

Damos la bienvenida a **áGoRa**, la Plataforma Web de Gestión de Proyectos de Calidad que facilita el trabajo en equipo y la gestión de 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 de los resultados.
- Creatividad y adaptación al cambio.
- Comunicación y participación.
- Aprendizaje e innovación.

áGoRa es una aplicación web desarrollada por la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, que da soporte a la gestión de la mejora continua a través de la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos de Cartas de Servicios, Autoevaluaciones, Gestión por procesos y Planes de Mejora.

áGoRa, que permite la gestión integral de proyectos de Calidad, está disponible en la siguiente url:

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora>

Para acceder a la plataforma es indispensable

1. Poseer el Certificado Electrónico.
2. Estar dado de alta en Aplicación. Si es personal de la Administración General de la Junta de Andalucía será reconocido automáticamente por la aplicación*.
3. Participar en un proyecto de Calidad.

áGoRa está disponible para todas las 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.



Nota: Para personal no perteneciente a la Administración General solicitar el alta en: agora.chap@juntadeandalucia.es.



Zona de Solicitud de Certificado Electrónico dentro de la home de áGoRa



- * Alta automática de usuarios para personal de Junta de Andalucía y alta en menos de 48 horas para personal no funcionario (no registrado en SIRhUS).
- * Gestión de incidencias recibidas a través del Buzón de Sugerencias y correo [áGoRa \(agora.chap@juntadeandalucia.es\)](mailto:agora.chap@juntadeandalucia.es), informando del plazo de resolución de la incidencia en menos de 48 horas.
- * Información sobre nuevas funcionalidades y correcciones de incidencias en menos de 48 horas desde su subida a producción.
- * Continua actualización de las “Noticias” con novedades, eventos y otros temas de interés para las personas usuarias de **áGoRa**.
- * Actualización de documentación específica sobre Metodologías de Calidad e incorporación de Ejemplos y Referencias de los Proyectos Desarrollados.

- * Resolución de dudas a través de los Coordinadores de Calidad asignados al proyecto.
- * Formación programada y presencial, específica según el proyecto de calidad. Así como asesoramiento puntual adaptado a las necesidades de los Equipos de Trabajo.
- * Flexibilidad en la programación de actividades y Gestión de Equipos de Trabajo según las necesidades del Proyecto.
- * Evaluación continua sobre el desarrollo informático y metodológico de los proyectos de calidad mediante cuestionario on-line.



- * El acceso a través de INTERNET (trabajo on-line).
- * Asignación de roles a lo/as participantes del proyecto para establecer tareas y actividades. Distintos Perfiles de acceso a la aplicación, para control de acceso/visualización a zonas.
- * Proceso telematizado: firma de documentos con firma electrónica (@firma/portafirmas), registro en @ries y envíos de formularios.
- * Sistema de avisos automáticos por e-mail de los principales hitos de un proyecto.
- * Elaboración de cronogramas personalizados, edición de plazos y tareas.
- * Información personalizada de las tareas pendientes al entrar en la plataforma (Mis tareas pendientes).

- * Ayudas on-line: información relevante sobre manejo de la aplicación y desarrollo del proyecto.
- * Biblioteca del Proyecto: repositorio de la documentación del proyecto.
- * Generación y archivo de históricos de la documentación del proyecto.
- * Generación de informes en distintos formatos como PDF y RTF entre otros.



Funcionalidades Comunes a Todos los Tipos de Proyectos

áGoRa
GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD



áGoRa ofrece otras funcionalidades independientemente del tipo de proyecto en el que se esté participando:

- * **Administración:** exclusivo para administradores. Gestión de indicadores, informes, base de datos de usuarios/as.
- * **Otros Proyectos:** Buscador de Proyectos según tipo, Organismo, Provincia, etc. Listado de Proyectos visible para todas las personas y sólo accesible para el Equipo de Trabajo.
- * **Sugerencias:** buzón de sugerencias y soporte técnico de áGoRa.
- * **Comunicación Interpersonal:** posibilita el envío de correos a personas participantes en otros proyectos.
- * **Ejemplos y Referencias:** repositorio de documentación.
- * **Noticias:** difusión de eventos y noticias de interés, relacionadas con la temática.

Cartas de Servicios: Elaboración

Este módulo permite la **ELABORACIÓN** de una Carta de Servicios introduciendo los contenidos y generando de forma automática el borrador de la Carta de Servicios. **áGoRa** permite la agilización del trámite y la eliminación del papel gracias a la solicitud de informe previo telemática, que se realiza mediante la firma con certificado digital del Responsable de la Unidad.

Actividades principales:

- * Selección y Formación del Equipo de Trabajo.
- * Diseño de actividades de Difusión y Comunicación.
- * Recopilación de información y datos clave: normativa, derechos de las personas usuarias, horarios, mapas de localización, etc.
- * Análisis del Catálogo de Servicios, análisis de los Grupos de Interés y priorización de Servicios.

- * Solicitud de Informe a la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos.
- * Recepción telemática del Informe Previo.
- * Definición del Borrador final, modificación del formato para su envío a BOJA.

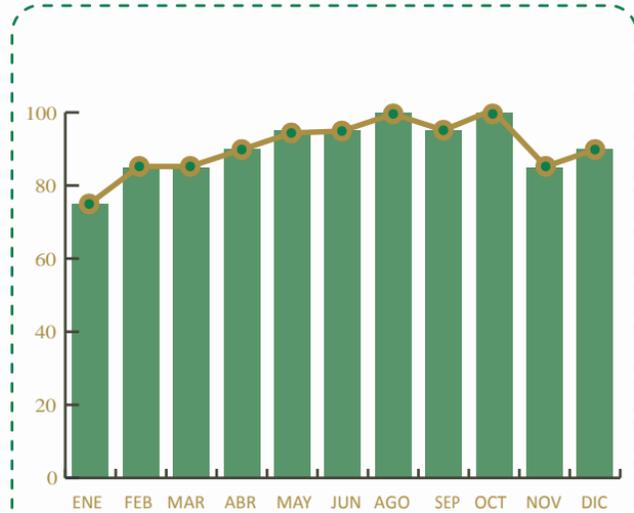




Una vez incluida la fecha de publicación en BOJA y cerrada la Fase de Elaboración, **áGoRa** permite el seguimiento de los indicadores a través de un cuadro de mandos que ofrece información sobre el cumplimiento de compromisos.

La herramienta ofrece la posibilidad de generar varios tipos de informes como: informe del cuadro de mandos, informes de valores máximos y mínimos, informe de valores por encima del estándar de calidad, así como gráfico de evolución de cada uno de los indicadores.

Para la emisión del Informe Anual de Seguimiento, que establece la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos, **áGoRa** cuenta con un formulario, que se genera en pdf, y que junto con el Cuadro de Mandos de Indicadores, recoge toda la información necesaria para dicho Informe.



PORCENTAJE DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN PLAZO

* En este módulo las entidades pertenecientes al Sector Público pueden autoevaluarse con referencia al Modelo EFQM de Excelencia adaptado a la Junta de Andalucía.

* Los evaluadores rellenarán sus cuestionarios a través de la plataforma. Tras ello, se establece una reunión de consenso donde se revisan los cuestionarios y se evalúan las puntuaciones obtenidas hasta llegar a un consenso.

* Al finalizar este proceso, se pueden observar gráficamente los resultados numéricos y visualizar un informe detallado de la autoevaluación, enriquecido con las aportaciones del equipo de apoyo y donde se recogen los Puntos Fuertes y Áreas de Mejora detectadas.

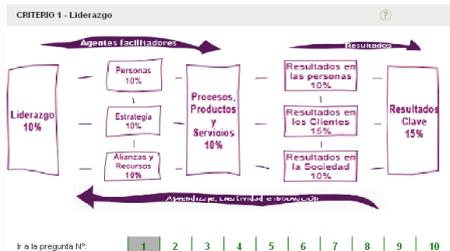
* Total confidencialidad de los cuestionarios individuales.

* Ayudas sobre conceptos EFQM.

* Control de todo el proceso por parte del Coordinador/a.

* Acompañamiento y apoyo técnico en el desarrollo del proceso.

* Garantiza los términos de Objetividad e Imparcialidad que promueve la metodología de Autoevaluación.



Ir a la pregunta Nº: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. ¿Han establecido y comunicado los líderes una clara dirección y orientación estratégica? ¿Se ha identificado quiénes son los líderes de la organización y cómo debe ser su estilo de liderazgo? ¿Actúan sus líderes como modelos de referencia? Sugerencias

Evalúe a continuación el nivel de excelencia de su Organización respecto a esta pregunta. Nota: Sólo podrá pasar de nivel cuando cumpla con todos los ítem principales del anterior.

SIN EVIDENCIA	ALGUNA EVIDENCIA	EVIDENCIA	EVIDENCIA CLARA	EVIDENCIA TOTAL
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>No existe un documento formal que exprese la cultura de la organización. Hay ciertos valores y objetivos comunes.(1)</p> <p>Existe un documento formal que exprese la cultura de la organización. Existen valores y objetivos comunes.</p> <p>(1) En este caso pase a la pregunta siguiente.</p>				

El proceso de autoevaluación finaliza con la priorización de cada una de las Áreas de Mejora detectadas en la fase de Autoevaluación, según una matriz de priorización que rellenará cada miembro del equipo de manera individualizada a través de la web.

áGoRa permite visualizar un informe con dichas Áreas de Mejora priorizadas y consensuadas, que quedarán disponibles para la elaboración del Plan de Mejora.

CRITERIOS PRIORIZACIÓN	
Intensidad	Define el impacto de la mejora en los criterios modelo EFQM, esto es, el grado de horizontalidad de la medida.
Esfuerzo	Define el grado de esfuerzo que requiere la organización para la implantación de la acción, en términos de recursos, resistencia y dedicación.
Coste	Valora el coste económico necesario para la implantación.
Impacto	Mide el impacto del abordaje del área de mejora en la organización, y si genera retornos y beneficios.
Viabilidad	Evalúa la posibilidad de abordar el área de mejora en el momento actual.

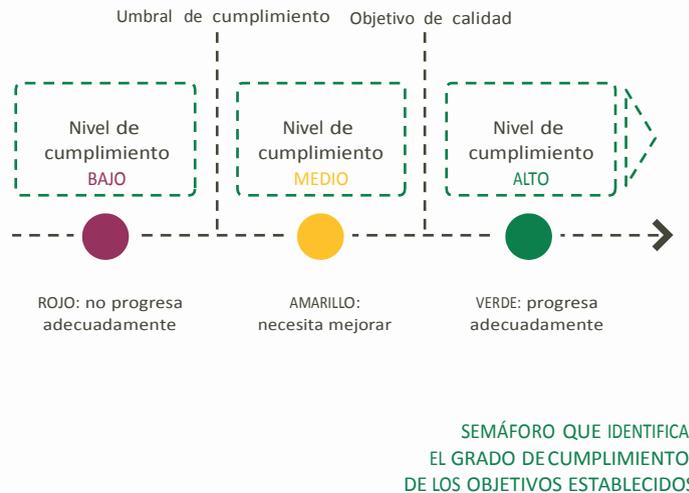


Este módulo permite gestionar el Catálogo y Mapa de Procesos a través de la identificación de los tipos de procesos (Estratégicos, Clave, Soporte), definición y documentación de cada uno de los Procesos, así como la definición y/o importación de indicadores de otros proyectos de calidad existentes en **áGoRa**.

Para dicha gestión se ha desarrollado el Cuadro de Mando de Indicadores de los Procesos: las Unidades pueden introducir los valores obtenidos en la medición, compararlos con los valores tolerables definidos previamente y visualizar en forma de gráficas la evolución de los mismos.

Un sistema codificado de semáforos permite visualizar la situación de los indicadores.

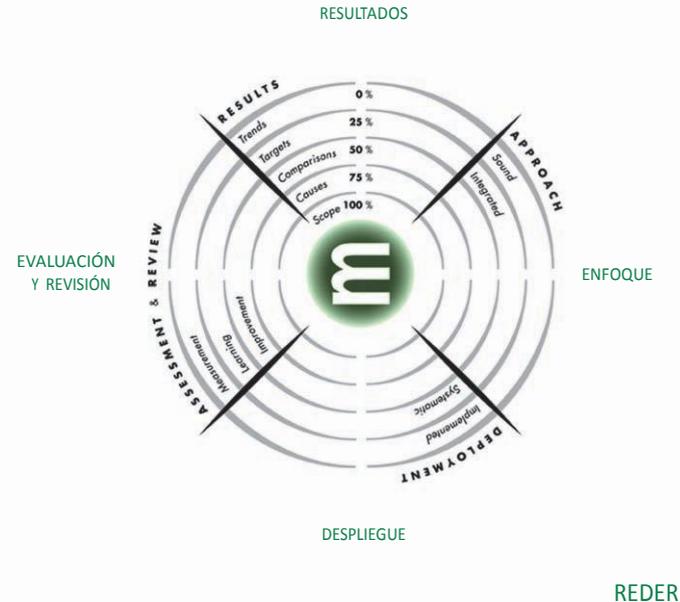
Posibilidad de generar varios tipos de informes, de importar indicadores de otros proyectos y de gestionar las distintas versiones.



Este módulo permite crear un Plan de Mejora donde podrán crearse las acciones de mejora e importarse las surgidas de las autoevaluaciones, informes de seguimiento de Cartas de Servicios y Gestión de Procesos.

En el desarrollo del Plan de Mejora:

- * Se planifican las acciones de mejora mediante el despliegue en diferentes fases, a las que se asignan responsables y plazos.
- * Se realiza el seguimiento, facilitado por la notificación de plazos a los/las responsables vía correo electrónico, recopilación de acciones de seguimiento y generación de informes, etc.
- * Finalmente existe una fase de evaluación y cierre donde se revisa del enfoque, despliegue e indicadores de objetivos de las acciones de mejora.





agora.chap@juntadeandalucia.es

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministraciónpublica/agora>



JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Hacienda y Administración Pública