



Actuaciones a destacar en materia de calidad y modernización durante el año 2015

El año 2015 finalizó el Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo (PAC-MIDO 2012-2015). Por ello se ha evaluado y se comenzó la redacción del nuevo PAC MIDO 2016-19.

De la evaluación realizada, destacar que el 44% de los responsables de calidad de los departamentos municipales concededores del PAC-MIDO valoraron que lo que más se ha mejorado ha sido en las actuaciones de *simplificación*, seguido por el 42% que considera que ha sido el *análisis de datos e indicadores*. Por el extremo contrario sólo el 5% consideraba que el PAC-MIDO ha servido para *mejorar la organización*.

En cuanto a las actuaciones realizadas durante el 2015, destacar las siguientes:

55 departamentos municipales disponen de un sistema de gestión de la calidad según la norma **ISO 9.001** de los que 51 se encuentran certificados.

Se ha consolidado las certificaciones por áreas de gobierno municipales lo que permite unificar sinergias de los diferentes sistemas de gestión de las áreas que las forman.

En **auto evaluación**, Gestión Tributaria, LIMASA, EMT, ESPAM y Gerencia Municipal de Urbanismo han continuado trabajando sobre el modelo EFQM a los departamentos que aplican el modelo EFQM (todos han obtenido +200 puntos). Destacar la ESPAM y Gestión Tributaria que el año 2015 han alcanzado +500 puntos, y que a continuación se les hará entrega del documento acreditativo.

Además, después de que el Ayuntamiento como organización municipal (agrupando a todas las áreas municipales, organismos autónomos y empresas que constituyen el holding municipal) se evaluara según el modelo EFQM a través de la AEVAL con una puntuación de +300 puntos, se ha proseguido con el plan de mejora para acercarse a la excelencia y que próximamente podrá ser refrendado con una nueva evaluación externa.

Existen 17 **cartas de servicio** (14 externas y 3 internas), destacando la de Gestión Tributaria que se encuentra certificada por la AEVAL.

En materia **medioambiental** 8 departamentos están certificados según la norma ISO 14.001. Además la EMT y LIMASA, tienen el Certificado del Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS). El Palacio de Ferias y Congresos tiene certificado su Sistema de Gestión Energética (UNE 50.001). Además 13 departamentos municipales están llevando acabo buenas prácticas medioambientales dentro de su organización.

En el ámbito de la **seguridad y salud en el trabajo**, mantienen la certificación en OHSAS 18.001 la EMT, LIMASA, SMASSA, LIMPOSAM y Palacio de Ferias.



En materia de **responsabilidad social**, se encuentran adheridas al Pacto Mundial de la ONU, la EMT, Más Cerca, Gestión Tributaria, LIMASA y Palacio de Ferias y Congresos de Málaga. Además LIMASA tiene certificado su sistema de gestión en esta materia (ISO 26.000 y SA 8.000). Destacar la certificación por parte de la EMT en Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social IQNet SR10, siendo la primera empresa municipal española que lo obtuvo.

El Palacio de Ferias, el Parque del Oeste y varias playas mantiene la certificación UNE 170.000-1 en materia de Accesibilidad.

El Área de Playas, el Área de Turismo y el Palacio de Ferias siguen certificados en **Q-Turística**.

En **Gestión de Riegos**, EMASA ha mantenido el certificado según la norma EA 31.

Durante el año 2015, se ha seguido con el Plan SIMAD que busca la **simplificación y optimización de los trámites administrativos** tanto desde el punto de vista interno como de cara a la ciudadanía. Destacar:

- 298 empleados municipales de 35 departamentos diferentes acceden al Servicio de Verificación de Datos (SVD) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, lo que permite no tener que pedir algunos documentos a los solicitantes ya que se solicita telemáticamente directamente a la administración propietaria.
- Se utiliza para 105 trámites municipales en los que se consultan 25 tipos de datos diferentes entre los que se incluye el DNI, prestaciones que se perciben de la administración central y autonómica, cobros por desempleo, informes de deuda de la seguridad social, de hacienda,...Durante el año 2015 se contabilizaron 78.658 consultas que supusieron una reducción de cargas administrativas traducidas en 150.170 €.
- Emisión del Certificado de Empleado Público (CEP) a más de 944 trabajadores municipales lo que facilita la firma digital de documentos y el acceso al SVD.

El Servicio de Calidad y Modernización ha renovado totalmente su **página WEB** interna, dando cabida a todos los proyectos de mejora organizativa en los que actualmente se está trabajando. Para ello ha utilizado una plataforma más amigable y versátil.

Se han realizado diversas publicaciones de la revista y boletín (un boletín y 3 números de la revista de calidad) en la que se incluyen artículos de actualidad sobre eventos organizados, desarrollo de los proyectos desarrollados por el Servicio, entrevistas, etc.

En 2015 se presentaron 16 candidaturas a los **premios de calidad**. Estos premios tratan de incentivar la participación en las mejoras de los servicios y la gestión municipal por parte de los empleados municipales en diferentes temáticas (Simplificación, Innovación, Gestión) y categorías (individuales, grupos o departamentos).



En materia de **Innovación y Creatividad** se sigue trabajando dentro del ámbito del Plan de Innovación municipal (PIN), con sus 7 Grupos de Desarrollo que coordinan la actividades de 10 Grupos de Innovación Transversal que están promoviendo diferentes propuestas innovadoras, en todos los ámbitos organizativos (administración electrónica, oficina sin papeles, coordinación interna, análisis del valor, atención ciudadana, grupos de interés, modelo de gestión, cultura del conocimiento, comunicación externa y evaluación del impacto). Durante 2015 se desplegaron una serie de experiencias piloto en unos departamentos municipales elegidos para testar los protocolos que de dicho plan se derivaban. Se celebraron 2 jornadas de innovación donde todas las personas implicadas pudieron participar. Se celebraron 2 talleres sobre gamificación (Binnakle y Lego). Se ha creado Lab-Crea, un proyecto interno del Ayuntamiento que pretende favorecer el proceso creativo, la generación de ideas, y la elaboración de propuestas innovadoras para la renovación y la mejora de la organización y los servicios municipales. Se ha creado MLGob, una “Comunidad de Innovación en colaboración” entre Instituciones Públicas alojada en una plataforma social de éxito en las AAPP, “NovaGob”.

El PIN fue reconocido con el Premio Nacional del CNIS 2015 como el “Mejor plan de innovación” a nivel de toda España.

Son relevantes las “Sesiones maestras” con expertos externos y responsables municipales realizadas a final de 2015 para delimitar las líneas de futuro hasta 2019. Entre otros temas se trataron Planificación estratégica, Buen Gobierno o Evaluación de Políticas Públicas.