



Actuaciones a destacar en materia de calidad y modernización durante el año 2018

El año 2018 se ha continuado con el despliegue del **Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo** (PAC-MIDO 2016-2019). Dentro de la nueva orientación, a enfoque a resultados, se ha continuado realizando actuaciones en las 10 líneas de actuación, de los 4 bloques en los que se divide el plan: Gestión estratégica y la planificación, Gestión de recursos, Intervención en procesos y Orientación ciudadana.

Igualmente, se ha continuado desplegando el **Plan de Normalización Interna de los Servicios de Atención** (P-NISA), para mejorar la atención ciudadana en toda la corporación municipal, avanzando en la coordinación y mejora de las oficinas de atención especializada, a través del Observatorio de la Atención Ciudadanía OBAC y la Evaluación del Impacto en los Servicios de Atención.

En cuanto a las actuaciones realizadas durante el 2018, destacar las siguientes:

46 departamentos municipales disponen de un sistema de gestión de la calidad según la norma **ISO 9.001** de los que 42 estuvieron certificados en ISO 9001. A final de año solo 13 mantenían la certificación, ya que el resto no pudieron mantenerla por problemas de contratación.

En **auto evaluación**, Gestión Tributaria, ESPAM, PARCEMASA, Gerencia Municipal de Urbanismo y MERCAMÁLAGA han realizado una evaluación externa acreditada, además del Ayuntamiento de Málaga en su totalidad.

Existen 14 **cartas de servicio** (11 externas y 3 internas), destacando la de Gestión Tributaria que se encuentra certificada por la AGE.

En materia **medioambiental** 7 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).

En el ámbito de la **seguridad y salud en el trabajo**, mantienen la certificación en OHSAS 18.001 e ISO 45.001 la EMT, LIMASA, SMASSA, LIMPOSAM, Palacio de Ferias y MERCAMALAGA.

En materia de **responsabilidad social**, 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.

El Palacio de Ferias, el Parque del Oeste y varias playas (se incorpora la de San Andrés) mantiene la certificación UNE 170.000-1 en materia de **Accesibilidad**.

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



Durante el año 2018, con gran parte de la ley 39/2015 en vigor, se ha continuado buscando la **simplificación y optimización de los trámites administrativos** tanto desde el punto de vista interno como de cara a la ciudadanía. Destacar:

- 582 empleados municipales de 36 departamentos diferentes acceden al Servicio de Verificación de Datos (SVD) del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 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 154 trámites municipales en los que se consultan 49 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, vida laboral,... Durante el año 2018 se contabilizaron 125.080 consultas que supusieron un ahorro a la ciudadanía de 625.400 € (por no presentación de fotocopias al ayuntamiento).
- 1.443 empleados municipales disponen de Certificado de Empleado Público (CEP) lo que facilita la firma digital de documentos y el acceso al SVD.

Se ha potenciado la **simplificación administrativa**, aplicando la técnica LEAN en diferentes departamentos municipales: Medio Ambiente, Recursos Humanos y Calidad, Derechos Sociales y Delegación Económica.

Se han realizado diversas **publicaciones** de la revista (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 2018 se presentaron 15 candidaturas colectivas y 18 individuales a los **premios de calidad e innovación**. Estos premios tratan de incentivar la participación en la mejora 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).

Además como novedad se elaboró el modelo de ayuntamiento innovador **M-VIAL**, para identificar en qué área, ámbito o aspecto queremos y podríamos innovar en los ayuntamientos.

En materia de **Innovación y Creatividad** se sigue trabajando dentro del ámbito del Plan de Innovación municipal (PIN), se ha revisado del Laboratorio de Innovación y se han tenido diversas reuniones del Grupo de Expertos en Gamificación.

Se ha colaborado desde el Centro Municipal de Formación en el Plan de Administración Electrónica del CEMI en la formación y promoción a nivel interno (cursos TRAMITA) y como externa (Cursos ciudadanía y videos divulgativos).



En cuanto a eventos celebrados en el año 2018, se organizó junto a la FEMP, las **X JOMCAL**. Además se ha participado en el Foro Transfiere, Greencities, Congreso de NovaGob, CNIS y Red Localis.