

DATOS GENERALES

1.1 Información administrativa básica

1.1.1 Nombre del proyecto

“áGoRa, la Plataforma Web de Gestión de Proyectos de Calidad que facilita el trabajo en equipo”.

1.1.2 Organización que presenta la comunicación

Consejería de Justicia y Administración Pública, Junta de Andalucía.

1.2 Datos del contacto

1.2.1 Dirección

Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos

Consejería de Justicia y Administración Pública

Avda. República Argentina, 25 - 2ª planta. CP: 41071 Sevilla, España

1.2.2 Persona de contacto

Esperanza Álvarez Molina. Jefa de Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad. Consejería de Justicia y Administración Pública.

1.2.3 Otros datos

Teléfono: +34 95 506 63 59

Fax: +34 95 506 64 16

Correo electrónico: agora@juntadeandalucia.es

1.2.4 Dirección web principal del proyecto

□ **áGoRa:** <https://ws074.juntadeandalucia.es/agora>

1.2.5 Nivel de gobierno de las organizaciones participantes

Ámbito regional, Administración autonómica.

2 DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 RESUMEN

áGoRa es una aplicación web desarrollada por la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, que facilita el **trabajo en equipo** y la **gestión de proyectos**, facilitando la mejora continua a través de la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos de Cartas de Servicios, Autoevaluaciones, Gestión por procesos, Planes de Mejora y Memorias.

áGoRa, como plataforma telemática que facilita la ejecución y gestión de proyectos de Calidad en el ámbito de la administración pública andaluza, es una herramienta sencilla, versátil y en constante mejora.

Esta plataforma informática fue pensada para dotar de operatividad y agilidad la gestión de proyectos de calidad, bajo la premisa de que el trabajo en equipo y la búsqueda de la **excelencia en la calidad de los servicios públicos** como garantía de eficacia y eficiencia, debe tener apoyo en las nuevas tecnologías, dotando la gestión de proyectos de mayor automatización, rapidez y seguridad.



2.2 ANÁLISIS DE SITUACIÓN

El soporte informático **áGoRa** nace en el marco de desarrollo del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, así como, de la línea estratégica "Orientación a Resultados y Compromiso Público", incluida en la Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos para el periodo 2006-2010, aprobada por Consejo de Gobierno de 20 de junio de 2006.



Esta plataforma informática fue pensada para dotar de funcionalidad y agilidad los procesos que se llevan a cabo en este marco normativo regulador, aportando operatividad a la gestión de proyectos de calidad derivados del mencionado Decreto y fomentando el trabajo en equipo y el aumento de la motivación e implicación de las personas empleadas del servicio público. De este modo, la búsqueda de la excelencia en la calidad de los servicios públicos, como garantía de eficacia y eficiencia, se apoya en las nuevas tecnologías, dotando la gestión de proyectos de mayor automatización, rapidez y seguridad.

A través de **áGoRa**, la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, ejerce sus funciones de:

- Coordinar.
- Asesorar y hacer recomendaciones.
- Dar soporte.
- Promover la participación.
- Identificar puntos fuertes y susceptibles de mejora.
- Recoger, sistematizar y analizar los resultados globales.
- Divulgar los resultados.

Siendo conscientes igualmente de la vital importancia de las personas como factor estratégico, se ha diseñado este sistema de trabajo en equipo que facilita la gestión de los proyectos de calidad permitiendo a las diferentes unidades administrativas disponer no sólo de una herramienta común, sino poder llevar a cabo los proyectos de calidad en base a una metodología y procedimiento común orientados a la mejora continua de los servicios públicos, el trabajo en equipo y, en consecuencia, el fomento de la participación e implicación de los profesionales.

2.3 OBJETIVOS PERSEGUIDOS

áGoRa busca desarrollar los siguientes objetivos estratégicos:

- Extender la cultura de calidad en la Junta de Andalucía y las instituciones públicas de Andalucía, en general.
- Fomentar el trabajo en equipo en los centros y entidades públicas, promoviendo la participación, implicación y motivación de los trabajadores.
- Alinear y tener siempre presente la trayectoria digital de la ciudadanía andaluza.
- Internalizar en la materia de calidad los conceptos de administración próxima, simplificación administrativa, transparencia, cooperación, gestión del conocimiento, orientación a resultados en la ciudadanía, etc. haciéndolo palpable en los proyectos de calidad desarrollados.
- Ofrecer una herramienta que aporte autonomía en el desarrollo de proyectos de calidad, permitiendo el desarrollo de una estrategia de mejora continua en la gestión sin grandes conocimientos previos.
- Estimular, motivar, así como proporcionar los medios para la continuidad de las unidades en el trabajo con la calidad.
- Dar agilidad, al encontrarse en entorno web e integrada en las plataformas de administración electrónica, al procedimiento administrativo ligado a la publicación de las cartas de servicios, cumpliendo con los requisitos de tramitación electrónica.
- Poner a disposición de las unidades administrativas una metodología común que permita el desarrollo de sistemas de seguimiento y evaluación de resultados.
- Constituye un sistema de información integrado que arroja información al Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos encargado de elaborar la Memoria Global de la Calidad; sobre el nivel de excelencia en la gestión de la Administración Andaluza y en consecuencia, identificar puntos fuertes y áreas de mejora que apoyen en el diseño de estrategias de actuación.
- Asentar las bases e incorporar estructuras flexibles que permitan el reconocimiento externo y, en un futuro, certificaciones de los sistemas desarrollados.

2.4 QUE ES ÁGORA

La aplicación **áGoRa** es un sistema de información integrado diseñado especialmente para apoyar y conducir a las unidades de la Junta de Andalucía en el desarrollo de proyectos de calidad. No se trata sólo de un portal con información,

ya que interacciona con la persona usuaria, fomenta el trabajo en equipo y permite la gestión documental relacionada con los proyectos.

MISIÓN

Orientar y facilitar la gestión de proyectos de calidad desde la perspectiva de trabajo en equipo, apoyando a las instituciones públicas andaluzas en su objetivo de mejora continua del Servicio Público. Así como promover una cultura de calidad a través del uso de herramientas y metodologías para la excelencia, y la formación y el asesoramiento a los/as empleados/as públicos/as.

VISIÓN

Aspira a ser el eje central sobre el que pivoten todas las actuaciones en materia de calidad y mejora continua de órganos y entidades de la Junta de Andalucía, y un referente como proceso telemático y de gestión electrónica, que haga visible un Servicio Público de Calidad orientado a resultados y al compromiso público.

VALORES

áGoRa asume el Principio de Buena Administración y destaca los siguientes valores:

- ✓ Colaboración y sentido de pertenencia al servicio público.
- ✓ Responsabilidad e implicación en los resultados.
- ✓ Creatividad y adaptación al cambio.
- ✓ Comunicación y participación.
- ✓ Aprendizaje e innovación.

2.5 PROCESO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto **áGoRa** nace a mediados del 2006 y la aplicación web se pone a disposición de las personas usuarias a principios del 2007, en un principio sólo con los módulos de Autoevaluación y Cartas de Servicios. Durante este periodo de funcionamiento se han sumado los módulos de Plan de Mejora, Gestión por Procesos, así como otras mejoras y funcionalidades que se han ido incluyendo como parte del programa de desarrollo evolutivo y correctivo de la aplicación.

Actualmente se acaban de implantar el nuevo módulo de Cartas de Servicios y el módulo de elaboración de memorias según esquema REDER.

2.6 AGENTES IMPLICADOS

áGoRa es gestionada por la **Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos** de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, concretamente por el Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio de la Calidad que está encargado del desarrollo y mantenimiento de la plataforma y de coordinar y asesorar los proyectos de calidad que requieran y soliciten apoyo.

Junto al Servicio de Participación Ciudadana, la Consejería de Justicia y Administración Pública, dispone de **Oficinas de Calidad** adscritas a sus Delegaciones Provinciales que realizan las tareas de coordinación y asesoramiento en temas de calidad en cada una de las provincias andaluzas.

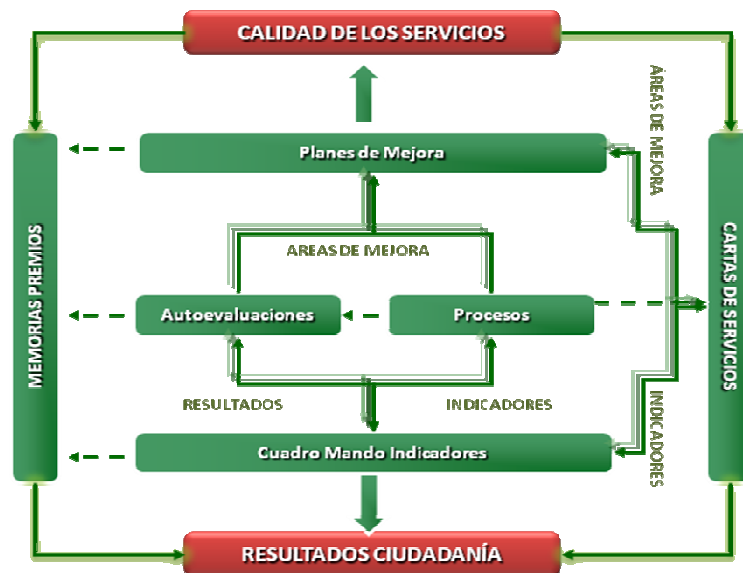
Además, como asesoría y apoyo al Servicio de Participación Ciudadana, existe una **Oficina Soporte**, cuyas funciones serán descritas más adelante, que está apoyada por un organismo externo, constituido como un Partner de consultoría estratégica y tecnológica.

Esta herramienta está disponible para entidades de la Junta de Andalucía y aquellas instituciones públicas que tengan firmado convenio según lo establecido en el Decreto 177/2005, de 19 de julio:

- ✓ Los órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.
- ✓ Las empresas públicas y agencias administrativas de la Junta de Andalucía.
- ✓ Los consorcios, fundaciones y demás entidades siempre y cuando la representación de la Administración de la Junta de Andalucía o de sus organismos autónomos sea mayoritaria y directa.
- ✓ Las Entidades Locales de Andalucía, Universidades Públicas de Andalucía y demás instituciones que hayan firmado el Convenio de adhesión.
- ✓ En la Administración educativa y sanitaria, el Decreto 317/2003 tendrá carácter supletorio respecto de la normativa específica que se dicte.

2.7 FUNCIONALIDADES

Actualmente, la arquitectura funcional de la Aplicación **áGoRa** se compone de un sistema de módulos temáticos, que se relacionan entre sí:



- **Cartas de Servicios:**

áGoRa permite la elaboración de una Carta de Servicios a través de la introducción de datos sobre servicios, compromisos e indicadores, así como toda la información complementaria en campos de texto. A partir de ello, la aplicación genera de manera automática un borrador de la Carta de Servicios. La estructura de la información, así como las ayudas metodológicas constituyen aspectos clave para facilitar el trabajo.

Ágora se ha convertido en una herramienta fundamental para la definición de Las Cartas de Servicios, que constituyen no sólo un **canal de comunicación clave con las personas usuarias, sino un instrumento de mejora continua orientado a las necesidades y expectativas de la ciudadanía**. Los hitos principales dentro de este tipo de proyecto son:

1. Constitución y formación del Equipo de Trabajo.
2. Establecimiento de un Plan de Comunicación.
3. Definición contenidos (obligatorios y optativos) de un borrador de Carta.
4. Diseño de indicadores que permitirán monitorizar el seguimiento.
5. Solicitud Telemática de Informe Previo a la D. G. de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos.
6. Elaboración telemática del informe, firmas en cascadas mediante portafirmas y envío de documentos firmados.
7. Publicación en BOJA.
8. Seguimiento de la Carta de Servicios y elaboración de Informe de Seguimiento anual.

Esto implica la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar y representativo de la Unidad que elaborará y hará el seguimiento de la Carta de Servicios a través de áGoRa, que garantiza la completa **telematización** del trámite, y más allá de esto, el seguimiento indefinido a través de la herramienta.

• **Autoevaluaciones:**

En este otro módulo principal, las entidades pertenecientes al Sector Público pueden evaluarse basándose en el modelo EFQM de Excelencia, con las matizaciones necesarias para adaptar dicho módulo a la realidad actual de la Administración de la Junta de Andalucía.

Las fases establecidas para el desarrollo de este tipo de proyectos son:

1. Creación del Equipo Evaluador.
2. Formación en el Modelo al Grupo de Evaluadores.
3. Autoevaluación Herramienta áGoRa.
4. Elaboración del Informe de Autoevaluación.
5. Priorización de Acciones de Mejora.



Esta metodología comienza con la creación de un Equipo de Trabajo que debe ser representativo de la Unidad y que parte de sus integrantes pertenezcan a la dirección (líderes). Posteriormente, tras una formación, deberán cumplimentar individualmente un cuestionario tras ello, establecer una reunión de consenso. Esta reunión de Consenso es la fase más importante del proceso, donde el equipo de trabajo debe debatir y ponerse de acuerdo en cada una de las preguntas. Esta fase ayuda a compartir información de la Unidad, permite participar a los trabajadores y apoya la implicación y motivación de los mismos. Al finalizar este proceso, se pueden observar gráficamente los resultados numéricos y visualizar un informe detallado de la autoevaluación. Las áreas de mejora detectadas son priorizadas y permiten definir el Plan de Mejora de la Unidad.

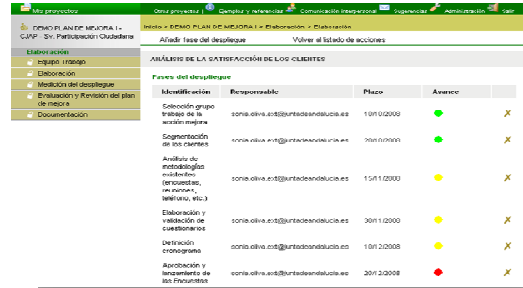
• **Planes de Mejora:**

Este módulo permite diseñar un plan de mejora donde podrán importarse todas las oportunidades de mejora surgidas tanto en los procesos de autoevaluación como en

el seguimiento de la Carta de Servicios y de los indicadores de procesos. Para cada acción de mejora incluida en el Plan, se define un *Responsable de la Acción*, un equipo de trabajo, una fecha fin y las fases del despliegue planificadas. Se permite también un seguimiento sobre dicho plan de mejora para en último lugar, realizar una evaluación y cierre de dichas áreas de mejora.

En resumen este tipo de proyectos se realiza en la plataforma a través de las siguientes fases:

1. Identificación y selección de Áreas de Mejora.
2. Formación inicial sobre elaboración de Planes de Mejora
3. Elaboración del Plan de Mejora, definiendo cada una de las Acciones incluidas en el mismo.
4. Seguimiento del Plan de Mejora
5. Evaluación y Revisión



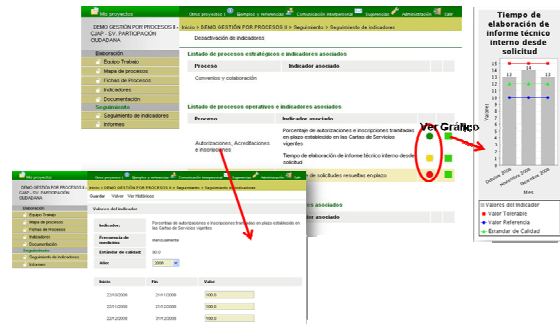
Identificación	Responsable	Plazo	Avance
Selección grupo trabajo de la acción mejora	sonia.oliva.es@juntadeandalucia.es	10/10/2009	● X
Elaboración de los planes	sonia.oliva.es@juntadeandalucia.es	20/11/2009	● X
Análisis de metodologías existentes (proyectos, procesos, modelos, talleres, etc.)	sonia.oliva.es@juntadeandalucia.es	15/11/2009	● X
Elaboración y validación de cuestionarios	sonia.oliva.es@juntadeandalucia.es	20/11/2009	● X
Distribución cuestionarios	sonia.oliva.es@juntadeandalucia.es	19/12/2009	● X
Apoyos y acompañamiento de los miembros	sonia.oliva.es@juntadeandalucia.es	20/12/2009	● X

Gestión por Procesos:

Este módulo permite elaborar el Catálogo y Mapa de Procesos de una unidad, identificar los tipos de procesos (Estratégicos, Clave, Soporte), definir y documentar cada uno de los Procesos, establecer indicadores para ellos, así como integrar y gestionar la documentación relativa a la Gestión por Procesos de esta unidad en la misma plataforma. Además se ha desarrollado el "cuadro de mando" de indicadores de los procesos de modo que las Unidades pueden introducir los valores obtenidos en la medición de los indicadores de sus procesos, compararlos con los valores tolerables definidos previamente y visualizar en forma de graficas la evolución de los mismos. El análisis de estos resultados y de sus desviaciones permite identificar acciones de mejora en la Unidad.

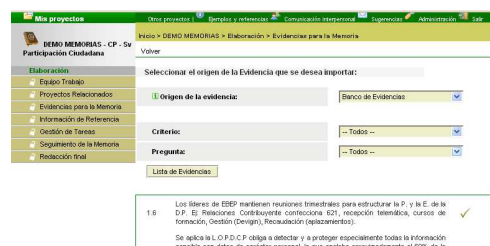
En resumen las actividades a desarrollar según la metodología de Análisis de Procesos son:

1. Definición del grupo de trabajo y formación Inicial.
2. Identificación de procesos y elaboración del Mapa de Procesos.
3. Elaboración de Fichas de Procesos.
4. Definición matriz de Indicadores.
5. Seguimiento del cuadro de Mandos.



Elaboración de Memorias según esquema REDER.

Se trata de un modulo que permite a un equipo de trabajo elaborar un documento de Memoria en cualquiera de las categorías que se identifican en los Premios de calidad de los Servicios Públicos (Excelencia, Mejores Prácticas de Calidad o Mejores Sugerencias). A su vez, permite la elaboración de otros tipos de memorias, ya que la sistemática de trabajo está basada en la asignación y planificación de tareas a los miembros del equipo de trabajo.




The interface shows a form for 'Elaboración de Memorias'. It includes fields for 'Origen de la evidencia', 'Criterio', and 'Pregunta'. There is a 'Lista de Evidencias' button and a footer with a disclaimer: 'Los datos de BEEF mantienen relaciones íntimas para estructurar la P. y la E. de la D.P. El Placemiento Contribuyente contadora ECI, recepción telemática, cursos de formación, Gestión (Design), Recaudación (aportaciones). Se aplica la L.O.P.D.C.P obliga a detectar y a proteger especialmente toda la información sensible con carácter personal lo que emplea aproximadamente el 80% de la'.

Es de destacar que, para la elaboración de memorias según esquema REDER, se puede utilizar como fuentes de evidencias: las propias autoevaluaciones y el Banco de Evidencias de **áGoRa**.

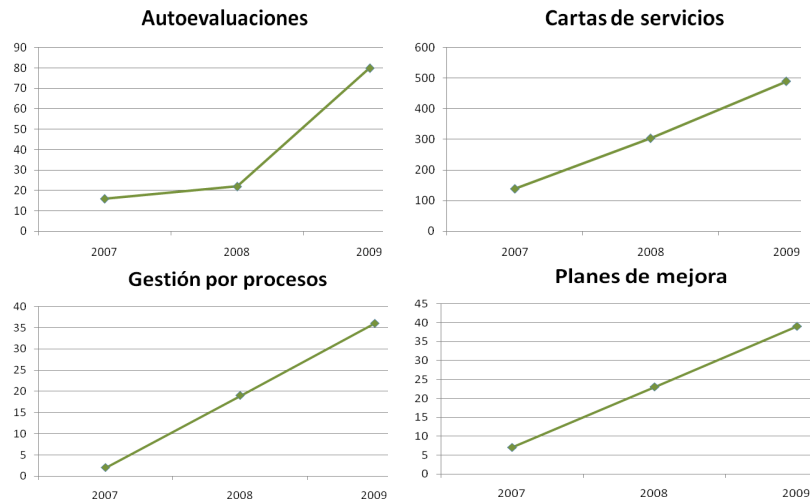
De manera general algunas de las ventajas del uso de esta plataforma para la gestión de Proyectos de Calidad son:

- El acceso a la herramienta de trabajo a través del Web permite el acceso desde cualquier lugar, permitiendo el trabajo en grupo a distancia.
- El diseño de todos los módulos, orienta y dirige a la unidad a formar equipos de trabajo, objetivo fundamental de **áGoRa**, para aumentar la participación y motivación de los trabajadores.
- Interfaz orientada a la agilización del proceso y gestión de los equipos:
 - Visión global de los tiempos y establecimiento de cronogramas.
 - Asignación de tareas y establecimiento de agenda de tareas pendientes por usuarios/perfiles.
 - Sistema de notificación mediante correo electrónico a las personas usuarias de la aplicación informándole de acciones llevadas a cabo que le afecten.
- Afirma la seguridad con diferentes perfiles de acceso a la aplicación y el mantenimiento de un registro de las operaciones realizadas por cada persona usuaria.
- Asignación de usuario/a a un proyecto o actividad con un rol determinado.
- En todo momento esta aplicación se orienta a la agilización del proceso, mediante una visión global de los tiempos (elaboración de cronogramas), agenda de tareas pendientes según usuario/as o perfiles, avisos automáticos de eventos por e-mail).

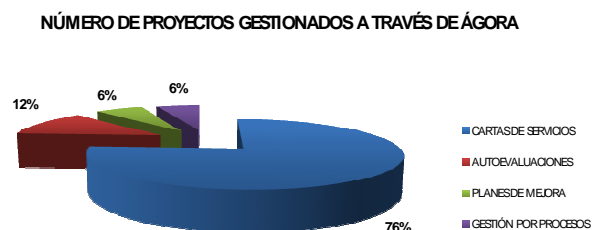
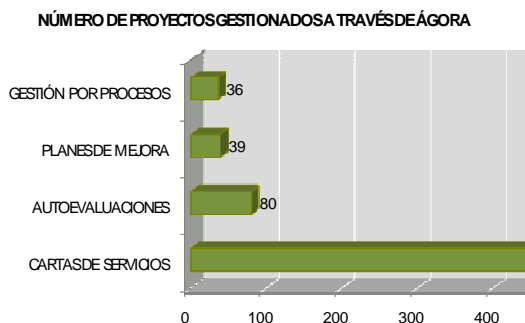

- Existen diferentes ayudas on-line para la elaboración de tareas, aportando conceptos y metodología de calidad.
- Consigue la eliminación total del papel en todo el proceso, gracias a la existencia del registro centralizado de información multiusuario.
- Firma de documentos mediante certificado digital utilizando las aplicaciones @firma y PORTAFIRMA.
- Alta, baja y modificación de proyectos todos los tipos de proyectos de calidad.
- Sistema de alta de usuario/as automático gracias a la conexión de la plataforma con Sirhus (Sistema de Información de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía)
- Generación de informes en distintos formatos como PDF y RTF entre otros.
- Gestión de datos y documentos necesarios para llevar a cabo las diferentes tareas de un proyecto.

2.8 CIFRAS DE EXPLOTACIÓN

Desde sus comienzos en 2007, la aplicación ha experimentado un aumento progresivo en su utilización, llegando en la actualidad a disponer de más de 645 proyectos activos y una participación de más de 2.700 personas registradas.



Destacar que los proyectos más trabajados en el ámbito de la Calidad de la Junta de Andalucía son las Cartas de Servicios, no sólo por su repercusión en la ciudadanía, sino porque las unidades han comprobado como **áGoRa** aporta una metodología y sistemática de seguimiento que facilita el cumplimiento de los requerimientos del Decreto 317/2003 y la metodología externa de referencia.



2.9 APRENDIZAJES Y CONCLUSIONES

2.9.1 Factores Clave de Éxito

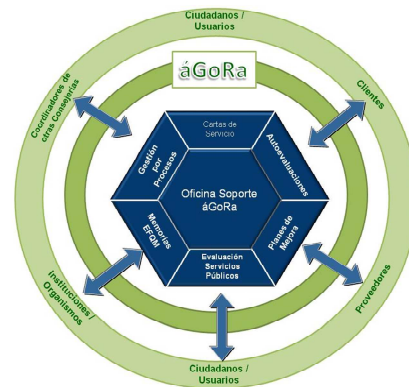
áGoRa se ha convertido en algo más que un repositorio que facilita la gestión de todas las actuaciones realizadas en Calidad en la Junta de Andalucía, posicionándose como eje vertebrador del fomento de la participación en equipos de trabajo y de la gestión del conocimiento en materia de calidad. Este espacio se está potenciando desde **áGoRa** gracias a las siguientes actuaciones:

1. **Implicación de un alto número de personas** en cada tipo de proyecto a través de la composición de equipo de trabajo, en los que se definen los roles de usuario y se asignan tareas.

2. **Interconexión de los indicadores** entre los diferentes tipos de proyectos como elemento transversal de la gestión. Posibilitando no sólo la importación de indicadores definidos en otros proyectos, sino de conectarlos para su actualización automática, de manera que al introducir datos en uno de ellos se actualice en el otro (por ejemplo Cartas de Servicios y Procesos).
3. **Integración de información y publicación en el módulo de Ejemplos y Referencias** (Metodología y Banco de Evidencias). Existe la posibilidad de aportar documentos de referencia tanto en cada tipo de proyecto (documentos específicos para el desarrollo de ese tipo de proyectos) como en el foro común de la aplicación (para aquellos que no trabajan en un tipo de proyecto concreto y que quieran consultar).
4. **Enfoque global de la aplicación orientado a la mejora continua.** Los tipos de proyectos que permite abordar la aplicación, junto con forma de relacionarse han sido concebidos con el objetivo de permitir a las unidades desarrollar el enfoque REDER a través del despliegue de su Hoja de Ruta.

Oficina Soporte

Para la gestión de todas las actividades de gestión y apoyo, en el marco del proyecto ágora se crea la **Oficina Soporte** cuya función es dotar de homogeneidad metodológica a todos los trabajos realizados en el marco del Proyecto y constituirá, por tanto, una estructura mediante la cual se apoyará la ejecución, implantación y mantenimiento de las actuaciones en materia de Calidad de la **DGMISP**.



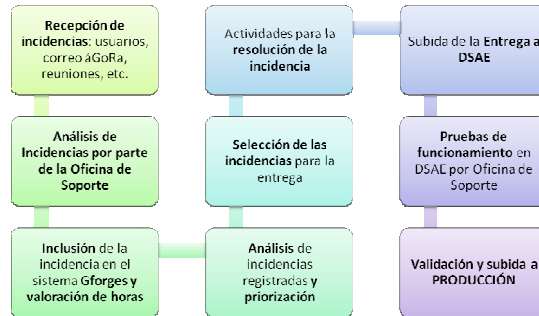
Los **objetivos** generales que se persiguen con la implantación y gestión de esta **Oficina Soporte áGoRa** son:

- Realizar un análisis de la situación de los proyectos ejecutados como consecuencia de las líneas de actuación propuestas en el Plan de Modernización.
- Revisar las metodologías y procedimientos de estimación, planificación y seguimiento de proyectos utilizados actualmente.
- Asegurar el alineamiento de los objetivos de los proyectos con los objetivos de la organización.
- Coordinación e interlocución con los agentes encargados de la ejecución y gestión de las actuaciones o proyectos concretos de modernización.
- Dar respuesta a las dudas e incidencias que los participantes envíen al buzón de sugerencias y/o correo agora.cjap@juntadeandalucia.es
- Realizar el seguimiento del grado de avance y desarrollo de los proyectos asegurando la consecución de los hitos preestablecidos e identificando los riesgos potenciales que pueda suponer desviaciones respecto a la planificación inicial.

2.9.2 Mejora continua

áGoRa es una plataforma dinámica y funcional que ha sabido adaptarse a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, y que aún sigue haciéndolo gracias al Buzón de Sugerencias del que dispone la aplicación, a las encuestas de satisfacción y a la experiencia y conocimiento de las personas que trabajan y gestionan su funcionamiento.

En la explotación de **áGoRa** se ha definido un procedimiento mediante el cual se desarrollan nuevas funcionalidades y/o cambios que se precisen en la aplicación; Cada quince días se realizan nuevos paquetes (llamados entregas), que contienen nuevas funcionalidades y/o correcciones de la plataforma. Éstos, en primer lugar, son subidos a un entorno de pruebas, donde son probados y validados los cambios realizados en la plataforma. Una vez validados, se suben al entorno de producción.



Algunas de las novedades y mejoras que actualmente están siendo desarrolladas son:

Banco de Evidencias.

Este módulo, se crea para poder gestionar el conocimiento, compartiendo las buenas prácticas detectadas en los proyectos de calidad y poder ser fuente de aprendizaje y benchmarking para las diferentes unidades.

Para la definición del Banco de Evidencias se está llevando a cabo un análisis y selección de las **buenas prácticas de los procesos de evaluación EFQM** desarrollados por los organismos de la administración andaluza.

La clasificación por criterios y subcriterios del modelo EFQM permite **poner en valor estas evidencias clave**, facilitando su publicación para consulta en el Banco de Evidencias de **áGoRa** y sirviendo como ejemplo y orientación para otras unidades en su camino hacia la Excelencia y, muy especialmente, en el desarrollo de autoevaluaciones y elaboración de memorias según esquema REDER.

Plan Funcional de Calidad

El concepto de **Plan de Calidad** nace con la finalidad de **planificar, gestionar y evaluar los Proyectos de Calidad** de las organizaciones públicas andaluzas.

La Hoja de Ruta es una herramienta que facilita la recopilación de información acerca de los trabajos en proyectos de Calidad desarrollados por la unidad y permite identificar y planificar las acciones a desarrollar a corto-medio plazo en temas de Calidad en función de los objetivos perseguidos por la misma: orientación a la ciudadanía, mejora continua, valoración pública, revisión externa o autoevaluación, etc.

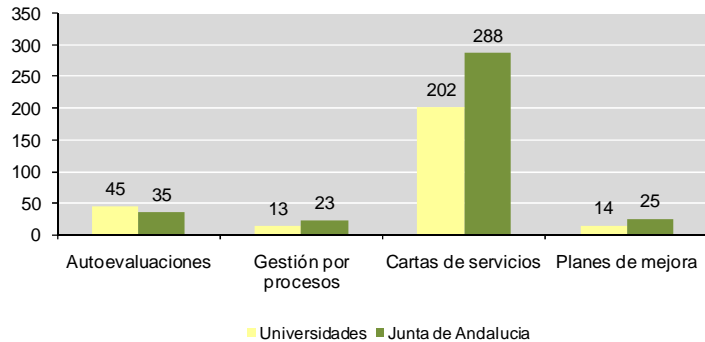


Actualmente en fase de desarrollo en la aplicación, el **Plan de Calidad** permitirá desplegar de manera sistemática y estructurada la Hoja de Ruta de la Unidad, identificar los Proyectos a realizar asignando responsables y plazos, y definir para cada uno de ellos las fases de despliegue, seguimiento y evaluación. Todo ello permite realizar una medición continua de la evolución del Plan de Calidad y así como revisar el cumplimiento de la ejecución de la Hoja de Ruta.

2.9.3 Posicionamiento como referente nacional

En la historia de **áGoRa** se han realizado colaboraciones a diferentes niveles, tanto a nivel interno para el apoyo y asesoramiento de unidades, como a nivel externo mediante la firma de convenios de colaboración en el marco del *DECRETO 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos*, con el objetivo final de seguir promoviendo la cultura de calidad en la Administración y el fomento del trabajo en equipo.

Fruto de estos convenios podemos observar que no sólo los organismos/unidades de la Junta de Andalucía (58% proyectos activos), sino las universidades (42% proyectos activos) también han apostado de una manera firme por la utilización de la plataforma **áGoRa** como herramienta de gestión de sus proyectos de calidad.



Estas colaboraciones se han podido traducir, entre otros aspectos, en la personalización de informes (adaptándolos a la identidad corporativa de las organizaciones asociadas) y la coordinación y apoyo de la puesta en marcha de alto número de proyectos de calidad (Redes de Calidad de Institutos de Enseñanza Secundaria de Andalucía).

Otras adaptaciones que están siendo ya demandadas son la de los cuestionarios EFQM del módulo de autoevaluación a cuestionarios de:

- Modelo de certificación de Centros de la Dirección General de Discapacidad para poder aportar herramientas ágiles de autoevaluación de sus centros de atención a discapacitados.

Más allá de las fronteras de la Junta de Andalucía, **áGoRa** participa como herramienta de soporte en proyectos europeos de ámbito de la Educación (Proyecto SUEDOFU). También ha sido solicitada para su instalación en otras comunidades autónomas, como el Gobierno de la Rioja.