BASES DE PREMIOS A LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN

MOTIVACIÓN:

Desde que se aprobó el primer Plan de Acción en Calidad (PAC), en el año 2002, éste ha contemplado la convocatoria anual de premios a la calidad. Convocatoria que ha recogido anualmente las bases según han ido evolucionando de año en año: modificando el número de categorías, incorporando premios a la simplificación, a la innovación, etc.

El desarrollo del PAC, en su evolución a PAC-MIDO (para la Modernización, la Innovación y el Desarrollo Organizativo), con la ampliación de metodologías y planes en él integrados, hace aconsejable elaborar unas bases de premios plurianuales que enmarquen las convocatorias de cada año de forma más específicas y ajustadas a la periodicidad regulada para cada modalidad.

En cualquier caso, los premios siguen teniendo el carácter de reconocimiento a la aplicación de actuaciones relacionadas con la calidad, innovación y mejora en el ayuntamiento de Málaga que, como en cualquier organización, suponen la constatación de un compromiso con los objetivos de servicio, un esfuerzo y una dedicación añadidos que no siempre se reconoce o recompensa a quienes la realizan.

Una de las premisas básicas de Calidad es la implicación del personal, para ello son tan necesarios la motivación como el refuerzo contingente a los esfuerzos constatados. Son por ello estos premios, entre otras actuaciones, necesarios para, por un lado, impulsar la mayor participación en el proyecto de Calidad, Innovación y Desarrollo Organizativo que supone el PAC-MIDO y, por otro, corresponder desde la Organización Municipal a esos compromisos de mejora. Todo ello en pro de la más adecuada prestación de los servicios y el consecuente beneficio para la ciudadanía.

En base a lo expuesto se desarrollan las bases que regirán estos premios en el futuro, hasta tanto sean modificadas y según las especificaciones de las convocatorias anuales.

BASES:

Primera (objeto): las presentes bases vienen a regular las características y variables de los premios a la calidad y la innovación que desde el PAC-MIDO se promueven: su alcance, modalidad, condiciones generales, calendario, etc.

Segunda (alcance): 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.

Tercera (ámbito): los premios reconocerán el despliegue de metodologías o las buenas prácticas relacionadas con cualquiera de los siguientes ámbitos:

- **Premio a la excelencia**, dirigido a departamentos o unidades que destaquen en el desarrollo de su Sistema de Gestión de la Calidad, tal y como lo concibe el PAC-MIDO, basado en la integración de los modelos de gestión (normas ISO 9001, EFQM y Carta de Compromisos/cartas de servicio) y demás instrumentos o protocolos en él recogidos.
- **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.

Cuarta (modalidad): cada uno de esos ámbitos tendrá diferentes modalidades de premios orientadas al reconocimiento de:

- **Premio a la excelencia:** se convocará un único premio, con carácter bianual (años impares). La presentación a este premio debe ser preceptiva para los Departamentos que deseen concursar a los premios de excelencia a nivel autonómico o estatal.
- **Premio a la simplificación administrativa:** se convocará un único premio, con carácter bianual (años pares).
- **Premios a buenas prácticas de mejora:** se convocarán con carácter anual en dos modalidades:
    - **Premio a la BP de mejora de los servicios:** las relacionadas con calidad, gestión, estrategias corporativas y otras mejoras organizativas.
    - **Premio a la BP sobre simplificación:** las relacionadas con la simplificación de trámites y servicios, tanto con carácter externo (e-administración) como interno (Oficina sin papeles); actuaciones de tipo de simplificación de tareas, de tipo administrativo y reducción de

cargas, en la atención a usuario,… supongan mejoras organizativas o en aplicativos tecnológicos.

- **Premios a la innovación:** se convocarán con carácter anual en dos modalidades:
  - **Premio a la innovación organizativa:** reconocerá las propuestas de los grupos de innovación relacionados con los ámbitos 1ª (procesos) y 3º (organización) contemplados en el PIN.
  - **Premio a la innovación a ciudadanía:** reconocerá las propuestas de los grupos de innovación relacionados con los ámbitos 2ª (productos y servicios) y 4º (marketing) contemplados en el PIN.
- **Premio a la mejor idea innovadora:** se reconocerá la mejor idea innovadora presentada a nivel individual.

En todos los ámbitos y modalidades podrán concederse accesits a otros finalistas, siempre si el jurado lo estima adecuado por la calidad de las actuaciones.

Quinta (consisten):

- **A la Excelencia:** Trofeo, y diploma conmemorativo al departamento/unidad, que podrá reseñarlo durante dos años en el logotipo del departamento, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto.
- **A la Simplificación Administrativa:** Trofeo y diploma conmemorativo al departamento /unidad, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto.

  Otros reconocimientos:

  Premio material: en ambos casos anteriores las bases anuales de cada convocatoria, si hay disponibilidad presupuestaria, contemplarán que el jurado pueda proponer, en cada caso, un premio material al departamento/grupo, que no excederá de 2.000€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos o a la mejora organizativa. Sufragado directamente por el Área de Personal, Organización y Calidad, podrá materializarse, de acuerdo con los premiados, en acciones como: consultoría específica, materiales o herramientas tecnológicas, adecuación de oficinas, formación, acciones de benchmarking,…

- **A buenas prácticas de mejora:**
  - Premio a buena práctica de mejora de los servicios: Trofeo y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el grupo, y diploma conmemorativo al departamento/unidad.

- Premio a buena práctica de simplificación: Trofeo y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el grupo, y diploma conmemorativo al departamento /unidad.

Otros reconocimientos:

Permiso retribuido: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 1 a 3 días de permiso retribuido a cada uno de los integrantes de la candidatura premiada.

- **Innovación:**
  - Premio a la Innovación organizativa: Trofeo y diploma/certificado acreditativo al empleado/a o grupo de innovación y diploma conmemorativo al departamento.
  - Premio a la Innovación a ciudadanía: Trofeo y diploma/certificado acreditativo al empleado/a o grupo de innovación, y diploma conmemorativo al departamento.

Otros reconocimientos:

Permiso retribuido: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 1 a 3 días de permiso retribuido a cada uno de los integrantes de la candidatura premiada.

- **Premio a la mejor idea innovadora:** Trofeo y diploma/certificado acreditativo al empleado/a.

En el caso de premios por grupo de mejora/buenas prácticas, innovación e individual se hará constar en el expediente personal de cada participante el premio obtenido.

Quienes obtengan un primer premio no podrán optar a otro, en la misma modalidad o contenido hasta el segundo año siguiente.

Los premios materiales y los permisos retribuidos no podrán ser acumulativos si se reciben premios en distintos niveles de participación.

Sexta. 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.

♦**Excelencia y simplificación por departamento**:

- Solicitud: podrán solicitar su participación al premio de excelencia aquellos departamentos o unidades funcionales del Ayuntamiento y de los Entes Corporativos, incluidos en el Plan de Acción en Calidad, que promuevan y desarrollen en el presente año una amplia intervención en su Sistema de Gestión de la Calidad, tal y como el PAC-MIDO define en sus tres niveles de madurez, alcanzando un avance significativo desde el inicio al final del año en su nivel de madurez organizativa. Igualmente se podrá optar en la modalidad de simplificación por la implicación de la unidad/departamento en el despliegue del Plan SIMAD.

- Propuesta: en el caso antes descrito, siempre que el departamento no lo solicitase, la iniciativa podrá surgir de cualquier nivel municipal y será tramitada siempre que no haya oposición de los interesados. En el caso del Plan Simad el Grupo de Proyecto podrá presentar cuantas candidaturas estime oportunas.

♦Buenas Prácticas:

- Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio a la calidad aquellas unidades o grupos de trabajo que apliquen y desarrollen alguna de las herramientas contempladas en el PAC-MIDO, en cualquiera de los 5 ámbitos, dentro de los parámetros de intervención del propio Plan y de los objetivos de mejora del departamento. De igual modo se procederá en cuanto al despliegue del Plan SIMAD.

- Propuesta: podrán ser propuestos al premio aquellas unidades o grupos de trabajo citados anteriormente, siempre en caso de que ellos no lo solicitasen. La iniciativa podrá surgir de cualquier nivel municipal y será tramitada siempre que no haya oposición de los interesados. En el caso del Plan SIMAD el Grupo de Proyecto podrá presentar cuantas candidaturas estime oportunas.

♦ Innovación:

- Solicitud: podrán participar en estas modalidades de premios aquellos Grupos de Innovación, bien sean de carácter transversal o sectorial, que habiendo realizado una propuesta innovadora, conforme al formato elaborado al respecto en el Plan de Innovación, soliciten su participación o sean propuestos “de oficio” por los Grupos de Desarrollo. En todo caso se presentarán a alguna de las modalidades de “innovación a la organización” o a “innovación a ciudadanía”.

Igualmente, aquellos empleados o empleadas municipales que de forma individual presenten una idea innovadora, conforme a las características recogidas en el modelo diseñado al respecto, podrán solicitar su concurso en los premios a esta modalidad.

En esta modalidad individual será muy valorable el acompañamiento de un informe, de la dirección/gerencia correspondiente, sobre el posible despliegue del

proyecto o su viabilidad, así como el nivel de innovación y creatividad, su encuadre fuera de la rutina y competencias habituales,…)

- Propuesta: podrá presentarse propuesta por terceros cuando, en los casos anteriormente descritos, el empleado/a o grupo innovador no desee presentar su candidatura y no manifieste oposición a que lo haga cualquier otra instancia municipal. En este caso del Plan de Innovación serán los Grupos de Desarrollo quienes podrán presentar cuantas candidaturas estimen oportunas.

En ninguna de las dos modalidades de premios (calidad-simplificación e innovación) o de las tres categorías (departamento, grupo o individual) podrán concursar quienes hayan obtenido un primer premio en las dos ediciones anteriores, siempre y cuando el contenido y objetivo de los trabajos presentados sea similar o tenga una estrecha relación.

Séptima. Solicitudes: Tanto las solicitudes como las propuestas habrán de presentar su candidatura, acompañadas de un resumen del proyecto de mejora y documentación sobre su desarrollo y resultados, antes del día 31 de diciembre. Se adjuntan en anexo modelos de solicitud o propuesta a los premios que serán dirigidas a la Presidencia de la Comisión Técnica de Calidad. En el caso de los premios al Plan SIMAD se recabará información del Grupo de Proyecto del citado Plan.

Tras el informe de la Comisión Técnica de Calidad se elevará propuesta definitiva de finalistas al Jurado del certamen, no más de seis candidatos por modalidad. El jurado podrá establecer un periodo de defensa del proyecto a cada uno de los concursantes. A tal efecto podrán utilizarse medios audiovisuales, pero no podrá contarse con el apoyo de empresas de consultoría.

En el caso de premios a la calidad-simplificación la memoria explicativa que deberán realizar los candidatos será en procesador de textos Word, en A4 a doble espacio con una extensión máxima de:

- En el caso de Buenas Prácticas 15 páginas.

- En el caso de departamentos 20 páginas más anexos; si se presenta en formato memoria del modelo de autoevaluación será de 45 páginas al menos). Dicha Memoria se podrá acompañar con la documentación que se desee para acreditar la realidad de los hechos.

- En el caso de premios a la innovación se ajustarán a los formatos ya predefinidos.

Tanto las solicitudes como las memorias se presentarán o remitirán al Servicio de Calidad en formato telemático (firmado electrónicamente) a serviciodecalidad@malaga.eu, por razones específicas se podrá presentar en formato papel con registro de entrada, en este caso se remitirá, además, la

memoria y documentación de la candidatura en formato informático al Servicio de Calidad y Modernización.

Los extremos contenidos en la citada Memoria podrán ser objeto de comprobación y aclaración por parte de la Comisión Técnica de Calidad y del Jurado del presente premio.

Octava. Adjudicación: en la concesión del premio se tendrán en consideración su mejor alineamiento y contribución con alguno de los ejes del PAC o el PIN:

En el caso de premios a la calidad, los ejes:

- Optimización de recursos y mejora de la gestión.
- Buen Gobierno y mejora de la imagen corporativa integral.

En el caso de premios a la simplificación el eje de:

- Simplificación y orientación a resultados a la ciudadanía.

En el caso de los premios a la innovación con alguno de los dos ejes determinados: a la organización o a ciudadanía.

Más en concreto, en el caso de premios a la calidad (en el caso de premios a la simplificación se actuará de forma paralela) y por tipo o modalidad:

♦ Excelencia-Departamento: el premio a la excelencia se basa en el avance anual que un departamento haya hecho en el camino hacia su madurez organizativa, tal y como se encuentra dividida en tres niveles en el PAC. En este caso se valorarán muy especialmente actuaciones que hayan incidido directamente, o supuesto avances, en alguno/s de los objetivos del Marco Estratégico de Gestión (planificación, reorganización, gestión económica,….), sus principios (la transversalidad, la coordinación y comunicación inter e intradepartamental, la interrelación de los procesos,…), o el propio desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, sus modelos o instrumentos.

En el caso de que se presente en formato memoria del modelo de autoevaluación (45 páginas) se valorará conforme a los criterios del modelo. En el caso de presentarse en un formato de candidatura general (20 páginas) se valorarán aspectos como:

- El enfoque: La planificación inicial para 2013 del Plan de Calidad del departamento, su enfoque, los motivos, problemas o áreas de mejora que se contemplaron para la citada planificación, el método de análisis y la consideración de las necesidades de los grupos de interés en el análisis, la adecuación a la estructura y objetivos del PAC-MIDO (objetivos del departamento, corporativos y de otros departamentos), la previsión de resultados y los indicadores previstos para su medida, aspectos innovadores,…

- El despliegue: cómo se ha planificado la implantación, cómo se ha llevado a cabo, el papel (evidencias: número de reuniones, actas, acuerdos,…) del comité de calidad, de los grupos de proyecto y/o mejora, de la dirección y la implicación de los empleados/as. Las acciones de formación y comunicación, el despliegue y revisión de los procesos, y de cuantas acciones se hayan desarrollado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Resultados: los logros obtenidos, su grado de consecución y previsiones, su impacto en la mejora del departamento, del ayuntamiento y el impacto en los servicios directos a los usuarios/as o en la ciudad.

- Evaluación: el Sistema de Evaluación de la Satisfacción planificado y desarrollado, cómo se ha ido midiendo y evaluando el desarrollo de las actuaciones, cómo las mediciones y análisis intermedios han ido generando nuevas actuaciones o corregido desviaciones, desarrollo del sistema de indicadores de gestión, de cuadro de mandos y otros instrumentos de medida y evaluación.

♦ Buenas prácticas: los premios a la calidad por buenas prácticas se basan en el mejor desarrollo de alguna de las aplicaciones o herramientas contempladas en el PAC-MIDO. Se valorarán aspectos como:

- La adecuada determinación del problema, incluida la concreción de sus causas, que origina la necesidad de aplicación de alguna herramienta o sistema de calidad, modernización o mejora en la prestación de los servicios.

- La correcta definición de los objetivos perseguidos con la aplicación de la actividad de mejora.

- La naturaleza de la solución escogida, junto con la justificación de su elección.

- Los resultados alcanzados, así como las actuaciones realizadas y los recursos humanos y técnicos empleados para lograr los objetivos.

♦Innovación: aunque la mayoría de las actuaciones en una organización se desarrollan colectivamente, puede haber intervenciones o desarrollos que se deban, fundamentalmente, a la aportación innovadora y creativa (a diferenciar de los procesos de mejora continua propios de la actividad competencial), de procedimientos o actividades no necesariamente relacionadas con las competencias asignadas, de una persona en concreto o grupo. En este caso, se valorarán aspectos como:

- Definición del problema o área de mejora a afrontar.

- Análisis de datos, búsqueda de información, de documentación, benchmarking,….

- Determinación y concreción de la hipótesis de trabajo o de la innovación a proponer.
- Generación de ideas y aportaciones a la solución, método utilizado para la creación de ideas.
- Solución propuesta, resaltando los aspectos innovadores, su adecuación a los fines de mejora y su especificidad frente a otras aplicaciones contempladas en el PAC-MIDO.
- Su coherencia y alineación con ámbitos y políticas de intervención novedosas o de especial interés corporativo: sostenibilidad, igualdad, gobernanza, participación, implicación y reconocimiento…
- Planificación o programación, previsión de recursos, aplicabilidad, correlación con otras actuaciones, soporte en nuevas tecnologías,…
- Despliegue o desarrollo realizado o previsto.
- Resultados previstos, objetivos esperados, evaluación y medida de su impacto.

Todas las cuestiones anteriores serán valoradas en base a la descripción pormenorizada del proyecto y de la defensa que pueda hacerse de él en caso de superar la preselección.

Novena. Composición del jurado: El Jurado, que será nombrado por la Delegación correspondiente al Área de Personal, Organización y Calidad, estará constituido por un Presidente, un Secretario y tres-cuatro vocales, uno de ellos, al menos, especialista en temas relacionados con la simplificación administrativa y la e-administración.

La presidencia y secretaría, salvo que la Delegación estime otra alternativa, la ostentarán quienes desempeñen dichos cargos en la Comisión Técnica de Calidad, con sus respectivos sustitutos si procede.

Los vocales, para que el jurado tenga un carácter eminentemente técnico y profesional, serán expertos en calidad de reconocido prestigio, no pertenecientes a ninguno de los Departamentos que integran el Ayuntamiento de Málaga.

Todos ellos, excepto el Secretario, actuarán con voz y voto en las deliberaciones del Jurado.

Décima. Criterios para la preselección: Finalizado el plazo de presentación de los proyectos la Comisión Técnica de Calidad procederá a la valoración de las candidaturas, para dar su visto bueno al concurso o desestimar en caso de no adecuarse a los criterios y principios de calidad ya definidos. En caso de haber más de 6 candidatos por premio, se preseleccionará este número como máximo.

La preselección se hará teniendo en cuenta los aspectos descritos en la base octava, y los siguientes criterios:

1. Relación entre la actuación de mejora desarrollada y la actividad del Departamento, Unidad Funcional, Grupo de mejora o empleado que la haya desarrollado. Nivel de correlación con los objetivos del PAC-MIDO o SIMAD.

2. El nivel de desarrollo e implantación y el grado de repercusión contrastado de la actuación en clientes internos y en la organización del Ayuntamiento en general.

3. Grado de repercusión contrastado de los resultados alcanzados en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

4. En el caso de premios a la innovación serán criterios de prioridad su aspecto novedoso, su impacto previsto y su viabilidad de aplicación.

Undécima. El fallo del Jurado, que se hará público el día de la entrega de los premios, será inapelable.

El jurado, junto a la declaración de premiados, propondrá a la Delegación responsable del Área de Personal, Organización y Calidad, de forma motivada y si se estima procedente, la concesión de premios materiales o días de permiso retribuido.

La entrega de premios se realizará en la fecha y lugar que en su momento se dé a conocer a través de los diversos canales de comunicación.

Si a juicio del Jurado ninguno de los proyectos presentados reuniera los méritos suficientes de acuerdo con las presentes bases, el premio podrá ser declarado desierto.

Duodécima. La presentación de propuestas supone la aceptación de las presentes Bases, y de cuantas decisiones pueda adoptar el Jurado para su interpretación y aplicación.

Las presentes bases se aprueban previa conformidad de la Comisión Técnica de Calidad, celebrada el día 10 de junio de 2014, con una vigencia plurianual hasta tanto sean modificadas o anuladas por el mismo órgano que las aprueba.

Málaga, a 23 de junio de 2014

La Tte. Alcalde Delegada de Personal, Organización y Calidad

Fdo. María del Mar Martín Rojo

DOY FE,

EL SECRETARIO GENERAL