Revista

Calidad

Nº 32
Julio 2014

calidad.malaga.eu

DESPLIEGUE DEL PLAN DE INNOVACIÓN

Ayuntamiento de Málaga
Área de Personal, Organización y Calidad

SUMARIO

Editorial…….…….. Pág. 3
Jornadas INAP…….....Pág. 4
PechaKucha…….…….. Pág. 5
Acto de entrega RS10……..Pág. 6
Difusión del PIN (I)……... Pág. 7
Difusión del PIN (II)……... Pág. 8
Los Grupos de Innovación..... Pág. 9
Premios a la Calidad y a la Innovación……...…….. Pág. 10
Qué aporta excelencia…….. Pág. 11
Agenda Local XXI (I)……...Pág. 12
Agenda Local XXI (II)…….. Pág. 13
JOMCAL……...……...Pág. 14

Consejo de Redacción

Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Manuel Serrano Canón
Ricardo Manuel Fernández de la Cruz
Eduardo Padial Morillas
Javier Prieto Burgos
Mónica Sánchez Álvarez

Diseño y maquetación

Vanessa Andrés Erdozaín

Desde el inicio de su andadura, en 2002, el Plan de Calidad, como cualquier proyecto de este tipo, tuvo como claro objetivo la mejora de la acción municipal promoviendo la mejora de procesos y procedimientos en una clara orientación al ciudadano.

A su vez, también desde sus inicios, surgió como proyecto de cambio, de facilitador de la necesaria dinámica de modernización, de adaptación a los nuevos retos de nuestro tiempo, a la realidad de nuestras administraciones locales, a tiempos de limitaciones de recursos y de atención a las nuevas demandas de la ciudadanía.

Y estas metas, sobre todo a partir de 2008 con la aprobación del PAC-MIDO, se han buscado no solo con el despliegue de una batería de herramientas y metodologías en cada departamento (certificaciones ISO, cartas de servicio, etc.) sino que se han desarrollado proyectos de intervención mucho más globales a todo el consistorio, que persiguen una visión y una misión compartida de ayuntamiento coordinado y colaborativo en pro de una prestación de servicios integrada para la ciudadanía.

Dentro de esas actuaciones me gustaría destacar varias intervenciones que, con una clara dimensión transversal, abogan por una gestión más orientada a una estrategia común corporativa a toda la organización municipal.

Dos planes o proyectos que demandan una gran implicación:

- Plan de Innovación: en pleno proceso de despliegue este Plan busca la implicación de todos los empleados en el proceso de modernización y mejora de nuestro ayuntamiento, en esa labor inevitable de repensar nuestra institución en el marco de la sociedad del conocimiento.
- Oficina sin papeles: este proyecto sigue desarrollándose de forma constante y sistemática, aún queda recorrido hasta alcanzar la meta de una “oficina sin papeles”, pero cada vez somos más los que nos sumamos a este formato electrónico al que, aún con sus limitaciones, confío en que se sume pronto toda la plantilla.

Dos modelos de profunda incidencia en la mejora de resultados:

- El primero de ellos EFQM: tras el abordaje de este modelo por algunos departamentos se está finalizando la memoria a nivel corporativo. Es absolutamente necesaria la colaboración de todos en su despliegue, la visión estratégica y la orientación a resultados hacen de esta herramienta un buen camino hacia la excelencia corporativa que debemos buscar.
- El segundo, la nueva revisión con la guía de evaluación de la Carta de Compromisos: como se recordará el Ayuntamiento de Málaga ha sido pionero en la aplicación de esta guía de evaluación que ayuda a visualizar el nivel de compromiso que la organización municipal tiene para con la ciudadanía. Pido para esta segunda revisión la misma colaboración que ya hubo en la primera, muy especialmente a la hora de elaborar la memoria o plan de mejora.

Los numerosos e importantes instrumentos de mejora que está introduciendo este Ayuntamiento con el objetivo de facilitar la vida a los ciudadanos, no podrá ser una realidad sin la contribución firme y decidida, desde el convencimiento, de todo el personal municipal. El objetivo común de todos los que formamos parte de esta organización, cada uno desde sus respectivas responsabilidades, debe ser mejorar la calidad de vida de los malagueños y lograr que no se nos vea como una suma de departamentos sino como una única administración, de referencia, coordinada, participativa y optimizadora de recursos.

Por último, debo recordar que la convocatoria de premios a la Calidad y a la Innovación se ha difundido estos días y animo a todos a optar a este reconocimiento.

María del Mar Martín Rojo
Tte. Alcalde Delegada de Economía, Hacienda y Personal.

“Nunca andes por el camino trazado, pues te conducirá únicamente hacia donde los otros fueron.” (Graham Bell)

Vivimos tiempos en lo que lo único permanente es el cambio constante, y con este panorama la innovación toma cuerpo de necesidad

¿Pero qué es *innovar*? Más aún ¿qué es innovar en la Administración Pública?

Puede servirnos, como punto de partida, la definición que se hace en la Plataforma **NovaGob** (**www.novagob.org**):

“*La Innovación Pública se entiende en relación con el concepto de "valor público". Consiste en la producción de novedades que supongan respuestas efectivas y útiles a necesidades o demandas para las que se ha establecido su deseabilidad política y que esperan promover cambios sociales para el conjunto de la sociedad o de algunos grupos sociales reconocidos como legítimos destinatarios.”*

Con los objetivos marcados de delimitar el marco de la innovación en el sector público; fomentar la necesidad del cambio “innovador” en el desarrollo de nuestras organizaciones, en el actual reto de repensar y readaptarlas a las presiones del entorno; presentar buenas prácticas que sirvan de modelo en el camino de la innovación.

Crear un espacio de intercambio que posibilite redes de colaboración y cooperación entre administraciones en materia de innovación; se celebraron durante los días
31 de marzo y 1 de abril se celebraron en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga las **Jornadas de Innovación en la Administración Pública “El camino hacia una administración innovadora”** organizadas por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Ayuntamiento de Málaga y que contó con la colaboración del Instituto Andaluz de Administración Pública y el Club de innovación.

Además de contar con los formatos de mesas de debate y discusión, se introdujeron varias experiencias para favorecer la participación de los asistentes, como el “**innovan-dos**” y “**piensan-tres**”, que “obligaba” a aquellos participantes que lo desearan realizar propuestas creativas e innovadoras y de las que un jurado se encargaba de elegir las mejores.

Se presentaron, además, en un novedoso, hasta la fecha, formato **PechaKucha**, 14 ideas innovadoras, de las que cabe destacar, si bien todas presentaban ideas innovadoras, la que resultó ganadora con el título Proyecto “DISRAELI”, consistente en generar una “red de conocimiento” mediante la nominación de personas que son elegidas por sus propios compañeros.

Un inmejorable prólogo que sirve para “hacer boca” de cara a las Jornadas de Calidad a celebrar en el mes de octubre, donde seguiremos invitando a continuar en el camino de la innovación.

Eduardo Padial Morillas
Jefe del Servicio de Atención
Integral a la Ciudadanía

Con un formato novedoso se compartieron buenas prácticas

El formato PechaKucha

En las pasadas jornadas de Innovación en la Administración "El camino hacia una administración Innovadora", organizadas por el INAP y el Ayuntamiento de Málaga, celebradas en los días 31 de marzo y 1 de abril de 2014 en Málaga hubo una sección en la que se presentaron ideas innovadoras en el novedoso formato de PechaKucha.

El PechaKucha es una forma de presentación en la que se explica un trabajo de manera informal y sencilla mediante 20 diapositivas mostradas durante 20 segundos cada una, teniendo un total de 6 minutos y 40 segundos para exponer la idea.

La temática de los PechaKucha debía versar sobre ideas innovadoras dirigidas a la Administración Pública, dentro de los ámbitos social, tecnológico o de servicios.

En las jornadas se presentaron un total de 13 ideas innovadoras de muy diversa materia.

Posteriormente entre los asistentes se realizó una votación sobre las exposiciones de mayor interés y experiencias de valor, el resultado fue la concesión del primer premio el Proyecto DISRAELI de la diputación de Alicante.

Para más información y ver las presentaciones de las ponencias puedes visitar la página del servicio de calidad sobre las Jornadas.

Exposiciones en PechaKucha

La presentación en este formato es en sí novedosa, supone bastante creatividad y diseño en la exposición. Para los asistentes, aporta un gran dinamismo en las presentaciones y centra la atención en lo fundamental del mensaje, el poco tiempo exige concreción.

La variedad de temática y contenidos de las experiencias, el sentido novedoso e innovador de todas ellas, la pasión, en la mayoría de los casos, de las propias exposiciones, el sentido de la competitividad por el premio fue manifiesto, haciendo todo ello que esta sesión fuese de las más valoradas en las Jornadas.

Javier Prieto
Servicio de Calidad y Modernización
Ayuntamiento de Málaga

Diego Hernández, Director de CERES hace entrega de una medalla al ganador de PechaKucha (Dip. de Alicante)

Exposiciones en PechaKucha

- **Banco de horas para utilizar en caso de baja por enfermedad.** Máximo Fraile Escrich (Gob. de La Rioja) **Ver Foto**
- **Mecanismo de autoregeneración interna.** Izaskun Vallejo Pérez (Dip. Foral de Álava) **Ver Foto**
- **Red de servicios innovadores excelentes.** Borja Colón de Carvajal Fibla (Dip. Castellón) **Ver Foto**
- **Explotación de la red inalámbrica de espacios públicos, por los Servicios de Seguridad Ciudadana en una Smart City.** José Isidro Fernández Álvarez (Ayto. de Oviedo) **Ver Foto**
- **FUNKS & HACKERS.** David Rey Jordán (Un. Pablo de Olavide) **Ver Foto**
- **DISRAELI.** Rafael Lifante Vidal (Dip. de Alicante) **Ver Foto**
- **Sistema de certificación de directivos públicos.** Rodrigo Martín Castaño (Fund. para Compromisos de Calidad) **Ver Foto**
- **Fem un café.** David Azorín (Dip. Alicante)**Ver**
- **Autoformación en un sistema de trabajo colaborativo horizontal.** Ana Isabel Polo (INAP) **Ver Foto**
- **CARM 2.0. Proyecto formativo "Marco Común de la Competencia Digital del Empleado Público".** Francisco Saavedra García (Región de Murcia) **Ver Foto**
- **Estancias formativas.** Francisco Martínez Martínez (Región de Murcia) **Ver Foto**
- **Aprendizaje ágil: una propuesta para optimizar la oferta formativa.** Francisco Requena (CADMO) **Ver Foto**
- **POLIS - Public administration Open Learning Innovation Space.** Daniel Rodríguez Segura-Goya (INAP) **Ver Foto**

La EMT recibe el certificado de Responsabilidad Social Corporativa RS10

El Director General de AENOR hace entrega de la certificación

La RSC; un proceso de mejora organizativo

Una de las definiciones más descriptiva de qué es RSC es la del Foro de Expertos en RSE de la Subcomisión Parlamentaria: "*La **integración voluntaria** en su **gobierno** y **gestión**, en su **estrategia, políticas y procedimientos**, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la **relación** y el **diálogo** transparente con sus **grupos de interés**, responsabilizándose así de las consecuencias e impactos de sus acciones*".

Ello supone 4 objetivos para una organización pública:

- Que sea económicamente viable
- Socialmente beneficiosa (con el personal)
- Medioambientalmente responsable
- Buen Gobierno: ética y participativa

El Director General de AENOR hace entrega del certificado al Alcalde

Qué supone la certificación en RS10

IQNet SR10 es el estándar internacional desarrollado por IQNet a partir de, entre otros, la especificación RS10 de AENOR, que sirve para integrar la gestión en RSC en la estrategia de las organizaciones y para comunicar los logros alcanzados a través de su certificación.

El éxito de esta herramienta radica en que sus características cubren todas las expectativas de las organizaciones, grandes o PYMES, públicas o privadas, para las que comienzan a implantar la estrategia de RS o para las que ya han recorrido parte del camino y necesitan integrar en el negocio las acciones en las que ya trabajan.

Algunas características de éxito de IQNet SR 10:

- Es útil para el desarrollo sostenible, el enfoque al cliente y grupos de interés, para la integración de la RSC en la estrategia global de la organización.
- Integra en la gestión aspectos económico-financieros y de buen gobierno junto con los ambientales y sociales.
- Incluye y da respuesta a los principios, directrices y recomendaciones establecidas en la UNE-ISO 26000.
- Orienta a la gestión integrada de los grupos de interés, busca la satisfacción de todas las partes interesadas.
- Se basa en el ciclo Deming (PDCA), por lo que se complementa e integra fácilmente con otros sistemas de gestión (calidad, ambiental y seguridad y salud laboral).
- Se complementa con otras certificaciones enfocadas a grupos de interés como SA8000, Empresa Familiarmente Responsable (EFR), Global Reporting Initiative (GRI).

El impulso a la RSC en la EMT

En la EMT la RSC se enmarca dentro de su sistema de gestión, siempre enfocado a la mejora de la gestión del transporte público y de forma relacionada en integrada con otras aplicaciones. Un breve resumen de los pilares de este sistema:

- **Planificación estratégica alineada con el modelo EFQM** donde la EMT obtiene el sello de oro (más de 500 puntos).
- **Sistemas de gestión**: de calidad (ISO 9001), de medioambiente (norma ISO 14001 y registro EMAS) y seguridad y salud laboral (norma OHSAS 18001).
- **En cuanto a RSC**: EMT ha aplicado el modelo GRI de sostenibilidad, está adherida al Pacto Mundial por los derechos humanos y la actual certificación del sistema de gestión de responsabilidad social IQNET SR 10.

Miguel Ruiz, Gerente de la EMT

Los Grupos de Innovación Sectoriales (GIS): ¿Has creado ya tu grupo?

¿Qué son los GIS?

Como sabes, el **Plan de Innovación (PIN) ya está en marcha**. Tras la presentación del mismo en Febrero el XII Día Municipal de la Calidad (realizada por Mónica Sánchez, Servicio de Calidad y Modernización), el trabajo previo de los Grupos de Desarrollo de las diferentes líneas de actuación, así como las Jornadas de Innovación organizadas en colaboración con el INAP los días 31 de Marzo y 1 de Abril, recientemente han comenzado a desarrollarse las actuaciones de los 10 primeros Grupos de Innovación Transversales. Pero aún nos faltas tú. **Necesitamos tu participación en los Grupos de Innovación Sectoriales**.

Muy bien, pero… **¿en qué consisten los Grupos Sectoriales (GIS)?** Si bien los diferentes Grupos de Innovación Transversales (GIT) abordan cuestiones más generales, por el contrario, los GIS están más orientados hacia cuestiones particulares de interés para cada una de los diferentes departamentos, o para varias conjuntamente. Y por tanto deben nacer de las necesidades de cada unidad sobre temas de interés.

Grupos sectoriales de interés

Así, el punto de partida es la solicitud de participación sobre alguna temática concreta. No obstante: ¿Necesitas reforzar la idea sobre el GIS que quieres crear? Algunas propuestas:

Línea 1: Simplificación de tareas y/o administrativa.
Nuevas formas de hacer las cosas, reducir circuitos de tarea, requisitos de documentación… **Pulsa aquí**
Línea 2: Administración electrónica y aplicativos tecnológicos.
Informatizar la gestión, desterrando el papel de las oficinas. **Pulsa aquí**
Línea 3: Colaboración y cooperación interadministrativa.
Nuevas formas e instrumentos para coordinarnos y cooperar. **Pulsa aquí**
Línea 4: Redefinición de servicios y actividades.
Analizar el valor de lo que hacemos para decidir sobre su continuidad o forma de hacer. **Pulsa aquí**
Línea 5: Atención a la ciudadanía.
Redefinir el modelo atencional, integrando servicios y aplicando las TICs. **Pulsa aquí**
Línea 6: Relación con Grupos de Interés.
Experiencias sobre nuevas formas de compromiso y relación con grupos de interés. **Pulsa aquí**
Línea 7: Sistemas de Gestión.
Nuevas formas de gestión y optimización de recursos. **Pulsa aquí**
Línea 8: Gestión del conocimiento. Optimizar el capital humano y relacional mediante la gestión del conocimiento. **Pulsa aquí**
Línea 9: Competencias en innovación.
Facilitar y desarrollar las competencias en las personas. **Pulsa aquí**
Línea 10: Comunicación y Redes Sociales.
Favorecer la comunicación externa de los servicios y el buen uso de redes sociales. **Pulsa aquí**
Línea 11: Gobierno Abierto.
Experiencias innovadoras en otras administraciones. **Pulsa aquí**
Línea 12: Evaluación del impacto.
Conocer los resultados de las actuaciones en la ciudadanía, incidencia en objetivos estratégicos… **Pulsa aquí**

Tu participación individual también cuenta

No sólo contamos contigo para que crees un grupo de innovación con una temática y unos integrantes concretos y definidos.
Tu mero **interés individual** en querer participar es también importante para nosotros:

- Solicita participar y te ayudaremos a canalizar tu interés en función de la línea temática más afín, promoviendo la creación del grupo adecuado.
- Los premios a la innovación se abren a la presentación de propuestas innovadoras de forma individual.

Marco A. Cruz Morato
Consultor-Asesor

Innovar en colaboración: Convenio con la UMA

¿Qué tengo que hacer para participar?

Muy bien, por fin te has animado a participar en los Grupos de Innovación. ¿Y ahora qué? ¿Cómo lo hago? A continuación expondremos los **pasos** que tienes que seguir. ¡Es muy sencillo!

- Si deseas proponer la **creación de un Grupo de Innovación Sectorial** sobre alguna temática concreta que te interese, sólo tienes que cumplimentar el formulario "Propuesta de Creación de Grupos" existente en la página web del PIN (apartado "Solicitudes para participar") con la propuesta de miembros, objetivos del grupo, etc. **Pincha aquí**
- Se deseas ofrecernos tu **participación individual**, aunque no se pertenezca a ningún grupo específico ni se tenga claro qué grupo proponer, tienes disponible el formulario "Propuesta Individual" en la misma web con la información necesaria. **Pincha aquí**

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

¿Necesitas más información o asesoramiento?

En la página **web del Plan de Innovación** (**http://pin.aytomalaga.intranet/pin/portal/menu/portada/portada**) podrás encontrar, además de cómo crear tu grupo de innovación, bastante información que puede ayudarte a la hora de definir tu idea, profundizar en el conocimiento de las diferentes líneas, saber lo que se ha hecho hasta el momento... Así, podrás encontrar, entre otras cuestiones:

- La documentación del Plan, fichas de herramientas, explicación de en qué consiste cada línea...
- Programación del despliegue del PIN, hitos logrados, cómo funcionan los grupos de innovación...
- Información adicional sobre el curso de innovación, test de creatividad, Premios de 2014 (recordamos que este año existirán diferentes Premios a la Innovación, a nivel grupal e individual, te animamos a participar)...

Y, por supuesto, **consulta** con el Servicio de Calidad y Modernización para cualquier duda que te surja en relación al Plan de Innovación, creación de GIS, etc.

¡No lo dudes y participa! Te esperamos.

Servicio de Calidad
y Modernización

No innovamos solos: La colaboración de la UMA

El PIN se basa en buena medida en la **colaboración** entre administraciones, en la creación de **redes**. El Ayuntamiento, aprobado en Junta de Gobierno Local, ha firmado un **convenio con la Universidad de Málaga** para poder realizar actuaciones de apoyo a los grupos de innovación:

a) Prácticas en el ayuntamiento, relacionadas con el PIN, externas curriculares o de máster.
b) Ejecución de proyectos y programas de innovación.
c) Intercambio de información y documentación, análisis de buenas prácticas y/o benchmarking.
d) Análisis de tendencias organizativas e investigación de campo.
e) Organización conjunta de cursos, seminarios intensivos, jornadas,…
f) Estudios de caso sobre casuísticas de la gestión municipal y soluciones innovadoras.
g) Actividades para la promoción y difusión de la innovación: conferencias, cursos de verano,…
h) Trabajos monográficos de fin de grado, fin de master, asignaturas,…
i) Paneles de expertos, creación de observatorios,…
j) Utilización conjunta de equipamientos, espacios, medios técnicos e instrumentales, fondos documentales,…
k) Otras relacionadas de interés mutuo.

Los Grupos son la base de la Innovación

Grupo de Innovación Transversales (GIT) actualmente en funcionamiento

El Plan de Innovación del Ayuntamiento, pretende, claro está, innovar. Pero innovar no sólo desde las máquinas sino, fundamentalmente, desde las personas; desde todos los que formamos el Ayuntamiento de Málaga, pues si, el Ayuntamiento, lo formamos los empleados y todos somos protagonistas del desarrollo de nuestra Institución y de cómo será el Ayuntamiento en el futuro.

Se ha planteado una estructura de grupos que facilite la participación en los diferentes niveles de la organización. Partiendo de:

1. Grupo de proyecto del propio plan que coordina y valida todas las intervenciones del PIN.
2. Doce grupos de desarrollo (GD), uno por cada una de las líneas del PIN.
3. Grupos de Innovación transversales, cada grupo de desarrollo ha propuesto la creación de diferentes GIT.
4. Grupos de innovación sectoriales, son el medio de participación sobre un tema concreto de cada una de las líneas de innovación pudiendo ser su abordaje de forma transversal a toda la organización o bien de forma sectorial centrándonos en un área o departamento determinado. Actualmente estos son los grupos de innovación que están desarrollándose:

Se ha puesto en marcha un primer bloque de 10 GIT de entre los inicialmente propuestos, en octubre se activará un segundo grupo. Aunque están conformados, si tienes interés en alguno de ellos puedes dirigirte al Servicio de Calidad.

GRUPOS DE INNOVACIÓN TRANSVERSALES
Administración Electrónica
Oficina sin papeles
Coordinación y colaboración internas
Metodología de análisis del valor
Modelo de atención a la ciudadanía
Modelo de análisis de grupos de interés
Modelo de gestión
Cultura del conocimiento
Definición de un protocolo de comunicación externa
Modelo de evaluación del impacto

Acto de Presentación

Línea de trabajo del PIN

Recordemos su objetivo

Replanteamiento de nuestra forma de trabajar y hacer, con el objetivo final de prestar más y mejores servicios a los malagueños. Repensar la organización municipal, cuestionarnos todo lo que hacemos y cómo lo hacemos para adaptarlo a los nuevos requerimientos con nuevas ideas novedosas y creativas.

¿Quién innova?

El PIN pretende innovar desde las personas y con las personas para lograr resultados a las personas. Y todo ello, de forma cooperativa entre grupos de empleados municipales, con la colaboración de otros ayuntamientos interesados en la innovación y la participación de expertos. A este objetivo se dirige el convenio de colaboración con la UMA específico en temas de innovación.

Desde esta revista de calidad os invitamos a participar en los grupos de innovación, que propongáis temas tanto transversales como sectoriales al Servicio de Calidad y Modernización para que entre todos podamos abordar los distintos temas pues entre todos tenemos que hacer el Ayuntamiento del mañana.

Ricardo Manuel Fernández de la Cruz
Jefe de Sección de Formación

Qué premios se convocan

Convocatoria

Por decreto, de 23 de junio de 2014, firmado por la Tte. Alcalde Delegada de Personal, Organización y Calidad, por delegación de la Junta de Gobierno Local, se realiza la convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación para el año 2014, en las modalidades siguientes:

- Premio a la simplificación administrativa por departamento.
- Premios a Buenas Prácticas de grupos en Calidad y Simplificación.
- Premios a la Innovación, en las dos modalidades grupos de innovación y en la individual.

Alcance: la base 2ª regula que los premios serán de aplicación a todo el personal y departamentos municipales integrados en el PAC-MIDO, entendiendo por "departamentos" a todas las Áreas, Juntas de Distrito, Organismos y Empresas Municipales de titularidad municipal y las de carácter mixto adheridas voluntariamente al PAC.

Candidatos: Se podrá participar en los premios por dos vías, bien solicitud o a propuesta de terceros (muy en especial en el caso de premios al Plan SIMAD). En todos los casos se dirigirán a la Comisión Técnica de Calidad (que también podrá actuar de oficio) quién aprobará la relación definitiva de finalistas.

CONSULTA LAS BASES EN EL PORTAL INTERNO

¿Qué reconocen estos premios?

Premio a la simplificación administrativa: con este premio se confiere una atención especial a BBPP de departamentos o unidades funcionales, relacionadas con las intervenciones y actuaciones integradas relacionadas con el Plan SIMAD (simplificación administrativa y reducción de cargas y su impacto en la atención a la ciudadanía).

Premios a prácticas de mejora: en este sentido se contemplarán buenas prácticas (BBPP) de grupos de mejora (intra o interdepartamentales) o unidades funcionales, que estén relacionadas con alguno de los 5 ámbitos del PAC-MIDO (Gestión, NNTT, Calidad, Participación Ciudadana y Estrategias Corporativas).

Premios a la innovación: dentro del Plan de Innovación (PIN) del ayuntamiento estos premios vienen a reforzar el reconocimiento a aquellos esfuerzos de innovación que se desplieguen dentro de él, reconociendo las propuestas innovadoras de los grupos de innovación así como la mejor idea innovadora presentada individualmente.

Algunos ejemplos de candidatura

Simplificación Administrativa
Este premio se dirige a departamentos o unidades funcionales que hayan abordado intervenciones de simplificación (de tareas, directiva de servicios, verificación de datos, RCA,...), relacionadas con el programa denominado "Oficina sin Papeles" o de mejora de la atención a ciudadanía.

Práctica de mejora con dos modalidades

- **BBPP de calidad de los servicios**: dirigido a grupos de mejora en aspectos las relacionadas con calidad, gestión, estrategias corporativas y otras mejoras organizativas.
- **BBPP de simplificación**: los grupos en este caso habrán desarrollado prácticas relacionadas con la simplificación, en aspectos como los expresados en el premio por departamento (simplificación, oficina sin papeles o atención).

En este contexto, ¿cómo ve su desarrollo en el Ayuntamiento de Málaga?

- **Premio a la innovación organizativa**: reconocerá las propuestas de los grupos de innovación relacionados con los ámbitos 1 (procesos) o 3 (organización) del PIN.
- **Premio a la innovación a ciudadanía**: las relacionadas con los ámbitos 2ª (productos y servicios) y 4º (marketing) del PIN.
- **Premio a la mejor idea innovadora:** se reconocerá la mejor idea innovadora presentada a nivel individual.

¡VE PREPARANDO TU CANDIDATURA!

José Joya, experto en EFQM, analiza la aportación del modelo y su orientación a resultados

Excelencia en las entidades locales

¿Es aún suficiente hablar de calidad de servicios? Desde mi punto de vista, hablar de "calidad" es "llegar tarde" a las demandas de los ciudadanos y ciudadanas, que dan por hecho que los servicios que va a recibir son de calidad, esto es, cubren sus necesidades y expectativas.

La calidad es una condición necesaria para cualquier organización, pero ya no es suficiente. Debemos aspirar a ser una organización que "alcanza y mantiene niveles de funcionamiento superiores que satisfacen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés", y es esto precisamente lo que se denomina "ser una organización excelente", según la European Foundation Quality Management (EFQM).

No existe la "suerte" en las organizaciones, sino que los resultados de una organización son siempre consecuencias de unas acciones planificadas, dentro de un sistema de gestión adecuado, o cómo define la EFQM consecuencia de "*prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y el logro de resultados, basados en conceptos fundamentales tales como: el liderazgo, la orientación al cliente, orientación hacia los resultados, los procesos, la implicación de las personas, la mejora continua, las alianzas y la responsabilidad social".*

¿Y cómo se consigue ese modelo de gestión?

Una forma es a través de un modelo: el Modelo EFQM de Excelencia Empresarial. Es una herramienta que permite a las organizaciones establecer el sistema de gestión más apropiado para ella, mediante la comparación con los criterios que indica el Modelo. Es el fruto de la experiencia y de las mejores prácticas que, miles de organizaciones, llevan a cabo en toda Europa.

No es un Modelo infalible, ni prescriptivo, porque la excelencia es un logro que cada organización alcanza por diferentes caminos, aunque todos ellos comparten una serie de valores, conceptos y orientaciones fundamentales asociadas a la excelencia, que desarrollamos a continuación.

Revise sus valores

Conceptos como los expresados en la columna de al lado, que no pretende ser excluyente, son base y punto de partida de las organizaciones excelentes, aplicables a todas ellas, de cualquier sector o actividad, tamaño o estructura.

Un ejercicio interesante es reflexionar sobre ellos, comprobando cuales y en qué medida se comparten en su organización. Los conceptos van cambiando dependiendo de cómo la organización se desarrolla, evoluciona y mejora.

El Modelo EFQM contiene estos principios, y su comparación le permitirá detectar, rápidamente, los puntos fuertes y áreas de mejora respecto a cada uno de los criterios, y le acercaran un poco más al grupo de organizaciones que caminan hacia la excelencia.

Conceptos fundamentales de la Excelencia

A continuación se relacionan una serie de conceptos claves en el modelo de excelencia, a los que toda organización debe aspirar. Para profundizar más en cada uno de ellos despliegue.

1. Añadir valor para los clientes. **VER MÁS**
2. Liderar con visión, inspiración e integridad. **VER MÁS**
3. Gestionar con agilidad. **VER MÁS**
4. Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas. **VER MÁS**
5. Aprovechar la creatividad y la innovación. **VER MÁS**
6. Desarrollar la capacidad de la organización. **VER MÁS**
7. Crear un futuro sostenible. **VER MÁS**
8. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes. **VER MÁS**

El ayuntamiento de Málaga, tras varias experiencias de éxito en diversos departamentos, afronta en la actualidad la acreditación en EFQM con el asesoramiento del autor de esta información.

Roadmap

El Ayuntamiento de Málaga sigue apostando por una Málaga sostenible

Agenda 21 Málaga

La ciudad de Málaga desarrolló su actual Agenda Local 21 durante los años 2004 y 2005, mediante un proceso a través del cual se revisaron y ampliaron los contenidos existentes en la primera edición de 1995, denominada Carta Verde de Málaga. La Agenda incluye los compromisos adquiridos en su momento por el Ayuntamiento mediante la firma de la Carta de Aalborg de 1994 (Carta de las Ciudades Europeas hacia la Sostenibilidad) y recoge como parte de su Plan de Acción los compromisos adquiridos de nuevo en Aalborg diez años después (Compromisos de Aalborg+10).

En este sentido, la Agenda Local 21 de Málaga resume una serie de objetivos para la mejora de diversos aspectos de interés en la ciudad relacionados con la sostenibilidad, y señala propuestas de actuación para intentar alcanzar dichos objetivos marcados. Conceptualmente, se articula en torno a los cuatro temas de trabajo de la red nº 6 del programa URB-AL, dedicada al medio ambiente urbano: el territorio y la configuración de la ciudad, la gestión de los recursos naturales, la cohesión social y el desarrollo económico y el gobierno de la ciudad.

AGENDA 21 MÁLAGA

Jornada Foro A21, abril 2014.

La revisión de A21 un proceso participativo

Diez años después de la puesta en marcha de la actual Agenda 21, coincidiendo con el nuevo período de programación europea Horizonte 2020, se inicia un proceso de revisión y actualización de sus contenidos, a través de una metodología de trabajo participativa, que comenzó con la elaboración de una serie de informes de diagnóstico previos y continúa con el análisis, debate y propuestas del Foro A21.

Foro A21 es un grupo de trabajo formado por la ciudadanía, entidades públicas y privadas y la administración local, a través del cual se establece un proceso participativo que permite colaborar en el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la ciudad de Málaga con el objetivo de aportar una perspectiva.

El Foro A21

Este Foro A21 renace el 21 de abril de 2014 con motivo de la revisión de la **Agenda 21 de Málaga** con las siguientes funciones:

- Validar y completar el diagnóstico de la situación actual de Málaga, documento que parte de la elaboración de informes sectoriales incluidos dentro de las 4 mesas de trabajo (Territorio y configuración de la ciudad, Gestión de recursos, Cohesión social y desarrollo económico, Gobierno de la ciudad).
- Proponer acciones que concreten las líneas estratégicas óptimas para la orientación y mejora de la gestión local en el marco de la sostenibilidad urbana.

MÁLAGA05 AGENDA21
hacia la ciudad sostenible

Primeras conclusiones y propuestas de las mesas de trabajo del Foro A21

Inmersos en el proceso de la revisión de la Agenda 21 de Málaga, se han iniciado las mesas de trabajo de los cuatro bloques con alta participación y numerosas propuestas muy interesantes para la mejora de la sostenibilidad de la ciudad. Seguiremos trabajando los próximos meses a través de las reuniones presenciales y la plataforma Foro A21web (www.omau-malaga.com/agenda21) para conseguir una revisión de la agenda 21 transversal y participada.

Las propuestas más valoradas hasta el momento son:

Territorio y configuración de la ciudad - eje movilidad: ampliación de la Oferta del Sistema Público de Préstamo de Bicicletas; planificar la conexión del carril bici actual con los Centros Deportivos y las distintas Áreas de Actividad Deportiva; eliminar los puntos conflictivos para ciclistas, corredores y caminantes en La Araña, El Candado, Pedregalejo, Baños del Carmen, enlace Malagueta - Huelin y paso del Guadalhorce; aumentar el número de transporte público así como establecer un horario más flexible, tanto diurno como nocturno, posibilitando así una circulación más frecuente; concienciar a la gente de la importancia del transporte público.

REVISIÓN A21 MÁLAGA

Gestión de los recursos – metabolismo urbano: control administrativo para hacer cumplir la normativa existente en cuanto a contaminación acústica; realizar un análisis de las potenciales energías renovables a aplicar a cada sector de los edificios públicos de Málaga; utilizar el agua reciclada procedente de tratamiento terciario de las EDAR y compost generado en el vertedero municipal para la adecuada gestión de la ciudad y en caso de sobrante darle un valor y sacarlo al mercado.

Cohesión social y desarrollo económico: desarrollo de un programa específico de empleo y formativo para colectivo de mujeres dentro del plan de empleo; desarrollo de un programa específico de empleo para el colectivo desempleados de larga duración, en especial en el caso de personas con edad superior a 45 años, dentro del plan de empleo, primando las medidas de formación y reconversión laboral; reducir las tasas de población en riesgo de pobreza infantil, especialmente facilitando las oportunidades de acceso al mercado laboral con acciones específicas que faciliten la conciliación laboral y familiar; incluir cláusulas sociales en los pliegos de contrataciones y licitaciones públicas para aumentar la posibilidad de acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión social; medidas de estímulo y fomento de las actividades en los sectores construcción (recuperación, rehabilitación y renovación) e industria, en especial si las actividades se relacionan con el medio ambiente, los nuevos avances tecnológicos y la satisfacción de nuevas demandas de bienes de consumo.

Gobierno de la ciudad: creación de un canal abierto, cercano, próximo y visible para la participación ciudadana donde se planteen las propuestas de la ciudadanía de manera transparente y visible; nueva metodología de participación ciudadana en la que los canales de participación permitan a los ciudadanos realizar propuestas concretas. Introducir una fase de información pública al ciudadano que le capacite para valorar dichas propuestas y, posteriormente, la administración pública adquiera el compromiso de incorporarlas a los plenos del Ayuntamiento; articular sistemas de información sobre temas ambientales para los diferentes grupos de población; transversalizar la gestión y participación en el sistema educativo.

Observatorio de Medio Ambiente Urbano (OMAU)

El Ayuntamiento de Málaga y la FEMP acuden a su cita con la calidad y la modernización

Lema: esta VIII edición se estructura en torno al lema "EL MOMENTO DEL COMPROMISO COMPARTIDO, DE LA INNOVACIÓN COLABORATIVA"; tras estos años de limitación de recursos, de situaciones y retos de cambio profundos, es el momento de acelerar la recuperación de nuestras instituciones, de materializar en retorno de mejoras a nuestra sociedad muchos de los esfuerzos y cambios que se han producido.

Objetivos:

- Posibilitar espacios de reflexión y debate sobre el futuro de nuestras administraciones.
- Profundizar en fórmulas de compromiso de nuestras administraciones con sus usuarios, ciudadanía y la propia sociedad.
- Impulsar las estrategias de innovación como instrumento de progreso, fomentando redes de innovación entre administraciones.
- Potenciar el intercambio de buenas prácticas y formatos de colaboración entre administraciones.
- Favorecer encuentros y relaciones de interés.

Participación en el programa: Las entidades o personas que deseen participar exponiendo sus experiencias, en alguno de los formatos descritos (buenas prácticas o innovación), deberán comunicar su interés al coordinador de las jornadas antes del **10 de septiembre de 2014**. Los costes de participación correrán a cargo de los intervinientes.

Participación en Grupos de Innovación: como puede desprenderse del Plan de Innovación del Ayuntamiento de Málaga (http://calidad.malaga.eu/portal/seccion_0004), este contempla la colaboración de otros ayuntamientos en los Grupos de Innovación, así se viene desarrollando en alguno de ellos. Los asistentes interesados en estos grupos pueden solicitar su asistencia al desarrollo de estas sesiones de trabajo.

El formato de las JOMCAL

Las jornadas se estructurarán en:

- Actividades plenarias: una conferencia, dos sesiones de debate sobre estrategias de futuro y la presentación de recursos novedosos (guías, asociaciones, libros,...).
- Sesiones alternativas de análisis y debate:
  - ***Taller 1***: Innovando en la gestión pública local (GPL), repensando la organización municipal.
  - ***Taller 2***: La orientación a usuario, el compromiso con los ciudadanos.
  - ***Taller 3***: Hacia una administración inteligente y relacional.
  - ***Taller 4***: La innovación y mejora de los procesos, las personas protagonistas del cambio.

Constará cada uno de ellos de:

- Una introducción: planteamiento inicial.
- Una sesión de análisis situacional.
- Sesiones interactivas y/o de BBPP.
- Debate abierto con asistentes y conclusiones.
- Sesiones de análisis de estrategias de futuro.

Pero sobre todo JOMCAL es un punto de encuentro de quienes creen en la mejora de las organizaciones públicas, en su modernización e innovación.

¡TE ESPERAMOS!

calidad.malaga.eu