COMISION DEL PLENO
DE ECONOMIA Y COMERCIO
N.ºDOC.: 555106 AÑO: 2014
SALIDA: 710 FECHA: 18 SET. 2014

PROPUESTA QUE FORMULA LA TENIENTE ALCALDE DELEGADA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y PERSONAL A LA COMISIÓN DE PLENO DE ECONOMÍA, PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y DEL EMPLEO EN RELACIÓN A LA ADHESIÓN DEL PLENO A LA CARTA DE COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Vista la propuesta presentada por el Área de Personal, Organización y Calidad del siguiente tenor literal:

"INFORME TÉCNICO SOBRE LA PROPUESTA DEL ÁREA DE PERSONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD A LA COMISIÓN DE PLENO DE ECONOMÍA, PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y DEL EMPLEO EN RELACIÓN A LA ADHESIÓN DEL PLENO A LA CARTA DE COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

¿Por qué esta propuesta?

El Plan de Calidad del Ayuntamiento contempla diversas herramientas para lograr el desarrollo y mejora organizativos que persigue, unas de aplicación de ámbito departamental y otras que se dirigen a toda la organización municipal. Una de estas herramientas es la conocida como "Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas". Su carácter global (a toda la organización), integral (comprende un amplio abanico de aspectos de la gestión municipal), de bajo coste (fácil y económica de aplicar) y, sobre todo, su clara orientación a ciudadanía, la hacen de especial interés dentro de los procesos de mejora.

Por otro lado, desde la propia Carta se insta a la adhesión a la misma a todas las administraciones públicas, requerimiento que la propia Federación Española de Municipios y Provincias traslada a las Entidades Locales.

¿En qué consiste la Carta de Compromisos?

Según texto de la propia AEVAL "*la Carta de Compromisos (CC) con la Calidad fue elaborada en el seno de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos que lidera y coordinada la Agencia Estatal de Evaluación de los Servicios Públicos (AEVAL). Constituye un documento de referencia nacional que fue presentado públicamente en la reunión de la Conferencia Sectorial de la Administración Pública celebrada el 16-XI-2009, en la cual se acordó que cada una de las administraciones españolas asumiera la Carta en el seno de su respectiva organización, promoviendo con ello un compromiso con la excelencia y la innovación en la prestación de los servicios públicos*".

Esta CC se motiva porque *"la Administración Pública española no puede permanecer ajena a los procesos de cambio que están desarrollándose en nuestro país. La integración de España en la Unión Europea, la evolución de la organización territorial del Estado, el desarrollo del Estado de Bienestar, las consecuencias de la globalización de la economía, el impacto de las nuevas tecnologías y la cada vez más exigente ciudadanía, han provocado una necesidad*

de transformación en la Administración que, lejos de ser una rémora para el progreso económico y social, debe liderar e impulsar dicho proceso".

Y surge con una clara finalidad "*esta Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas tiene por finalidad, dentro del marco legislativo y competencial, promover un compromiso con la excelencia y la innovación en la prestación de los servicios públicos, que sirva de referencia en la actuación de las diferentes Administraciones. Se persigue, además, potenciar el aprendizaje mutuo y aprovechar las sinergias generadas a partir de la experiencia de las distintas Administraciones Públicas españolas, en el marco del desarrollo de una cultura común de calidad en la gestión pública.*

La elaboración de la CC ha sido uno de los proyectos que la Red Interadministrativa ha abordado como *"proyecto de ámbito interadministrativo cuyo impulso inicial partió de la titular del entonces Ministerio de Administraciones Públicas en su comparecencia ante la Comisión correspondiente del Senado el 18 de junio de 2008 para exponer las líneas de actuación del Departamento"*, debiendo *"constituir una reflexión que, partiendo de los principios de la Gobernanza Europea (apertura, responsabilidad, eficacia, participación y coherencia), así como de unos valores, objetivos y estrategias propios de una gestión pública de calidad compartidos por todas las administraciones españolas, ofreciera un conjunto de compromisos concretos por parte de todas ellas, y pudiera erigirse en el marco común de referencia para guiar su actuación en el futuro inmediato".*

"Sintéticamente expresado, la Carta tiene como objetivo concretar el principio de servicio al ciudadano en torno a dos referencias básicas: la orientación de la gestión pública a la mejora de los resultados y la satisfacción de los ciudadanos en su condición tanto de usuarios de los servicios como de copartícipes en el diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios públicos".

Decálogo de compromisos para la implantación de la calidad en las administraciones públicas

La Carta insta, como se ha dicho a "las Administraciones Públicas españolas, en sus tres niveles de gobierno -nacional, autonómico y local-, acuerdan cumplir y desarrollar en sus correspondientes ámbitos, según la diversidad de sus respectivas condiciones, los siguientes compromisos de calidad:

1º Determinar estructuras o mecanismos de apoyo necesarias para ***implantar la Calidad*** *en las Administraciones.*

2º Adoptar fórmulas organizativas y de ***coordinación interadministrativa*** *para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de modernización y calidad.*

3º Fomentar el ***intercambio de experiencias*** *y la gestión del conocimiento.*

4º Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías ***orientadas a la ciudadanía****.*

*5º Aplicar el **análisis y evaluación** permanente de las normas, programas, planes y políticas públicas.*

6º Desarrollar fórmulas de reconocimiento a organizaciones y a personas, incluyendo los incentivos ligados a la evaluación del desempeño.

*7º **Rendir cuentas** a la sociedad.*

*8º Elaborar y difundir **Cartas de Servicios**.*

*9º **Integrar la calidad** en los programas de gobierno.*
*10º Establecer los mecanismos adecuados para el **seguimiento y revisión** de la Carta."*

¿Qué es la Metodología de Evaluación de la Carta de Compromisos (MECC)?

"*Pero la Carta no podía quedar reducida a una declaración formal de alto nivel, sino que precisaba de iniciativas para su implementación y desarrollo efectivos*". En este sentido, *"la Red Interadministrativa acordó en noviembre de 2009 la creación de un Grupo de Trabajo de "Impulso y desarrollo de la Carta de Compromisos de Calidad", integrado por representantes de AEVAL, (que asumió su coordinación), el Gobierno del Principado de Asturias, la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha, la Junta de Castilla y León, la Generalitat de Cataluña, el Gobierno Vasco, el Gobierno de las Illes Balears, el Gobierno de la Región de Murcia y el Ayuntamiento de Málaga, en representación de la FEMP".*

"Las actividades desarrolladas por este Grupo de Trabajo han desembocado, con el refrendo de la Red Interadministrativa, en una Guía de Evaluación de la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas, el MECC, que tiene tres propósitos principales:

1. Facilitar a las administraciones públicas la implantación de la Carta de Compromisos y orientarlas por medio del conocimiento y la evaluación, siguiendo la lógica del ciclo de la gestión: "Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar" (PDCA).
2. Facilitar la evaluación global e integrada de cada administración pública con el fin de obtener un diagnóstico y definir líneas de mejora.
3. Facilitar el aprendizaje mutuo (benchlearning) entre las administraciones públicas.

Proceso de despliegue dela CC en el ayuntamiento de Málaga

1º Como ya se ha dicho, el ayuntamiento de Málaga ha tenido una participación activa en la elaboración de la propia Carta y de su metodología de evaluación-MECC.

2º Elaborada la metodología, asumió el compromiso de llevar a cabo la primera experiencia piloto de aplicación de MECC, que fue desplegada en el 2º trimestre de 2012, transmitiéndose los resultados de la experiencia a la propia Red y a la Comisión de Modernización, Participación Ciudadana y Calidad de la FERMP.

3º A instancias de esta Comisión se crea un grupo de trabajo de 7 ayuntamientos, coordinado por el ayuntamiento de Málaga, para que elaboren, tras su experiencia, una guía de aplicación para facilitar su aplicación en la diversidad de Entidades Locales.

4º En este mes de septiembre de 2014, se está llevando a cabo una segunda evaluación con MECC en nuestro ayuntamiento.

Por todo ello, y una vez contrastada esta metodología, desde el Área de Personal, Organización y Calidad se entiende que es el momento apropiado para la adhesión del Pleno, tal y como requiere la propia norma, a la Carta de Compromisos, con el objetivo de impulsar esta metodología como instrumento de mejora de procesos y servicios con clara orientación a resultados a la ciudadanía.

Propuesta

En atención a todo lo anterior expuesto, desde esta Área se propone que se eleve a la Comisión de Pleno de Economía, Promoción Empresarial y del Empleo, para que a través del correspondiente Dictamen se eleve, a su vez, al Excmo. Ayuntamiento Pleno la adopción de los siguientes acuerdos:

1º Adherirse a la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas.
2º Someter el expediente al trámite reglamentario procedente."

Por lo anteriormente expuesto, se propone someter a la Comisión de Economía, Promoción Empresarial y del Empleo la adopción de los siguientes

ACUERDOS

PRIMERO: Que se proceda a la adhesión a la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas.
SEGUNDO: Someter el expediente al trámite reglamentario procedente dando así curso a la propuesta realizada por el Área de Personal, Organización y Calidad a instancias de la FEMP y de la propia AEVAL.

Málaga, a 18 de septiembre de 2014
La Teniente de Alcalde Delegada de
Economía, Hacienda y Personal

Fdo. María del Mar Martín Rojo