



Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

10:15 De la ISO 9001 al Modelo EFQM

D. Luis Angel Ruiz Budría

Gestor de Sistemas de Calidad del Ayuntamiento
de Logroño



De la ISO 9001 al modelo EFQM

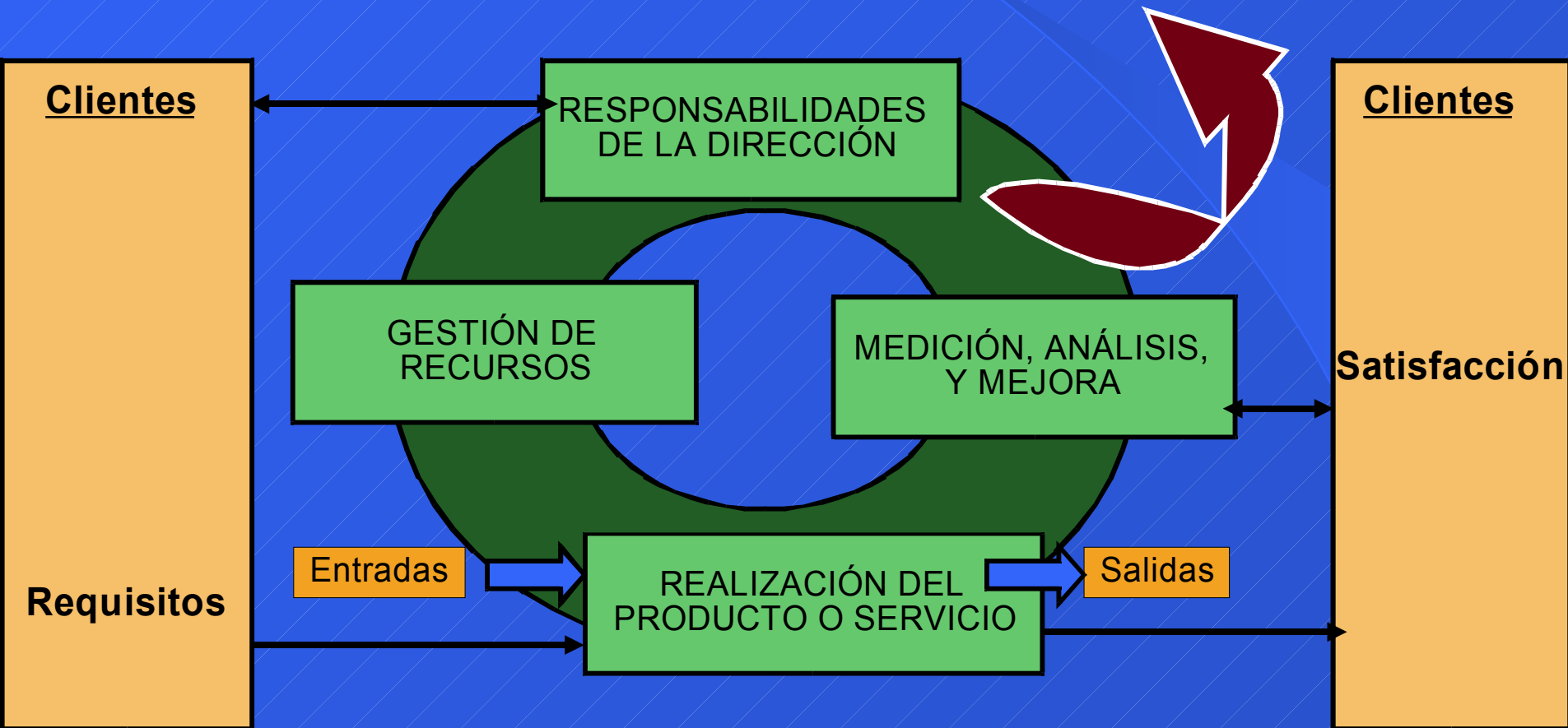
TUDELA 23 DE NOVIEMBRE DE 2012

Luis Angel Ruiz Budría



Sistema ISO 9000

MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA





NUESTROS ORÍGENES

- La CALIDAD en la Comunidad de La Rioja
 - Las explotaciones agrícolas
 - Las industrias de Transformación
 - Las empresas de servicios
- Visión del Alcalde en 1997:
 - El ciudadano como cliente.
 - El Ayuntamiento como si fuera un "Consejo de Administración" debe rendir cuentas de su gestión ante los ciudadanos.



NUESTRO MODELO DE CALIDAD

- Hacer las cosas bien, a la primera
- Satisfacer necesidades y expectativas válidas del cliente (ciudadano) y usuario interno
- Menor coste posible
- Desarrollo de mejora continua
- Grupos de mejora



SITUACIÓN DE PARTIDA

- Modelo burocrático.
- Escasa definición en los fines.
- La tarea por la tarea.
- Estricta legalidad.
- Mayor satisfacción para el funcionario que para el ciudadano.
- Escasez de comunicación:
 - Horizontal
 - Vertical



NUESTRA POLÍTICA DE GESTIÓN

- El ciudadano centro de atención, con servicios accesibles
- Accesibilidad a las instalaciones
- Sugerencias de los ciudadanos
- Control resultados de gestión, atendiendo al medioambiente y los recursos humanos. Indicadores.
- Reducción número de visitas y tiempos de respuesta
- Asegurar respuesta motivada
- Desarrollo del personal municipal



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AJUSTAR

-INCORPORAR
LO APRENDIDO

A

PLANIFICAR

ESTABLECER
ANTICIPADAMENTE
-QUÉ Y CÓMO HACER.
-LOS RESULTADOS
QUE QUEREMOS

P

-COMPROBAR EL
RESULTADO

C

-ACTUAR EN BASE A
LO PREVISTO

D

CONTROLAR

HACER

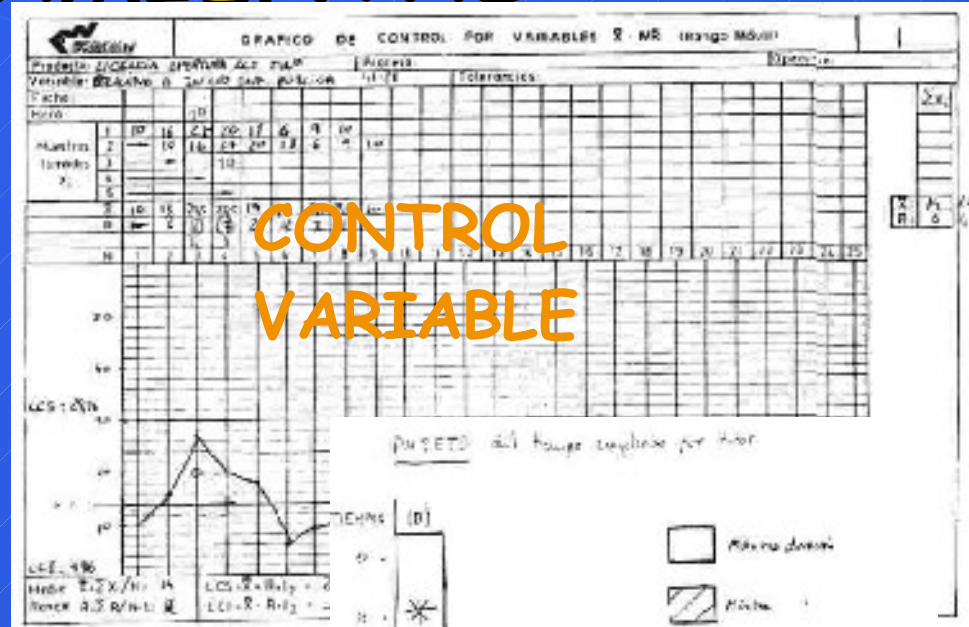
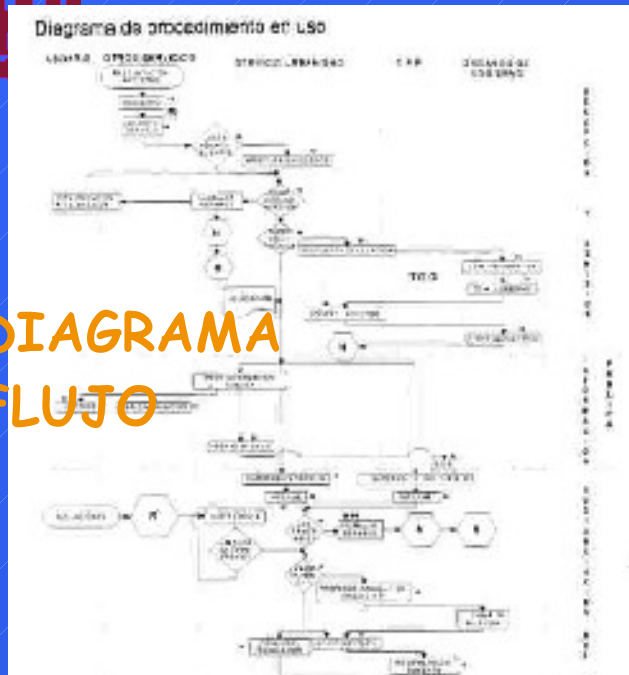


DISEÑO DEL SISTEMA

- Creación de equipos multidisciplinares de mejora.
- Utilización de un procedimiento de trabajo (7 etapas) y una metodología de formación en acción.
- Manejo de herramientas de calidad.
- Identificación de los procesos clave del servicio.
- Análisis de la situación actual. Indicadores.
- Manejo de datos objetivos de desempeño, identificando áreas de mejora.
- Identificación y ubicación de causas raíz.
- Propuestas de planes de acción (cambios).
- Aprobación por el Comité de Calidad.
- Documentación de procesos (operativos de apoyo y estratégicos).

HERRAMIENTAS

DIAGRAMA FLUJO



CONTROL VARIABLE

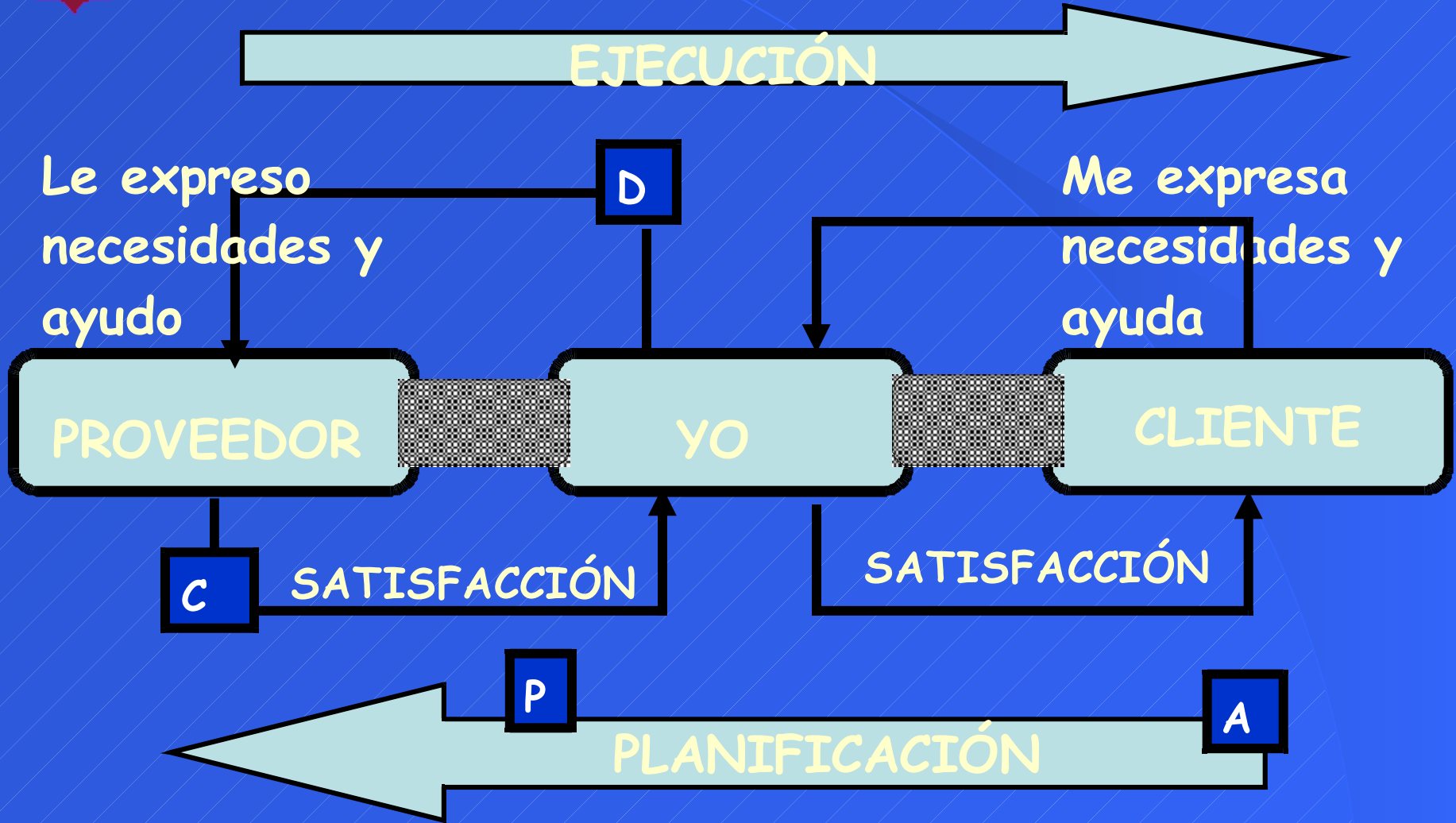
PARETO

CAUSA EFECTO





ESQUEMA PROVEEDOR - CLIENTE





LA VOZ DE LOS USUARIOS

- Reunión de media jornada con todos los miembros de los equipos de mejora, y los usuarios más importantes del servicio:
- Captación de sus expectativas y necesidades.
- Evaluación de su grado de satisfacción.
- Compromiso del servicio.

DIRECCION



-COMITE CALIDAD
-REVISIÓN DEL SISTEMA

DETECCIÓN

-PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES
-NECESIDADES

MEDIDA

-QUEJAS Y SUGERENCIAS
-AUDITORÍAS
-NO CONFORMIDADES
-ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS
-SATISFACCIÓN
-RENDIMIENTO

HERRAMIENTAS DE CONTROL

-DOCUMENTOS Y NORMAS
-REGISTROS
-ESTADO DE INSPECCION
-IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Estratégicos

SISTEMA DE GESTIÓN VALORES

GESTIÓN DE SOLICITUDES

AUTORIZACIONES

GESTIÓN DE SERVICIOS

PRODUCTOS

IMPACTO EN MOVILIDAD

IMPACTO EN MEDIO AMBIENTE

IMPACTO EN SEGURIDAD

LICENCIA OBRAS	LICENCIA ACTUACION COMUNICAD	AUTORIZ. ESTUDIOS DETALLE	LIC. VADO PERMISO CIRCULAC.	ALTA / BAJA SUMINISTRO AGUA	ALTA / BAJA TRANSMIS. BIEN INMUEB	SOLICITUD DEVOLING INDEBIDO SOLICITUD END O CES CREDI. A 3°
LICENCIA ACTIVIDAD	LICENCIA PARCELAC.	AUTORIZ. PLANES PARCIALES	LIC. OCUPAC. DOMINIO PUBLICO	ALTA / BAJA RECOGIDA BASURAS	ALTA / BAJA PADRON HABITANTES	
LICENCIA 1ª ACTIVIDAD FUNCIONAM	AUT. PREVIA ACTIVIDAD CONSTRUC.	SOLICITUD EMISION CERTIFICAD.	SOLICITUD DOCUMENT. ARCH. GENR.	ALTA / BAJA IMPUESTO VEHÍCULOS	SOLICITUD APLAZAMIENTO PAGO	

INTERV. ACCIDENTE TRAFICO	EXTINCION INCENDIOS	SERVICIO AYUDA DOMICILIO	ABONADO SERVICIOS DEPORTIVO	BODAS CIVILES
DENUNCIAS POR INC. ORDENANZA	ORIENTACION DESEMPLEADOS	AYUDAS EMERGENC. SOCIAL	USUARIO SERVICIOS DEPORTIVO	USO SALAS CULTURAL.
ATESTADOS	ASISTENCIA CREACION EMPRESAS	TARIFA REDUCIDA T.URBANO	USO INSTALAC. DEPORTIVA	PARTICIPAC. PROGRAM. JUVENTUD

C I U D A D A N O

Operativos

SERVICIOS MEDIALES

TRIBUTOS
PRESUPUESTO
RECAUDACIÓN
TASAS Y TRIBUTOS

RECURSOS ECONÓMICOS

HUMANOS
ARCHIVO
SOPORTE INFORMÁTICO
GESTIÓN ACUERDOS MUNICIPALES
PROYECTOS ARQUITECTURA
MANTENIMIENTO EDIFICIOS

RECURSOS INTERNOS

CONTRATACIÓN SUMINISTROS, ASISTENCIAS, SERVICIOS

RECURSOS EXTERNOS

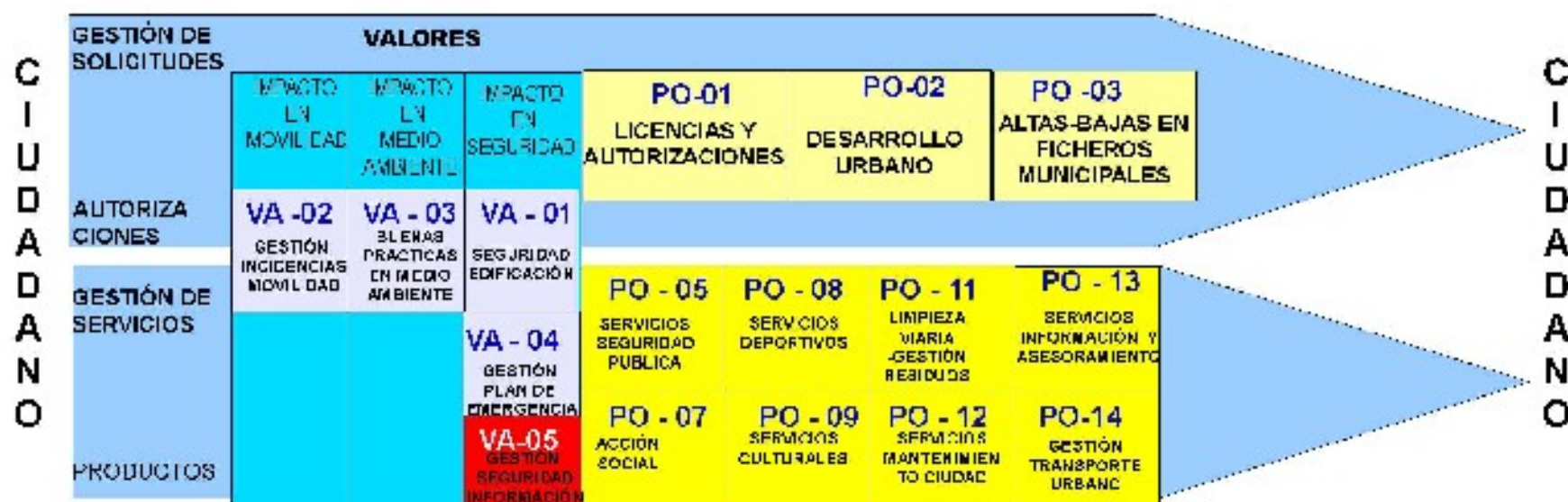
Apoyo

PROCESOS ESTRATÉGICOS



MAPA DE PROCESOS
REVISIÓN 7

PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS DE APOYO





RESULTADOS DE MEJORA

- Tiempos de resolución mas cortos, Reducción visitas, Medición
- Comunicación más ágil (Bomberos, Urbanismo)
- Anticipar la respuesta (Urbanismo, Movilidad, Organización)
- Gestión total en una visita (Tributos)
- Ventanilla fiscal única (Recaudación, Tributos)
- Cita previa y optimización de recursos (OMIC)
- Revisión de la documentación (Urbanismo)
- Informatización expedientes
- Programa de quejas y sugerencias (Información)
- Registro de proveedores (Contratación)
- Reducción tiempos de espera en inscripciones (Juventud, Deportes)
- Protocolos en función de la situación y no del mando (Bomberos)
- Gestión del mantenimiento (Aguas, Bomberos, Polideportivos)



EVOLUCIÓN

- Consolidación del sistema de gestión ISO
- Generalizar la realización de cartas de compromiso.
(Bomberos, Policía Local, Servicios económicos, etc.)
- Implantación del modelo EFQM
 - Jornadas de orientación
 - Realización de experiencia piloto en la Unidad de Policía Local y en la Dirección de Medio Ambiente, Aguas y Urbanizaciones.



MODELO EFQM





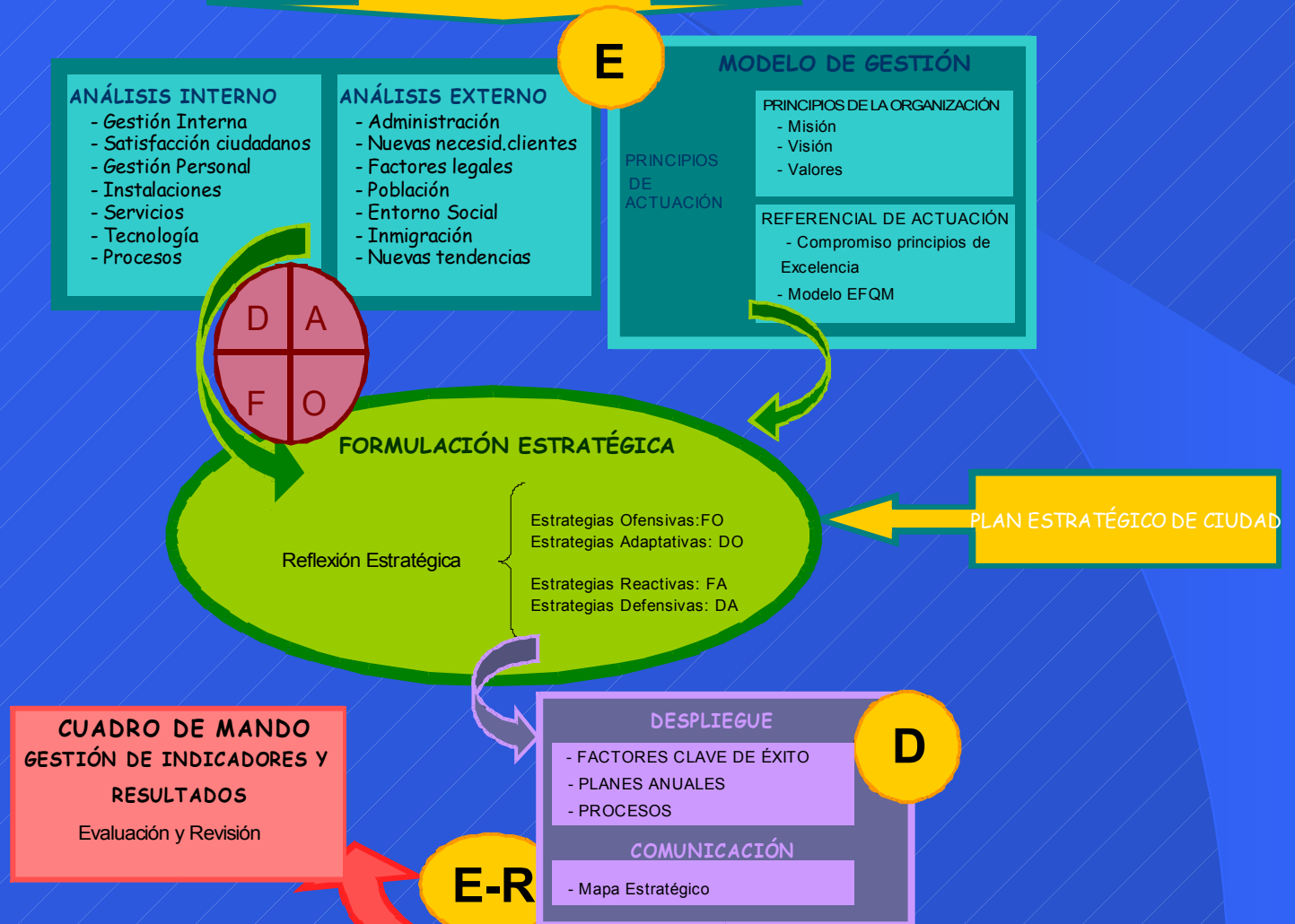
NUEVO ESQUEMA DE GESTIÓN





PROCESO DE POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Plan de Legislatura: Orientaciones Estratégicas



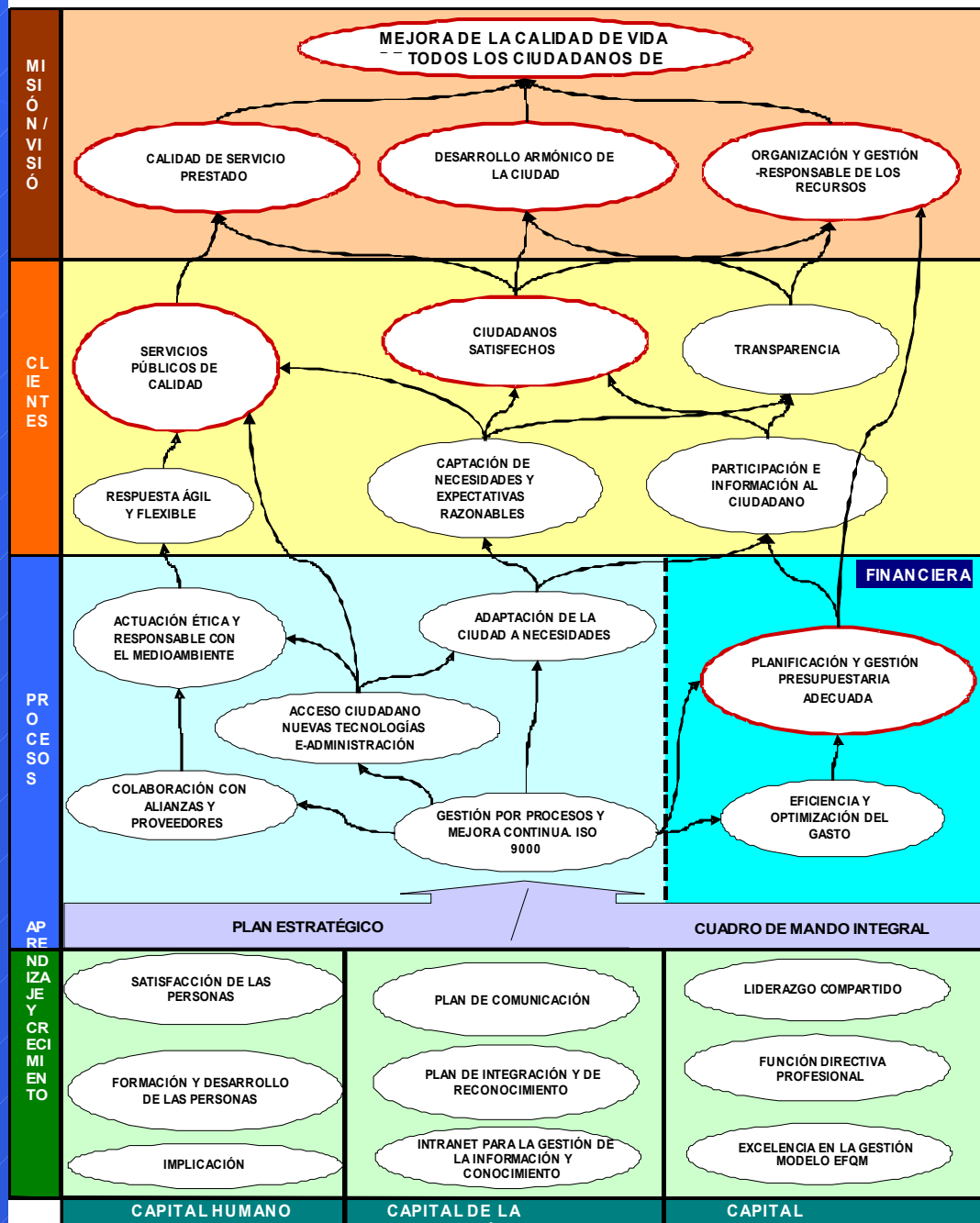


PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPAL

- Misión visión y valores
- Liderazgo
- Proceso de Política y Estrategia
- Análisis DAFO y matriz FODA
- Líneas estratégicas
- Factores Clave de éxito
- Mapa de procesos y procesos clave
- Mapa estratégico
- Objetivos estratégicos



MAPA ESTRATÉGICO





LIDERAZGO

- En el Ayuntamiento de Logroño, entendemos por Liderazgo:
 - “La capacidad del líder para implicar a su equipo en el interés por el ciudadano, motivando a las personas en un proceso de mejora continua para la consecución de la misión encomendada, así como de los objetivos y metas definidos, utilizando su propio compromiso y ejemplo como garantía de adhesión y reconocimiento.”
- Son líderes los empleados del Ayuntamiento que, teniendo personal a su cargo, ejercen las acciones de liderazgo. En el Ayuntamiento de Logroño tenemos establecidos los siguientes niveles: Equipo de Gobierno (Alcalde y Concejales)
 - Directores de Área.
 - Responsables de proceso
 - Personal de reconocido prestigio, con personal indirecto a su cargo



LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- EJE 1: Ciudad
- EJE 2: Calidad de servicio
- EJE 3: Organización y recursos.
- EJE 4: Nuevas tecnologías.
- EJE 5: Relaciones externas.
- EJE 6: Liderazgo y personas.
- EJE 7: Mejora de la gestión.
- EJE 8: Acción social y medioambiente



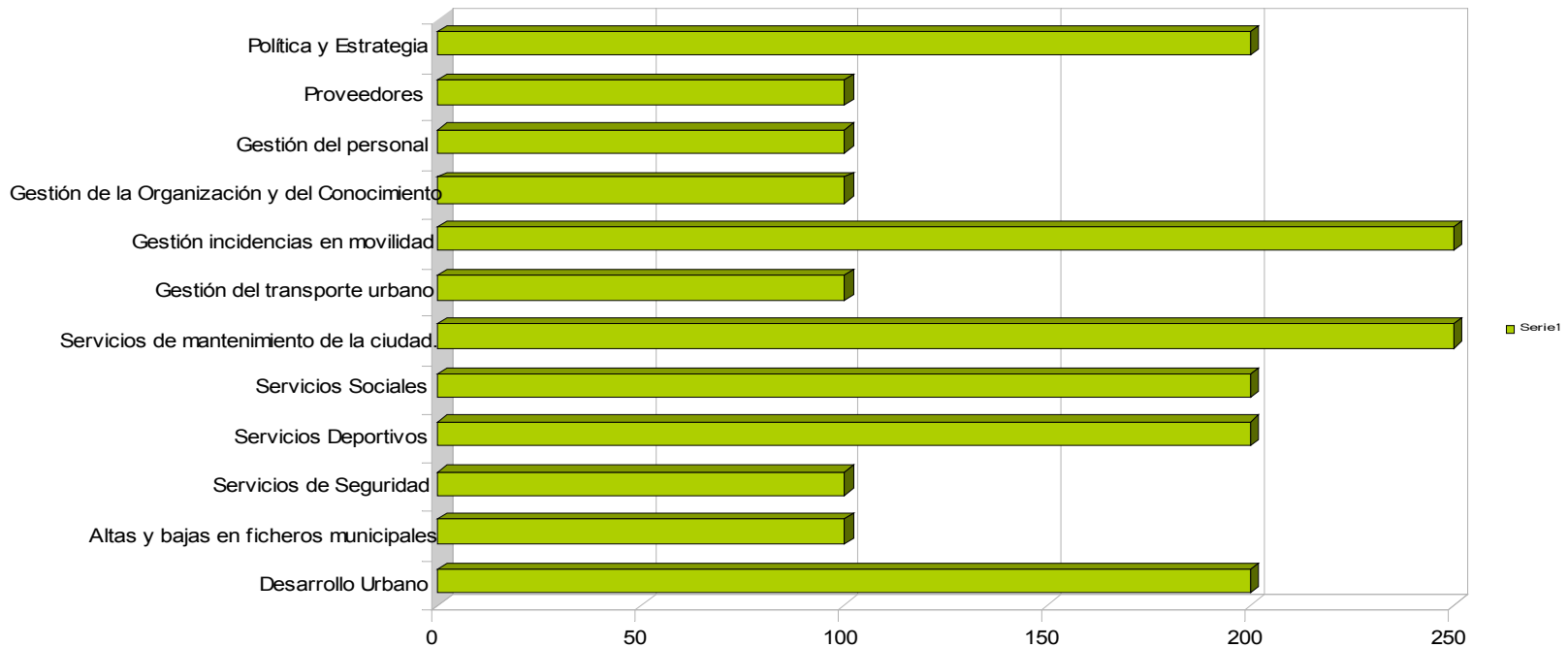
FACTORES CLAVE DE ÉXITO

- Calidad del servicio prestado
- Servicios públicos de calidad
- Desarrollo armónico de la ciudad
- Organización y gestión responsable de los recursos
- Ciudadanos satisfechos
- Planificación y gestión presupuestaria adecuada



PROCESOS CLAVE

PROCESOS CVLAVE





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- Personas

- Focus group empleados

- Clientes

- Focus group clientes
 - Gestión tributaria
 - Estadística
 - Limpieza

- Sociedad

- Ciudades hermanadas
- Entidades colaboradoras en contacto



MEJORA CONTINUA

SATISFACCIÓN DE
CIUDADANOS /
PERSONAS AYTO.

ACCIÓN DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA

PROCESO

TIEMPO



Muchas gracias por su atención

Luis Angel Ruiz Budria
Gestor Sistema de Calidad
Ayuntamiento de Logroño

laruiz@logro-o.org / calidad@logro-o.org



Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

10:45 La norma UNE 66182 para el Gobierno Municipal

D. Juan Novillo Höpfner
Gerente de Consumo de AENOR



**Norma UNE 66182.
Guía para la evaluación integral
del Gobierno Municipal**

AENOR

¿ Qué es AENOR ?

AENOR es la **Asociación Española de Normalización y Certificación,**

una entidad privada sin ánimo de lucro cuya misión es:

- Fomentar la actividad de la normalización
- Desarrollo de la certificación y de las marcas de calidad

Para contribuir al Bienestar de la Sociedad

AENOR

Cifras significativas de AENOR

Sistemas -41.606 certificados emitidos



28.000 Certificados ISO 9001
1.766 Certificados OHSAS



7.646 Certificados ISO 14000
440 EMAS Certificados

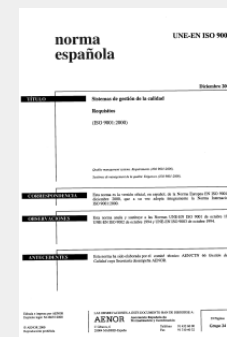


Productos

98.329 Productos Certificados en
5.274 centros de producción

Normalización

29.555 Normas UNE
en catálogo



Internacional

60 Países en los que AENOR
ha emitido sus certificados

Recursos humanos

722 Auditores
(internos y externos)

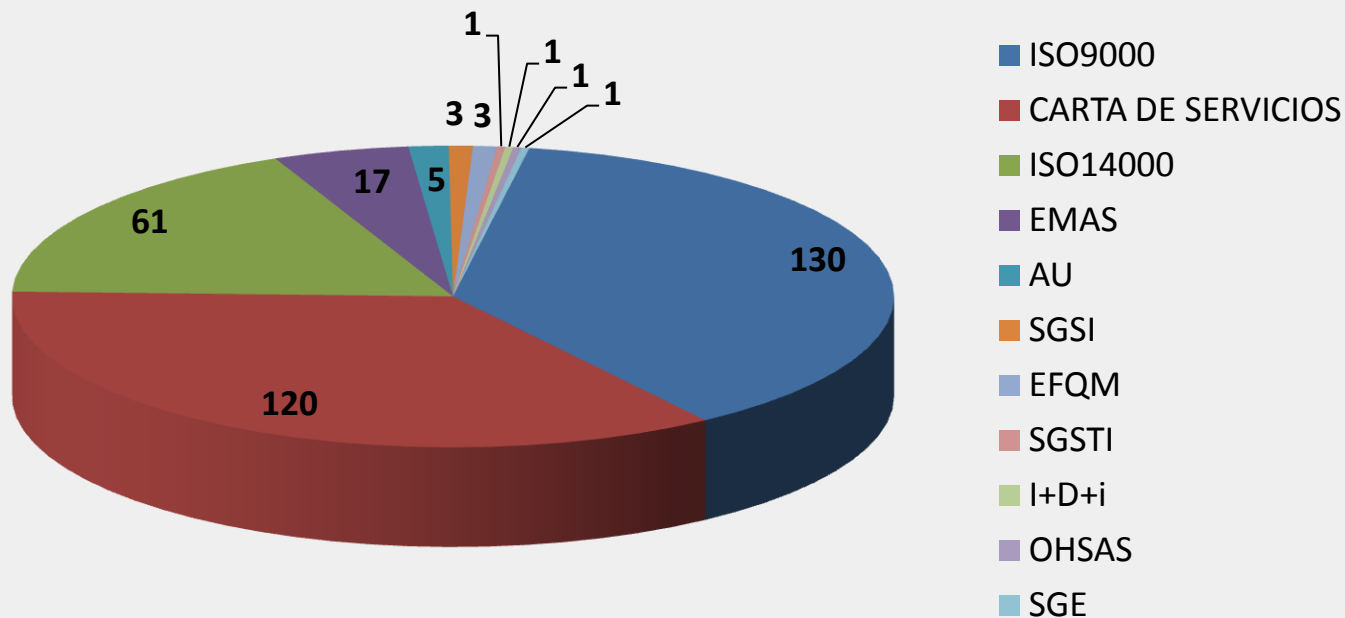


Esquemas de certificación en el ámbito de las Administraciones Públicas

- Sistemas de Gestión de Calidad. **UNE-EN ISO 9001**
- Sistemas de Gestión Ambiental. **UNE-EN ISO 14001**
- European Foundation for Quality Management. **Modelo EFQM (CAF y EVAM)**
- Accesibilidad Universal. **UNE 170001-2**
- Servicios Sociales (Familia de las Normas **UNE 158000**) Centros Residenciales y Centros de Día, Ayuda a Domicilio y Teleasistencia).
- Transporte público de pasajeros. **UNE-EN 13816**
- Verificación del esquema europeo de ecogestión y ecoauditoría **EMAS**
- Cartas de Servicios. **UNE 93200**
- **Otros: ISO 14001, EMAS, ISO 27001, OHSAS 18001, ISO 50001,**

Datos de Certificaciones en la Administraciones Públicas

Nº total certificados: 343



Origen y desarrollo de la UNE 66182

De las herramientas citadas, ninguna está específicamente diseñada para los gobiernos municipales.

Parece conveniente disponer de una herramienta de evaluación de las política municipal que sea;

- ☑ Sencilla.
- ☑ Integral. Todas las áreas municipales
- ☑ Diagnóstico/Autoevaluable.
- ☑ Punto de partida para otras actuaciones

Origen y desarrollo de la UNE 66182

- ❑ Los gobiernos locales influyen de forma decisiva en la calidad de vida de los ciudadanos.
- ❑ Los gobiernos locales son cada vez más conscientes de la necesidad de una gestión municipal de calidad.
- ❑ Los gobiernos locales están iniciando la implantación de distintos modelos de gestión: ISO 9001, EFQM, propios, etc...
- ❑ No existe una herramienta propia y sencilla para la Administración Local que permita conocer la situación con alcance total de la gestión municipal.

Elaboración de la Norma UNE 66182

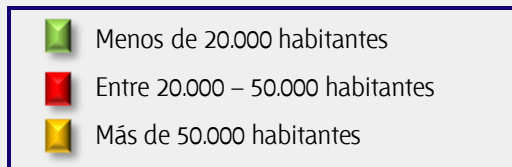
AENOR elabora una metodología de evaluación de los gobiernos locales españoles.

Grupo de normalización, dentro del comité AEN/CTN 66: *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad.*

La Norma ha sido elaborada contando con el apoyo de la **FEMP**, así como con la participación de las partes interesadas: **Ayuntamientos** y **Diputaciones.**

Origen: IWA 4 de ISO

Su aplicación a la realidad española ha sido comprobada en una serie de pruebas piloto:



AENOR

- Se establece una **guía metodología** para hacer evaluación integral del gobierno local comprobando toda la gestión municipal, incluyendo un *cuestionario de indicadores con una forma de cuantificación*.
- El cuestionario esta formado por **33 indicadores mínimos de gestión**.
- A su vez esos 33 indicadores se desglosan en **135 subindicadores**, distribuidos en las **cuatro áreas/cuadrantes**:
 - ✓ Desarrollo Institucional
 - ✓ Desarrollo Económico
 - ✓ Desarrollo Social
 - ✓ Desarrollo Ambiental

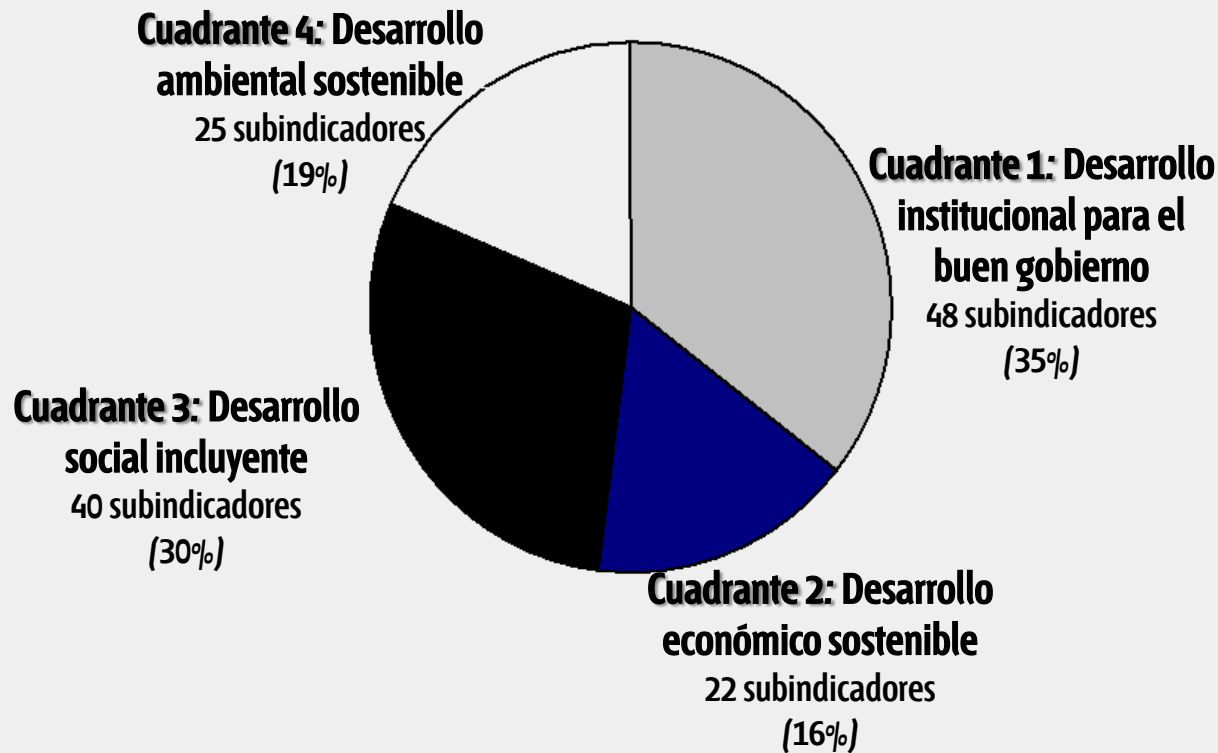
- Para cada subindicador hay tres niveles operativos de cumplimiento:

Rojo: Prácticas inaceptables que ningún gobierno local debería tener

Amarillo: El gobierno local cumple parcialmente con los requisitos mínimos

Verde: Condiciones mínimas aceptables

Distribución de los 135 subindicadores en los 4 cuadrantes:



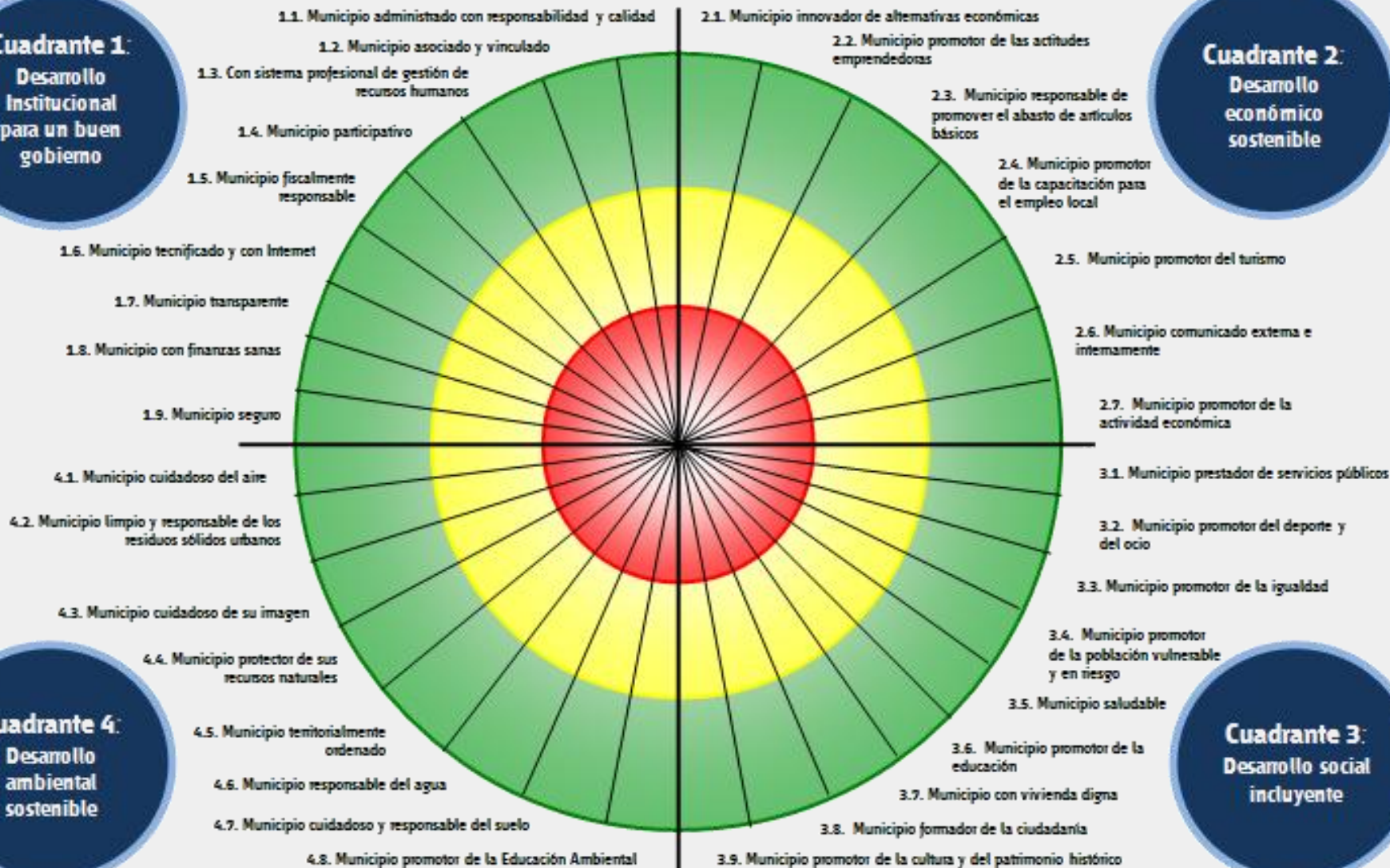
Sistema de diagnóstico. Indicadores. UNE 66182

Cuadrante 1:
Desarrollo
Institucional
para un buen
gobierno

Cuadrante 2:
Desarrollo
económico
sostenible

Cuadrante 4:
Desarrollo
ambiental
sostenible

Cuadrante 3:
Desarrollo social
incluyente



AENOR

Cuadrante 1: DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO:

- 1.1 Municipio administrado con responsabilidad y calidad
- 1.2 Municipio asociado y vinculado
- 1.3 Municipio con sistema profesional de gestión de recursos humanos
- 1.4 Municipio participativo
- 1.5 Municipio fiscalmente responsable
- 1.6 Municipio tecnificado y con Internet
- 1.7 Municipio transparente
- 1.8 Municipio con finanzas sanas
- 1.9 Municipio seguro

Cuadrante 2: DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE:

- 2.1. Municipio innovador de alternativas económicas
- 2.2. Municipio promotor de las actitudes innovadoras
- 2.3. Municipio responsable de promover el abasto de artículos básicos
- 2.4. Municipio promotor de la capacitación para el empleo local
- 2.5. Municipio promotor del turismo
- 2.6. Municipio comunicado interna y externamente
- 2.7. Municipio promotor de la actividad económica

Cuadrante 3: DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE:

- 3.1. Municipio prestador de servicios públicos
- 3.2. Municipio promotor del deporte y ocio
- 3.3. Municipio promotor de la igualdad
- 3.4. Municipio responsable de la población vulnerable y en riesgo
- 3.5. Municipio saludable
- 3.6. Municipio promotor de la educación
- 3.7. Municipio con vivienda digna
- 3.8. Municipio formador de la ciudadanía
- 3.9. Municipio promotor de la cultura y el patrimonio artístico

Cuadrante 4: DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE:

- 4.1. Municipio cuidadoso del aire
- 4.2. Municipio limpio y responsable de los residuos sólidos urbanos
- 4.3. Municipio cuidadoso de su imagen
- 4.4. Municipio protector de sus recursos naturales
- 4.5. Municipio territorialmente ordenado
- 4.6. Municipio responsable del agua
- 4.7. Municipio cuidadoso y responsable de su suelo
- 4.8. Municipio promotor de la educación ambiental

- La norma propone dos tipos de evaluación:

EVALUACIÓN DIRECTIVA:

El **equipo de gobierno**, *basándose en una percepción global*, posiciona a su ayuntamiento frente a cada uno de los 33 indicadores.



EVALUACIÓN OPERATIVA:

Los **técnicos de cada área**, buscando evidencias, posicionan a su ayuntamiento frente a cada uno de los 135 subindicadores.



Evaluación Directiva

INDICADOR	ROJO	AMARILLO	VERDE
<p>2.5 MUNICIPIO PROMOTOR DEL TURISMO</p>	<p>El municipio carece de organismo promotor de los lugares de interés turístico, no contando con presupuesto destinado, ni programas de desarrollo.</p>	<p>El municipio cuenta con un organismo promotor del turismo, pero carece de personal capacitado. El presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los lugares de interés turísticos no es aplicado, por lo que se dispone de programas de desarrollo sin acciones.</p>	<p>El municipio dispone de un organismo de promoción del turismo, contando con personal capacitado para ello. Destinando un presupuesto para mantener y promover los lugares de interés turísticos, existiendo un programa de desarrollo turístico con resultados documentados.</p>
<p>Ubicación Autodiagnóstico</p>			<p>X</p>



El **equipo de gobierno**, según su percepción, responde a los 33 indicadores.

Evaluación Operativa

SEGUNDO CUADRANTE: DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

2.5 MUNICIPIO PROMOTOR DEL TURISMO

SUBINDICADORES DE MEDICIÓN	SUBINDICADOR EN FORMA DE	ROJO	AMARILLO	VERDE
2.5.1 Organismo y personal para la promoción de los sitios turísticos	2.5.1 ¿El Municipio cuenta con un organismo y con personal capacitado, que le ayuda a promover los lugares de interés turístico?	El Municipio carece de un organismo promotor de los sitios turísticos.	El Municipio cuenta con un organismo promotor de los servicios turísticos, pero el personal carece de capacitación.	El Municipio cuenta con un organismo que le ayuda a promover los lugares de interés turístico y personal capacitado para atender a los visitantes .
EVIDENCIA		No se requiere evidencia.	Informe del organismo y de la formación del personal	Informe del organismo y de la formación del personal
Ubicación Autodiagnóstico				X
2.5.2 Presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los sitios de interés turístico.	2.5.2 ¿El Municipio cuenta con un presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los sitios de interés turístico?.	El Municipio no cuenta con un presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los sitios turísticos.	El Municipio cuenta con un presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los sitios turísticos, pero no lo aplica.	El Municipio cuenta y ejerce un presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los sitios turísticos.
EVIDENCIA		No se requiere evidencia.	Asignación presupuestaria	Asignación presupuestaria, Programa de actividades realizadas en la promoción.
Ubicación Autodiagnóstico			X	
2.5.3 Programas de desarrollo turístico (identificación de nuevos sitios y actividades).	2.5.3 ¿Existen programas de desarrollo turístico (identificación de nuevos sitios y actividades)?	No existen programas de desarrollo turístico (identificación de nuevos sitios y actividades).	Existen acciones aisladas de desarrollo turístico (identificación de nuevos sitios y actividades). (ante 1)	Existen programas de desarrollo turístico (identificación de nuevos sitios y actividades)
EVIDENCIA		No se requiere evidencia.	Diagnóstico e informe de actividades.	Diagnóstico e programa de actividades
Ubicación Autodiagnóstico			X	



Los **técnicos de cada área**, buscan evidencias, y responden así a los 135 subindicadores.

AENOR

Evaluación Operativa

TERCER CUADRANTE: DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE

3.1 MUNICIPIO PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

PARÁMETROS DE MEDICIÓN PARA 3.1	PARÁMETRO EN FORMA DE PREGUNTA	ROJO	AMARILLO	VERDE	OBSERVACIONES
3.1.1 Eficiencia de los servicios de mantenimiento de vías públicas de su competencia.	3.1.1 ¿Proporciona eficientemente el Municipio el servicio de mantenimiento de las vías públicas?	El Municipio no proporciona el servicio.	El Municipio proporciona el servicio	El Municipio proporciona el servicio y mide su eficacia	
EVIDENCIA		No se requiere	Registro e informes	Actas, partes, contrata	
Ubicación Autodiagnóstico					
3.1.2 Mantenimiento del alumbrado público	3.1.2 ¿Se proporciona eficientemente un servicio de mantenimiento del alumbrado público ?	El Municipio no proporciona el servicio.	El Municipio proporciona el servicio	El Municipio proporciona el servicio y mide su eficacia	
EVIDENCIA		No se requiere	Registro e informes	Actas, partes, contrata	
Ubicación Autodiagnóstico					
3.1.3 Mantenimiento del cementerio público	3.1.3 ¿Se proporciona eficientemente el servicio de cementerio y el mantenimiento de las instalaciones?	El Municipio no proporciona el servicio.	El Municipio proporciona el servicio	El Municipio proporciona el servicio y mide su eficacia	
EVIDENCIA		No se requiere	Registro e informes	Actas, partes, contrata	
Ubicación Autodiagnóstico					
3.1.4 Existencia de una red de alcantarillado y saneamiento en suelo urbano	3.1.4 ¿Cuenta el municipio con una red de alcantarillado y saneamiento?	Menos del 75% de la población disponen de red de alcantarillado y saneamiento en suelo urbano	Menos del 100% y mas del 75% de la población dispone de red de alcantarillado y saneamiento en suelo urbano	El 100% de la población dispone de red de alcantarillado y saneamiento en suelo urbano	
EVIDENCIA		Registro e informes	Registro e informes	Registro e informes	
Ubicación Autodiagnóstico					

Evaluación Directiva

Informe de evaluación Directiva

Alta Dirección
Basada en percepciones

Evaluación Operativa

Informe de evaluación Operativa

Técnicos de áreas
Búsqueda de evidencias

CONCLUSIONES



Plan de Mejora

Permite:

- Actuar sobre las necesidades y puntos débiles.
- Priorizar actuaciones según importancia y recursos.
- Establecer plazos y responsables.
- Hacer seguimientos periódicos

El resultado de la evaluación puede ser el punto de partida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

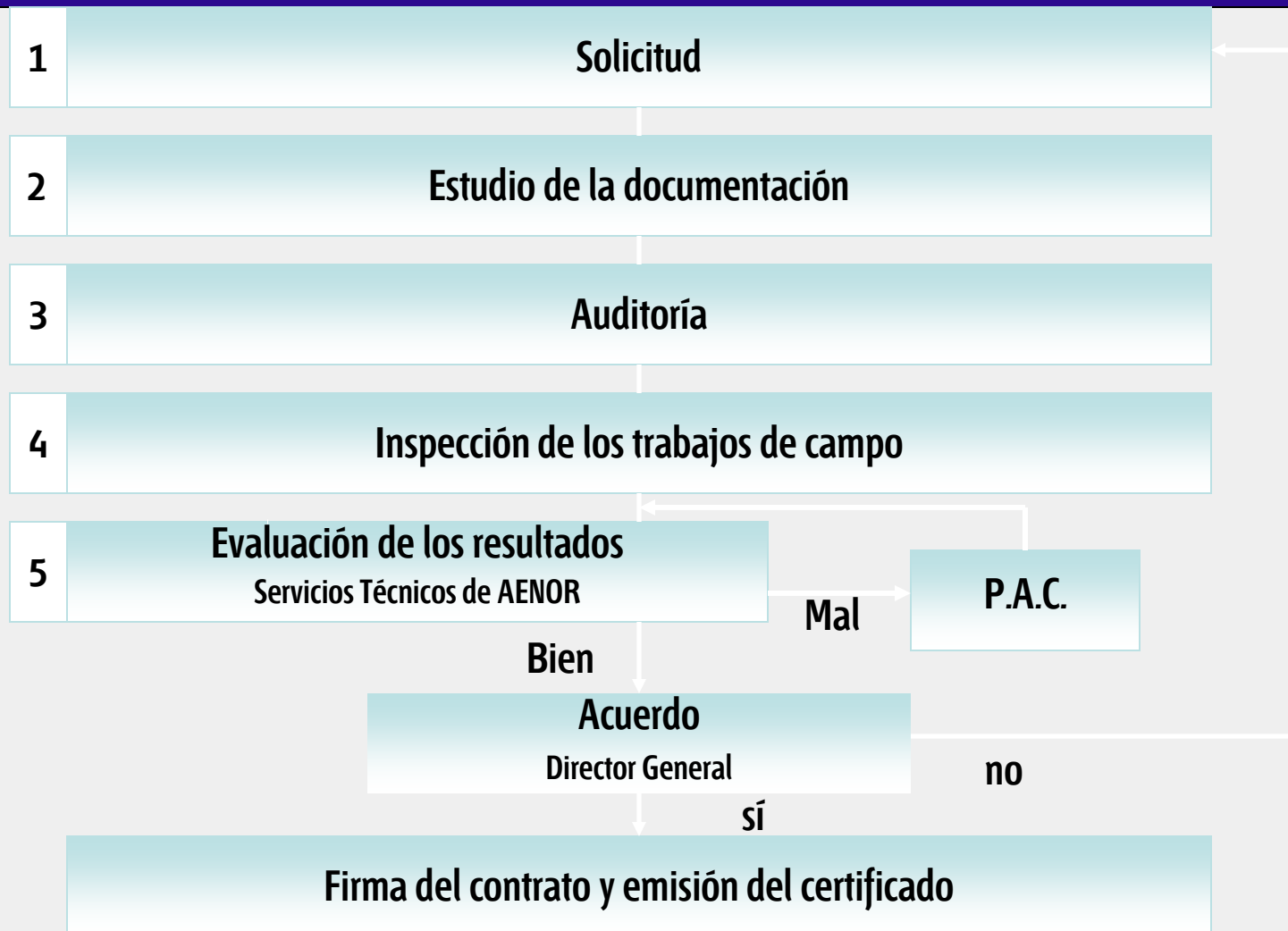
CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD

Acto por el que una tercera parte testifica que ha obtenido la adecuada confianza en la conformidad de un determinado producto, proceso o servicio, debidamente identificado, con una norma u otro documento normativo especificado.

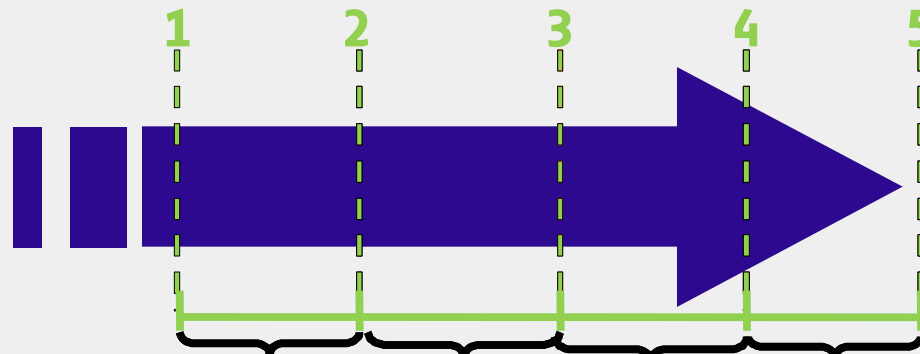
AENOR

Certificación de Servicios

Proceso de concesión



Proceso de certificación



Certificación del
**GOBIERNO
MUNICIPAL**

El ayuntamiento realiza una **AUTOEVALUACIÓN** de su gestión, *conforme al Anexo A de la Norma UNE 66182*

La organización consistorial **PLANIFICA LAS MEDIDAS CORRECTIVAS** para aquellos criterios en los que la gestión municipal se encuentra en *rojo*


Envío de toda los resultados obtenidos en la autoevaluación a AENOR, quien realizará una **AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN** de los requisitos

RESPUESTA a todas las **NO CONFORMIDADES** encontradas



certificación

- ❑ Basarse en evidencias (datos, informes, actas), las de la norma orientativas
- ❑ Marcar niveles superiores. Cumplir el 100% de la pregunta
- ❑ Informe de evaluación que incluya;
 - alcance de lo evaluado (exclusiones)
 - criterios de evaluación
 - fechas y evaluadores
 - resultados y observaciones


Plan de Formación Continua **FEMP**

Evaluación del Gobierno Local y Calidad de Servicios Públicos. Norma UNE 66182

Objetivos

- Proporcionar conocimientos suficientes para que los participantes en el curso sean capaces de desarrollar una Evaluación Integral de su ayuntamiento.
- Practicar con la Evaluación Directiva del Modelo.
- Destacar la sencillez del Modelo para obtener una "foto fija" del Ayuntamiento y, con ello, detectar áreas de mejora.

Contenidos

- Antecedentes del Modelo de Evaluación: ISO IWA 4
- Las partes del Modelo de Evaluación Integral planteado por la UNE 66182: Evaluación Directiva y Evaluación Operativa.
- Evaluación externa de la Norma: Certificación.
- Caso práctico en un ayuntamiento
- La Evaluación de Políticas Públicas: La UNE 66182 en este contexto.
- Taller de trabajo con la Evaluación Directiva.


Destinatarios

Directivos y técnicos municipales con competencia en evaluación y/o calidad de políticas públicas, en especial para aquellos Gobiernos Locales que quieran implantar un sistema de evaluación y/o calidad en su institución.

Lugar y fecha de celebración

Madrid, 20 de noviembre de 2012.

Sede de la FEMP
C/Nuncio, 81 - 28005 Madrid



C/ Alcala 6, E-28006 MADRID | Tlf: +34 91354 3000 | Fax: +34 91353 5482 | www.fempae



Ventajas de la UNE 66182

- ❑ Es un esquema de certificación sencillo y completo, considerando la gestión municipal desde un punto de vista técnico.
- ❑ Mejora la comunicación interdepartamental dentro del ayuntamiento
- ❑ Ayuda a la planificación estratégica municipal, englobando a todas las áreas, con temas nuevos de actualidad
- ❑ Refuerza la participación ciudadana, mejorando la percepción ciudadana de la gestión municipal.
- ❑ Diagnóstico completo y técnico del Ayuntamiento
- ❑ Involucra el plano político y el técnico dentro del ayuntamiento
- ❑ Abre canales de comunicación ciudadana
- ❑ Hace plantearse nuevos temas

Publicación: La calidad y la mejora en la Administración Pública

La calidad y la mejora en la Administración Pública

Tomás Rodríguez Garraza



AENOR ediciones

Autor: Tomás Rodríguez Garraza es licenciado en psicología, máster en dirección y gestión pública, máster en gestión de calidad de la formación, máster en dirección de servicios sanitarios, y experto universitario en gestión de la calidad “executive” por diferentes Universidades.

Actualmente es Director del Instituto Navarro de Administración Pública.

AENOR

La calidad y la mejora en la Administración Pública

CONTENIDO

- La evolución de la calidad en el sector público
- La normativa estatal y autonómica
- El papel de la Administración General del Estado
- Los instrumentos específicos de la Administración Pública
 - Los Modelos de Excelencia
 - La orientación al cliente-ciudadano
 - El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos
 - Los sistemas de quejas y sugerencias
 - Las Cartas de servicios y la Carta de compromisos
 - Los Premios a la calidad en la Administración Pública
- Órganos de coordinación y difusión
 - La Red Interadministrativa
 - Las fundaciones autonómicas y otras organizaciones

La calidad y la mejora en la Administración Pública

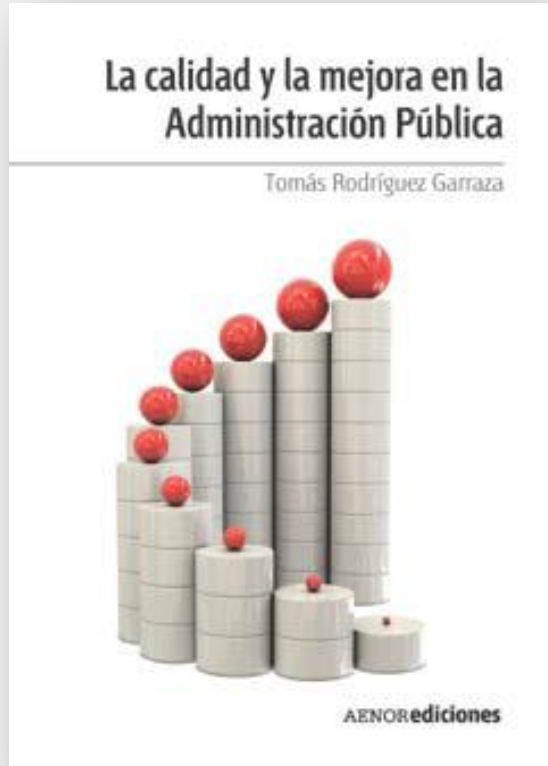
- **El papel de otras instituciones públicas**

- La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)
- Las agencias de evaluación
- Órganos de proyección nacional e internacional

- **La situación actual**

- Los nuevos modelos de gobernanza o modelos emergentes de gobierno
- El gobierno abierto
- La transparencia
- La Administración electrónica: el impacto de las TIC
- Las redes sociales
- La responsabilidad social
- La sociedad civil: colaboradores sociales
- Una nueva ruta para el sector público

La calidad y la mejora en la Administración Pública



Autor: Tomás Rodríguez Garraza

Precio: 5 euros (IVA incluido)

Formatos: PDF y EPUB

www.aenor.es

AENOR



Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

11:00 La mejora de la calidad en los Servicios Públicos. Una reflexión sobre la mejora continua y las Cartas de Servicios

D^a. Laura Villanueva Merino

Responsable de Calidad de ANIMSA



La Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

Una reflexión sobre la Mejora Continua y las Cartas de Servicios

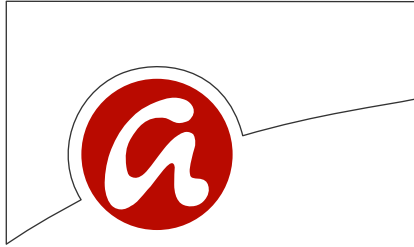
Laura Villanueva
Responsable de Calidad

animsa

animsa

ASOCIACIÓN NAVARRA DE
INFORMÁTICA MUNICIPAL, S.A.





La Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

Una reflexión sobre la Mejora Continua y las Cartas de Servicios

PROLIFERACIÓN DE NORMAS Y MODELOS



Cuando se habla de calidad nos vienen a la mente muchos conceptos, nombres de normas y modelos.

En los últimos 50 años, hemos visto proliferar diferentes sistemas y modelos de gestión de la calidad que naciendo inicialmente en el sector privado, han encontrando una gran aceptación y posterior expansión dentro del sector público.

Las principales Administraciones Públicas europeas y españolas, en sus diversos niveles institucionales comunitario, estatal, autonómico y local, han realizado un considerable esfuerzo en los últimos años para modernizar sus estructuras, ordenar y actualizar sus funciones y adoptar un modelo como

prestadoras de servicios de auténtica CALIDAD a sus ciudadanos.

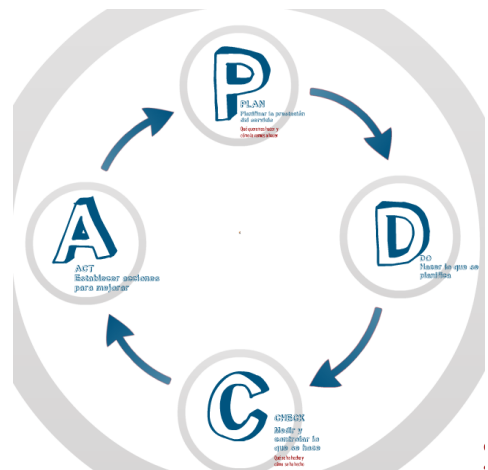
Bajo el concepto de calidad subyace un requisito que permanece invariable entre los diferentes sistemas, normas y modelos: **LA MEJORA CONTINUA.**

MEJORA CONTINUA

La mejora continua es un proceso **recurrente** desarrollado para aumentar la satisfacción del cliente (en este caso la ciudadanía) y otras partes interesadas. Es un proceso en el que se establecen objetivos a alcanzar, se identifican oportunidades de mejora y se trabaja para alcanzarlos. Una vez alcanzados, se establecen otros más exigentes y se inicia un nuevo proceso de mejora.

DEMING¹ definió un ciclo de mejora (PDCA) que por su sencillez es una herramienta muy potente para lograr la excelencia en los resultados.

El ciclo **PDCA** de la mejora continua, permite a las organizaciones a través de un planteamiento muy sencillo mejorar en cada servicio prestado, en cada paso que dan.







**Todo se puede mejorar
nada es perfecto**

¹ William Edwards Deming (14/10/1900 – 20/12/1993). Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial.



La Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

Una reflexión sobre la Mejora Continua y las Cartas de Servicios

	P lan –Planificar	Consiste en planificar la prestación del servicio. Se trata de responder a las preguntas, ¿Qué queremos hacer? y ¿Cómo lo vamos a hacer?. Es decir, debemos marcar los objetivos y metas a alcanzar y establecer los procesos, procedimientos y actividades para alcanzarlos.
	D o-Hacer	Consiste en hacer lo que se ha planificado.
	C heck-Verificar	Se trata de medir y controlar el trabajo desarrollado. Para ello se revisa si el qué y el cómo que habíamos definido se ha ejecutado tal y como se ha establecido. Se trata de comprobar si estamos alcanzando los objetivos que nos hemos marcado y si lo estamos haciendo tal y como habíamos planificado. Además se analiza si existe una relación causa efecto sobre el resultado obtenido y como se están realizando las cosas.
	A ct-Actuar	Esta fase consiste en establecer acciones para mejorar los resultados. Se toman medidas encaminadas a mejorar la prestación del servicio. Se trata de generar un ajuste del proceso, es decir, se revisan los objetivos que se establecieron y como lo estamos haciendo para generar una nueva planificación.

Estamos generando por tanto un proceso continuo de planificación, ejecución, chequeo y ajuste de una forma permanente.

CARTAS DE SERVICIO

La Ley Foral 21/2005 de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios, en su capítulo IV establece las Cartas de Servicios como una herramienta para impulsar la mejora continua en los servicios públicos.

Las Cartas de Servicios son documentos de acceso público a través del cual las organizaciones y en éste caso, las Administraciones Publicas informan a los ciudadanos sobre los servicios públicos que prestan.

Son documentos con una doble función para los usuarios de los servicios y para las administraciones prestadoras del servicio.

Administración



Usuarios





1. Desde el punto de vista de los **USUARIOS**:

Son una herramienta de **comunicación** ya que informan sobre:

- Los servicios que prestan
- Los compromisos adquiridos
- Los niveles de calidad con los que se ofrece el servicio

Son una herramienta de **participación** ya que establecen diferentes vías para la participación como pueden ser:

- Sistema de quejas y reclamaciones
- Buzones de sugerencias
- Encuestas de satisfacción

2. Desde el punto de vista de la **ADMINISTRACIÓN**:

Son una herramienta de **comunicación** interna ya que permiten al personal que presta el servicio conocer mejor la organización y saber cuál es su contribución al puesto de trabajo.

Son una herramienta de **participación** e implicación, ya que el trabajo en equipo permite asumir los compromisos y sentir el servicio como algo propio. Se plantean metas comunes que fomentan la implicación.

Pero las Cartas de servicios son mucho más que eso.

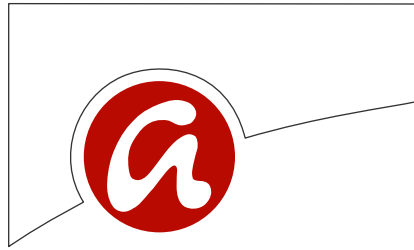
La fortaleza más desconocida de estos documentos, es que son potentes herramientas de **evaluación y mejora continua**.

El proceso de elaboración de una Carta de Servicios permite:

- PLANIFICAR la prestación del servicio y sus niveles de compromiso, objetivos y metas
- DESARROLLAR las actividades definidas
- REVISAR los resultados obtenidos y
- Establecer las ACCIONES que permitan hacer más eficientes los procesos

Todo ello realizado para que los servicios que llegan al usuario satisfagan sus expectativas

En definitiva, **el gran potencial** de las cartas de servicios proviene de ser una herramienta muy sencilla en su elaboración, implantación y gestión pero que sin embargo permite la revisión para la mejora. Además suma a esta mejora tanto las aportaciones de los usuarios como las del personal que presta los servicios.



EL PROYECTO

En el proyecto de elaboración y revisión de las cartas de servicios desarrollado por ANIMSA para el Ayuntamiento de Pamplona, se ha dado prioridad no solo el uso como herramienta de comunicación a la ciudadanía sino como herramienta de mejora continua, para aprovechar todo su potencial.

El trabajo desarrollado se resume en:

1. Preparación de metodología, documentación y herramientas de trabajo.

Para su preparación se tuvo en cuenta la documentación y guías ya preparadas por otras instituciones como son AEVAL, INAP y la FEMP, adaptando los contenidos a las necesidades de nuestros clientes.

2. Selección de Servicios.

La Gerencia Municipal junto con las Direcciones de área y los responsables de los servicios, realizó una preselección de servicios candidatos a tener una carta de servicios teniendo diferentes criterios de selección, siendo el principal el mayor interés para los usuarios.

3. Creación de Grupos de Trabajo.

Se crearon grupos de trabajo con el personal directamente implicado en la prestación del servicio, con una triple finalidad: interlocución en el desarrollo del proyecto, implicación en el proyecto y estabilidad en la gestión de la carta. En este último sentido, las cartas son documentos vivos que van variando con las revisiones y que deben tener detrás un equipo que los mantenga y de vida.

4. Formación y concienciación.

Se han desarrollado varias acciones formativas tanto sobre conceptos generales de calidad y mejora como en la elaboración y seguimiento de las cartas de servicios. La formación permite a su vez a crear conciencia de grupo, el trabajo es de todos.

5. Herramientas de mejora continua.

Se proporcionan diferentes herramientas necesarias para aplicar el proceso de mejora continua: fichas de indicadores, modelos de informes de seguimiento, establecimiento de cuadros de mando, acciones correctivas y de mejora. Se aprovecha la herramienta de GESTIÓN DE EXPEDINETES para integrar en la gestión diaria las acciones de mejora y las herramientas de seguimiento. De esta forma se pretende que la mejora continua se vea como una actividad más en el día a día.

6. Acompañamiento inicial en revisión y seguimiento.

Dentro de la fase de revisión y seguimiento de las cartas, se realiza un apoyo al equipo para aprender la dinámica de trabajo. Además y como medida de apalancamiento se establecen auditorías externas al servicio, para revisar tanto el cumplimiento de los objetivos, como los contenidos de la carta y las actuaciones de revisión y seguimiento desarrolladas a lo largo del año.

7. Capacitación para la evaluación.

La fase final comprende la capacitación del personal para poder efectuar las evaluaciones en otros servicios de la misma entidad, con una triple finalidad. Obtener autonomía en la gestión de la carta, favorecer el intercambio de experiencias y aprovechar los recursos invertidos en cada servicio.

La Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

Una reflexión sobre la Mejora Continua y las Cartas de Servicios



RESUMEN

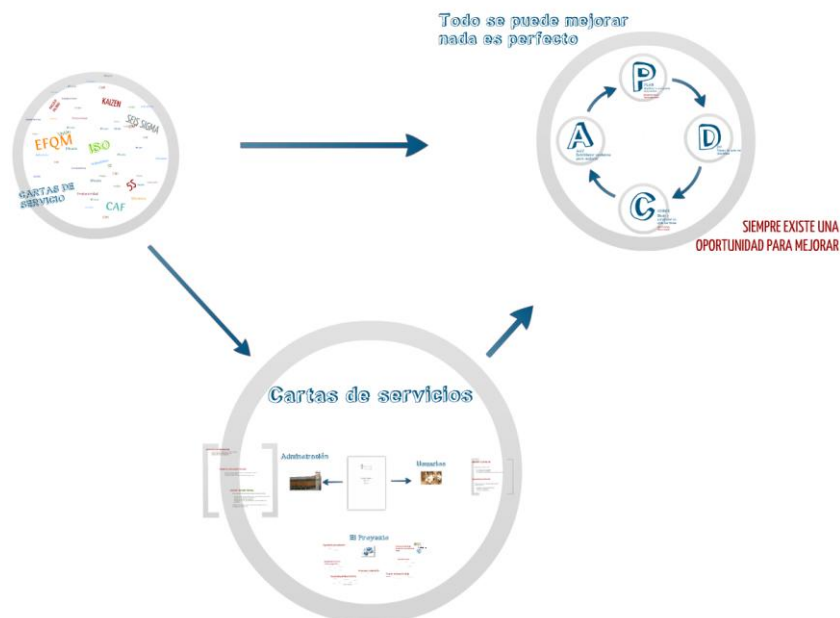
En los últimos años, los diferentes sistemas y modelos de gestión de la calidad implantados en el sector privado, han sufrido una gran evolución y posterior expansión hacia el sector público.

Cada modelo, norma o sistema tiene unas particularidades que le permiten ajustarse en mayor o menor medida a cada organización. Sin embargo, hay un requisito que permanece invariable en todos los sistemas: **la mejora continua**.

SIEMPRE EXISTE UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR

El ciclo **PDCA** de la mejora continua, permite a las organizaciones a través de un planteamiento muy sencillo mejorar en cada servicio prestado, en cada paso que dan.

Entre las diferentes herramientas de calidad, las **Cartas de Servicios** presentan unas características que les hacen ideales para la mejora de los servicios públicos. Son útiles tanto para la ciudadanía, como para el personal que presta el servicio y los órganos directivos. Permiten comunicar, establecer compromisos, gestionar los servicios y evaluar la calidad. En definitiva, mejorar el servicio a la ciudadanía.



MUCHAS GRACIAS

animsa



Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

11:45 La experiencia de Alcobendas en la Planificación Estratégica

D^a. M^a. Concepción Villalón Blesa

Concejal del Área de Gobierno de Administración Municipal del Ayuntamiento de Alcobendas

LA EXPERIENCIA DE ALCOBENDAS EN LA PLANIFICACION ESTRATÉGICA



DISEÑA
ALCOBENDAS

*el futuro que
queremos*



LA CIUDAD Y SU INSTITUCIÓN



LA CIUDAD Y SU INSTITUCIÓN

Ayuntamiento 721

Seromal 361

PSC 370

Emarsa 19

PMD 165

Sogepima 12

PBS 138

Emvialsa 10

1.394 empleados
públicos

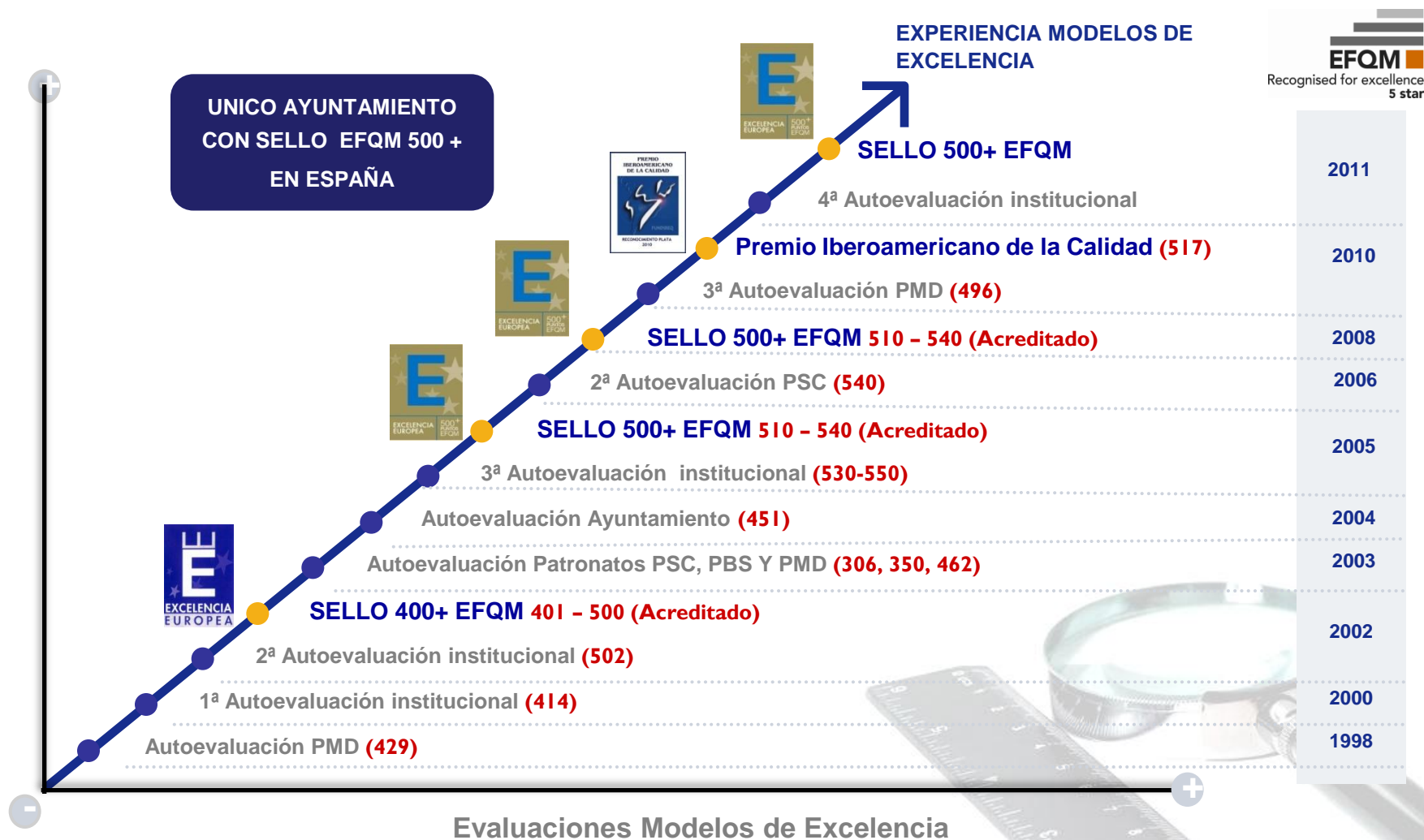
402 trabajadores de
empresas públicas

Presupuesto 2012

188.613.890 euros



EVOLUCIÓN MODELO EFQM



¿POR QUÉ PLANIFICAR?



¿CÓMO?



EL RETO



HERRAMIENTAS ALINEADAS



Plan Estratégico

- Visión
- Líneas Estratégicas
- Objetivos Estratégicos
- Actuaciones



P.D.A

- Objetivos Estratégicos
- Actuaciones



Presupuesto G.P.O.

- Programas
- Actuaciones



Plan de Calidad

- Ejes
- Estrategias
- Actuaciones



Observatorio de la Ciudad

- Estudios percepción
- Análisis políticas públicas



Brújula Económica

- Escenarios Económicos



REVISANDO POLÍTICAS MUNICIPALES



Encuesta sobre necesidades educativas

- Construcción de un nuevo colegio



Encuesta de movilidad

- Incremento de la peatonalización de calles.
- Ampliación de la red de carril bici.



Encuesta seguridad ciudadana.

- Nueva base de la Policía Local.
- Impulso programas preventivos de seguridad.

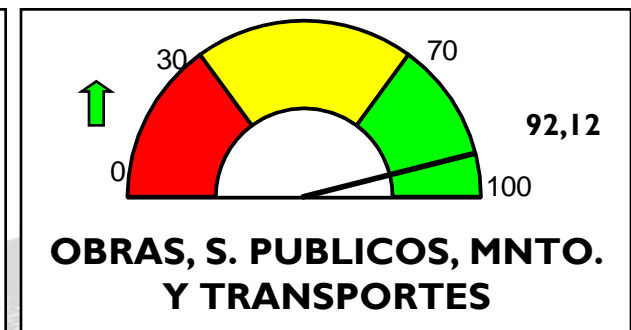
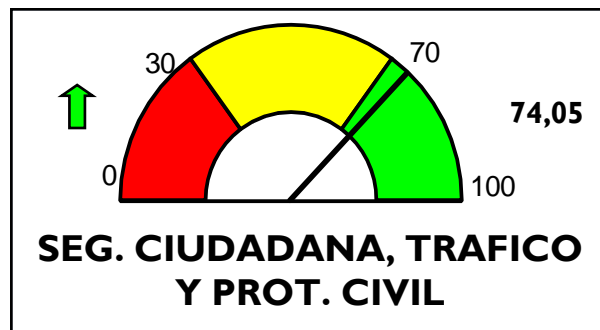
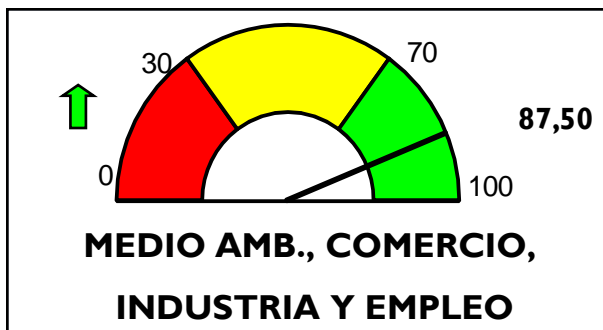
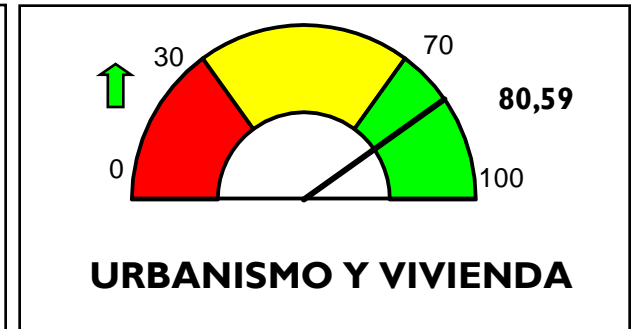
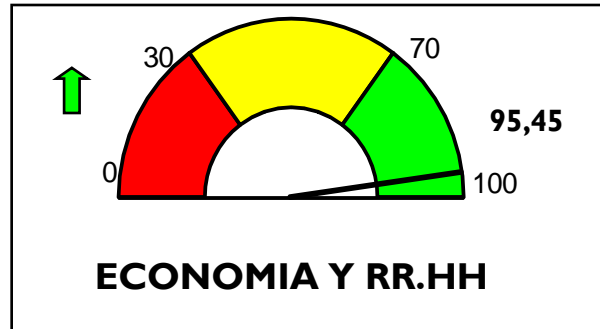
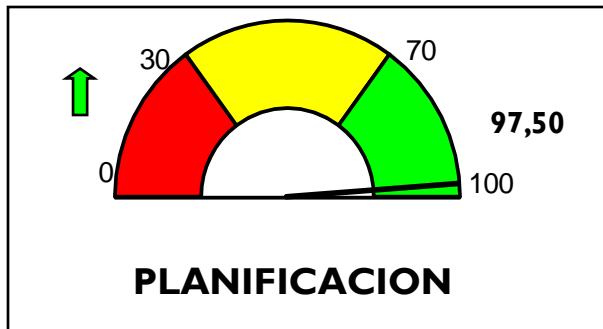


Encuesta Alcobendas ciudad cardiosaludable.

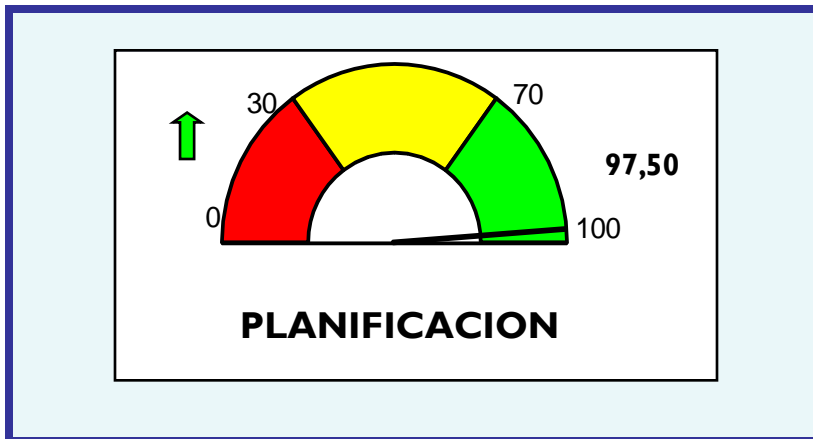
- Desayunos saludables en los colegios.
- Instalación desfibriladores edificios públicos.

INFORMES DEL P.D.A.

Grado de cumplimiento de objetivos por Delegaciones



Objetivos Planificación Resumen



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		8	
FINALIZADOS		7	
NO ASUMIBLES		0	
EN MARCHA	1	EN PLAZO	0
		RETRASADOS	1

Notas:

En febrero 2010 el % de realización era del 68,50%.

Percepción:

Los ciudadanos de Alcobendas valoran con un notable la satisfacción que les produce vivir en su Ciudad (7,72 puntos de media).

Esta actitud también se refleja en la valoración global de la calidad de vida de la Ciudad, que siendo también buena, es unas décimas más baja que la satisfacción de vivir en Alcobendas (7,51 puntos de media).



ALCOBENDAS

Un modelo **de ciudad**





Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

12:30 Compromiso entre el Ayuntamiento de Tudela y la ciudadanía: Plan de Acción Municipal (PAM: 2011-2015)

D^a. Victoria Alcalá Pérez-Fajardo

Técnica de Organización y Calidad del Ayuntamiento de Tudela



Ayuntamiento
de Tudela

Compromiso entre el Ayuntamiento de Tudela y la Ciudadanía: Plan de Acción Municipal (PAM 2011-2015)

Aprobado por JGL, el 16 de julio de 2012



INDICE

- 1. Antecedentes (I, II, III)**
- 2. Punto de Inflexión: ¿ Cómo propiciar el “cambio cualitativo” que Tudela merece? (I, II)**
- 3. Visión de Tudela 2015 ¿Cómo podemos avanzar?**
- 4. Plan de Acción Municipal PAM (I, II,III)**
- 5. Comité Impulsor del PAM.**
- 6. Visión de Tudela 2015 ¿Hacia dónde podemos y queremos avanzar?**
- 7. Trabajo desarrollado: Ejes de desarrollo de Tudela 2015, Ejes y Líneas Estratégicas: definición; Indicadores.**
- 8. Despliegue del PAM: CMI, Observatorio de Competitividad, Sistemática de información a los Grupos de interés**
- 9. Pasos siguientes a corto plazo.**



1. Antecedentes (I)

El Ayuntamiento de Tudela lleva una década demostrando su apuesta por la **CALIDAD** en distintos aspectos:

□ Calidad de los Servicios Municipales:

- 2002- “Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano” (SAC)
- 2003- “Carta de Servicios en el Complejo Deportivo Ciudad de Tudela” (anterior Elola)
- 2009- “Carta de Servicios del Servicio Atención Domiciliaria”



1. Antecedentes (II)

□ Premios Navarros a la Calidad:

- 2009 presentación al III Premio a la Calidad de los Servicios Públicos “ Modernización del proceso de generación de resoluciones en el Ayuntamiento de Tudela”
- 2012 **CONCESIÓN VI Premio a la Calidad de los Servicios Públicos** al Ayuntamiento de Tudela por el trabajo:
“La Gestión de los Avisos, Quejas y Sugerencias en el Ayuntamiento de Tudela”

1. Antecedentes (III)

□ Calidad en la Gestión:

- Octubre 2009 la UNED y el Ayuntamiento de Tudela firmaron el Convenio de colaboración para la creación de la **Cátedra de Gestión de la Calidad UNED “Ciudad de Tudela”** (primera Cátedra nacional de la UNED con sede autonómica).



Beneficios:

- ❖ Proyección de la Ciudad de Tudela a nivel nacional e internacional.
- ❖ Contar con expertos que nos brindan apoyo y asesoramiento en proyectos específicos en pro de la mejora de la gestión municipal.
- ❖ ...



2. Punto de Inflexión: ¿ Cómo propiciar el “cambio cualitativo” que Tudela merece? (I)

□ Calidad en la Gestión:

- Octubre 2010 concesión por la FNE **“Compromiso hacia la Excelencia- 200+”**

En noviembre el Ayuntamiento de Tudela recoge el galardón en el Baluarte asistiendo Concejales de la Corporación, Direcciones de Área, Técnicos/as y personal administrativo del Ayuntamiento de Tudela.

Siendo en la actualidad el único Ayuntamiento Navarro acreditado con este galardón



2. Punto de Inflexión: ¿ Cómo propiciar el “cambio cualitativo” que Tudela merece? (II)

❑ Plan Formativo 2011: “Sensibilización a la Calidad en la gestión municipal”

Cuadro Resumen Plan Formativo "SENSIBILIZACION A LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL"			
ACCIÓN FORMATIVA	COLECTIVO AL QUE SE DIRIGE	CURSO	DIPLOMAS OTORGADO POR:
1. VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE CALIDAD DE GESTION MUNICIPAL	Concejales Nueva Corporación Municipal	Parte Conceptual- Impartida por D. Abelardo Rubio)	Cátedra de Calidad UNED- "Ciudad de Tudela"
		Curso-Taller Práctico- Dinamizado por Técnica Municipal y Subdirector Cátedra de Calidad	
2. SISTEMA DE CALIDAD DE LA GESTION MUNICIPAL	Directores/as y Técnicos/as de las Areas y Centros de Gestión del Ayto. Tudela	Parte Conceptual- Impartida por D. Abelardo Rubio	Servicio de Calidad de Políticas y Servicios Públicos (INAP)
		Curso-Taller Práctico- Dinamizado por Técnica Municipal y Subdirector Cátedra de Calidad	Cátedra de Calidad UNED- "Ciudad de Tudela"
3. HERRAMIENTAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Grupo de Autoevaluación municipal y técnicos de otros servicios de la Admon.	Parte Conceptual- Impartida por D. Angel Minondo	Servicio de Calidad de Políticas y Servicios Públicos (INAP)
		Curso-Taller Práctico- Dinamizado por Técnica Municipal y Subdirector Cátedra de Calidad	Cátedra de Calidad UNED- "Ciudad de Tudela"

Impartido por D. Abelardo Rubio, Consultor de amplia experiencia en la asesoría de Ayuntamientos ; Cátedra de Calidad UNED “Ciudad de Tudela” e INAP

❑ Definición de la Misión del Ayuntamiento de Tudela

Misión del Ayuntamiento*

¿Para que estamos?

Para mejorar la **Calidad de Vida** de la ciudadanía, en función de la edad, género y cultura de cada persona, con el fin de que Tudela sea un lugar idóneo para:



- **VIVIR:** Acceder a infraestructuras, recursos, tecnología y servicios propios, cuidando siempre el patrimonio histórico y los recursos naturales
- **CONVIVIR:** Relacionarse en condiciones de igualdad, convivencia democrática y participativa, facilitando el acceso a la información y a las distintas gestiones públicas que puedan afectar a la calidad vida ciudadana
- **PROSPERAR:** Avanzar en los ámbitos sanitario, educativo, social y económico para generar empleo a través del desarrollo empresarial, comercial y turístico
- **DISFRUTAR:** Disponer de alternativas para disfrutar del ocio y la cultura en una ciudad moderna, atractiva y abierta a su entorno

Para lograrlo el Ayuntamiento debe **gobernar y gestionar** la ciudad con responsabilidad y ética, así como **planificar** su futuro, en sinergia con el Gobierno de Navarra y los agentes sociales y económicos de la Ribera

**Está definida con la participación de la Corporación Municipal, Directores de Área, Técnicos y empleados municipales que participan en equipos de mejora*



3. Visión de Tudela 2015 ¿Cómo podemos avanzar?





4. Plan de Acción Municipal (I)

□ ¿Qué es el PAM?

- Una vez pasadas las elecciones, es el momento de traducir los programas electorales en actuaciones operativas.
- El PAM es el compromiso que el gobierno de la ciudad asume para los 4 años de gobierno.
- El Plan de Actuación Municipal (PAM) es el documento mediante el que el Ayuntamiento de Tudela establece las prioridades de actuación para la legislatura, en el cual detalla las principales actuaciones que se tendrán que realizar o promover para conseguir llegar a los objetivos que se han marcado.
- De este modo, el Equipo de Gobierno del Ayuntamiento, así como las Áreas y unidades administrativas establecen los principales objetivos y actuaciones, que están inspiradas en una voluntad decidida para consolidar el modelo de ciudad que se pretende Tudela 2015.



4. Plan de Acción Municipal(II)

□ *Beneficios a nivel Externo- Grupos de Interés*

- El PAM es el **compromiso político** de los responsables municipales ante los ciudadanos y ciudadanas y grupos de interés.
- A través del PAM el Ayuntamiento da **transparencia** a sus actuaciones, informando a los ciudadanos y al conjunto de agentes de la ciudad (asociaciones, empresas, etc.) qué es lo que prevé hacer como Ayuntamiento.
- Permite que los ciudadanos **conozcan los proyectos de futuro** y, por lo tanto, puedan valorarlos, conocer qué es lo que está haciendo el Ayuntamiento y su grado de evolución.



4. Plan de Acción Municipal (III)

□ *Beneficios a nivel Interno*

- Permite que toda la estructura municipal tenga claro cuáles son los objetivos a lograr y las actuaciones a realizar.
- Gracias a esta priorización, todas las Áreas conocen con detalle qué tendrán que realizar hasta el 2015.
- Y lo que es más importante, en aquellos objetivos en los que están implicados diferentes departamentos, permite que todos trabajen para un mismo objetivo.



Ayuntamiento
de Tudela

5. Comité Impulsor del PAM





6. Visión de Tudela 2015 ¿Hacia dónde queremos y podemos avanzar?

Tudela es un centro neurálgico entre grandes ciudades y comunidades autónomas y un motor de desarrollo en el corredor del eje del Ebro que aporta a Navarra un valor diferenciado.

Por ello queremos que Tudela avance en los próximos cuatro años en:

- **Innovación**, aprendizaje, desarrollo económico, agroalimentario y energético, preservando sus recursos naturales
- **Comunicación**, logística, infraestructuras y tecnologías de la información
- **Proyección externa** nacional e internacional como enclave turístico singular, referente industrial y centro comercial interregional
- **Diversidad** con encuentro entre lo tradicional y lo moderno, lo habitual y lo creativo
- **Integración**, convivencia multicultural y **apoyo social** a las personas más desfavorecidas (formación, educación, garantía social, ...)

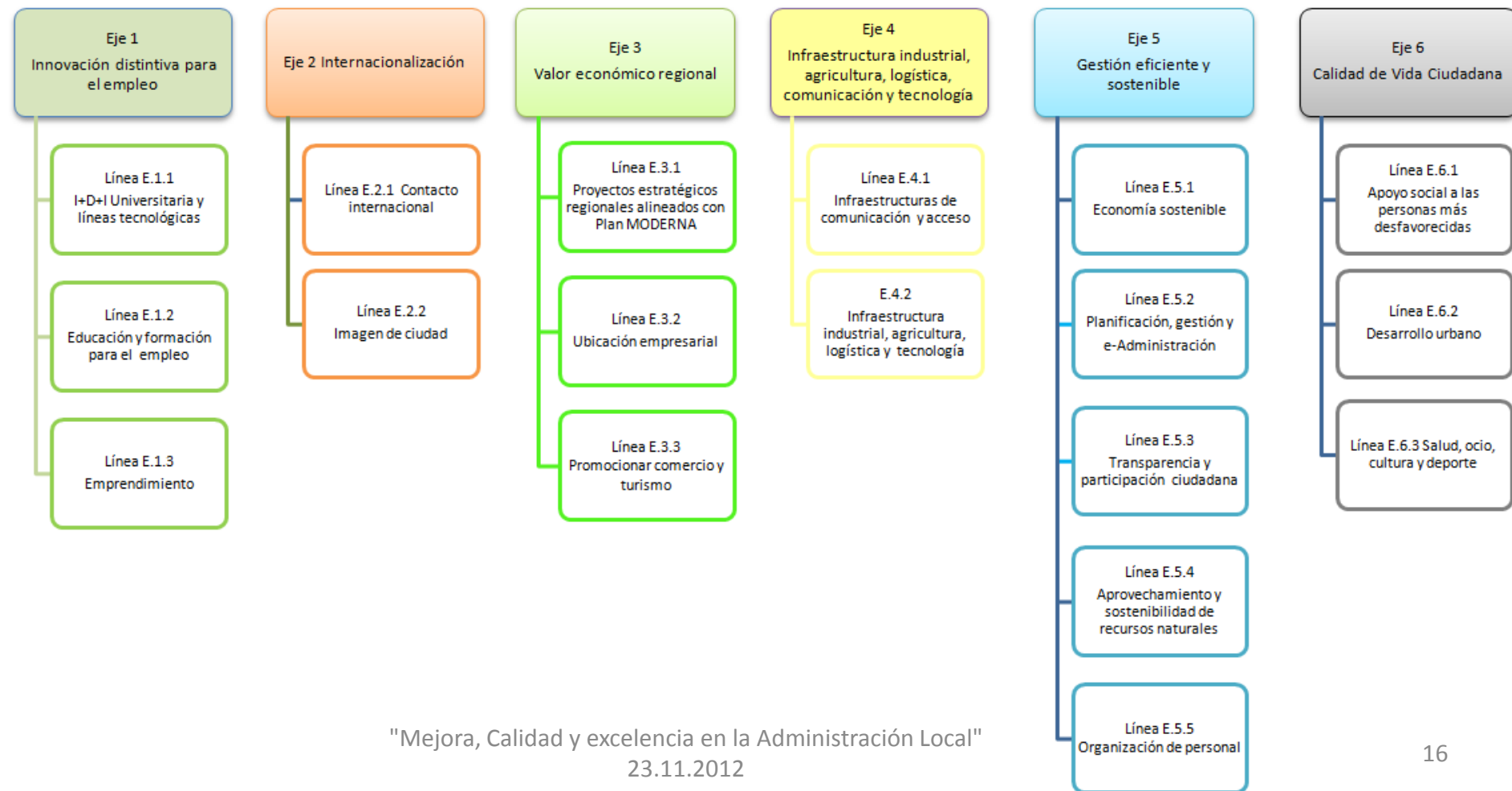
7. Trabajo desarrollado: Ejes de desarrollo de Tudela 2015

¿Hacia dónde orientamos la Visión del Plan de Acción Municipal de Tudela?



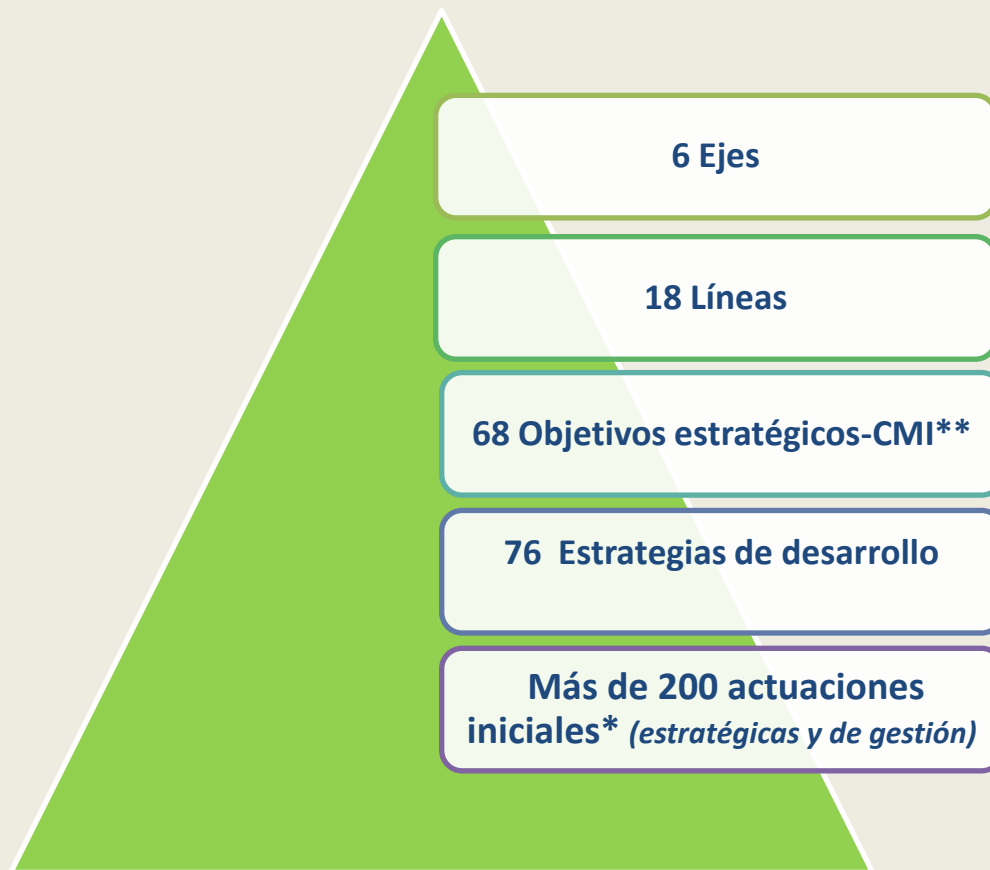
7. Trabajo desarrollado: 18 Líneas de desarrollo de Tudela 2015

Cada Eje contempla varias líneas de desarrollo



7. Trabajo desarrollado: Líneas de desarrollo de Tudela 2015

Cada línea de desarrollo tiene estrategias, objetivos y actuaciones



**Cada año se incorporarán actuaciones y/o revisarán las previstas en función presupuesto.*

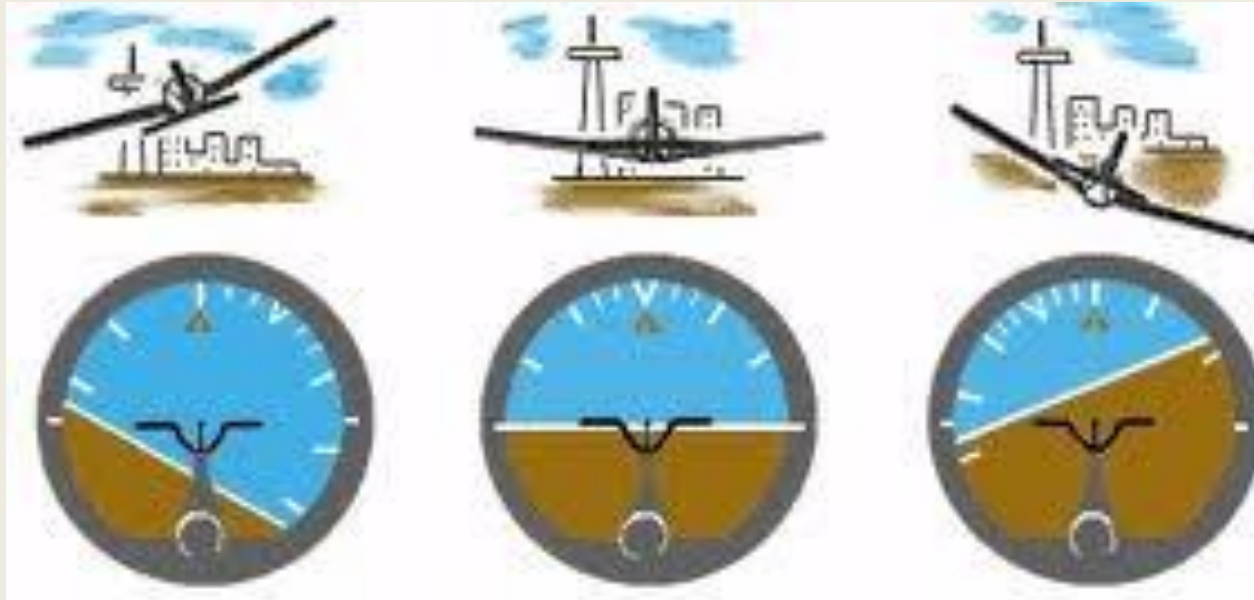
*** Actualmente en fase de revisión por Equipo de Gobierno.*

Indicadores del Plan de Acción municipal

¿Cómo medimos los avances?

Es importante conocer cómo se van logrando los objetivos previstos en cada línea estratégica del PAM para:

- *Tomar decisiones de mejora, en caso de estancamiento de alguna línea*
- *Informar a la ciudadanía sobre la evolución de los resultados*





7. Resultados trabajo realizado

Aprobado en Junta de Gobierno Local del 16.07.2012

- Manual de Planificación Estratégico Municipal.**
- Plan de Acción Municipal**
- Plan Operativo Anual**
- Plan de Gestión Anual**
- Cuadro de Mando Integral (Enfoque)**



8. Despliegue del Plan de Acción Municipal (PAM)

- ❑ **Cuadro de mando Integral:** Validación indicadores estratégicos y establecimiento de metas
- ❑ **Observatorio de Competitividad:** Datos de ciudad que permiten el contraste y comparativa
- ❑ **Sistemática de información a los distintos Grupos de interés** (adecuando contenidos, medios...)



9. Pasos siguientes a corto plazo.

- Mesas de trabajo con MODERNA**
- Generación del Grupo de Contraste Municipal** para ejemplo: CMI, Cuestionario de opinión municipal...
- Plan Estratégico Ciudad (PEC) (Comienzo 2013)**



Muchas gracias por vuestra atención!!!!!!

Victoria Alcalá Pérez-Fajardo
Técnica de Organización y Calidad
Ayuntamiento de Tudela

victoria.alcala@tudela.es



Ayuntamiento de Tudela



“MEJORA, CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL”

23 Noviembre 2012

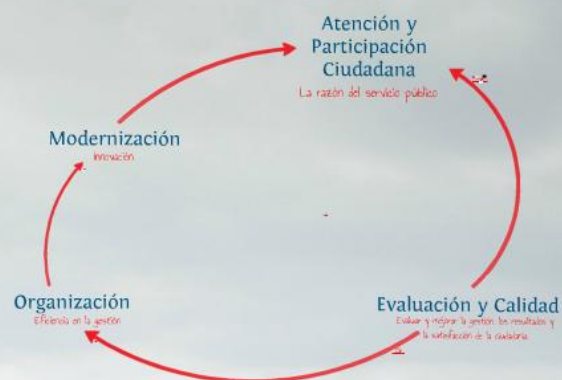
13:15 Un nuevo impulso a la evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

D. Alberto Ecay Pagoto

Director del Servicio de Organización y Modernización
del Gobierno Foral de Navarra

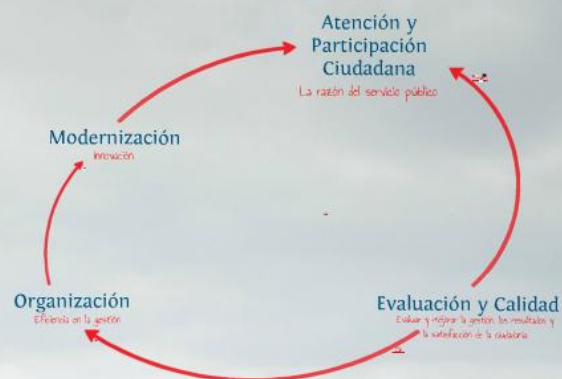
Servicio de Organización y Modernización DG Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías

GOBIERNO DE NAVARRA



Servicio de Organización y Modernización DG Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías

GOBIERNO DE NAVARRA



Atención y Participación Ciudadana

La razón del servicio público

Modernización

Innovación

Organización

Eficiencia en la gestión

Evaluación y Calidad

Evaluar y mejorar la gestión, los resultados y la satisfacción de la ciudadanía



Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno de Navarra

Entidades Locales



Organismos, Empresas y Fundaciones públicas

Algunas claves:



Organización

Eficiencia en la gestión



Análisis organizativos
Estructura Orgánica
Procesos

Simplificación



Modernización

Innovación





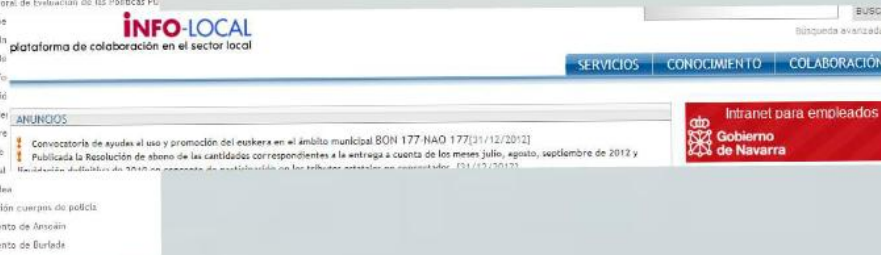
Administración Electrónica

Certificado Digital personal público

Tarjeta Ciudadana




Espacio de colaboración




Interoperabilidad





Atención y Participación Ciudadana



La razón del servicio público

navarra.es

Catálogo de Servicios
Electrónico



Redes Sociales



Oficinas de Atención
Ciudadana



012



Mejora de la gestión pública y
los servicios a la ciudadanía.



Evaluación y Calidad

Evaluar y mejorar la gestión, los resultados y la satisfacción de la ciudadanía



Formar y Capacitar

- Formación
- Recursos metodológicos - web
- Comunicación e intercambio de mejores prácticas

Desarrollar Iniciativas

- Evaluación de la calidad de los servicios públicos
 - Planificación de acciones basadas en evidencias
 - Gestión de recursos
 - Estrategias de gestión y supervisión → Planes de Calidad → Mecanismos de Seguimiento con la ciudadanía
 - Gestión de procesos y sistemas de calidad
- Evaluación de Políticas Públicas
 - Realización de diagnósticos previos a la implementación de políticas
 - Análisis de la calidad de la evaluación

Reconocer y Difundir

- Premio Anual a la Calidad de los Servicios Públicos
- Sistema de reconocimientos al personal de la ACFN
- Registro de Evaluación y Calidad

Impulsar, coordinar, apoyar

Comisión Foral de Evaluación

Formar y Capacitar

- Formación
- Recursos metodológicos - web
- Comunicación e intercambio de mejores prácticas

Desarrollar Iniciativas

- Evaluación de la calidad de los servicios públicos

- Facilitar el camino hacia la excelencia

- Cartas de servicios
 - Sistemas de Quejas y sugerencias
 - Análisis la demanda y Grado de satisfacción
- Planes de Calidad → Acreditación GN
"Compromiso con la Excelencia"

- Evaluación de Políticas Públicas

- Facilitar el diseño de políticas e intervenciones evaluables
 - Avanzar en la cultura de la evaluación

Iniciativas

- Evaluación de la calidad de los servicios públicos

- Facilitar el camino hacia la excelencia

- Cartas de servicios
- Sistemas de Quejas y sugerencias
- Análisis la demanda y Grado de satisfacción

→ Planes de Calidad →

Acreditación GN
"Compromiso con la Excelencia"

- Evaluación de Políticas Públicas

- Facilitar el diseño de políticas e intervenciones evaluables
- Avanzar en la cultura de la evaluación

Reconocer y Difundir

- Premio Anual a la Calidad de los Servicios Públicos
- Sistema de reconocimientos al personal de la ACFN
- Registro de Evaluación y Calidad



Desarrollar Iniciativas

- Evaluación de la calidad de los servicios públicos

- Facilitar el camino hasta la evaluación

- Carta de servicios

- Sistema de datos e información

- Medir la actividad y grado de satisfacción

→ Planes de Calidad →

Analíticas (PI)

→ Compromiso con la Excelencia

- Evaluación de Políticas Públicas

- Facilitar el diseño de políticas e intervenciones evaluables

- Avanzar en la cultura de la evaluación

Impulsar, coordinar, apoyar

Comisión Foral de Evaluación

Una plataforma de colaboración para avanzar en la mejora de la gestión y la atención ciudadana.

