutivos de infracción. Normativa aplicable y competencias sancionadoras.



### Obligación de disponer de socorristas en piscinas municipales.

Supuestos constitutivos de infracción. Normativa aplicable y competencias sancionadoras.



### Proyecto de Ley de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Aprobado por el Consejo de Ministros con fecha de 23 de diciembre de 2005.

ver más

Ayudas para los hijos del personal municipal.  
Becas para los hijos con edades entre 16 y 27.  
Firma electrónica. Crean las oficinas acreditativas.

## Avisos

- Conozca la nueva Ayre
- Calendario laboral y de festivos del año 2006
- Nuevas tarjetas para el acceso a las instalaciones
- Conozca la nueva Ayre
- Calendario laboral y de festivos del año 2006
- Nuevas tarjetas para el acceso a las instalaciones
- Conozca la nueva Ayre

## Canales destacados

Presupuestos 2006  
Formación 2006  
Manuales de SAP  
Modelos de contratación  
Prestaciones sociales

## y además...

Encuestas  
Foros  
Blogs  
Directorio

## am Actualidad de Madrid

- Madrid 'aterriza' en Barajas
- Agua, aire y ruido, ejes de la política ambiental de la Ciudad de Madrid.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA



Ayuda | Preguntas frecuentes | Visita Guiada | Sugerencias | Soporte Técnico | Directorio | Mapa Web | Aviso legal

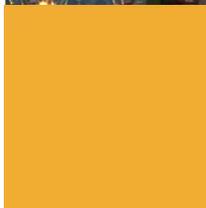
©2006 Ayuntamiento de Madrid

Madrid, 25 y 26 de Octubre





madrid



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Foro 2006 de

# CALIDAD E INNOVACIÓN

en las ciudades

Administrando la ciudad del siglo XXI



ayre general

ayre sectorial salud

a mi ayre

Buscar

avanzada



Está en: inicio | ayre sectorial | salud

[enviar a un compañero](#) | [imprimir](#) | [descargar pdf](#) | [suscribirse](#)

Legal  
Laboral  
Gestión Municipal  
Biblioteca  
Ayuntamiento

Análisis de muestras  
Seguridad alimentaria  
Comunicación y difusión  
Servicios veterinarios  
Gestión, evolución y calidad  
Inspección alimentaria  
Prevención de la salud  
Salud ambiental  
Sanidad mortuoria  
Adicciones  
Salud de la ciudad de Madrid

Menú específico

## Centro Diagnóstico Médico

**Unidad de Diagnóstico por Imagen, se realizan Mamografías, Densitometrías, Radiología convencional y Ecografías. Unidad de Diagnóstico Ginecológico, se realiza la atención ginecológica derivada de los Programas de Menopausia y Planificación Familiar. También se realizan técnicas quirúrgicas de diagnóstico ginecológico como apoyo a los citados Programas.**



Unidad de Diagnóstico Médico, donde se incluyen las siguientes **especialidades**:

- Dermatología y Prevención de ETS/SIDA.
- Medicina Interna
- Tuberculosis. Dirigido a población de riesgo
- Diabetes.
- Urología (detección de cáncer de próstata y disfunción eréctil) como apoyo al Programa de Salud Urológica.
- Oftalmología. Como apoyo al Programa de

## Página de contenido

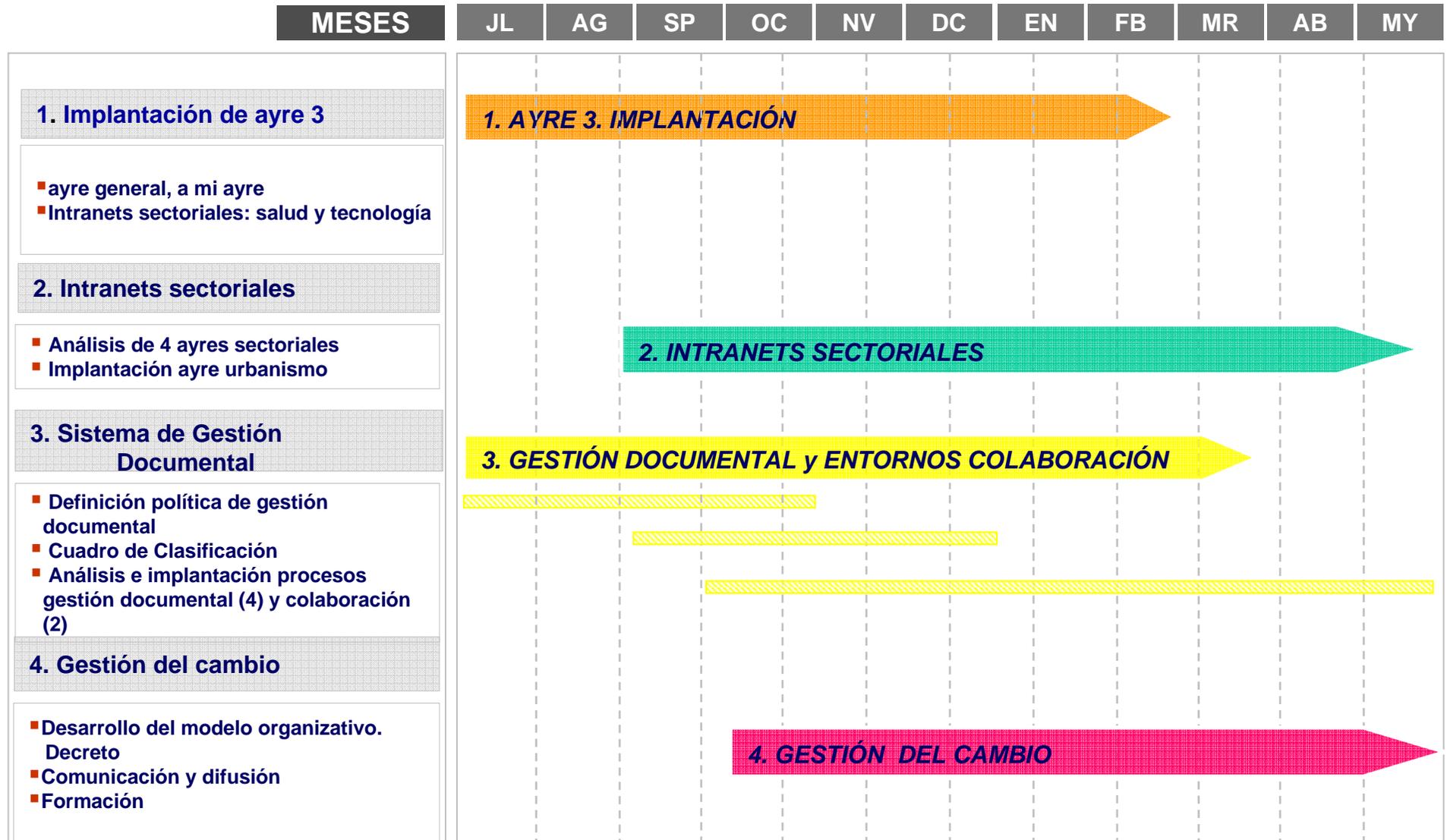
Programa de Mayores.  
los trastornos emocionales

que se deriven de los Programas de Salud que se realizan en los Centros Municipales de Salud).

Unidad de Diagnóstico por Imagen, se realizan Mamografías, Densitometrías, Radiología convencional y Ecografías. Unidad de Diagnóstico Ginecológico, se realiza la atención ginecológica derivada de los Programas de Menopausia y Planificación Familiar. También se realizan técnicas quirúrgicas de diagnóstico ginecológico como apoyo a los citados Programas.

[subir](#)

## Calendario de implantación





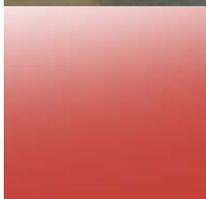
Foro 2006 de  
**CALIDAD E  
INNOVACIÓN**  
en las ciudades

*Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI*



## Elementos Claves del Modelo Estratégico

Madrid, 25 y 26 de Octubre



Alineación de los **objetivos** de la **Intranet** con los de generales de la **organización**, imprescindible para una implantación efectiva

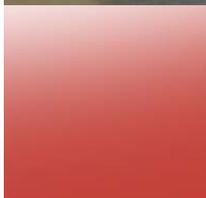
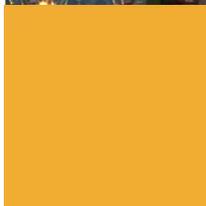
Origen del modelo en las necesidades y expectativas de sus usuarios y desarrollo posterior conjunto

**Integración** de la Intranet con los proyectos de **e-administración**, del sitio web (munimadrid.es) y otras iniciativas en un marco común de información

Una **Intranet única** e integrada para toda la organización que da cabida a **todos los servicios** municipales, los transversales y los específicos

**Modelo organizativo común** con el sitio web (munimadrid.es) que apoya la **eficiencia** en los procesos de gestión de contenidos y mejora la comunicación interna

**Gestión autónoma** de las Intranets sectoriales y de la publicación de contenidos en los servicios municipales y coordinación centralizada para temas generales



Implantación de la **gestión de documental** para la mejora de la eficiencia de numerosos procesos de trabajo e integrada con la publicación de los entornos web municipales

Definición de los **elementos estratégicos y operativos** (cuadro de clasificación, políticas de conservación y acceso a los documentos electrónicos...) para la gestión documental en el conjunto del Ayuntamiento que sean el marco para la puesta en marcha de **proyectos concretos**.

Incorporación de elementos que apoyen la **gestión del conocimiento** entre diferentes grupos de la organización (foros, blogs, encuestas, entornos colaborativos...)

Necesidad de una **gestión del cambio** continuada y diferenciada para distintos grupos y en especial para responsables de unidades de información e Intranets sectoriales

ayre es un instrumento excepcional para apoyar el **cambio cultural** en el Ayuntamiento pero necesita la implicación y complicidad del conjunto del personal municipal y en especial de los que tienen mayores responsabilidades



Foro 2006 de  
CALIDAD E  
INNOVACIÓN  
en las ciudades

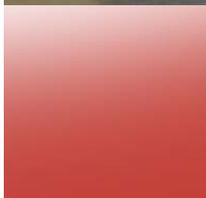
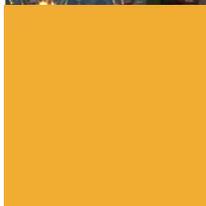
Administrando  
la ciudad  
del siglo XXI

Muchas gracias

Javier Moscoso del Prado Herrera

[moscosohj@munimadrid.es](mailto:moscosohj@munimadrid.es)

[ayre@munimadrid.es](mailto:ayre@munimadrid.es)



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Madrid, 25 y 26 de Octubre