

## FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS AYUNTAMIENTOS Y OTRAS ENTIDADES LOCALES

### “GUÍA DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LAS POLÍTICAS LOCALES DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

A continuación, se expone la ficha de buenas prácticas elaborada con la que se busca recopilar la información necesaria para elaborar el último epígrafe de la futura “Guía de Instrumentos y Herramientas para las Políticas Locales de Transparencia y Participación Ciudadana” de la FEMP y el Gobierno de Aragón. Se tratará con ello, de recopilar una serie de experiencias destacables para seleccionar aquellas que puedan catalogarse como buenas prácticas y que permitan ejemplificar actuaciones en torno al contenido del resto del documento.

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. Título de la experiencia:

Autoevaluación con la herramienta elaborada en la AEVAL sobre Carta de compromisos

2. Nombre de la entidad impulsora (Entidad Local):

Ayuntamiento de Málaga

3. Ámbito de actuación

Todos los departamentos municipales

- Provincia
- Comarca
- Municipio
- Distrito/barrio

4. Fechas de inicio y finalización:

Abril de 2012, actualmente en despliegue.

5. Estado de ejecución:

Inicial

- Avanzada
- Finalizada

6. Datos de la persona de contacto

Nombre: Manuel Serrano Canón

Cargo: Jefe del Servicio de Modernización y Calidad

Contacto (dirección postal, página web, e-mail y/o teléfono): [calidad@malaga.eu](mailto:calidad@malaga.eu)  
951928887

## II. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EXPERIENCIA

### 7. Tipos de experiencia:

- Organización administrativa (participación, transparencia o gobierno abierto)
  - Sistema de gestión de quejas y sugerencias
  - Marco Normativo (normativa local en materia de transparencia y/o participación ciudadana)
  - Portal web de transparencia y/o participación ciudadana
  - Herramientas TICs para la participación ciudadana
  - Proceso participativo para la elaboración de planes o normativa
  - Presupuestos participativos
  - Audiencias y foros
  - Consultas/ referéndum
  - Jurados ciudadanos
  - Órganos de participación (Consejos, Asambleas, Comisiones vecinales, Comités asesores, Coordinadora ciudadana, Observatorio...)
  - Fomento o apoyo del/al asociacionismo
  - Formación en materia de participación ciudadana
- x Otros. ¿Cuáles?: Herramienta de autoevaluación

### 8. Objetivos:

Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la carta de compromisos en la organización, y elaborar planes de mejora.

### 9. Descripción del contexto de actuación:

Se despliega en todo el ayuntamiento, conjuntamente con otros instrumentos globales como EFQM.

## III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA, METODOLOGÍA, RECURSOS Y DIFUSIÓN

### 10. Breve descripción de la experiencia y acciones desarrolladas

Ante el compromiso de llevar a cabo una primera experiencia piloto con esta herramienta, se creó un grupo de proyecto al respecto, se realizó una primera autoevaluación, que se está comprobando su nivel de desarrollo en cada uno de los departamentos municipales.

## 11. Planificación, organización y puesta en marcha:

Aprobada la herramienta de autoevaluación en la Red Interadministrativa de la AEVAL, en el primer trimestre de 2012 se planifica su aplicación en el ayuntamiento de Málaga, insertada dentro del Plan de Calidad.

## 12. Descripción de la metodología (fases de actuación, mapa de actores o participantes, técnicas, instrumentos o herramientas):

El despliegue de esta metodología de autoevaluación se realiza conjuntamente con las actuaciones para llevar a cabo la autoevaluación, a nivel corporativo, con el modelo EFQM, optimizando costes y sinergias.

Fases del proyecto desplegadas junto a EFQM:

1º Aprobación de la aplicación.

2º Creación del grupo de proyecto:

3º Jornada de formación sensibilización

En cuanto a la cronología de implantación y aplicación de la Carta de Compromisos, podemos destacar los siguientes hitos:

13/04/2012: sesión de formación a los consultores del Servicio de Calidad encargados de coordinar los grupos de trabajo y de buscar las principales evidencias.

19/04/2012: primera reunión del Grupo de Proyecto para presentarles el proyecto de Carta de Compromiso y contar con su participación.

20/04/2012: segunda reunión con los consultores del Servicio de Calidad para coordinar la recogida de información y profundizar en cada aspecto a valorar.

24/04/2012: convocatoria de los grupos de trabajo.

25/04/2012: tercera reunión con los consultores para ver las evidencias recopiladas y preparar las reuniones de los grupos de trabajo.

02 y 03/05/2012: celebración durante dos días de las reuniones de los grupos de trabajo.

17/05/2012: reunión final del Grupo de Proyecto para la puesta en común de todas las evidencias, propuestas de puntuación, con objeto de consensuar las puntuaciones y definir el plan de acción.

## 13. Recursos movilizados con la experiencia

Los habituales para el despliegue de los instrumentos del Plan de Calidad (PAC-MIDO).

### 13.1 Recursos económicos

Los planificados para el PAC-MIDO.

### 13.2 Apoyos externos recibidos

Se ha contado con el apoyo de la consultoría habitual del PAC-MIDO en el despliegue por los departamentos.

### 13.3 Recursos humanos (Descripción del personal movilizado en la experiencia)

Además del grupo de proyecto antes descrito, se ha contado con la red de responsables de calidad y los comités de calidad de cada departamento, en su despliegue por cada una de las unidades funcionales.

### 13.4 Recursos materiales (materiales, herramientas TICs, locales o espacios de reunión, etc.)

Los habituales y disponibles para todo el PAC-MIDO.

**14. Descripción de la información difundida** durante el desarrollo de la experiencia (Tipos de información, canales utilizados, alcance de la difusión y conocimiento de la experiencia entre la ciudadanía de la entidad local, etc.)

Los canales habituales en el despliegue del PAC:

- Comunicación de inicio para su VºBº a la Junta de Gobierno Local, aprobación dentro del PAC-MIDO 2012-15.
- Difusión interna dentro del PAC en la Revista de Calidad, el Portal Interno,...
- Sesiones de sensibilización-presentación del proyecto con responsables de calidad de los departamentos.
- La difusión a la ciudadanía no se abordará hasta un mayor despliegue y evaluación de la evolución en, al menos, una bianualidad.

#### IV. RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA

15. **Descripción general de los resultados alcanzados** (Y, en su caso, evaluación de la experiencia, lecciones aprendidas, éxitos o fracasos, claves del éxito, transferibilidad, etc. ):

Los resultados de mejora se analizarán a medio largo plazo, cuando se despliegue en, al menos, dos años.

De entrada la autoevaluación en sí si ha supuesto un buen resultado, fomentando la visión compartida e integral del ayuntamiento y su holding; el ejercicio de autoevaluación inicial y la guía de aspectos a desplegar en cada departamento orienta los ámbitos de mejora a desarrollar en cada unidad.

16. **Número y perfil de los participantes** en la experiencia

En el grupo de proyecto: 14 responsables de gestión y expertos en otros instrumentos de evaluación (p. ej. en EFQM).

Consultores asesores habituales del Plan de Calidad: 7, consultores (dos funcionarios y 5 subcontratados para todo el PAC).

Por cada Unidad (64 departamentos): varía según tamaño de 1 a 10 personas; los responsables de calidad y miembros del comité de calidad del departamento.

17. **Impacto** en la política pública local (sectorial o de transparencia y participación ciudadana)

En general cada uno de los 11 apartados de la carta (el 12 es sobre su mantenimiento) ha favorecido la orientación a buen gobierno y a ciudadanía; muy en especial los apartados sobre Carta de Servicios, Participación Ciudadana y Transparencia.

#### V. CONCLUSIONES

18. Motivos por los que se considera una experiencia **destacable o innovadora**

Es una herramienta diseñada por personal de la Red (de las 3 administraciones), para las 3 administraciones, como su nombre indica, para evaluar el nivel de madurez o desarrollo de cada administración en “sus compromisos para con la ciudadanía”.

19. **Retos** que atender y afrontar en el futuro

Analizar puntos fuertes y débiles (propuestas de mejora) en la propia metodología.

20. Aspectos **transferibles** o replicables a otras entidades locales

Toda la experiencia será transferible.