

Manual de GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

Esther Trujillo Giménez
María José López González
Óscar Álvarez Civantos



Manual de GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

Esther Trujillo Giménez
María José López González
Óscar Álvarez Civantos



© Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración
y Políticas (FIIAPP), 2011
C/Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid
www.fiiapp.org

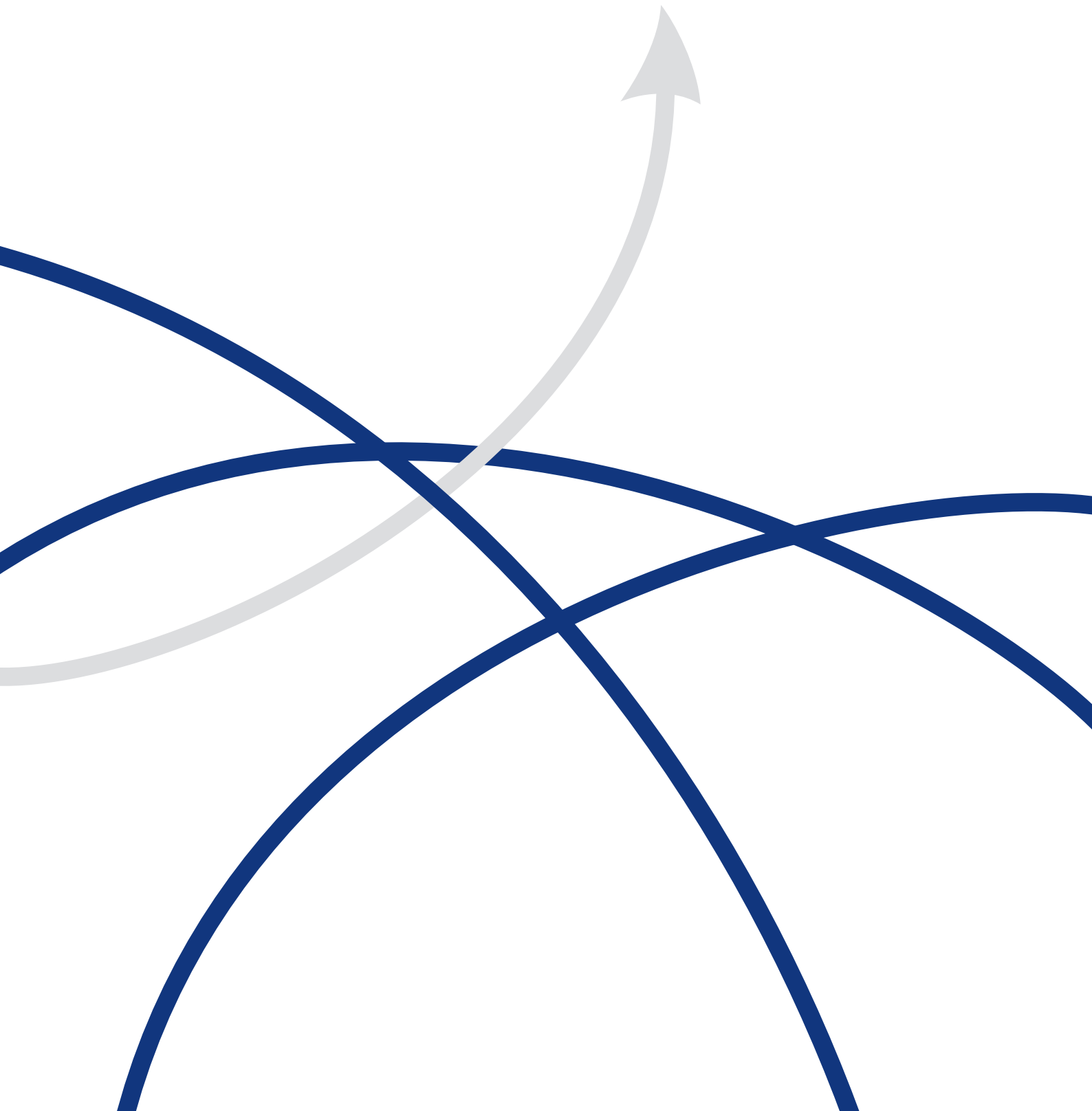
Edición a cargo de CYAN, Proyectos Editoriales, S.A.



ÍNDICE

Preliminares	7
Buen Gobierno y ética	23
Estrategia y gestión	47
Transparencia informativa	69
Infraestructuras	91
Empleo	111
Medio ambiente	129
Sociedad	151
Cadena de suministro	175
Diálogo	189
Inversión Socialmente Responsable	203

Preliminares



Prólogo

Hemos vivido una auténtica “década prodigiosa” de la responsabilidad social, cuyo inicio podemos ubicar en el lanzamiento del Global Compact y los primeros pasos del Global Reporting Initiative, en 1999, así como con la publicación en 2001 del Libro Verde de la Comisión Europea sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En este tiempo se ha producido un intenso debate de ideas que, sin embargo, en el ámbito académico arranca mucho antes. Al menos hace 35 años, cuando Keith Davis expresó su idea de que la empresa tiene una suerte de “contrato moral” con la sociedad, que le “concede legitimidad y poder a la empresa” y que hace que aquellas que “en el largo plazo no usan este poder de una manera que la sociedad considera responsable tienden a perderlo”.

En este tiempo, y pese a la heterogeneidad en las aproximaciones conceptuales, podemos considerar que se ha generado un consenso —académico, habría que añadir— que entiende la responsabilidad social como una nueva cultura de la empresa, como parte de la ética o carácter de la empresa, que incorpora de manera genuina el diálogo con todos los grupos de interés de la empresa para definir su orientación estratégica, en respuesta sincera a los intereses y expectativas de cada uno de ellos.

A estas alturas, el reto de la responsabilidad social no está en su desarrollo teórico. De hecho, creo que buena parte de las novedades que surgen en esta dimensión más académica responden a lo que gráficamente se ha descrito como el afán de “descubrir el agua mojada”. Un afán que ayuda a entender la multiplicidad de términos que siguen surgiendo para referirse a un mismo concepto: responsabilidad social, sostenibilidad, ciudadanía corporativa, creación de valor compartido, etc.

¿Dónde está, entonces, el desafío al que los análisis y la formulación de nuevas propuestas deberían dirigirse? En mi opinión, a que las empresas se preocupen y se ocupen de mejorar sus sistemas de gestión de la responsabilidad social y a la expansión de esta al conjunto de las organizaciones (no solo las empresariales).

No cabe duda de que los avances que se han producido, especialmente en grandes empresas, han sido espectaculares en los últimos años: empresas españolas lideran índices internacionales de sostenibilidad; se realizan memorias siguiendo los protocolos internacionales más exigentes y en no pocos ámbitos las empresas españolas son también referente internacional. Avances que no impiden que siga existiendo un importante debate sobre el comportamiento de las empresas y que pone de manifiesto el aún muy incipiente desarrollo en las Pymes, el frecuente encapsulamiento de la RSE en áreas estancas, la persistencia de la confusión con la filantropía social, los comportamientos incoherentes y contradictorios entre diferentes planos de la RSE y la muy frecuente propaganda corporativa con aspectos muy puntuales de la RSE.

En el ámbito de las carencias, llama la atención la inexistencia de debate sobre la necesidad de extender los comportamientos socialmente responsables a otras esferas, en particular a las Administraciones Públicas y las instituciones académicas y sanitarias.

Este desequilibrio no responde exclusivamente a que la empresa sea la principal protagonista de la innovación, la creación de riqueza y de empleo. Porque es

Prólogo

cierto que, en su desarrollo global y en su implantación cada vez más internacional, la empresa es cada vez más un factor clave de conformación social: del entorno laboral, del entorno económico, del medio ambiente y hasta de las relaciones políticas y sociales. Pero la importancia de la actuación de las Administraciones Públicas es tal, y tan evidente, que no resulta creíble que la falta de estudios y propuestas responda a una idea de falta de relevancia.

Otra razón que puede explicar el incipiente desarrollo de la Gestión Pública Responsable (GPR) puede estar en una visión estrecha que considere que la actuación responsable y la generación de valor compartido con la sociedad es una exigencia exclusiva para las empresas privadas. Una exigencia que sería redundante para las Administraciones Públicas, que tienen en su propia razón de ser gestionar el bien común.

Creo que esta opinión parte de un entendimiento limitado de la responsabilidad social. Porque las Administraciones Públicas, al margen de que tengan como finalidad el bien público, pueden actuar de manera sostenible, en diálogo con sus grupos de interés, o todo lo contrario.

Que el debate sobre la responsabilidad social en las Administraciones sea mucho menor que respecto a las empresas responde a que en torno al tema de la responsabilidad social existen muchos prejuicios. Prejuicios, que como nos decía Einstein pueden ser más difíciles de desintegrar que los átomos. Y ni todas las empresas son malas, ni todas las ONG son buenas, ni todas las Administraciones Públicas son inoperantes.

La extensión de la cultura de la excelencia y la sostenibilidad es necesaria en todos los ámbitos institucionales. Por eso considero tan oportuna la contribución que en el terreno de las Administraciones Públicas realiza este trabajo, que tengo el honor de prologar:

Esta convicción se basa en las buenas prácticas recogidas en el ámbito municipal relativas a los diferentes ámbitos de la responsabilidad social. Unas buenas prácticas que, además de servir de inspiración y aliento a otros actores, dan reconocimiento a quienes han sido pioneros en la introducción de estos criterios en las Administraciones Públicas. Personas que, como todos los abanderados de ideas innovadoras y como la mayoría de las personas que gestionan la responsabilidad social en otros sectores, tuvieron que luchar contra la resistencia al cambio que hay en todas las organizaciones.

Pero, sobre todo, el presente manual hace un esfuerzo de sistematización y desarrollo teórico y práctico de estas buenas prácticas y del conocimiento acumulado en responsabilidad social, para ofrecer un manual de implementación y desarrollo de la Gestión Pública Responsable pensado para todos los niveles de la Administración, aunque con una orientación particular hacia la gestión municipal.

La clave de excelencia que aporta la Gestión Pública Responsable es ante todo la disposición a aprovechar una gran oportunidad, más que la respuesta a la gestión de un riesgo. Porque aunque es bien cierto que la reputación de las ONG o las empresas se ve sometida a un creciente escrutinio público, este no se encuadra

Prólogo

en un marco tan exigente y crítico como el que tiene la acción política y la gestión de las Administraciones Públicas.

Las Administraciones no solo tienen a sus empleados, proveedores o destinatarios de su trabajo dispuestos a realizar una valoración crítica de su actuación. El juego político, la tarea institucionalizada de la oposición y el rol de una prensa especialmente encargada de informar y hacer transparente la acción pública intensifican el escrutinio público y potencian las posibilidades de control y transparencia.

Pero este marco se ha visto desbordado en los últimos meses por una ola de desconfianza y desapego hacia la gestión pública que no ha dejado de extenderse a raíz de la crisis global.

Precisamente por esta razón, más que para prevenir los daños que sobre la reputación institucional puedan tener actuaciones poco responsables, la aplicación adecuada de políticas y prácticas socialmente responsables es clave para activar el enorme potencial de regeneración de la confianza en las instituciones democráticas. Una confianza que es imprescindible restaurar:

Prácticas que, por otra parte, son demandadas por la ciudadanía de manera cada vez más intensa, ya que en tiempos de ajustes del gasto público crecen la exigencia de austeridad, la transparencia y eficiencia de este gasto.

Por otra parte, desde que las Administraciones Públicas exigen a las empresas determinados estándares mínimos de comportamiento social y medioambiental, aumenta la exigencia de que observe rigurosamente los mismos principios y requisitos que pide a terceros. Además, el papel de movimientos globales y organizaciones sociales que están trabajando ya en esta línea es otro importante factor de exigencia.

El manual realiza una contribución muy importante a esta tendencia imparable proponiendo un Modelo de Gestión Pública Responsable (MGPR) que la considera y aborda desde la perspectiva de la acción y no de la mera declaración de intenciones.

Esa acción ha de concretarse en distintos ámbitos: normativo, estratégico, de gestión y de implantación de acciones concretas que lleven aparejados resultados visibles con impactos sobre cada uno de los grupos de interés de las entidades de gobierno. A todo ello apunta el trabajo de investigación realizado.

Siendo la Gestión Pública Responsable una cuestión de acción, este manual trata de recoger algunos ejemplos de políticas públicas que han dado lugar a un resultado satisfactorio que podríamos calificar enmarcado en la Gestión Pública Responsable y que se ofrecen en diferentes bloques: Buen Gobierno y ética, estrategia y gestión, transparencia, infraestructuras, empleo, medio ambiente, sociedad, cadena de suministro, diálogo con los grupos de interés y finalmente una somera visión de la inversión pública responsable desde el punto de vista de la Administración. Todo ello aplicado especialmente en el área local.

Estamos seguros de que existen muchas más prácticas que deberían haber sido recogidas en este manual, pero el tiempo y los recursos siempre obligan a ser

selectivos. Podríamos decir que son todas las que están, pero no están todas las que son.

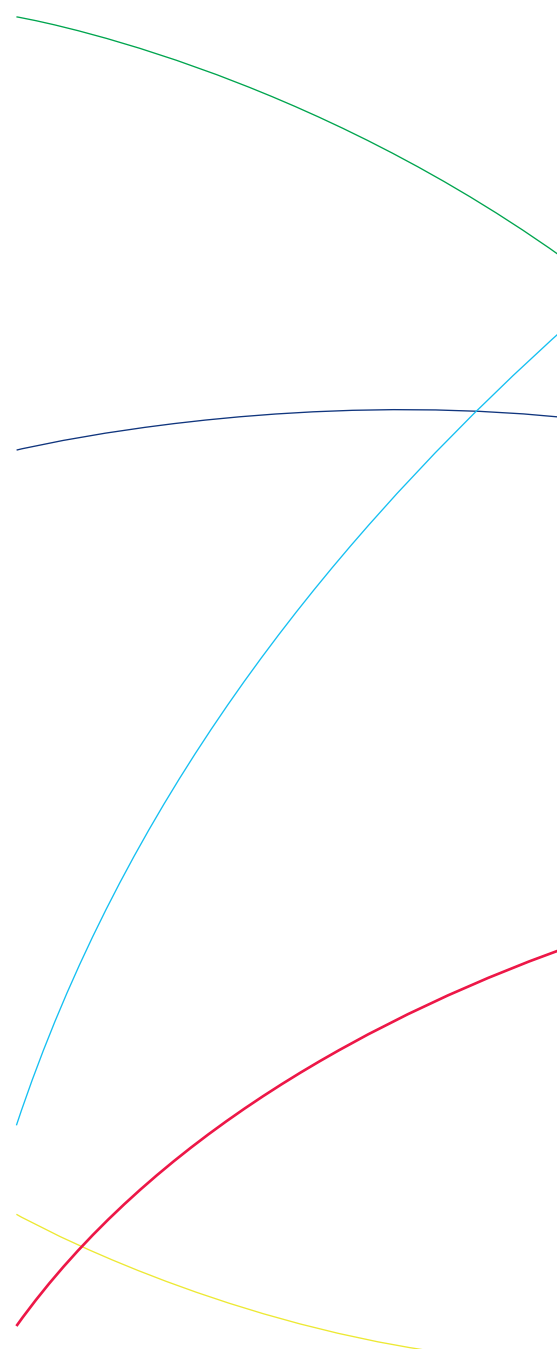
Este es por tanto un primer paso en la promoción de la Gestión Pública Responsable, en modo alguno una estación de llegada. Pero un primer paso con unos antecedentes que lo han hecho posible: el empeño y la determinación de todos los que en su día iniciaron el camino en estos ejemplos concretos.

Ellos y ellas merecen todo el reconocimiento y deben compartir la felicitación que se merecen los autores de este libro y las instituciones que lo han hecho posible.

Ramón Jáuregui Atondo

Ministro de la Presidencia
(noviembre de 2011)

Prólogo



Introducción

Abordando la Gestión Pública Responsable

El presente manual se dirige a las Administraciones Públicas. Está particularmente indicado para entidades de gobierno del ámbito local, regional y estatal, si bien se ha dado especial preponderancia a su enfoque municipal y a los gobiernos locales.

Nuestro principal objetivo es la identificación de prácticas de Buen Gobierno y Responsabilidad Social en la gestión de la Administración, para elaborar un manual ejemplificativo, que valga para fomentar la GPR como respuesta a las demandas de la sociedad que consideran que la Administración ha de ser la primera en dar ejemplo como consecuencia de los siguientes factores:

- La **situación económica** que vive el mundo en general y Europa en particular, pues el conjunto de la ciudadanía se interesa cada vez más en la forma en que se emplea el dinero público.
- El hecho de que algunas Administraciones Públicas estén comenzando a exigir a las empresas determinados estándares mínimos de comportamiento social y medioambiental conducirá a que consecuentemente quede expuesta, debiendo **observar rigurosamente los mismos principios y requisitos que piden a terceros**.
- La existencia de **movimientos globales** que están trabajando ya en esta línea, aunque con enfoques parciales y orientados a parcelas concretas de la GPR.

El manual busca ayudar a alcanzar un Modelo de Gestión Pública Responsable considerando la misma desde la perspectiva de la acción y no de la mera declaración de intenciones. Esa acción ha de concretarse en distintos ámbitos: normativo, estratégico, de gestión y de implantación de acciones concretas que lleven aparejados resultados visibles con impactos sobre cada uno de los grupos de interés de las entidades de gobierno.

Siendo la GPR una cuestión de acción, este manual trata de recoger algunos ejemplos de políticas públicas que han dado lugar a un resultado satisfactorio que podríamos calificar enmarcado en la GPR. Para acotar dicho ámbito y por razones de sistematica, hemos separado los resultados de Gestión Pública Responsable en los siguientes bloques: Buen Gobierno y ética, estrategia y gestión, transparencia, infraestructuras, empleo, medio ambiente, sociedad, cadena de suministro, diálogo con los grupos de interés y finalmente una somera visión de la inversión pública responsable desde el punto de vista de la Administración.

Justificación del manual

Comenzamos este trabajo convencidos de que desde nuestra aportación podíamos contribuir a una legítima aspiración de los ciudadanos: la plena responsabilidad de la Administración Pública. Como miembros de esa ciudadanía, consideramos que nuestra democracia tiene que dar pasos firmes en esa dirección, más allá de colores políticos, dentro del principio de protección del interés general que ha de guiar la actividad de las Administraciones Públicas.

La implantación y extensión del Buen Gobierno y la Responsabilidad Social en el ámbito de las Administraciones Públicas está siendo objeto de gran controversia por

parte de los expertos que disienten en cuanto al contenido que ha de abarcar y en cuanto a la exigibilidad o no de la misma. Para muchos, la responsabilidad social no se ha extendido aún al ámbito de las Administraciones Públicas, ni lo ha hecho con la misma presión y exigencia que para el sector privado, probablemente porque se presupone el ejercicio de la máxima responsabilidad cuando se gestiona lo público. Pero hemos visto que no siempre es así.

Son claros los indicios que la prensa diaria nos aporta en el sentido de que el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social de las Administraciones adolecen de graves defectos de definición, aplicación, medición y comunicación a la sociedad. El bombardeo informativo que traslada la beligerancia de los partidos políticos a la vista y oído de los ciudadanos multiplica nuestra consciencia de dichas carencias de forma exponencial.

La Administración perfecta no existe y no puede ser nuestro rol encontrarla, crearla de la nada. Pero, evidentemente, la Administración puede ser mejorada y desde esa perspectiva el trabajo de integración estratégica del Buen Gobierno y la Responsabilidad Social en la Administración es prioritario, podríamos decir que apremiante. Impactos sociales, medioambientales y económicos están absolutamente vinculados. No se puede alcanzar el éxito económico a largo plazo sin la participación de los otros dos factores. Lo mismo sucede en cuanto a la consecución de los resultados sociales o medioambientales. Requieren para su éxito de la participación de las otras dos parcelas.

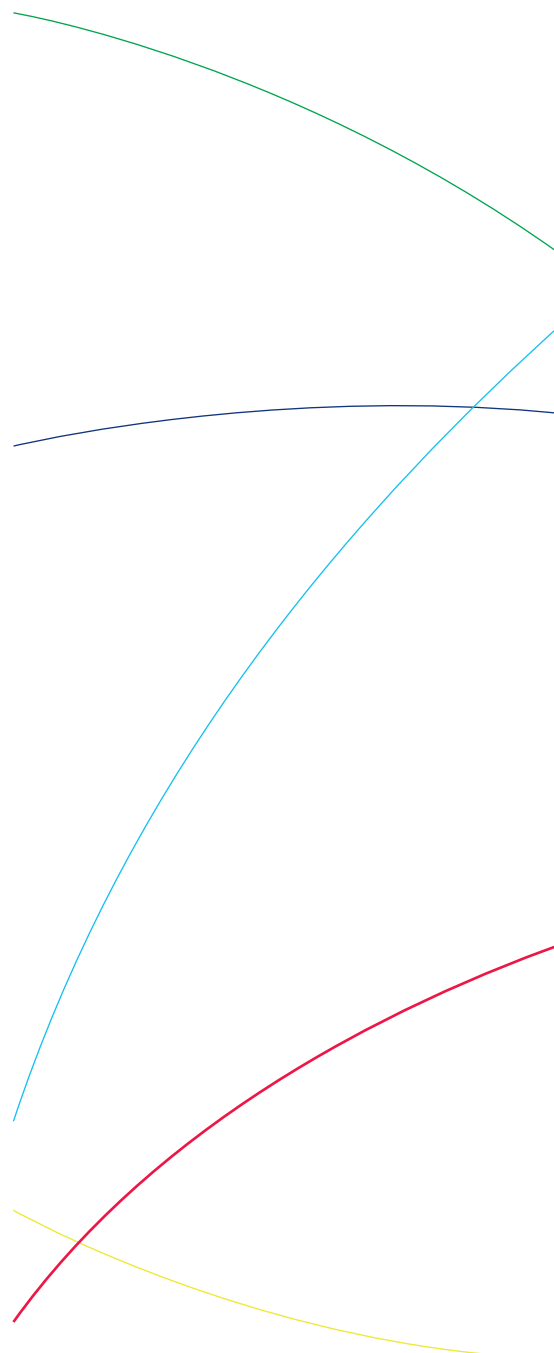
La obtención de impactos positivos no es posible sin la integración de los grupos de interés en la toma de decisiones. Una acción, un acto administrativo, una decisión, produce una multiplicidad de resultados que impactan sobre varios grupos de interés. El interés del ciudadano es poliédrico y unas veces se disfraza de ciudadano-consumidor, otras de ciudadano-empresario, generador de empleo, otras de ciudadano-colaborador con una organización no gubernamental, de ciudadano-empleado, ciudadano-administrado, padre de familia... demasiadas aristas como para considerar que los actos administrativos solo le afectan como ciudadano-administrado, mero receptor de las acciones y omisiones administrativas. Un error demasiado frecuente.

El ciudadano del siglo XXI no es un ciudadano pasivo, sino un ciudadano activo, implicado e informado. Si no lo está pierde el contacto con la política, con las obligaciones y la conciencia cívica, con el sentimiento de pertenencia a un grupo. Ante ese panorama no podemos pretender obtener buenos resultados de gestión si omitimos la consideración de todos los grupos de interés en los que se integra el ciudadano, por mucho que lleguemos a considerarnos unos expertos gestores.

Objeto del Modelo de Gestión Pública Responsable

El Modelo de Gestión Pública Responsable tiene por objeto conseguir la evolución progresiva de las Administraciones Públicas hacia una Gestión Pública Responsable. Para el cumplimiento de dichos fines es esencial el concepto de estado del arte. Este concepto define la situación actual de la aplicación de las normas de Gestión Pública Responsable por parte de la Administración Pública, desde su perspectiva de la realidad práctica, generando umbrales y columnas en las que la Administración se podrá apoyar para progresar hacia este objetivo.

Introducción



Introducción

Uno de los grandes problemas de la Gestión Pública Responsable en la actualidad, como transliteración del contenido de los conceptos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad a la Administración Pública, es la falta de consciencia sobre la distancia existente entre los puntos de partida de la organización y las mejores prácticas vigentes. El camino que dista desde la situación real de la organización a la mejor buena práctica en el sector; en una materia concreta, es en ocasiones intransitable sin el establecimiento de puntos intermedios de apoyo y progreso. La organización debe abordar acciones que den lugar a avances realistas, dejando de lado situaciones utópicas que pretenden pasar de la nada al todo sin solución de continuidad. La Gestión Pública Responsable es un camino de progreso y como tal de avances razonables y firmes que han de permitir alcanzar resultados de forma planificada. Para llegar a las mejores prácticas, las organizaciones han efectuado un recorrido, amparado por políticas públicas cuya definición y posterior ejecución han sido la clave de la travesía concluida con los resultados. La buena práctica no es más que la cúspide de una política pública secundada por una acción o por un conjunto de acciones. Pueden existir buenas prácticas resultado del azar o de una acción esporádica y no planificada, pero aún en ese caso, detrás habrá existido una decisión y una manera de hacer las cosas, origen de la consecución del resultado.

La formulación del Modelo de Gestión Pública Responsable es una formulación positivista, que tiene por objeto conseguir que las organizaciones avancen paso a paso, con hitos claros en su camino. Se establecen un conjunto de políticas y actuaciones públicas cuyo nexo de unión es haber funcionado en supuestos reales llevados a cabo por Administraciones Públicas nacionales e internacionales. Este conjunto de buenas prácticas son trasladadas a un conjunto de objetivos, redactados a modo de indicadores, cuya finalidad es servir de guía a cualquier entidad pública, para que de forma interna se marque unos hitos de progreso que a medio y largo plazo consigan dotar a su gestión de un marcado carácter responsable.

Aún cuando podamos hablar de Modelo de Gestión Pública Responsable, en sentido figurado, el mismo no tiene un objetivo certificable ni verificable y es simplemente una herramienta de autodiagnóstico y de guía puesta a disposición de las Administraciones y, muy en particular, de los municipios.

Lo que aquí mostramos no constituye más que el pórtico de ese Modelo de Gestión Pública Responsable, que desde este mismo instante trataremos de acercar a la Administración Pública.

Proceso de elaboración

En febrero de 2011, la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) y un grupo de expertos en el ámbito de la Responsabilidad Social y la gestión de las organizaciones deciden abordar la creación de un Modelo Marco de Gestión Pública Responsable. El grupo de expertos ha estado compuesto por los siguientes integrantes:

- Esther Trujillo Giménez, diplomada en Relaciones Públicas y Traducción e Interpretación, con diez años de experiencia en gestión de la Responsabilidad Social en empresas multinacionales, ha liderado proyectos sociales y medioambientales de carácter internacional. Realiza colaboraciones docentes en varias escuelas de

negocio y universidades y es miembro del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas y de otras iniciativas nacionales e internacionales. Ha publicado numerosos artículos sobre la materia.

- María José López González, abogada, experta en Derecho deportivo y especialista en Responsabilidad Social Empresarial. Es miembro de la Comisión Jurídica del Comité Olímpico Español y del Comité de la Marca Sostenibilidad Siderúrgica. Anteriormente ha sido directora general del gabinete de la ministra de Vivienda (2004-2007), responsable del Departamento de Relaciones con las Cortes del Ministerio de Vivienda y miembro de la Comisión Ejecutiva de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía.
- Óscar Álvarez Civantos, abogado y empresario, experto en Responsabilidad Social Corporativa y modelos de gestión de las organizaciones, con experiencia en proyectos de Responsabilidad Social, tecnológicos y de gestión de riesgo en más de cuarenta países y autor de las obras *Mercado sostenible* y *Responsabilidad Social* y *Las claves del Buen Gobierno en la Administración Pública*, entre otros.

Para alcanzar los resultados contemplados en el presente manual, la Comisión de Trabajo llevó a cabo las siguientes actividades:

- Definición estratégica del manual y de su marco conceptual.
- Análisis de los principales estándares, políticas e indicadores de Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) existentes en el ámbito nacional e internacional, de aplicación directa o extrapolables a la Administración Pública, desde estándares de RSC a normas certificables, pasando por leyes y reglamentos sobre la temática seleccionada.
- Extracción de los principales indicadores aplicables a las Administraciones Públicas, incluyendo aquellos que versan sobre una misma materia pero presentan matices de contenido diferenciales, selección que ha incluido alrededor de 1.000 indicadores.
- Selección de los principales temas de GPR y definición de los indicadores que presentan una mayor relevancia y materialidad para el MGPR. Entre ellos se integran todas las perspectivas de la responsabilidad: la económica, la social y la medioambiental.
- Análisis jurídico internacional, contrastando las buenas prácticas existentes en GPR, que configuran el estado del arte en la materia. Este análisis incluye la forma en la que se han adoptado las políticas públicas que han dado lugar a resultados sostenibles o socialmente responsable en los cinco continentes.

Fruto de dichos trabajos es la siguiente tabla Modelo Marco de la Gestión Pública Responsable:

Introducción

Buen Gobierno y ética	POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS, LABORAL Y DDHH. La organización cuenta con políticas y/o códigos que regulan el cumplimiento de los siguientes aspectos: DD HH, trabajo infantil, igualdad, diversidad, seguridad y salud laborales, sindicación y negociación colectiva, cumplimiento de los derechos de los trabajadores, participación de los empleados en las decisiones de la organización. Código que enfoca la RS de la misma.	Estrategia y gestión	GESTIÓN DEL LIDERAZGO. La organización cuenta con perfiles directivos adecuados a los cargos a ejercer. Su formación y experiencia son apropiadas a sus funciones.
Buen Gobierno y ética	POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS, BUEN GOBIERNO. La organización tiene establecidas políticas de Buen Gobierno, frente a la corrupción y el soborno y a la influencia de los lobbies para evitar prácticas ilegales y delictivas de altos cargos, directivos y miembros de la organización.	Estrategia y gestión	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN. La organización gestiona la innovación como elemento de mejora en la prestación de servicios al ciudadano y desarrollo local.
Buen Gobierno y ética	POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS, MEDIO AMBIENTE. La organización ha desarrollado políticas y/o códigos de protección medioambiental y contribución al desarrollo sostenible.	Estrategia y gestión	SISTEMAS DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA. La organización cuenta con una estrategia bien definida y con KPI's adecuados para medir los resultados de su actividad.
Buen Gobierno y ética	ADECUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y CÓDIGOS A LAS NORMATIVAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES. El contenido de los códigos y políticas se ajusta a las recomendaciones y disposiciones de las principales normas internacionales en la materia: OIT, OCDE, UE, BID, Global Compact, Declaración de Río, Convención sobre Diversidad Biológica, Agenda 21...	Estrategia y gestión	GESTIÓN ECONÓMICA. La organización cuenta con sistemas de medición de su performance económica, que le permiten medir su rendimiento y adoptar medidas correctivas y de mejora de su actividad. Integra la gestión de riesgos en sus análisis económicos.
Buen Gobierno y ética	ADECUACIÓN DE LAS REGULACIONES Y NORMATIVAS AL INTERÉS GENERAL. Las iniciativas normativas (tengan el carácter que tengan, constituyan desarrollos o regulaciones obligatorias o voluntarias) están justificadas por el interés general.	Estrategia y gestión	GESTIÓN ECONÓMICA. RECAUDACIÓN, SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA. La organización obtiene sus recursos económicos de forma estable, procedente de su propia actividad. Establece planes de obtención de recursos coherentes con su naturaleza y con el cumplimiento de las normas legales que le son de aplicación.
Buen Gobierno y ética	ÓRGANOS DE GPR, APLICACIÓN, MONITORIZACIÓN Y CONTROL DE LAS POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE LA ORGANIZACIÓN. Dentro de los procedimientos de Gestión Pública Responsable existe un órgano interno en la organización encargado de promover y gestionar cuantas cuestiones surjan en la materia. Este órgano se podría denominar Comité de Buen Gobierno y Ética o bien de Gestión Pública Responsable.	Estrategia y gestión	GESTIÓN ECONÓMICA. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y RR HH. La organización cuenta con una estructura organizativa adecuada para la cobertura de sus competencias y ajustada a la capacidad económica del servicio. Existe una planificación estratégica de los RR HH.
Buen Gobierno y ética	SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN INTERNA. La organización cuenta con un programa de formación sobre Buen Gobierno, aspectos sociales, sostenibilidad económica y/o medio ambiente, dirigido a todos los miembros de la organización. Los empleados conocen las normas internas y las aplican.	Estrategia y gestión	SELECCIÓN DE SERVICIOS. Los servicios prestados por la organización son los legalmente atribuidos y aquellos fruto de un análisis y planificación de las necesidades de los receptores de su actividad.
Buen Gobierno y ética	EVALUACIÓN CONTINUA DE LA GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE. La organización lleva a cabo una evaluación continua de las prácticas de sus empleados, altos cargos y directivos en materia de cumplimiento de las políticas internas de la GPR.	Estrategia y gestión	CALIDAD DE LOS SERVICIOS. Existe un sistema de calidad de los servicios, dirigido a medir y mejorar de forma continua la calidad de los mismos.
Buen Gobierno y ética	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA. La organización aprueba el presupuesto en tiempo y forma legales. El presupuesto es el fruto del consenso de los integrantes de su órgano de gobierno y se ajusta a las necesidades de la entidad y de los ciudadanos.	Estrategia y gestión	EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. La organización presta sus servicios de manera eficiente y eficaz.
Buen Gobierno y ética	INDEPENDENCIA EN EL CONTROL Y REVISIÓN INTERNA. La organización cuenta con un comité de auditoría independiente orgánica y funcionalmente del resto de la entidad.	Estrategia y gestión	COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE CON LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD. Las materias de Gestión Pública Responsable se gestionan de una manera estratégica e integrada con la propia estrategia de gestión de la entidad. La organización cuenta con procedimientos y sistemas de gestión y mecanismos de evaluación del cumplimiento de sus objetivos estratégicos en cada una de sus parcelas.
Buen Gobierno y ética	INDEPENDENCIA EN EL CONTROL DE LA ACTIVIDAD Y REVISIÓN EXTERNOS. Los datos de actividad y aplicación de las políticas laborales, de ética, Buen Gobierno y medio ambiente son sometidos a revisiones y evaluaciones externas del GPR.	Estrategia y gestión	DESARROLLO TECNOLÓGICO. La organización cuenta con un desarrollo tecnológico adecuado al del país o región en el que desarrolla su actividad y apropiado para el correcto desempeño de sus funciones.
Buen Gobierno y ética	GESTIÓN DEL RIESGO. La organización cuenta con un plan de gestión de crisis y contingencias sobre su actividad.	Estrategia y gestión	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES. La organización vela por la seguridad de la información y privacidad de los datos de los ciudadanos.

Transparencia informativa	PROCESO DE COMUNICACIÓN. La organización mantiene un proceso de comunicación estructurado y documentado, enclavado dentro de su actividad.	Infraestructuras	SEGURIDAD CIUDADANA. La organización tiene la dotación adecuada para mantener la seguridad ciudadana y control y gestión del tráfico y del cumplimiento de las regulaciones locales.
Transparencia informativa	CANALES DE INFORMACIÓN. La organización cuenta con canales de información apropiados para dotar de una información veraz y puntual a los ciudadanos.	Infraestructuras	PLANIFICACIÓN ACORDE A LA DOTACIÓN ECONÓMICA. La organización lleva a cabo el reparto y priorización de fondos entre las varias categorías de infraestructuras existentes en función de las necesidades de la población y disponibilidad económica.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN SOBRE ALTOS CARGOS Y EMPLEADOS. La organización provee a los ciudadanos con información actualizada y completa sobre sus altos cargos y miembros.	Infraestructuras	TRÁFICO TRANSPORTE / MOVILIDAD. La organización gestiona de forma adecuada el número de habitantes y la movilidad urbana. Los ciudadanos cuentan con medios de transporte a su servicio, que les permiten desarrollar su actividad diaria.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL. La organización provee información actualizada y completa sobre su estructura organizativa y funcional y sobre la estrategia definida para cada área, departamento o ente autónomo adscrito a la misma.	Infraestructuras	EL MUNICIPIO PROVEE EL ABASTO DE ARTÍCULOS BÁSICOS. La organización garantiza el abasto de productos básicos a los ciudadanos.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN SOBRE NORMAS Y REGULACIONES. La organización publica tanto las normas y regulaciones que afectan a sus administrados como las normas internas dirigidas a su actividad y empleados.	Infraestructuras	ACCESIBILIDAD. La organización vela por la accesibilidad de los edificios públicos, transporte, urbanismo e información.
Transparencia informativa	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. La organización facilita los trámites administrativos al ciudadano sujeto pasivo de su actividad, poniendo a su disposición los medios y canales más efectivos (existentes en el estado de la técnica).	Infraestructuras	INFRAESTRUCTURAS CIVILES. La organización garantiza el acceso a centros de salud y hospitales e infraestructuras médicas, escuelas, guarderías, bibliotecas o centros comunitarios adecuados a la población del municipio.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. La organización suministra información puntual sobre las formas de participación ciudadana.	Infraestructuras	TELECOMUNICACIONES. SERVICIO UNIVERSAL. Facilita el desarrollo de infraestructuras de comunicaciones o efectúa por sí misma dicho desarrollo con el objeto de que todos sus ciudadanos tengan acceso a las telecomunicaciones.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN ECONÓMICA. La organización publica información veraz y puntual sobre sus cuentas y resultados de gestión financiera.	Infraestructuras	SERVICIOS PÚBLICOS. ALUMBRADO PÚBLICO. La organización mantiene sistemas de alumbrado eficientes en términos económicos de gasto y suficientes para iluminar áreas públicas en horas de tránsito.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN SOBRE PROCESOS DE CONTRATACIÓN. La organización suministra información precisa sobre los procesos de contratación pública y sobre la ejecución de los contratos públicos.	Infraestructuras	PLANIFICACIÓN URBANA SOSTENIBLE. La organización desarrolla una eficaz ordenación urbana y tiene por objetivo alcanzar el mayor grado de cohesión social posible.
Transparencia informativa	INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD O GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE. La organización publica información no financiera.	Infraestructuras	TURISMO. La organización promociona su oferta turística y orienta su crecimiento hacia el turismo sostenible o ecoturismo.
Transparencia informativa	MONITORIZACIÓN DE LA GPR POR LA SOCIEDAD CIVIL. La organización somete su actividad y comunicación de la GPR al escrutinio de la sociedad civil.	Infraestructuras	REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS EN ZONAS URBANAS. CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO ARTÍSTICO. La organización vela por el buen estado de los edificios de su territorio. La organización conserva el patrimonio artístico existente en su ámbito territorial y lo valoriza promocionando su disfrute por los ciudadanos del municipio y proyección exterior como fuente de captación de visitantes.
Transparencia informativa	REVISIÓN EXTERNA DE LA GPR Y DE LA VERACIDAD DE LAS INFORMACIONES SUMINISTRADAS SOBRE LA MISMA. La organización somete las informaciones sobre su GPR a revisión externa e independiente.	Infraestructuras	HIGIENE, LIMPIEZA E IMAGEN DEL MUNICIPIO. La organización lleva a cabo acciones dirigidas a la conservación y mejora de la imagen del municipio.

Empleo	FOMENTO DEL EMPLEO INDEFINIDO. La organización fomenta la estabilidad laboral dentro de su plantilla y las prácticas de empleo indefinido en el empleo público.	Medio ambiente	EDUCACIÓN AMBIENTAL. La organización está comprometida y fomenta la educación medioambiental de sus empleados y de los ciudadanos del municipio.
Empleo	CREACIÓN DE EMPLEO EN LA COMUNIDAD LOCAL. La organización es motor de creación de empleo directo e indirecto en el ámbito territorial de la comunidad local donde se integra.	Medio ambiente	EFICIENCIA ENERGÉTICA. La organización controla su consumo energético y adopta medidas de eficiencia energética destinadas a reducirlo.
Empleo	SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. La organización garantiza que el desempeño de sus funciones por parte de los empleados públicos se desenvuelve en condiciones de seguridad y salud adecuadas actuando sobre los riesgos asociados a su actividad.	Medio ambiente	CAMBIO CLIMÁTICO / REDUCCIÓN DE EMISIONES: PERSPECTIVA INTERNA. La organización tiene activo un compromiso frente al cambio climático, fomenta el uso de energías limpias y tiene como objetivo alcanzar un balance interno en el uso de energías, sostenible económica y medioambientalmente.
Empleo	ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES. La organización cumple de manera estricta con los derechos laborales de los trabajadores (salario, S.S., horas ordinarias y extraordinarias, edad mínima, trabajo voluntario...).	Medio ambiente	CAMBIO CLIMÁTICO / MOVILIDAD SOSTENIBLE: PERSPECTIVA EXTERNA. Fomenta el uso de los medios de transporte más respetuosos con el medio ambiente, así como la incorporación de medios de transporte no contaminantes. Fomenta la reducción de las emisiones de CO ₂ por parte de los ciudadanos y empresas de su territorio.
Empleo	IGUALDAD, NO DISCRIMINACIÓN Y DIVERSIDAD. La organización aplica criterios de no discriminación e igualdad en las relaciones con sus empleados públicos.	Medio ambiente	CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA. La organización establece iniciativas de consumo sostenible del agua.
Empleo	INTEGRACIÓN DE PERSONAL CON MINUSVALÍA. La organización integra en su plantilla personas con minusvalía y adapta sus instalaciones para que sean accesibles a los mismos.	Medio ambiente	SUMINISTRO, SANEAMIENTO Y CALIDAD DEL AGUA. La organización gestiona los recursos hídricos de su territorio de una forma sostenible.
Empleo	CONCILIACIÓN DEVIDA LABORAL Y FAMILIAR. La organización aplica beneficios sociales a sus miembros, más allá de sus obligaciones legales.	Medio ambiente	CICLO DE VIDA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y MATERIAS PRIMAS. La organización gestiona los recursos naturales y, en particular, las materias primas de manera sostenible. El acopio o utilización como insumos necesarios para la prestación de servicios o fabricación de productos por las empresas públicas se hace basándose en criterios de sostenibilidad.
Empleo	DERECHO DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA. La organización garantiza la libertad de asociación y negociación colectiva a sus empleados públicos.	Medio ambiente	GESTIÓN DE LOS RESIDUOS. La organización gestiona de una manera adecuada sus residuos y los generados dentro de su territorio.
Empleo	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. La organización evalúa el desempeño de sus empleados y vincula al mismo en todo o en parte la retribución y actividad de los mismos.	Medio ambiente	GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD. La organización tiene en marcha programas e iniciativas de protección y mejora de la biodiversidad.
Empleo	FORMACIÓN. La organización vela por la capacitación de sus miembros, estableciendo programas de formación adecuados a las capacidades de los mismos y apropiados para su desarrollo profesional y personal.	Medio ambiente	CALIDAD DEL AIRE Y DEL TERRENO. SALUD Y SEGURIDAD AMBIENTALES. La organización garantiza la calidad del aire, suelos y acuíferos del municipio. Mantiene controles sobre productos y servicios para el control y retirada de aquellos que suponen una amenaza para la salud.
Empleo	MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL. La organización consigue que sus empleados se sientan motivados con su actividad e identificados con su entidad. Para ello establece evaluaciones periódicas del clima laboral.	Medio ambiente	COLABORACIÓN CON ENTIDADES QUE PROMUEVEN LA PROTECCIÓN AMBIENTAL. La organización mantiene una colaboración activa con entidades que promueven la protección ambiental.
Empleo	PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LAS DECISIONES DE LA ORGANIZACIÓN. La organización permite a los empleados una participación activa en sus decisiones institucionales y de gestión.	Medio ambiente	COORDINACIÓN CON ENTIDADES REGIONALES Y NACIONALES PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. La organización colabora y participa en proyectos de protección medioambiental gestionados de forma conjunta con otras entidades municipales, regionales o nacionales.

Sociedad	COMPROMISO Y APOYO A LOS DERECHOS HUMANOS. La organización vela por el cumplimiento de los DD HH dentro y fuera de su ámbito de actividad, tanto dentro de su propia estructura como frente a aquellas organizaciones sobre las que ejerce una influencia directa o indirecta.	Cadena de suministro	INTEGRIDAD DE LAS COMPRAS PÚBLICAS. La organización ha realizado un análisis de riesgos relacionado con sus procesos de compra y clasifica los concursos públicos en función de su nivel de riesgo por materia, cuantía o impacto social.
Sociedad	ESTRATEGIA DE ACCIÓN SOCIAL. La organización cuenta con una estrategia de acción social que se materializa anualmente en el desarrollo de acciones filantrópicas.	Cadena de suministro	EXTENSIÓN DE LAS POLÍTICAS LABORALES Y DE DD HH A LA CADENA DE SUMINISTRO. La organización mantiene procedimientos y/o sistemas para extender sus principios en materia laboral y de DD HH a su cadena de suministro.
Sociedad	DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL. La organización fomenta y promueve el desarrollo económico de la comunidad local.	Cadena de suministro	EXTENSIÓN DE LAS POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES A LA CADENA DE SUMINISTRO. La organización establece requerimientos de protección ambiental, estándares y guías de cumplimiento para los proveedores.
Sociedad	OBJETIVOS TRANSVERSALES DE IMPACTO SOCIAL. La organización tiene establecidos una serie de objetivos transversales de impacto social. Entre ellos, son destacables la erradicación del analfabetismo, la calidad de vida de la tercera edad, la igualdad de género, la protección de los colectivos más desfavorecidos, el liderazgo juvenil, la prevención e integración de toxicómanos...	Cadena de suministro	ADAPTACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PLIEGOS Y CONTRATOS PÚBLICOS A LA EXTENSIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES A LA CADENA DE SUMINISTRO. La organización ha analizado el contenido prestacional y tipología de sus contratos públicos y ha adaptado sus pliegos de contratación incluyendo cláusulas de RSE dentro de sus especificaciones técnicas.
Sociedad	SALUD, PREVENCIÓN Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR. La organización vela por la salud y seguridad del municipio y protección del ciudadano y del consumidor.	Cadena de suministro	ADAPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS PÚBLICOS A LA EXTENSIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES A LA CADENA DE SUMINISTRO. La organización hace que los contratos públicos incluyan cláusulas sociales o medioambientales como criterios de ejecución. El responsable del contrato, cuenta con el apoyo técnico adecuado para corroborar su cumplimiento en cada uno de los hitos establecidos contractualmente.
Sociedad	DESARROLLO URBANO Y SOSTENIBLE. La organización vela y promueve construcción de viviendas en su entorno urbano en condiciones que permitan el acceso a los ciudadanos de todas las clases sociales.	Cadena de suministro	RESERVA DE CONTRATOS PÚBLICOS A COLECTIVOS MÁS DESFAVORECIDOS. La organización reserva contratos públicos a empresas con colectivos en riesgo de exclusión.
Sociedad	EDUCACIÓN. La organización garantiza y facilita el acceso universal a la educación infantil y juvenil. El término acceso no se refiere únicamente a la accesibilidad física en términos de dotación escolar o de infraestructuras de acceso a las escuelas, sino también a la posibilidad de acceso a la educación todas las clases sociales en términos de asequibilidad económica.	Cadena de suministro	LOS CONTRATOS PÚBLICOS COMO HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL. La organización tiene en cuenta en la adjudicación de los contratos públicos el desarrollo económico y social de la comunidad en la que se integra (sin incurrir en prácticas que conculquen la libre concurrencia).
Sociedad	ALIMENTACIÓN. LUCHA CONTRA ENFERMEDADES. La organización fomenta la alimentación y dieta saludable. Mantiene un compromiso activo en la prevención y lucha contra enfermedades como la obesidad, la anorexia, la bulimia...		
Sociedad	PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. La organización promueve activamente la Responsabilidad Social Empresarial.		
Sociedad	INCLUSIÓN SOCIAL. La organización busca la cohesión social dentro de su territorio, procurando la igualdad de oportunidades y la integración de los ciudadanos como parte del sistema socioeconómico del territorio.		
Sociedad	RELACIONES DE DESARROLLO INSTITUCIONAL EN PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO. La organización promueve el desarrollo económico de organizaciones de naturaleza similar o paralela a la propia en terceros países en vías de desarrollo, a través de la asistencia técnica y económica.		
Sociedad	PROMOCIÓN DEL DEPORTE Y DEL OCIO. La organización fomenta el deporte y el ocio entre su población, disponiendo los recursos necesarios para su práctica, en términos coste-eficientes.		

Diálogo	ELABORACIÓN DE NORMAS Y DISPOSICIONES. La organización establece mecanismos de consulta y participación de las partes interesadas en lo que respecta a la elaboración y seguimiento de normas y regulaciones.	ISR	INVERSIÓN / FINANCIACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE. La organización utiliza criterios sociales, medioambientales y de Buen Gobierno en la selección de los proyectos objeto de financiación o ayuda económica. Promueve la ISR entre sus ciudadanos.
Diálogo	MONITORIZACIÓN Y ESCRUTINIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE POR PARTE DE EMPLEADOS Y SOCIEDAD CIVIL. La organización mantiene mecanismos internos y externos (de uso por ciudadanos y proveedores) de denuncia de actuaciones de empleados públicos o de la organización en su conjunto, que puedan incidir en una vulneración de los principios integrados en sus políticas y códigos de conducta. Estos mecanismos incluyen procedimientos analíticos y sancionadores (acordes a las posibilidades que otorgue la regulación aplicable).		
Diálogo	IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS. La organización identifica a sus grupos de interés y gestiona sus relaciones de manera acorde a sus expectativas presentes y futuras.		
Diálogo	COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS. La organización es transparente y comunica su actividad a través de canales de comunicación adecuados a cada una de las partes interesadas.		
Diálogo	PARTICIPACIÓN CIUDADANA. La organización tiene establecidos órganos de participación ciudadana, para la participación permanente de los ciudadanos en los asuntos públicos.		
Diálogo	COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA. La organización ha desarrollado procedimientos y mecanismos apropiados para el fomento de la colaboración público-privada orientada al interés general.		

REGLAS DE USO DEL MANUAL

El presente manual de buenas prácticas está dividido en 10 categorías temáticas tal y como se indica en la tabla precedente. Cada una de ellas tiene asignado un color y se subdivide en indicadores, sumando un total de 98.

La gran mayoría de estos indicadores cuenta con un ejemplo de buena práctica plasmada en una ficha técnica de la que podemos valernos para mejorar o dar cumplimiento a dicho indicador o bien para evaluar el grado de cumplimiento con el mismo. Dicha buena práctica constituye sólo un ejemplo de cómo abordar ese indicador. Pueden existir muchas otras maneras de llevarlo a cabo.

El manual hace uso de los siguientes iconos, que ayudan a identificar la tipología de las buenas prácticas seleccionadas:



CATEGORÍA. Indica el bloque temático y el indicador en el que se encuadra la buena práctica, incluyendo una breve definición de este último.



TÍTULO. Indica el nombre de la buena práctica, el organismo o institución que la lleva a cabo, su clasificación según sea de ámbito estatal, regional o local, la localización de la entidad y por último incluye el logotipo de la buena práctica en el caso de que se disponga del mismo.



Organismo / Institución. Indica la entidad que ha llevado a cabo la buena práctica, ya sea un Gobierno, Comunidad Autónoma o Corporación Local.



Clasificación. Indica si se trata de una buena práctica implantada a nivel nacional, regional o local y si es de carácter obligatorio, voluntario o incentivo.



Localización. Indica donde se encuentra situado el organismo o institución que ha llevado a cabo la buena práctica.



Logotipo de la buena práctica. Incorpora el logotipo asociado a la buena práctica en el caso de que se disponga de él.



DETALLE DE LA INICIATIVA. Define el contenido de la buena práctica. Consta de dos partes: una descripción de la misma y un resumen de la situación actual y de su grado de implantación.



Descripción. Hace un resumen del contenido de la buena práctica y de cómo la entidad que la ha implantado la ha llevado a cabo, de modo que si queremos alcanzar el resultado de la misma dispongamos de las herramientas y de la información necesaria para poder hacerlo.



Situación actual / Grado de implantación. Refleja cuáles han sido los resultados alcanzados por la entidad que ha llevado a cabo la buena práctica, así como aquellos a los que espera llegar en un futuro.

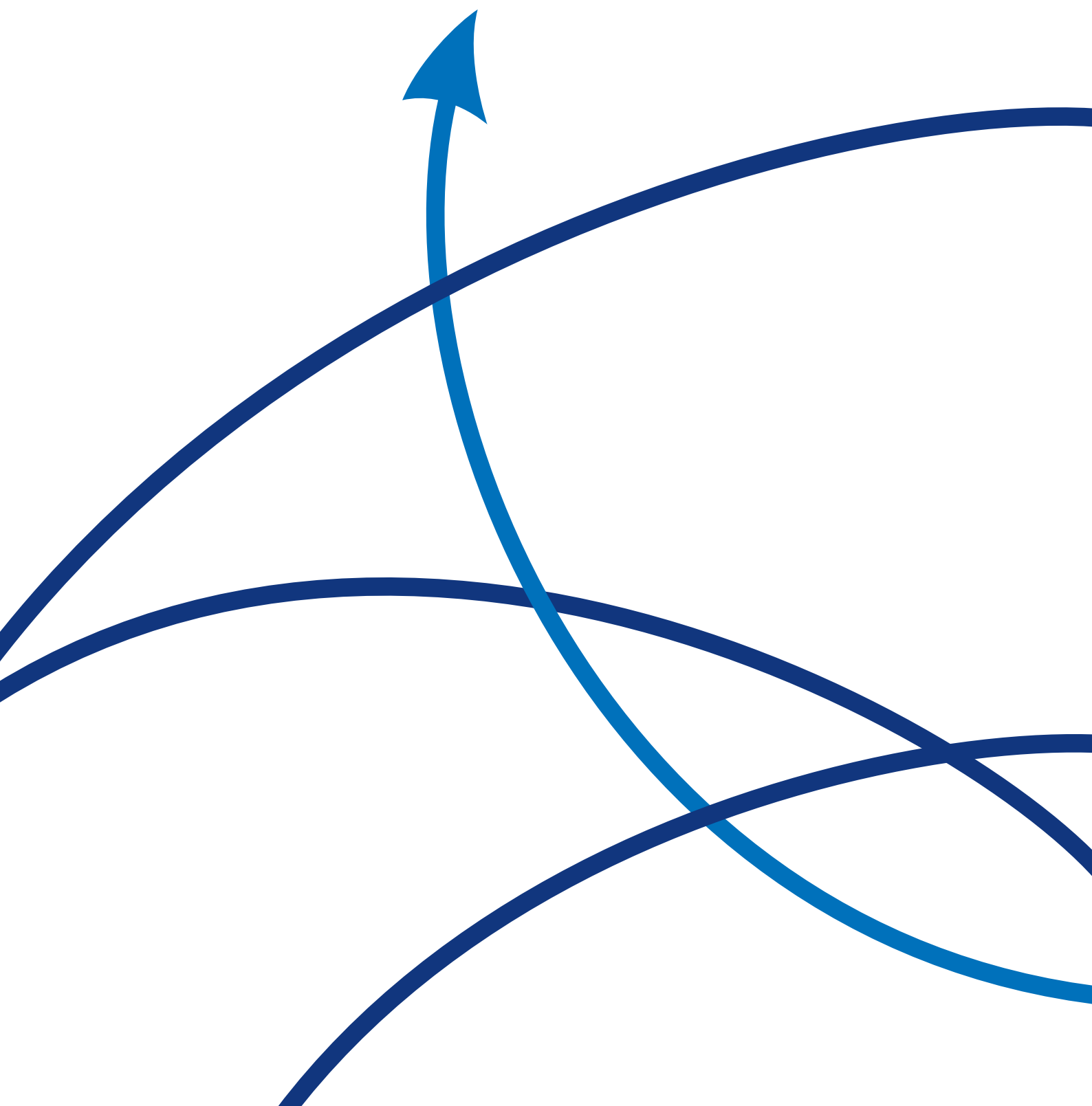


PASOS A SEGUIR. Explica de forma sencilla los pasos que hemos de seguir para implantar una buena práctica de Gestión Pública Responsable dentro de nuestra entidad. No tiene por objeto reflejar el modelo exacto seguido por la organización cuya buena práctica es expuesta, sino reflejar cómo se podría abordar su implantación por cualquier Administración Pública, de acuerdo con el caso de estudio y con otros casos vigentes en el estado del arte de la Administración Pública para esa misma temática.

Cada ficha técnica incluye un conjunto de indicadores para que podamos evaluar el grado de cumplimiento con la buena práctica y un resultado para que sepamos cuál es la meta a alcanzar tras la implantación de esta.

Por último, la entidad puede acceder a más información relativa a la buena práctica, en el caso de que quiera saber con más detenimiento cómo implantarla, en los enlaces web que se incluyen como fuente.

Buen Gobierno y ética





CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS, BUEN GOBIERNO

La organización tiene establecidas políticas de Buen Gobierno frente a la corrupción y el soborno y a la influencia de los *lobbies* para evitar las prácticas ilegales y delictivas de altos cargos, directivos y miembros de la organización.



TÍTULO: GUÍA DE GOBIERNO RESPONSABLE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO VASCO



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: País Vasco, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Gobierno Vasco ha elaborado la "Guía de Gobierno Responsable para los entes, sociedades y fundaciones del sector público de la CAE" siguiendo un Modelo de Gobierno Responsable, definido en base a la situación actual del tejido empresarial público vasco, que engloba todas aquellas medidas y políticas de Gobierno Corporativo y de RSC que deberían aplicar las organizaciones públicas vascas para poner en práctica el Gobierno Responsable. Se trata de una iniciativa que persigue el objetivo de optimización de los modelos de gobierno y las prácticas socialmente responsables; prácticas que revertirán, en último término, en un buen servicio a la ciudadanía.

La definición de este tipo de prácticas en las empresas conlleva una mejora en la gestión de la organización y en su percepción por parte de los grupos de interés, genera una mayor confianza en los clientes, empleados, proveedores y en la sociedad en general, traduciéndose en una mejora de la imagen y la reputación de las empresas, así como en el aumento de la competitividad en el mercado. En resumen, las empresas responsables juegan con un valor añadido y diferencial que genera múltiples beneficios en diferentes ámbitos de la propia empresa.

La elaboración de este tipo de guías puede ser una buena herramienta para extender la responsabilidad social a todas las áreas de nuestra organización o a otras organizaciones que directa o indirectamente dependan de la nuestra. Los principales ámbitos a tener en cuenta serían:

1. Gobierno Corporativo: desde esta perspectiva nuestra entidad ha de ofrecer pautas para incentivar la transparencia informativa y el Buen Gobierno a través de protocolos de información o la aplicación de códigos de aceptación internacional, dar recomendaciones para la mejora progresiva del funcionamiento de los Consejos de Administración, definir el papel de los consejeros, establecer parámetros de comportamiento ético, controlar la auditoría interna de la organización y otros aspectos relacionados con su buena gobernanza.

2. Responsabilidad Social Corporativa: desde esta perspectiva nuestra entidad ha de orientar la estrategia de sus áreas, departamentos y empresas públicas a la introducción de la responsabilidad social, manifestada en los siguientes ámbitos:

- Gestión orientada a los grupos de interés.
- Gestión orientada al largo plazo.
- Medición y gestión de impactos sociales, económicos y medioambientales.

Para la aprobación de una Guía de Gobierno Responsable y para su extensión a sus áreas y organismos dependientes, nuestra entidad puede seguir los siguientes pasos:

1. Adquirir un compromiso político con la unificación y estandarización de las iniciativas de RSE en sus áreas, departamentos, entes, sociedades y fundaciones públicas.
2. Llevar a cabo un diagnóstico de la situación actual de las mismas para planificar cuáles son los objetivos a alcanzar con la guía, en base a las debilidades que presenten internamente en sus estrategias de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social.
3. Redactar la Guía conforme a las debilidades identificadas en el diagnóstico previo y de acuerdo con los objetivos a alcanzar.
4. Publicar la Guía de Gobierno Responsable y difundirla entre sus destinatarios con el objeto de fortalecer sus capacidades en materia de Gobierno Corporativo y RSC.
5. Llevar a cabo una función de apoyo, asesoramiento y evaluación del cumplimiento de las medidas establecidas en la guía y hacer públicos los progresos de sus destinatarios.

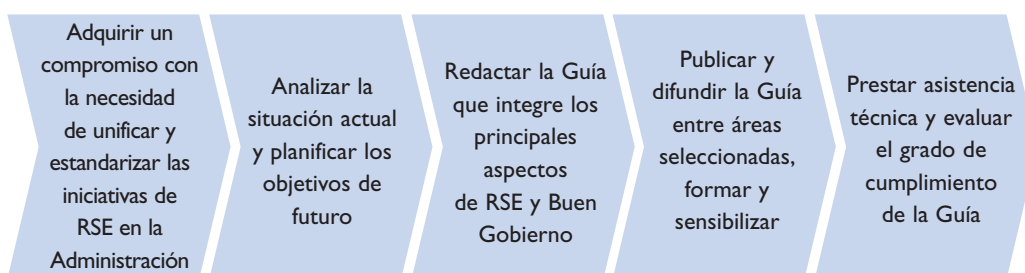


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El manual fue aprobado en 2009, entró en vigor ese mismo año, y establece dos niveles de implantación, de manera que todos los entes sociedades y fundaciones del Gobierno Vasco han de aplicar sus orientaciones, en un nivel básico antes del 31 de diciembre de 2009 y en un nivel avanzado antes del 31 de diciembre de 2010.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Medidas de responsabilidad social incluidas en la Guía.

Porcentaje de entes, empresas públicas, áreas y departamentos que aplican la Guía.

Grado de aplicación de las medidas establecidas en la Guía por cada área, departamento, ente o empresa pública de su titularidad.

Resultado: La entidad ha elaborado y aprobado una Guía de Gobierno Responsable dirigida a sus áreas y/o entes dependientes.

Fuente: http://www.openideiak.com/pg/file/osasun/read/14237/guia_para_el_gobierno_responsable_de_los_entes_sociedades_publicas_y_fundaciones_del_sector_publico_de_la_comunidad_autonoma_de_euskadi



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS DE BUEN GOBIERNO

La organización tiene establecidas políticas de Buen Gobierno frente a la corrupción y el soborno y a la influencia de los *lobbies* para evitar las prácticas ilegales y delictivas de altos cargos, directivos y miembros de la organización.



TÍTULO: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO LOCAL DE CASTELLÓN



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN



CLASIFICACIÓN: Local y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Castellón, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Castellón aprobó su Código de Buen Gobierno el 25 de mayo de 2006. El mismo fue fruto de un proceso de trabajo en el que participaron todos los grupos políticos que lo integran. El 7 de julio de 2005, el Pleno de la Corporación aprobó una moción conjunta por la que se creaba una Comisión de Trabajo con el objeto de aprobar un Código de Buen Gobierno que ayudase a dignificar la gestión municipal.

La Comisión analizó el estado del arte en materia de regulación de Buen Gobierno, para finalmente adoptar una serie de principios adecuados a la naturaleza de su propia entidad, fijando una serie de principios éticos que han de regir la conducta de los miembros de la Corporación, entre los que destacan los siguientes: búsqueda del interés general, integridad, objetividad, responsabilidad, transparencia, honestidad y ejemplaridad.

El Código de Buen Gobierno se fija como objetivos velar por la defensa y garantía de los valores democráticos que inspiran la Constitución española y del régimen de derechos y libertades que en la misma se contienen, promoviendo las condiciones para que la libertad, la justicia y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integran sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Contar con un Código de Buen Gobierno ha de ser un objetivo iniciático de cualquier Administración Pública y, mucho más que contar con él, lo importante es su aplicación efectiva. El proceso de elaboración del Código tiene mucho que decir en su aplicación futura. Los Códigos de Buen Gobierno no pueden ser objeto de una mera transposición o copia de códigos existentes, ni tan siquiera cuando los mismos contengan principios que todos suponemos como universales. Han de reflejar los valores de la organización, ser fieles a la imagen de la misma, a su naturaleza y, por supuesto, a la de los administrados a los que afecta su actividad.

Para ello es fundamental el análisis previo de los valores informadores de la organización, lo cual exige de la involucración necesaria no solamente de sus miembros, sino también de los grupos de interés a los que afecta su actividad y/o que mayor influencia generan sobre la misma.

La elaboración del Código será refrendada, claro está, por el órgano de gobierno de la entidad. A partir de ese preciso instante, comienza un proceso que ha de culminar en la efectiva permeabilidad de la organización a los principios que contempla aquel. Esa permeabilidad requiere de acciones concretas dirigidas a la organización de forma transversal. Esas acciones son tan estratégicas como aquellas otras que tienen un impacto de servicio directo al ciudadano o un impacto económico. De hecho, los principios éticos de la entidad afectarán de una manera decisiva al éxito de su actividad, a la percepción de la entidad por el ciudadano y en muchas circunstancias a sus resultados económicos directos.

La aplicación de los principios de Buen Gobierno ha de dar lugar a objetivos, metas anuales de mejora: acciones. Los Códigos de Buen Gobierno no se trasladan por "arte de magia" a todos los miembros de la entidad. Requieren de la traslación de los principios institucionales a todos y cada uno de sus empleados, de forma que cuando actúen en nombre de la institución lo hagan aplicando los principios institucionales y no los principios éticos o pareceres particulares de cada uno de ellos. La libertad de interpretación de los principios éticos de una institución a veces se convierte en la inexistencia de los mismos, ya que cada persona realizará su propia interpretación del principio, alejada del espíritu de la norma buscado por la organización. En consecuencia, la sensibilización y formación son fundamentales, como también lo será traslación de los principios del Código a los supuestos reales y actividad que desarrolla cada empleado.

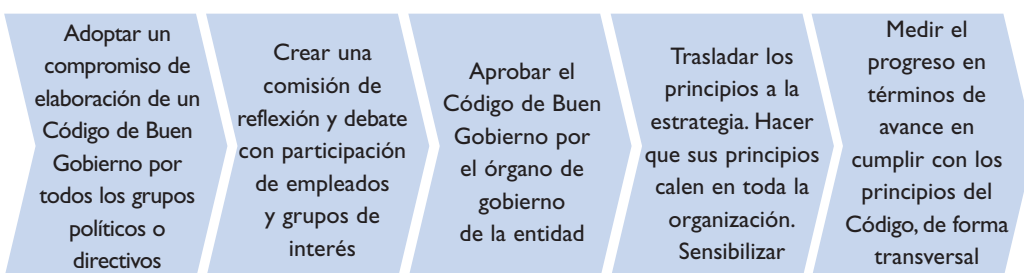


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Ayuntamiento de Castellón cuenta con un Código de Buen Gobierno desde el 25 de mayo de 2006.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Código de Buen Gobierno aprobado.

Número de objetivos estratégicos de Buen Gobierno.

Acciones desarrolladas en cumplimiento de los principios de Buen Gobierno.

Resultado: La entidad cuenta con un Código de Buen Gobierno aprobado y aplicado.

Fuente: http://www.castello.es/archivos/998/Modelo_Codigo_Buen_Gobierno.pdf



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS DE BUEN GOBIERNO

La organización tiene establecidas políticas de Buen Gobierno frente a la corrupción y el soborno y a la influencia de los *lobbies* para evitar las prácticas ilegales y delictivas de sus altos cargos, directivos y miembros.



TÍTULO: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO LOCAL DE LA FEMP



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)



CLASIFICACIÓN: Nacional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Código de Buen Gobierno elaborado por la FEMP tiene por objeto contribuir a la mejora de los modelos de gestión y asegurar a los ciudadanos y ciudadanas un Buen Gobierno Local como garantía de igualdad y solidaridad, adquiriendo un compromiso con la ética pública y la calidad democrática en el ámbito de gestión más próximo al ciudadano, profundizando en la estructura democrática y participativa de las corporaciones locales.

Para ello recoge un decálogo de principios que van desde el respeto al ordenamiento jurídico y el compromiso con la ética pública y la calidad democrática, hasta la defensa de los intereses generales con honradez, objetividad, imparcialidad, austeridad y cercanía al ciudadano. Fomentando la transparencia y la democracia participativa, trabajando por la inclusión social y el equilibrio territorial en los municipios. Al mismo tiempo, asume el código de conducta política en relación con el transfuguismo. Además, incluye el compromiso de no aceptar regalos que sobrepasen los usos y costumbres de la simple cortesía por parte de entidades y personas.

El contenido mínimo que ha de contemplar cualquier Código del Buen Gobierno Local incluirá los siguientes aspectos:

1. Principios que van a regir la actuación de la entidad.
2. Medidas para mejorar la gestión y la calidad de la democracia de la entidad.
3. Incompatibilidades y declaraciones de propiedades y bienes por parte de sus miembros.
4. Retribuciones económicas de los electos.
5. Medidas de democracia participativa.

Los pasos necesarios para implantar un Código de Buen Gobierno en nuestra entidad deberían ser, de forma resumida, los siguientes:

1. Crear una Comisión de Trabajo para la elaboración del Código de Buen Gobierno.
2. Analizar los valores de la entidad, las expectativas presentes y futuras de sus grupos de interés con la participación de los empleados.
3. Seleccionar los principios de Buen Gobierno que se adapten a la naturaleza de la entidad.
4. Aprobar el Código por su órgano de gobierno.
5. Difundir el Código haciendo uso de todos los canales al alcance.
6. Sensibilizar al personal en la aplicación de cada uno de los principios de Buen Gobierno.

Para su aprobación, el Código de la FEMP fue debatido por los diferentes partidos políticos representados en la entidad, sometido a posterior aprobación por su Comisión Ejecutiva, y a partir de su firma quedó abierto a la ratificación individualizada de todos los gobiernos locales que deseen adherirse a este compromiso. Los ayuntamientos signatarios, haciendo uso de la autonomía local, deben incorporar a su ordenamiento, a través de sus reglamentos orgánicos y otras normas de funcionamiento específicas, los principios y normas contenidos en este Código. Asimismo, los ayuntamientos que ratifiquen el Código deben informar de su existencia y contenido a la ciudadanía, mencionarlo en los fundamentos de sus acuerdos y actos locales, así como velar por su cumplimiento.

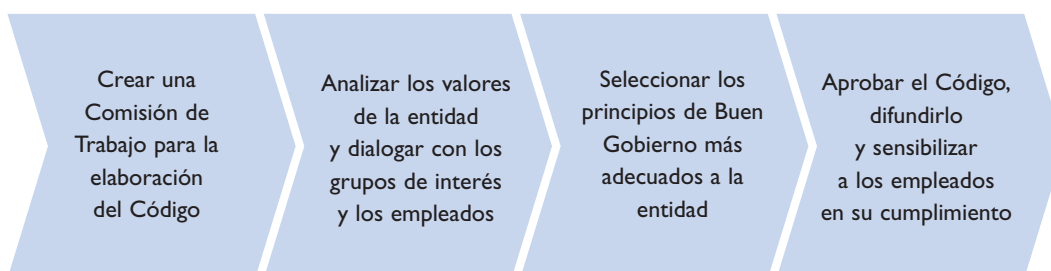


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Código de Buen Gobierno de la FEMP se aprobó el 15 de junio de 2009. Son ya numerosos los municipios españoles que se han adherido a él.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de grupos de interés que participan en la elaboración del Código de Buen Gobierno.

Grado de difusión del Código de Buen Gobierno.

Número de talleres de sensibilización llevados a cabo.

Resultado: Código de Buen Gobierno aprobado por la entidad.

Fuente: <http://www.femp.es/files/824-31-fichero/Codigo%20de%20Buen%20Gobierno.pdf>



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS, MEDIO AMBIENTE

Ha desarrollado políticas y/o códigos de protección medioambiental y contribución al desarrollo sostenible.



TÍTULO: LEY DE ALUMBRADO PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO NOCTURNO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO FORAL DE NAVARRA



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Navarra, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Con el fin de promover ciertas mejoras medioambientales (como la eficiencia energética de los alumbrados exteriores mediante el ahorro de energía, sin perjuicio de la seguridad de los usuarios y de prevenir y corregir los efectos de la contaminación lumínica en la visión del cielo), el Gobierno Foral de Navarra desarrolló una Ley Foral para regular el alumbrado: la Ley Foral 10/2005, de 9 de noviembre, de ordenación del alumbrado para la protección del medio nocturno.

Dicha Ley Foral tiene como finalidades principales las siguientes:

- Promover la eficiencia energética de los alumbrados exteriores mediante el ahorro de energía, sin perjuicio de la seguridad de los usuarios.
- Mantener al máximo posible las condiciones naturales de las horas nocturnas, en beneficio de la fauna, la flora y los ecosistemas en general.
- Evitar la intrusión lumínica en el entorno doméstico y, en todo caso, minimizar sus molestias y sus perjuicios.
- Prevenir y corregir los efectos de la contaminación lumínica en la visión del cielo.
- Contribuir a cumplimentar la Directiva europea sobre gestión de residuos y restricción del uso de sustancias peligrosas en equipos eléctricos y electrónicos.

Con la misma se refuerza el objetivo del Ayuntamiento de contar con un alumbrado eficiente en términos ambientales y económicos. La redacción de una Ley de contenido similar al descrito requeriría que nuestra entidad siga los siguientes pasos:

- I. Adquirir un compromiso político de protección ambiental orientado a la existencia de medios de alumbrado eficiente.

2. Establecer las condiciones que deben cumplir las nuevas instalaciones de alumbrado exterior; tanto públicas como privadas, situadas en el ámbito de influencia de la entidad.
3. Analizar y valorar económicamente las medidas correctoras a aplicar sobre las instalaciones que se consideran como inadecuadas en términos de eficiencia, con el fin de mejorar la protección del medio ambiente mediante un uso eficiente y racional de la energía que consumen, sin menoscabo de la seguridad que debe proporcionar el alumbrado a peatones, vehículos y propiedades.
4. Definir el ámbito de aplicación de la normativa que se va a desarrollar: si aplicará a los proyectos memorias técnicas de diseño y obras de alumbrado exterior; tanto públicos como privados, de nuevas instalaciones, así como a los proyectos de remodelación o ampliación de las existentes.
5. Definir qué aspectos se van a regular. Algunos de los aspectos que una entidad puede regular para reducir la contaminación lumínica pueden ser: seleccionar luminarias de mayor rendimiento, reducir el número de puntos de luz instalados al mínimo que asegure calidad de visión suficiente, seleccionar tipologías de pavimentación de calzadas que eviten una alta reflexión de la luz, apagado a determinadas horas de la noche de iluminaciones ornamentales, etc.
6. Redactar la normativa de forma que establezca todos estos requerimientos.
7. Aprobar la normativa por los órganos de gobierno de la entidad.
8. Dotar a la entidad de una estructura organizativa y económica suficiente para garantizar el cumplimiento de la norma, especialmente en los nuevos proyectos de diseño y obras de alumbrado público.
9. Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de la regulación.



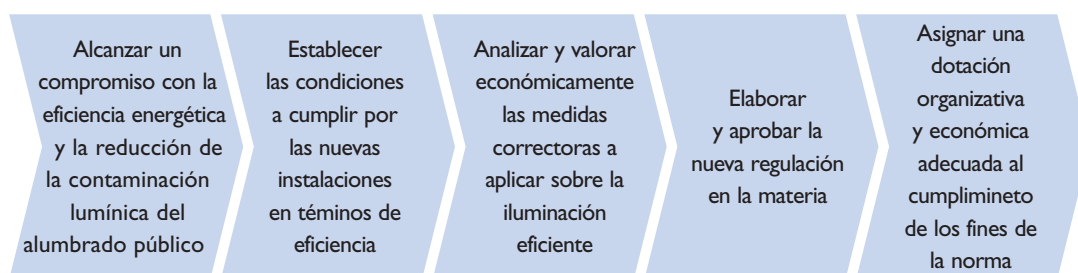
SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Desde la aprobación en 2005 de la Ley Foral de ordenación del alumbrado para la protección del medio nocturno del Gobierno de Navarra, los municipios, a medida que renuevan sus instalaciones de iluminación pública, van adaptándose a los nuevos requerimientos normativos.

Municipios como Puente la Reina ya han adaptado toda su iluminación en base a las nuevas exigencias.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Regulación del alumbrado eficiente.

Número de áreas o partes de territorio que han sido adaptadas a la iluminación eficiente.

Reducción del gasto económico procedente del consumo ineficiente.

Resultado: La entidad cuenta con una regulación del alumbrado público eficiente.

Fuente: http://www.navarra.es/home_es/Actualidad/BON/Boletines/2005/I36/Anuncio-0/



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

POLÍTICAS Y CÓDIGOS INTERNOS, MEDIO AMBIENTE

Ha desarrollado políticas y/o códigos de protección medioambiental y contribución al desarrollo sostenible.



TÍTULO: IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN MADRID SALUD



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: MADRID SALUD



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Madrid, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: 



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Madrid Salud es un organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid, que tiene por finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de salud pública, drogodependencias y otros trastornos adictivos, dentro del término municipal de Madrid.

La Gerencia, consciente de la importancia que la protección del medio ambiente tiene sobre el desarrollo y la salud de las generaciones presentes y futuras y, en concreto, de la influencia que el entorno ejerce sobre la salud pública, se ha comprometido con el uso eficiente de los recursos, la prevención de la contaminación y el fomento de una gestión ambiental sostenible de sus actividades.

En consonancia con dicho compromiso, Madrid Salud ha decidido implantar en su sede central, en la que se realiza la gestión y actividades administrativas del organismo autónomo, y en el CMS Chamberí, en el que se realizan actividades de prevención y promoción de la salud, un Sistema de Gestión Ambiental basado en las directrices establecidas por la Unión Europea, a través del Reglamento nº 761/2001 EMAS, así como en las establecidas en la norma internacional UNE-EN ISO 14001:2004.

Madrid Salud y su equipo humano han abordado una política de respeto a la reglamentación vigente y a las mejores prácticas internacionales y de mejora continua en el marco de transparencia hacia el conjunto de ciudadanos que viven y trabajan en el municipio de Madrid.

Uno de sus objetivos principales es el de sensibilizar, concienciar y fomentar buenas prácticas ambientales entre su personal, encaminadas al uso racional y eficiente de los recursos, a la minimización de los residuos generados y a la prevención de los impactos ambientales que pueda generar su actividad.

Son muchas las entidades públicas que han implantado sistemas de gestión ambiental durante el último decenio. Las entidades públicas como garantes del bienestar de sus administrados han de ser ejemplo en la adopción de políticas de protección ambiental. Cualquier actividad por muy inocua que parezca produce impactos ambientales de mayor o menor consideración. La identificación de los mismos

por nuestra organización ha de estar en el origen de cualquier sistema de gestión que queramos implantar.

La consciencia sobre los impactos ambientales que produce la entidad es la que ha de informar sobre las políticas y normas que desarrolle para reducir o eliminar los impactos ambientales negativos y mitigar los daños que ya hayan sido producidos por su actividad. A partir de las políticas, el sistema de gestión que se configure ha de ser lo suficientemente eficiente para involucrar a la organización al completo, contar con un órgano responsable del sistema y realizar una gestión planificada de la actividad con relación a los impactos ambientales que genera.

La efectividad del Sistema de Gestión Ambiental requiere de su mejora continua y control exhaustivo. Para ello habrá de realizarse una evaluación de los impactos ambientales, a la que seguirá el establecimiento de objetivos y metas de reducción de los mismos y de mejora de la protección del medio ambiente. Igualmente será importante la transparencia de nuestra actuación de cara al administrado, por medio de memorias y el suministro de información puntual a través de los canales de comunicación a nuestro alcance.

Como sucede en cualquier otro sistema de gestión, el círculo se cierra con la propia auditoría de los resultados del sistema y la revisión periódica del mismo, para que se adecúe en todo momento a las circunstancias del entorno en que se produce.

La importancia de contar con un Sistema de Gestión Ambiental no está en la mera tenencia de un certificado, ni tan siquiera en el desarrollo de las políticas y manuales que integran el mismo, lo está en los resultados que año a año obtiene la entidad que se traducen en la reducción y control de sus impactos sobre el medio ambiente. La política o código de ambiental constituye un primer paso insoslayable.

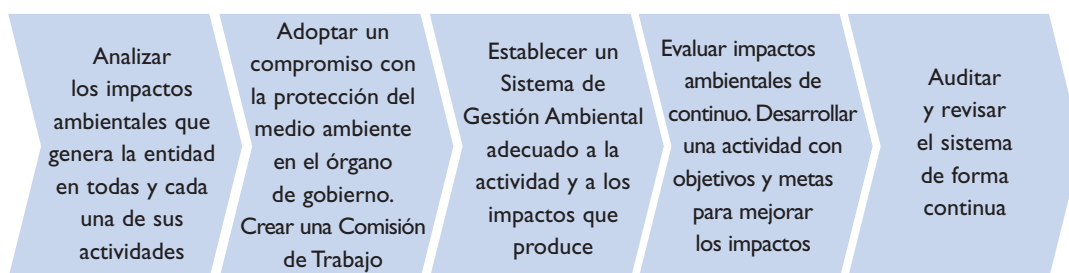


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Madrid Salud tiene implantado su Sistema de Gestión Ambiental desde el año 2008.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Objetivos y metas del sistema.

Reducciones en los impactos ambientales.

Resultado: La entidad cuenta con una política y un Sistema de Gestión Ambiental aprobado y aplicado.

Fuente: http://www.madridsalud.es/salud_publica/salud_ambiental/sistema_gestion_ambiental/politica_ambiental.php



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

ADECUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y CÓDIGOS A LAS NORMATIVAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

El contenido de los códigos y políticas se ajusta a las recomendaciones y disposiciones de las principales normas internacionales en la materia: OIT, OCDE, UE, BID, Global Compact, Declaración de Río, Convención sobre Diversidad Biológica, Agenda 21, etc.



TÍTULO: IMPLANTACIÓN DE LA NORMA RS10



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: OSAKIDETZA



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Comarca de Bilbao, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Con el objetivo de mejorar la política interna de funcionamiento y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, el Gobierno Vasco ha impulsado la implantación de la Norma RS10 en el Sistema Público de Salud (Osakidetza) de la comarca de Bilbao. Con la implantación se persigue que la comarca alcance los siguientes retos:

- Mejorar su accesibilidad.
- Propiciar la participación de las personas que la integran.
- Fomentar la innovación y mejora constante del servicio.
- Impulsar la responsabilidad social y medioambiental de la organización.

Dicha implantación no hace más que consolidar el modelo de gestión de Osakidetza, integrando en el mismo la responsabilidad social desde varias vertientes:

- Orientación a las partes interesadas, más allá de sus “clientes” naturales.
- Gestión de los impactos económicos, sociales y medioambientales como un todo siendo conscientes de que los buenos resultados dependen del éxito sobre las tres vertientes.
- Orientación a largo plazo.

Un modelo de gestión responsable requiere de la existencia de un conjunto de normas o regulaciones internas, que definan claramente los valores, objetivos, metas y procedimientos a aplicar por la entidad.

Establecer dicho marco normativo requiere de un primer esfuerzo analítico de cuáles son nuestros principales impactos económicos, sociales y medioambientales, cuáles nuestros grupos de interés y cuál el estado del arte de las mejores buenas prácticas a nivel internacional.

A partir de ahí, el comienzo de cualquier sistema o modelo de gestión responsable parte del conocimiento de las principales normas y estándares internacionales en la materia, para tomar de las mismas los aspectos que de una forma más adecuada nos permitirán afrontar la mejora en nuestros propios impactos y en la relación con nuestros grupos de interés. En el caso descrito de Osakidetza el proceso de implantación de una norma propia de RSE basado en el estándar RS10 (AENOR), tiene su inicio a través de la definición de su propia política interna de RSE y de los Códigos de Conducta y Buen Gobierno que constituirán el marco normativo de su actividad.

La normalización de la RSE es transversal y, por tanto, ha de calar en toda la organización, informando su relación con los grupos de interés, que pasan de ser meros receptores de los impactos a ser integrados en los procesos de decisión, como participantes activos en los mismos, y estableciendo las normas y obligaciones que los empleados y colaboradores de la organización han de seguir como comunicadores de la responsabilidad social de la entidad. Esa extensión de la RSE es lo que la norma implantada por Osakidetza define a través de la planificación y programación de la responsabilidad social. Una responsabilidad orientada a objetivos anuales o plurianuales, que se materializan en metas, susceptibles de ser medidas año tras año y en acciones cuya responsabilidad es asignada a aquellos miembros de la organización que por su ámbito competencial mejor pueden alcanzar los resultados establecidos en las metas del Plan de RSE de la organización.

A la planificación se vincula necesariamente la necesidad de medir; de seguir los avances en cada uno de los objetivos estratégicos, de revisar el sistema de forma periódica para adaptarlo a las necesidades de nuestros principales grupos de interés. Esta sería la fase que cierra el círculo de nuestro sistema de RSE. En el ejemplo contemplado, Osakidetza establece un sistema que integra la medición de los impactos sociales y medioambientales, la satisfacción de sus propios grupos de interés y la verificación del grado de cumplimiento de sus propios objetivos a través de auditorías internas que pueden en un momento final validarse de forma externa.

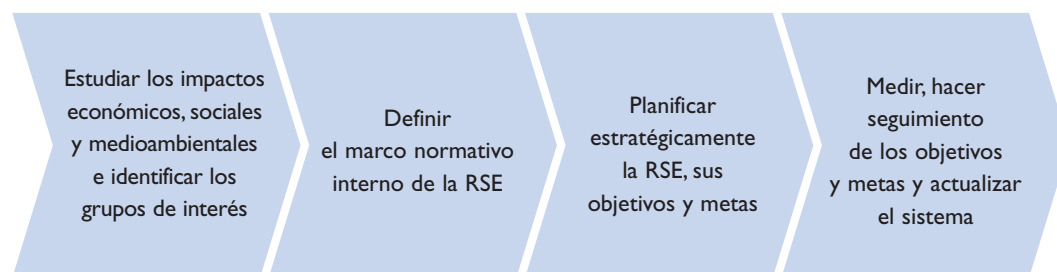


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La norma se encuentra en pleno proceso de implantación en la comarca de Bilbao, aunque es previsible que de las conclusiones de la experiencia se extienda la implantación al resto de la red de salud pública vasca.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Normas y códigos que establecen el marco de la RSE de la entidad.

Número de objetivos estratégicos de RSE y grado de cumplimiento.

Extensión de la RSE en el ámbito de la organización.

Resultado: La entidad ha implantado un sistema de responsabilidad social basado en una norma voluntaria.

Fuente: <http://www.osakidetza.euskadi.net>



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

ADECUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y CÓDIGOS A LAS NORMATIVAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

El contenido de los códigos y políticas se ajusta a las recomendaciones y disposiciones de las principales normas internacionales en la materia: OIT, OCDE, UE, BID, Global Compact, Declaración de Río, Convención sobre Diversidad Biológica, Agenda 21, etc.



TÍTULO: PLATAFORMA DIGITAL DE AGENDA 21 LOCAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: COMUNIDAD DE MADRID



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Madrid, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Agenda 21 Local es un instrumento diseñado para conseguir que los pueblos y ciudades puedan alcanzar un desarrollo sostenible y mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos. Tiene su origen en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, también llamada Cumbre de la Tierra, celebrada en 1992 en Río de Janeiro (Brasil). En esta Cumbre, los representantes de los 179 gobiernos presentes aprueban promover entre las comunidades locales la elaboración de un Plan de Acción o Agenda 21.

En desarrollo de la misma, la UE lanzó la Campaña Europea de Ciudades y Pueblos Sostenibles en 1994, promoviendo que las autoridades locales se adhirieran a la campaña a través de la firma de la Carta de Aalborg, con el compromiso de llevar adelante la Agenda 21 Local.

La Oficina Técnica de Agenda 21 Local se crea desde la Comunidad de Madrid en 2002 con el propósito de servir de medio de apoyo, promoción y divulgación de los procesos de Agenda 21 Local (A21L) que se estaban iniciando en la región en aquel momento. Desde sus inicios, ha estado gestionada por la Fundación para la Investigación y el Desarrollo Ambiental (FIDA).

En el año de su fundación, eran ya 13 los municipios trabajando en procesos de implantación de A21L. En la actualidad, son ya más de 70 los municipios madrileños que están apostando por un modelo de gestión municipal sostenible basado en la filosofía de la A21L.

Para una optimización de estos servicios, la Oficina Técnica cuenta con la estrecha colaboración de la Dirección General de Promoción y Disciplina Ambiental de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, a través del Servicio de Información Ambiental y del Centro de Investigaciones Ambientales de la Comunidad de Madrid.

Siguiendo el ejemplo de la Comunidad de Madrid, cualquier municipio puede llevar a cabo la implantación de su propia Agenda 21 Local, para lo cual su actividad se puede dividir de forma básica en varias fases:

- Adoptar un compromiso institucional y adhesión a los principios de Agenda 21 Local (los municipios europeos lo harán a través de la adhesión a la Carta de Aalborg).
- Realizar un diagnóstico integral de la situación social, ambiental y económica del municipio.
- Establecer un Plan de Acción, listado de actuaciones destinadas a la mejora del medio ambiente tanto desde su perspectiva local, como en lo que concierne a la confrontación de temas globales como el cambio climático.
- Ejecutar las acciones definidas en el Plan de Acción, estableciendo programas de actuación que cuenten con una dotación económica y organizativa apropiadas para la consecución de los resultados propuestos.
- Evaluar los resultados obtenidos.
- Realizar un seguimiento del grado de cumplimiento del Plan de Acción de forma continua y actualizar los objetivos de acuerdo con los avances e incumplimientos detectados.

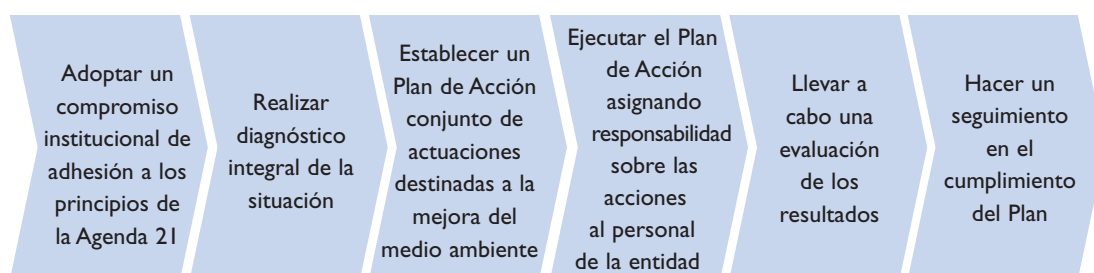


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Los últimos datos recogidos por la Oficina Técnica de Agenda 21 Local de la Comunidad de Madrid, gestionada por FIDA y publicados en su informe de 2011 sobre avances, situación y evolución de dicha herramienta Agenda 21 en la Comunidad de Madrid, revelan que son 81 los municipios madrileños que están desarrollando la Agenda 21 Local como herramienta para una gestión local sostenible. De dichas localidades, 27 disponen de un Plan de Acción Local diseñado y aprobado.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Adhesión a la Agenda 21 Local.

Objetivos incluidos en el Plan de Acción.

Grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

Resultado: La entidad cuenta con una Agenda 21 Local implantada.

Fuente: <http://www.madrid21comunidad.fida.es/index.php?pagina=presentacion.html>



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

ADECUACIÓN DE LAS REGULACIONES Y NORMATIVAS AL INTERÉS GENERAL

Las iniciativas normativas (tengan el carácter que tengan, constituyan desarrollos o regulaciones voluntarias) están justificadas por el interés general.



TÍTULO: PLAN ESTRATÉGICO DE LA REGIÓN DE MURCIA 2007-2013. HORIZONTE 2010



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE LA REGIÓN DE MURCIA



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Murcia, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La elaboración del Plan Estratégico 2007-2013 en la Región de Murcia es el elemento vertebrador de la iniciativa Horizonte 2010 (horizonte que hace referencia a toda la década) para los próximos siete años.

En este sentido, el Gobierno regional estableció los mecanismos suficientes para hacer realidad la voluntad de escuchar a todos y construir un futuro compartido.

Las aportaciones de las actividades de participación ciudadana así como el análisis de expertos permitieron:

- Elaborar un diagnóstico como punto de referencia de una nueva estrategia.
- Definir una visión de la Región de Murcia.
- Establecer una estrategia general, unos objetivos y la cuantificación de los mismos, como referentes de las actuaciones a realizar durante los próximos siete años.
- Establecer un escenario financiero que, en el marco de las incertidumbres de financiación autonómica, garantice los recursos necesarios para la ejecución del Plan.

La estrategia se ha definido en cinco grandes objetivos estratégicos: crecimiento y calidad en el empleo, desarrollo de la sociedad del conocimiento, sostenibilidad territorial y ambiental, cohesión y bienestar social, mejora de la capacidad institucional e imagen exterior. Estos a su vez han dado lugar a 25 objetivos operativos.

Si observamos los objetivos estratégicos descritos y su desarrollo operativo en la Región de Murcia, es manifiesta su orientación al interés general, característica que ha de informar la planificación estratégica de las entidades públicas.

Del mismo modo que ha hecho la Región de Murcia, nuestra entidad debe abordar su planificación estratégica y el desarrollo normativo que la acompaña, con un claro enfoque al interés general, situando los objetivos que impactan sobre sus principales grupos de interés y especialmente sobre sus ciudadanos en la cúspide de su estrategia. Los objetivos económicos, de procedimientos internos y de formación y adquisición de medios tecnológicos de la organización han de estar alineados con sus objetivos principales orientados al interés general.

La planificación estratégica orientada al interés general requiere de un previo análisis y diagnóstico de la situación de partida de nuestra entidad, análisis que ha de basarse en hechos y datos reales recogidos sobre el terreno y también procedentes de la propia experiencia de los profesionales de la entidad. El proceso de recogida de datos ha de integrar la recogida de informaciones a través de “focus groups”, entrevistas y encuestas dirigidas a los distintos grupos de empleados.

Los objetivos estratégicos se definirán optando por un establecimiento de los mismos *top-down*, establecidos por la dirección de la organización, *middle to top-down*, desde los mandos intermedios y validados por la dirección de la organización o *bottom-up*, correspondiendo el protagonismo en la definición de dichos objetivos a todos los empleados desde la base de la organización y siendo refrendada la estrategia por la dirección de la entidad. En todos los casos y dada la orientación al interés general se ha de contar con la participación de los principales grupos de interés afectados por la actividad de la entidad.

Establecida la estrategia, los objetivos se trasladarán a objetivos operativos y metas y serán objeto de asignación de responsabilidades a los empleados de la organización. A partir de ese momento se inicia un proceso de medición y seguimiento continuos.

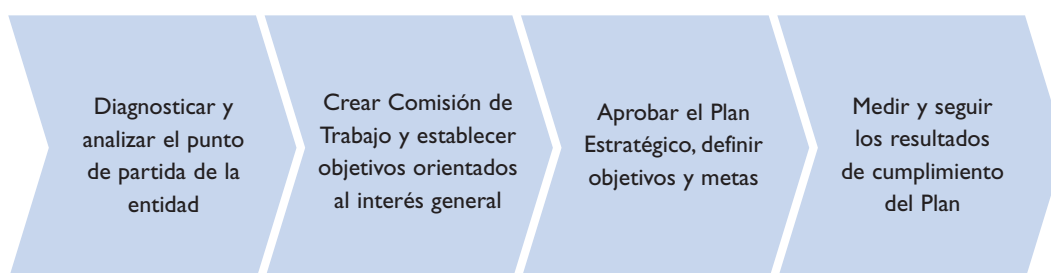


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Plan Estratégico de Murcia fue aprobado el 24 de julio de 2006 por el presidente de la Comunidad Autónoma, el presidente de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales y los secretarios generales de UGT y CCOO.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de objetivos estratégicos centrales, orientados al interés general.
Normas y regulaciones establecidas en ejecución de la estrategia.

Resultado: Regulación y planificación orientada al interés general en la entidad.

Fuente: <http://www.horizonte2010.carm.es/>



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

EVALUACIÓN CONTINUA DE LA GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

La organización lleva a cabo una evaluación continua de las prácticas de sus empleados, altos cargos y directivos en materia de cumplimiento de las políticas internas de GPR.



TÍTULO: PROCUREMENT TOOLBOX DE LA OCDE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)



CLASIFICACIÓN: Nacional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: OCDE



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La misión de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es la de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo. La OCDE proporciona un foro en el cual los gobiernos puedan trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes.

Con este fin, la OCDE creó la herramienta "Procurement Toolbox", que es una aplicación *on-line* que recoge buenas prácticas emergentes para mejorar la prevención de la corrupción y la buena gestión en la contratación pública en los países de la OCDE y no-OCDE. Está destinada tanto a responsables políticos como a los técnicos responsables de los procesos de contratación pública.

Las herramientas contenidas en este sitio web han sido recopiladas a partir de las prácticas que se han probado con éxito en varios países. Las herramientas se clasifican de acuerdo a su uso en el ciclo de compras y también por temas según los principios de integridad de la OCDE. Esta aplicación puede ayudar y apoyar a los gobiernos a implementar los principios de la OCDE para mejorar la integridad de la contratación pública (2008). Estos principios se aplican al ciclo completo de la contratación: desde la evaluación de necesidades, hasta la adjudicación del contrato y el pago final.

Las Administraciones Públicas pueden utilizar la aplicación para ayudar a:

- Realizar evaluaciones en profundidad de los sistemas de contratación pública.
- Desarrollar buenas prácticas de gestión y mejorar la integridad en la contratación pública.
- Crear programas de capacitación y programas de estudio para los profesionales de la contratación pública.

La sociedad civil y las empresas también pueden utilizar la aplicación para informarse sobre las buenas prácticas que se emplean para salvaguardar la integridad en la contratación pública.

Las herramientas que la OCDE pone a disposición de las Administraciones Públicas se dirigen a velar por la integridad de los procesos de contratación pública que estas lleven a cabo. Esta integridad se ha de manifestar a lo largo de todo el proceso de contratación pública que podemos dividir en cuatro momentos diferenciados o fases:

- Dotación de la estructura de compras (y en general de los órganos administrativos que pueden verse involucrados en dicho proceso).
- Fase de medidas preparativas del contrato público.
- Fase de ofertas y contratación propiamente dichas.
- Fase de gestión y control del cumplimiento de la prestación.

La OCDE establece como cuestiones a evaluar para cada una de estas fases la transparencia, la buena gestión (en términos de cumplimiento normativo y de eficiencia del propio proceso), la prevención de las conductas anticompetitivas o ilegales por parte de los miembros de la organización implicados en el proceso y la responsabilidad y control del proceso de contratación, estableciendo procedimientos adecuados para su monitorización y seguimiento.

A escala mundial, los gobiernos de todo el mundo emplean más de 4 trillones de euros en contratación de bienes y servicios al año y se estima que, de estos, 400 billones se pierden debido a la corrupción (según la OCDE). Estas cifras de vértigo son un motivo más que suficiente para la aplicación de políticas de integridad de las compras públicas.

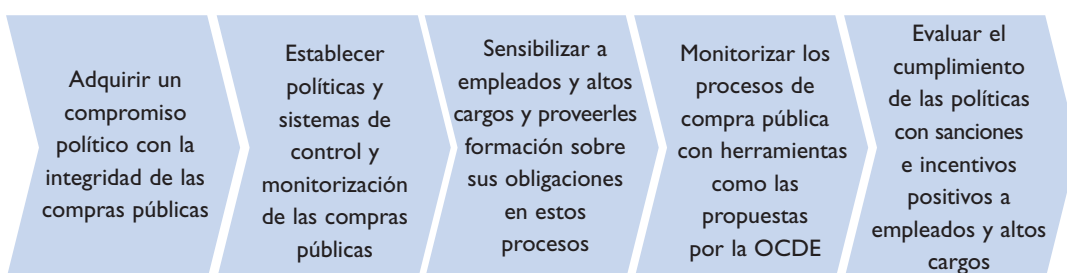


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La aplicación *on-line* de "Procurement-Toolbox" de la OCDE ha servido como herramienta para dar apoyo a los gobiernos en la implementación de los principios para fortalecer la integridad en la contratación pública desde el año 2008, fecha de su creación.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de evaluaciones de los sistemas de contratación llevadas a cabo.

Número de programas de sensibilización y capacitación de los empleados y altos cargos desarrollados. Incentivos y sanciones impuestas a los empleados por sus conductas de cumplimiento o incumplimiento de las políticas de integridad.

Resultado: La entidad cuenta con políticas de integridad de las compras públicas y evalúa su cumplimiento de forma continua.

Fuente: http://www.oecd.org/document/24/0,3746,en_21571361_44258691_44970392_1_1_1_1,00.html



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La organización aprueba el presupuesto en tiempo y forma legales. El presupuesto es el fruto del consenso de los integrantes de su órgano de gobierno y se ajusta a las necesidades de la entidad y de los ciudadanos.



TÍTULO: TU CIUDAD, TU DINERO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE COLONIA



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Colonia, Alemania



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El proyecto piloto de presupuestos participativos introducido en el municipio de Colonia en 2008 es un nuevo servicio que tiene como objetivo la efectiva participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, en distintos ámbitos que afectan al conjunto de la ciudadanía mediante el uso de una plataforma *on-line*: e-participación.

Con los presupuestos participativos, la entidad logra proveer a la ciudadanía de información comprensible sobre el presupuesto, aumentar el grado de concienciación de los ciudadanos sobre la complejidad de la materia, fomentar su participación a través de opiniones y sugerencias, potenciar la transparencia del presupuesto, mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la Administración, y activar el proceso de diálogo común con los grupos de interés.

Para que nuestra entidad pueda llevar a cabo la implementación de un proyecto similar y, siguiendo el ejemplo del municipio de Colonia, se han de seguir los siguientes pasos:

- Crear una plataforma *on-line* en la que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, así como constituir comisiones de trabajo y grupos de discusión de los presupuestos de la entidad; publicarla a través de prensa escrita, radio, TV y cartas a particulares.
- Durante cuatro semanas, los ciudadanos y ciudadanas deben tener la oportunidad de presentar opiniones, sugerencias y evaluaciones de los presupuestos en la plataforma *on-line* en relación a varios bloques: carreteras, calles y plazas/espacios públicos verdes y deportes, pudiéndose ampliar las áreas temáticas según considere la entidad.
- Recopilar las recomendaciones y conclusiones realizadas por los ciudadanos, comités y grupos de trabajo en los foros de discusión, que elaborarán el presupuesto de la entidad.

La virtualidad del buen uso de la plataforma electrónica estriba en el hecho de que las propuestas, si son concretas y determinadas por objetivos definidos, pueden formar parte de la realidad del presupuesto resultante.

Además esta plataforma puede constituirse un instrumento muy útil, más allá de su labor en la participación y aportación de propuestas para el presupuesto, al convertirse en una plataforma de consulta ciudadana para otros temas de relevancia pública y política de incidencia en la vida del ciudadano.

Proyectos innovadores como este en el campo de la e-Administración han permitido una importante reducción de trámites burocráticos y el consiguiente ahorro económico, además de aumentar la satisfacción de la ciudadanía y las empresas con sus administraciones y convertir su trabajo en un verdadero valor público.

Desde hace unos años, la idea de democracia participativa ha crecido mucho en Europa, y los presupuestos participativos pueden ser considerados como una vanguardia del proceso de democratización local. Surgieron hace unos seis años, y ya hay más de cincuenta ciudades o regiones europeas que han empezado o están empezando una experiencia de presupuesto participativo (diez en Francia, unas quince en Alemania, una en Bélgica, entre diez y veinte en Italia, dos en Portugal y una en Inglaterra).



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Desde la puesta en marcha de los presupuestos participativos en el municipio de Colonia en 2008 la implicación de su ciudadanía ha ido en aumento. Este proyecto innovador fue merecedor del primer premio que concedió The European Institute of Public Administration (EIPA) en su edición 2009 en el área de Participación Ciudadana.

En España ya se ha llevado a cabo en más de diez municipios o entidades, entre ellas, Rubí, Sant Feliu de Llobregat en Barcelona, Córdoba, Albacete, Sevilla, Getafe o Jerez de la Frontera.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Fomentar la participación ciudadana en las decisiones municipales. Definir los medios necesarios, grupos de debate que se crearán y componentes de los mismos

Crear comités o grupos de trabajo para foros de discusión de diferentes políticas o ámbitos municipales. Crear, asimismo, un sitio web donde se pueda votar y/o opinar. Publicitar la iniciativa para que la gente participe

Recopilar opiniones, propuestas y conclusiones que servirán de apoyo a la hora de la elaboración de los presupuestos municipales

Indicador: Número de comisiones de trabajo creadas.

Número de ciudadanos que participan en la elaboración de los presupuestos.

Número de usuarios de la plataforma electrónica.

Resultado: La entidad elabora y aprueba sus presupuestos con la participación de la ciudadanía.

Fuente: <http://www.epsa2009.eu/>



CATEGORÍA

BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

GESTIÓN DEL RIESGO

Cuenta con un plan de gestión de crisis y contingencias sobre su actividad.



TÍTULO: LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA CIUDAD DE MELBOURNE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE MELBOURNE



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Melbourne, Australia



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La ciudad de Melbourne renueva periódicamente sus programas de gestión del riesgo. Finalizado el periodo 2007-2010, la nueva estrategia de gestión del riesgo 2010-2013 ha sido establecida.

El sistema de gestión del riesgo de la ciudad de Melbourne puede considerarse como un sistema modélico a seguir por otras entidades públicas. El mismo parte de una política de gestión del riesgo que distribuye la gestión del riesgo de la entidad entre todos los empleados de la misma y un conjunto de comités creados ad hoc con esta finalidad. La política de gestión del riesgo se traslada al terreno a través de la definición de un marco de gestión del riesgo, una estrategia plurianual y varios sistemas de gestión, procesos y procedimientos específicamente orientados a la consecución de los objetivos estratégicos de gestión del riesgo de la ciudad.

La ciudad capacita y sensibiliza a sus empleados sobre la importancia de la gestión del riesgo, efectuando una dotación económica y de medios materiales y personales, adecuada. La misma se materializa en la existencia de un Comité y equipos de gestión del riesgo en las distintas áreas de trabajo, sistemas y programas informáticos dirigidos a la evaluación y control de los riesgos y de la contratación de equipos externos que ayudan a la realización de proyecciones de riesgo y a la auditoría del propio sistema de gestión del riesgo interno.

Particularmente interesante es su enfoque al largo plazo, que ha merecido el que la ciudad cree una *taskforce* específica que con el nombre “Melbourne: beyond five million” realiza proyecciones, analiza riesgos y saca conclusiones sobre la posible evolución demográfica de la ciudad de Melbourne y las necesidades correlativas a la misma en materia de gobierno, infraestructuras, transporte, educación y cambio climático, entre otros aspectos.

Para que nuestra entidad integre la gestión del riesgo en sus normas de gobierno y actividad, tal y como ha logrado Melbourne, ha de seguir una serie de pasos que necesariamente comprenden:

- Considerar la gestión del riesgo como un parte integral y fundamental de la estrategia general de la entidad.

- Definir una política de gestión del riesgo.
- Extender las responsabilidades en materia de gestión del riesgo a todos los empleados y formar y sensibilizar a los mismos en la importancia de la gestión del riesgo para la entidad.
- Crear una Comisión de Gestión del riesgo, con un equipo de personas trabajando de continuo en esta actividad.
- Generar un sistema propio de gestión del riesgo y procesos y procedimientos vinculados al mismo.
- Establecer un marco estratégico general de gestión del riesgo y una estrategia plurianual, que se renueve periódicamente atendiendo a la finalización del periodo o a los cambios acaecidos en las circunstancias económicas, sociales, políticas..., que afectan a nuestro ámbito territorial.
- Llevar a cabo una evaluación de riesgos periódica, haciendo uso no solo de medios materiales, sino también de programas informáticos que nos permitan efectuar proyecciones e hipótesis de evolución del riesgo en nuestro ámbito de actuación.

Los riesgos a evaluar por la entidad son todos los que afectan a la operativa de la misma, así como los que proceden de cambios en las circunstancias que afectan a su actividad y a sus grupos de interés, desde los medioambientales, demográficos, políticos, internacionales... el sistema de gestión del riesgo ha de ser integral y contemplar acciones correctivas, preventivas y de respuesta a los riesgos, cuya efectividad habrá de testarse de forma periódica.

La respuesta a los riesgos se priorizará en función de su resultado y probabilidad de materialización obtenida del análisis y proyecciones que efectuemos desde nuestro sistema.

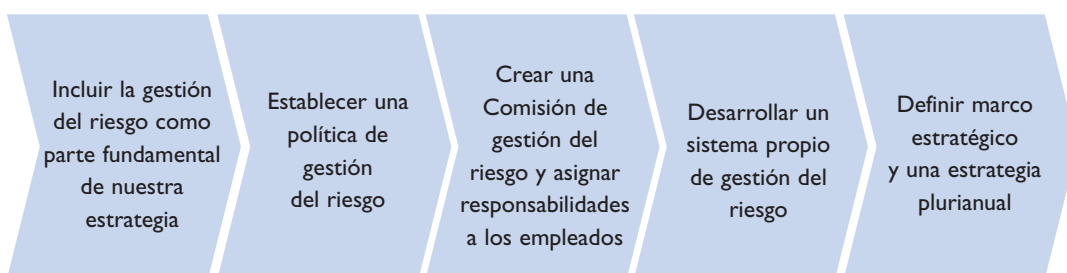


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Melbourne acaba de aprobar su nueva estrategia de gestión del riesgo 2010-2013, una vez concluida la estrategia correspondiente al periodo 2007-2010.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Política y sistema de gestión del riesgo aprobado.

Número y alcance de objetivos estratégicos de gestión del riesgo en vigor.

Resultado: La entidad ha desarrollado una estrategia propia de gestión aplicable a su ámbito territorial.

Fuente: <http://www.melbourne.vic.gov.au/AboutCouncil/PlansandPublications/AnnualReport/2010/CityofMelbourne/Governance/Pages/RiskManagement.aspx>

Estrategia y gestión





CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

GESTIÓN DEL LIDERAZGO

La organización cuenta con perfiles directivos adecuados a los cargos a ejercer. Su formación y experiencia son apropiadas a sus funciones.



TÍTULO: PLAN DE ALINEACIÓN Y COMPETITIVIDAD ESTRATÉGICA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE SANT CUGAT DEL VALLÈS



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Sant Cugat del Vallès, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: *PACTE*



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El objetivo del Plan de Alineación y Competitividad Estratégica es el de “definir e implantar un nuevo modelo de gestión y presupuestación basado en mapas estratégicos y cuadros de mando a todos los niveles directivos de la organización”.

Este nuevo modelo debe posibilitar los siguientes elementos:

1. Definir la estrategia al inicio de la legislatura y vincularla al programa electoral.
2. Alinear la organización a través de la vinculación de objetivos entre la Dirección Política, el Consejo de Dirección y las Direcciones de Ámbito.
3. Vincular la estrategia con los recursos económicos y garantizar el seguimiento de su grado de cumplimiento.
4. Definir las responsabilidades y transparencia (*accountability*).

El PACTE se vale de cuadros de mando integrales para vincular su visión y estrategia con las finanzas, los procesos internos, la ciudadanía y la formación y crecimiento. Sus ventajas son, entre otras, que centran a la organización en objetivos estratégicos, vinculan los programas de los gobiernos a la consecución de objetivos y significan un cambio en la cultura en lo que respecta a la información entre otros.

Para alcanzar el resultado descrito en esta buena práctica nuestra entidad debe, en primer lugar, incluir los siguientes elementos en su plan estratégico: un mapa estratégico, cuadros de mando, un conjunto de objetivos estratégicos y un mapa directivo y funcional de la entidad.

En segundo lugar debemos establecer una vinculación entre los objetivos de los principales responsables del PACTE:

- La Junta de Gobierno debe definir sus prioridades políticas y establecer una estrategia global de forma transversal y por encima de los intereses de los diferentes ámbitos.

- El Consejo de Dirección debe establecer la estrategia competitiva y comprometerse con la estrategia política. Se establece entonces un acuerdo político-técnico.
- Las Direcciones Funcionales: deben alinearse entre ellas para alcanzar la estrategia competitiva, el directivo de área de cada dirección debe comprometerse con el Consejo y por último deben vincularse los objetivos funcionales al presupuesto.

En tercer lugar nuestra entidad debe marcarse una serie de objetivos estratégicos operacionales asignando una partida presupuestaria para cada uno de ellos.

A continuación nuestra entidad debe establecer subobjetivos y desglosar qué partida presupuestaria asignar a cada uno de ellos. En el caso de San Cugat el PACTE establece 49 subobjetivos para los nueve objetivos estratégicos que contempla. El cumplimiento de cada objetivo es objeto de medición y seguimiento por medio de los cuadros de mando, que son completados con la información recopilada por los responsables de cada acción vinculado al objetivo. Se efectúa un control en términos de cumplimiento de la meta establecida para el objetivo y en términos de asignación presupuestaria.

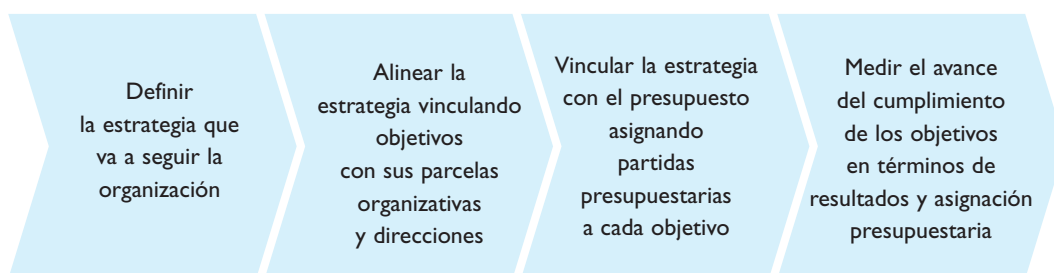


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Este Plan fue merecedor de uno de los premios europeos que concede el EIPA (European Institut of Public Administration) en la categoría de Liderazgo y Gestión del Cambio en 2009. Desde 2008 y hasta la actualidad el Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès sigue basando su estrategia en este Plan y es notoria su participación en seminarios para ayudar a la implantación del mismo en otras Administraciones locales del Estado español.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Mapas estratégicos existentes en la entidad.

Cuadros de mando integrales orientados a objetivos con asignaciones presupuestarias.

Alineamiento de empleados y terceros prestadores de servicios con los objetivos estratégicos de la entidad.

Resultado: La entidad ha implantado un Plan de Alineación y Competitividad Estratégica.

Fuente: http://www.sfo.santcugat.cat/files/3-13930-annex/modelo_pacte_diputacion_malaga2010.pdf



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA

La organización cuenta con una estrategia bien definida y con KPI's adecuados para medir los resultados de su actividad.



TÍTULO: CUADRO DE MANDO DE CHARLOTTE (EE UU)



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE CHARLOTTE



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Charlotte, Estados Unidos



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La ciudad de Charlotte es considerada un referente en el uso del Cuadro de Mando Integral en la Administración Pública.

Un Cuadro de Mando (*Balanced Scorecard*) es una herramienta de gestión que permite analizar la ligazón entre la misión-visión, a medio y largo plazo, y los objetivos operativos a corto plazo. El modelo conjuga los indicadores financieros con los no financieros, con la finalidad cardinal de medir los resultados obtenidos por la organización. Para ello, divide la estrategia en varias perspectivas, cada una de las cuales tiene establecidos sus propios objetivos estratégicos y a los que se asignan un conjunto de indicadores y metas cuya evolución es objeto de medición continua.

En el caso de Charlotte, su modelo se construyó en torno a cinco áreas estratégicas:

- Seguridad de la comunidad.
- Transporte.
- La ciudad dentro de la ciudad (protección y mejora de los barrios más antiguos urbanos).
- Reestructuración del Gobierno.
- Desarrollo económico.

Los objetivos establecidos en estas cinco áreas determinaron la fijación de los objetivos estratégicos en sus perspectivas económico-presupuestaria, del proceso interno y organizativo. Dichos objetivos fueron trasladados a toda la organización a través del Cuadro de Mando, que ha sido utilizado como herramienta para alinear a todos los miembros de la organización con el logro de los objetivos y metas planificadas por la organización.

Los mapas estratégicos y su desarrollo en un Cuadro de Mando integral apegan la gestión pública a la realidad de su actividad. Pasamos de una gestión meramente economicista a una gestión basada en el conocimiento y puesta en valor de los intangibles de la organización. Las correlaciones y

la adecuada gestión de los intangibles son los aspectos fundamentales de una gestión orientada al largo plazo.

La definición estratégica y establecimiento de objetivos y metas por la Administración Pública en un Cuadro de Mando ha de reflejar las siguientes perspectivas:

- La del ciudadano, que plasma la estrategia necesaria para crear valor y diferenciación desde la perspectiva del ciudadano.
- La económico-presupuestaria, que marca la estrategia de sostenibilidad, estabilidad presupuestaria y riesgo económico de la entidad, desde la enfoque del ingreso y el gasto público (intervención, ámbito contable y control presupuestario).
- La del proceso interno, que establece las prioridades estratégicas en los procesos internos para alcanzar los resultados en el ciudadano y en la perspectiva económico-presupuestaria.
- La del aprendizaje y crecimiento, que determina las prioridades para generar un clima que avale el cambio, a través del conocimiento la tecnología y el capital humano.

Todas las perspectivas están enlazadas y sus objetivos mantienen relaciones causa-efecto, siendo las dos últimas perspectivas (la del proceso interno y la del aprendizaje y crecimiento) de soporte de las dos superiores y proposiciones necesarias del silogismo estratégico. No se puede pretender obtener unos resultados firmes en las perspectivas superiores sin trabajar sobre las inferiores.

Para cada objetivo estratégico, la organización debe fijar una serie de indicadores que le servirán para medir su grado de cumplimiento. A los objetivos se han de asignar metas que nos permitan visualizar de forma clara cuál es el resultado a alcanzar en cada objetivo estratégico.

Cada uno de los miembros de la organización se ve afectado por los objetivos estratégicos de la misma. En función de sus competencias, se definirá su responsabilidad y actividad a desarrollar para el logro de las metas establecidas. De esta manera la organización concluye su proceso estratégico con el alineamiento de toda la organización con el cumplimiento de sus principales objetivos.

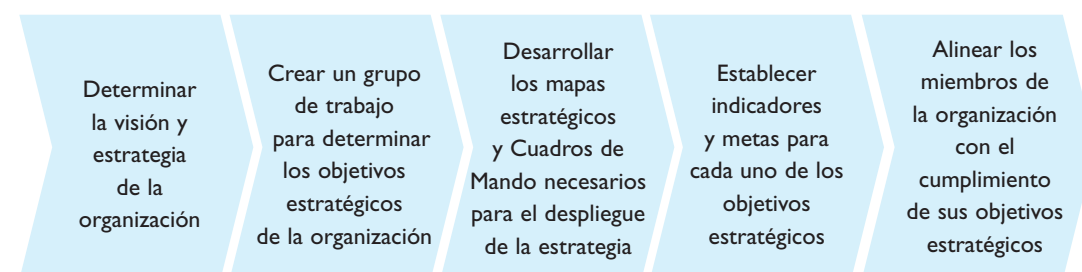


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Aunque Charlotte es una de las ciudades pioneras, otras muchas ciudades se gestionan hoy día haciendo uso de un Cuadro de Mando integral. En España, pueden citarse como ejemplo el Ayuntamiento de Barcelona y el Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Objetivos estratégicos adoptados por la organización.

Grado de cumplimiento de las metas establecidas para cada objetivo estratégico.

Resultado: La entidad cuenta con objetivos estratégicos e indicadores de cumplimiento claramente establecidos.

Fuente: <http://charmeck.org/Pages/default.aspx>



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

GESTIÓN ECONÓMICA

La organización cuenta con sistemas de medición de su *performance* económica, que le permiten medir su rendimiento y adoptar medidas correctivas y de mejora de su actividad. Integra la gestión de riesgos en sus análisis económicos.



TÍTULO: GESTIÓN TRANSPARENTE DEL PRESUPUESTO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE SUDÁFRICA



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Sudáfrica



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Sudáfrica es el país que ha obtenido la mejor puntuación en el último estudio llevado a cabo por el International Budget Partnership conocido como "Open Budget Survey", siendo esta del 92 sobre 100 de acuerdo con el nivel de transparencia del presupuesto anual.

Según el estudio: "Los expertos han concluido que haciendo los presupuestos más transparentes y construyendo adecuadas comprobaciones y balances del proceso presupuestario se puede potenciar la credibilidad y priorización de las decisiones políticas, limitar la corrupción y los gastos y facilitar el acceso a los mercados financieros internacionales". Para alcanzar la transparencia en la gestión del presupuesto descrita en esta buena práctica nuestra entidad debe cumplir con los ocho criterios siguientes:

1. Comunicado pre-presupuesto: este debe presentar las hipótesis utilizadas para desarrollar el presupuesto, los ingresos esperados, los gastos, los niveles de deuda y las asignaciones de presupuesto por sector. En el caso del presupuesto del Gobierno sudafricano anual, este publica estimaciones de los ingresos, gastos y niveles de deuda previstos para los tres años fiscales siguientes en base a las cifras de los tres años fiscales anteriores.
2. La realización de una propuesta de presupuesto ejecutivo: la entidad debe presentar una declaración detallada de las políticas y prioridades a conseguir en el presupuesto del próximo año. El Gobierno sudafricano establece un procedimiento por el que previamente a la introducción del presupuesto nacional los distintos comités pueden realizar una revisión del mismo, así como elaborar informes de recomendación sobre el marco financiero para los próximos tres años fiscales a los que el ministro de Finanzas debe responder cuando presente el presupuesto, y que forman parte del mismo.
3. Elaboración de un presupuesto ciudadano: resumen simplificado diseñado para ser comprendido por la mayor parte de la población posible; por ejemplo, el Gobierno de Sudáfrica publica en su página web un resumen del presupuesto nacional desglosado de manera que su ciudadanía

- pueda conocer pormenorizadamente qué partida se destina a cada sector de manera clara y comprensible. Además publica anualmente cinco guías específicamente dirigidas a la ciudadanía: "People's Guide to the Budget", en xulu, xhosa, setswana, afrikaans e inglés con el objetivo de facilitar la comprensión del presupuesto anual a la población, así como una guía de bolsillo sobre impuestos.
4. La promulgación del presupuesto: es el documento legal que autoriza a la entidad a implementar el presupuesto.
 5. Elaboración de informes: la entidad deberá publicar mensual o cuatrimestralmente un informe sobre los ingresos obtenidos, los gastos y las deudas en las que incurre. Asimismo, deberá realizar una revisión a mitad de año proporcionando una actualización de la implantación del presupuesto y un pronóstico actualizado de los resultados presupuestarios del año fiscal en curso. Por último, publicará un informe al final del año que resuma su situación financiera, una actualización del progreso hecho en la consecución de los objetivos marcados en el presupuesto aprobado. En el caso de Sudáfrica, el ministro de Finanzas presenta en el Parlamento esta información.
 6. Revisión a mediados de año del cumplimiento del presupuesto: debe resumir la situación financiera de la entidad al final del año fiscal e incluir una actualización del progreso para lograr los objetivos previstos en el presupuesto. En este sentido el presupuesto anual de Sudáfrica introduce la novedad de publicar tablas con los gastos en los que ha incurrido hasta mediados de año en relación con los ingresos así como el déficit en el que incurre hasta ese momento así como la estimación de esta misma situación para los próximos tres años fiscales.
 7. Informe de auditoría: el informe ha de cubrir todas las actividades llevadas a cabo por la entidad y debe ser llevado a cabo por una institución de auditoría independiente a la entidad. La obligación de transparencia a la que se autosomete la entidad la obliga a su vez a efectuar procesos de monitorización y control exhaustivos, y a medir en todo momento su *performance* económica.

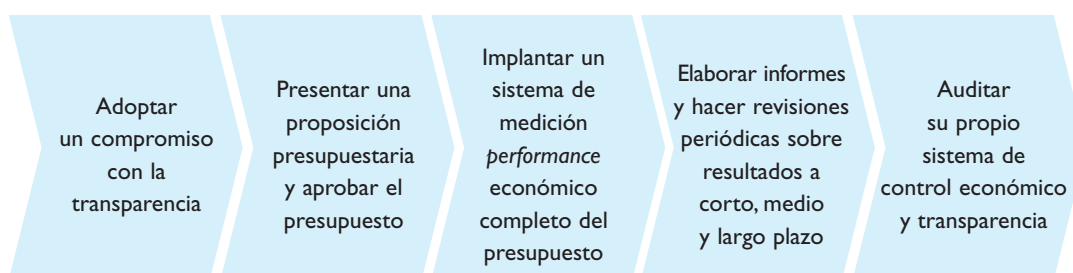


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Sudáfrica fue en 2010 el Gobierno con el presupuesto internacional más transparente. Gobiernos como los de Nueva Zelanda, Gran Bretaña, Francia, Noruega, Suecia y Estados Unidos ocupan los primeros puestos en el *ranking*.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de informes de cumplimiento del presupuesto anual.

Proceso de medición de la *performance* económica establecido.

Resultado: La entidad cuenta con un procedimiento de monitorización y de actividad económica e indicadores de *performance* económica.

Fuente: http://www.politicadigital.com.mx/pics/edito/multimedia/20913/2010_OpenBudget_multimedia.pdf
<http://www.treasury.gov.za/documents/national%20budget/2010/review/Budget%20Review.pdf>



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

GESTIÓN ECONÓMICA

La organización cuenta con sistemas de medición de su *performance* económica, que le permiten medir su rendimiento y adoptar medidas correctivas y de mejora de su actividad. Integra la gestión de riesgos en sus análisis económicos.



TÍTULO: BUENAS PRÁCTICAS PARA LA TRANSPARENCIA PRESUPUESTARIA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: OCDE



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La OCDE publicó en 2002 una Guía de Buenas Prácticas: "OECD Best practices for Budget Transparency", con el objetivo de servir de herramienta para incrementar el grado de transparencia presupuestaria de los países tanto de la OCDE como de los no-OCDE.

Según esta organización, la relación entre el buen gobierno y unos mejores resultados tanto económicos como sociales es cada vez más reconocida. La transparencia, es decir, la apertura en relación a la planificación de las políticas públicas, su formulación e implementación, es un elemento clave para el buen gobierno. El presupuesto es el documento político más importante de los gobiernos, donde los objetivos de estos quedan plasmados de forma concreta y concepto a concepto. Así, define la transparencia presupuestaria como la divulgación concreta de toda la información económica relevante de una manera sistemática y oportuna.

La guía de la OCDE divide las buenas prácticas en tres bloques:

1. Principales informes.
2. Información que deben de incluir dichos informes.
3. Prácticas destacadas para asegurar la calidad e integridad de los mismos.

Los principales informes que la Guía considera que deberían ser elaborados por las Administraciones así como su contenido mínimo son:

- Informe pre-presupuesto. Debe ser elaborado por la Administración al menos con un mes de antelación a la introducción de la propuesta de presupuesto. Debe contener explícitamente los objetivos de política fiscal y económicos de la Administración a largo plazo y las políticas en estas

materias que se quieren llevar a cabo en los siguientes dos años fiscales, destacando el nivel total de ingresos, gastos, déficit y deuda.

- Informes mensuales. Sirven para hacer un seguimiento del progreso en la ejecución del presupuesto. Han de ser elaborados dentro de las cuatro semanas posteriores a la finalización de cada mes y contener la cantidad de ingresos y gastos de cada mes, así como el gasto anual hasta el momento, una comparación con las cantidades de los meses anteriores y una clasificación de los ingresos según la unidad a la que pertenecen.
- Informe de mediados de año. Proporciona una actualización concreta sobre la aplicación del presupuesto incluyendo un pronóstico actualizado del actual año fiscal y de los dos siguientes. Debe contener un análisis exhaustivo del activo y pasivo financiero y el impacto de las decisiones gubernamentales que puedan tener un efecto en el presupuesto y ser comunicadas al ciudadano.
- Informe al final del año. Es el documento clave de rendición de cuentas y ha de ser auditado. Este informe muestra el cumplimiento con el nivel de ingresos y gastos autorizados por la propia entidad. Debe contener una comparativa entre las metas establecidas y los resultados reales alcanzados y otra entre los ingresos y gastos del año anterior y el presente.
- Informe preelecciones. Sirve para conocer el estado real de las finanzas inmediatamente antes de unas elecciones. Esto fomenta un mayor conocimiento del electorado de la situación y sirve para estimular el debate público. Se deben adoptar medidas para asegurar la integridad de dicho informe.
- Informe a largo plazo. Evalúa la sostenibilidad a largo plazo de las políticas de la entidad. Se presenta cada cinco años o cuando se realicen cambios en los programas de ingresos o gastos. El informe debe evaluar las consecuencias presupuestarias de los cambios demográficos y otros desarrollos potenciales a largo plazo (10-40 años).

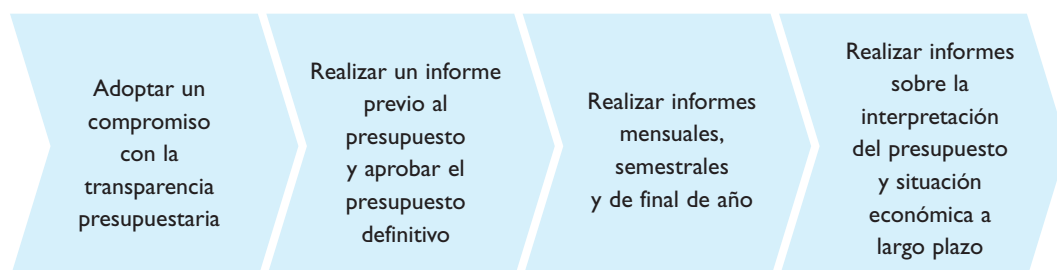


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Guía fue publicada en 2002 y desde entonces ha servido a nivel local, regional y gubernamental para fortalecer la transparencia presupuestaria de dichas entidades.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de informes de seguimiento presupuestario.

Número de informes de previsión económica a largo plazo publicados.

Resultado: La entidad es transparente en sus prácticas presupuestarias.

Fuente: <http://www.oecd.org/dataoecd/33/13/1905258.pdf>



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

GESTIÓN ECONÓMICA. RECAUDACIÓN, SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

La organización obtiene sus recursos económicos de forma estable, procedente de su propia actividad. Establece planes de obtención de recursos coherentes con su actividad y con el cumplimiento de las normas legales que le son de aplicación.



TÍTULO: CONCERTACIÓN SOCIAL COMO NUEVO MODELO DE RELACIÓN ENTRE DIPUTACIONES Y AYUNTAMIENTOS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Granada, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La concertación es un sistema que sustituye con gran ventaja a la política de subvenciones entre Administraciones Públicas, poniendo énfasis en la autonomía y la cooperación frente a la jerarquía y la financiación condicionada que caracterizan al tradicional sistema de subvenciones.

La concertación emplea una metodología capaz de simplificar sistemáticamente los procedimientos administrativos, ganando en eficacia y eficiencia, a la vez que se dota al sistema de una racionalidad y una coherencia en un grado desconocido hasta este momento. El proceso de concertación involucra a la totalidad de los gobiernos y las Administraciones locales, a sus políticos y a las unidades o servicios administrativos de todos ellos, extendiendo sus efectos beneficiosos no solo a la entidad provincial, sino también a los ayuntamientos que han participado en su ejecución.

Esta experiencia está siendo desarrollada actualmente por las diputaciones de Barcelona, Málaga y Granada en sus relaciones con los municipios de sus respectivas provincias, no obstante, nada impide que la misma pueda implantarse en las relaciones de cooperación entre distintos niveles de gobierno que actúen con cierto grado de autonomía entre ellos, tanto en España como en otros países.

La provincia de Granada posee 168 municipios, la mayoría muy pequeños y con un bajo nivel de renta per cápita, por lo que su Diputación posee un presupuesto reducido. La concertación se ha presentado como una herramienta que le ha permitido alcanzar resultados que de otra manera no habría podido alcanzar en materia de estabilidad presupuestaria.

Para establecer un modelo de concertación social entre entidades supramunicipales y municipios se deben seguir, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Implicar para la puesta en marcha de la iniciativa a la práctica totalidad de las unidades y servicios de la entidad supramunicipal, así como a sus organismos autónomos y sociedades mercantiles.

- Contar con la participación de todos los ayuntamientos de la provincia, tanto en su vertiente política como técnica.
- Crear grupos de expertos que desarrollen el texto del documento de “Concertación”. En este documento se especificarán las actuaciones que la entidad supramunicipal va a realizar en colaboración con los ayuntamientos firmantes del mismo, aplicándose criterios de concertación de proyectos, desde su ejecución en un 100% por parte de la entidad supramunicipal (Diputación), hasta un 50% por parte de municipios y diputación, pasando por porcentajes inferiores de participación de aquella.
- Determinar el alcance del programa y firmar el documento-convenio estableciendo el periodo (años) de dicha colaboración.
- Llevar a cabo un seguimiento del nuevo sistema implantado en la entidad para corregir los errores detectados en su funcionamiento.

La concertación tiene como objetivo fundamental lograr la máxima eficiencia y eficacia de las programas desarrollados. Esta eficiencia y eficacia se traslada al resultado de gasto público deduciéndolo, de forma que las entidades participantes en la concertación pueden alcanzar de una forma más plausible sus objetivos de estabilidad presupuestaria. Seleccionados los programas objeto de concertación se firma un convenio de concertación entre las entidades participantes, se establece el alcance y objetivo de la concertación y el grado de participación económica de las firmantes.



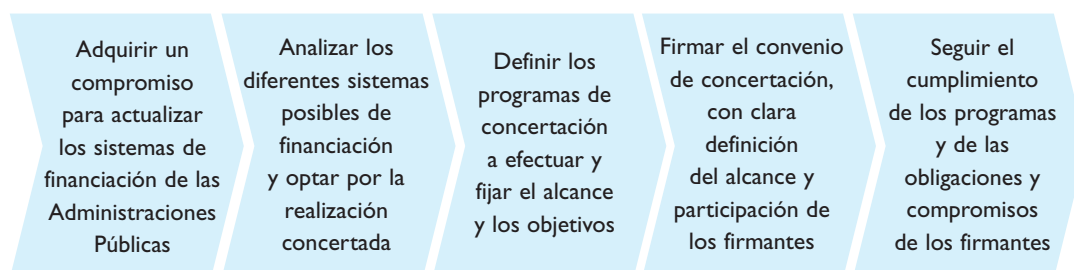
SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Esta experiencia se ha implantado en 168 municipios de la provincia de Granada y está siendo desarrollada actualmente por las diputaciones de Barcelona y Málaga en sus relaciones con los municipios de sus respectivas provincias.

La concertación posee un ámbito temporal definido. La primera experiencia se desarrolló para un ejercicio (2005), la segunda para el bienio (2006-2007) y la actual, para 2008-2011, contando con dos procesos de concertación: 2008-2009 y 2010-2011.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de municipios que se acogen al plan estratégico de estabilidad presupuestaria. Cumplimiento de los límites establecidos de estabilidad presupuestaria.

Plan de acción dirigido a corregir los defectos del sistema de gestión de la organización.

Resultado: Se ha implantado un sistema de relación entre entidades supramunicipales y municipios.

Fuente: <http://www.dipgra.es/inicio/contenidos/index.php?area=325>



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Existe un sistema de calidad de los servicios, dirigido a medir y mejorar de forma continua la calidad de los mismos.



TÍTULO: CARTA DE SERVICIOS DE LA OVIT (OFICINA VIRTUAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA)



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: OFICINA VIRTUAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Palma de Mallorca, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Las cartas de servicios constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración informan a los ciudadanos sobre los servicios que proporcionan, sobre los derechos que los asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

El Ayuntamiento de Palma de Mallorca tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

Para dar cumplimiento a ese objetivo existe la Carta de Compromisos de la Oficina Virtual de Información Turística (OVIT), que define y difunde los compromisos de servicios que asume la entidad para dar respuesta a los requerimientos de su ciudadanía.

Para la redacción de la carta de servicios la Administración debe elaborar un cuadro de mando con los compromisos que adquiere y sus indicadores pertinentes, para poder realizar una valoración mensual del cumplimiento de los mismos y, en definitiva de la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos.

El desarrollo de la Carta de Servicios de la OVIT se concretiza en lo siguiente: en primer lugar, la elaboración de boletines electrónicos con información turística y cultural de tipo semanal y mensual; en segundo lugar, la publicación de información cultural y de ocio en redes sociales, en la web del Ayuntamiento, así como en otros sitios web de referencia; y por último, información, a petición de las personas usuarias, respondiendo a correos electrónicos, llamadas de teléfono u otro tipo de escritos o documentos.

Además, el Ayuntamiento de Palma de Mallorca pone a disposición de la ciudadanía un sistema de quejas y sugerencias, a través de buzones instalados en las oficinas municipales, el personal del 010 y la web del Ayuntamiento.

Para elaborar una carta de servicios nuestra entidad debe seguir estos pasos:

1. Adquirir un compromiso político de mejora de la calidad de los servicios turísticos.
2. Elaborar y aprobar la carta de servicios con la participación activa de la ciudadanía.
3. Establecer un cuadro de mando con indicadores orientados a objetivos.
4. Hacer un seguimiento de los compromisos adquiridos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

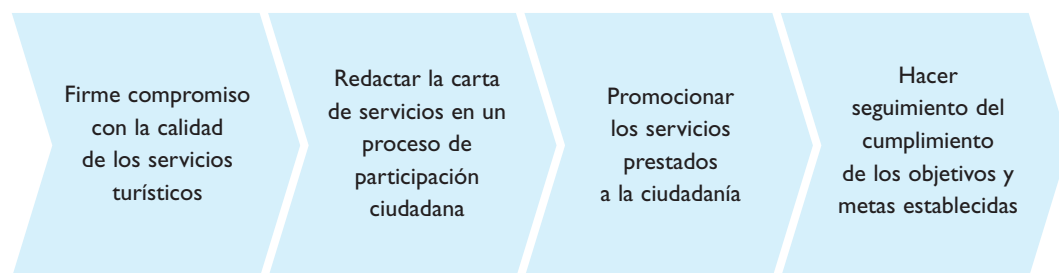
La Carta de Servicios de la OVIT tiene un periodo de duración de dos años, es decir, hasta el 20 de diciembre de 2012, con la previsión de que si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, se modifican los procesos internos, varían las expectativas de la ciudadanía o se superan los compromisos adquiridos, se revisará y actualizará aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.

El Ayuntamiento de Palma de Mallorca ha trabajado en la implantación de nuevas cartas de servicios municipales, de las cuales cinco fueron objeto de auditoría de certificación por la entidad de certificación AENOR en base a los requisitos de la Norma UNE 93200.

Las ocho cartas de servicio certificadas en total hacen que, junto con el Ayuntamiento de Bilbao, Palma de Mallorca sea uno de los ayuntamientos de referencia a nivel nacional en este ámbito.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de compromisos establecidos.

Grado de cumplimiento con los compromisos adquiridos.

Número de respuestas a las quejas o sugerencias ciudadanas.

Resultado: La entidad cuenta con una carta de servicios aprobada y comunicada.

Fuente: http://www.palmademallorca.es/IMI/PORTAL/PRD/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/11_43114_2.pdf

http://www.palmademallorca.es/IMI/PORTAL/PRD/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_46221_2.pdf



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Existe un sistema de calidad de los servicios, dirigido a medir y mejorar de forma continua la calidad de los mismos.



TÍTULO: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: COMUNIDAD DE MADRID



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Madrid, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La elaboración de los Planes de Calidad de los Servicios Públicos persigue el objetivo de realizar el diagnóstico, evaluación y planteamiento de las áreas de mejora de los servicios de la Comunidad de Madrid, así como asesorar para que las unidades que asumen estos requerimientos lo hagan con las necesarias garantías de fiabilidad y validez necesarias en la aplicación de las metodologías cuantitativas y cualitativas que se precisan. Los objetivos específicos de la iniciativa son los siguientes:

- Diseñar e implementar evaluaciones y establecer áreas de mejora derivadas de las mismas, así como realizar su seguimiento, para las políticas, servicios, programas y acciones de la Comunidad de Madrid.
- Diagnosticar, seguir, mejorar y comparar la eficacia de las mejoras de la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid, partiendo de la construcción de un sistema de indicadores adecuado a las necesidades de calidad total.
- Inculcar y extender la necesidad de medir para evaluar y mejorar los servicios públicos.

Para establecer un modelo de evaluación de la calidad de los servicios prestados, nuestra entidad deberá:

1. Definir, seguir y evaluar de criterios y estándares de calidad de los servicios públicos, relativos a procesos, recursos humanos y recursos materiales.
2. Desarrollar un sistema de indicadores fiables, válidos y comprensivos, para realizar un diagnóstico de la situación de partida y poder medir la evolución tras implantar mejoras.
3. Establecer acciones de mejora derivadas del diagnóstico y realizar un seguimiento del grado de implantación de dichas mejoras, así como comprobar su eficacia. Asimismo, elaborar propuestas de

- mejora de los servicios públicos, a partir de los resultados de la realización de encuestas de satisfacción, análisis de sugerencias y reclamaciones, de otras técnicas cuantitativas.
4. Medir periódicamente los índices de calidad de los servicios públicos, así como los sistemas y actividades que integren la atención al ciudadano.
 5. Enseñar y difundir los criterios de elaboración de indicadores, para poder realizar la evaluación de la calidad de los servicios entre los clientes internos y externos.
 6. Formar a los empleados públicos en el uso adecuado de las técnicas y herramientas de medición y análisis que se utilizan en la evaluación de la calidad de los servicios prestados.
 7. Colaborar en la creación de un conjunto de normas que ayuden a la implantación de la evaluación de la calidad de los servicios en otras entidades.
 8. Emitir de informes preceptivos a la elaboración de estándares de calidad, encuestas de satisfacción de ciudadanos y otros instrumentos de medición de la calidad.

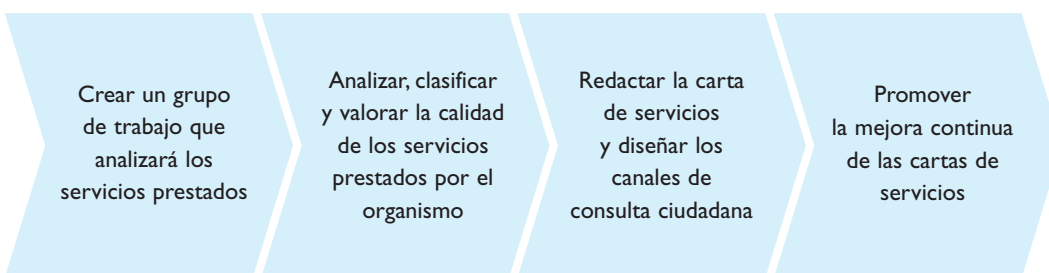


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Los planes de calidad de los servicios se encuentran ampliamente implantados en los diferentes servicios que ofrece la Comunidad de Madrid. Desde la implantación del sistema, la Comunidad de Madrid ha utilizado distintos indicadores de medición del nivel de calidad directos, como son las fichas de recogida de datos o derivados, como son las encuestas de expectativas y sobre el grado de satisfacción y/o percepción de la calidad del servicio.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de cursos de formación de empleados públicos en técnicas y herramientas de evaluación de la calidad del servicio.

Sistema de indicadores de nivel de calidad del servicio.

Número de instrumentos de medición de calidad en funcionamiento.

Resultado: Aprobado un Plan de Calidad de los servicios prestados por la entidad.

Fuente: http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1109168025973&idConsejeria=1109266187218&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266227855&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1109265444699&pv=1132045800046&sm=1109170600517



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La organización presta sus servicios de manera eficiente y eficaz.



TÍTULO: PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA E-ADMINISTRACIÓN



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO VASCO



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: País Vasco, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005, elaborado por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco, establece la puesta en funcionamiento de la infraestructura de e-Administración mediante la construcción de un conjunto de módulos y sistemas comunes que constituyen el núcleo de elementos corporativos horizontales de base.

El objetivo que persigue la e-Administración vasca y que debe guiar la aplicación de la buena práctica por la entidad es el siguiente:

Para que la implantación de la Plataforma e-Administración sea efectiva y eficaz, se hace imprescindible establecer un marco estratégico que sirva para guiar las acciones de desarrollo técnico de los sistemas informáticos orientados a dar servicios de Administración electrónica en la entidad.

El plan de la entidad debe definir y construir diferentes componentes elementales que juntos constituyan la Plataforma Tecnológica de base para ofrecer los servicios de Administración electrónica. El contenido mínimo ha de ser el siguiente:

1. Una infraestructura de integración, que simplifique y estandarice los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso con otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una Plataforma Tecnológica unificada y compartida.
2. Herramientas de gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación.
3. Sistemas de infraestructura de tramitación telemática, que permite ofrecer al ciudadano una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier departamento del Gobierno de la entidad, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, definen y establezcan los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportando las soluciones técnicas necesarias que garanticen el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.

Una vez determinado el contenido del plan estratégico de la Plataforma la entidad deberá proceder a implantarla. La infraestructura de integración debe incluir: la creación de servicios de interés general (en especial, de aplicaciones horizontales) para compartir datos y procesos de negocio, dándolos de alta en el catálogo de servicios único o la exposición de los servicios como “Web Services”, para asegurar la interoperabilidad técnica.

Para implantar la Plataforma la entidad puede crear varias herramientas específicas:

1. Herramienta para la gestión de contenidos.
2. Herramienta para la gestión de portales.
3. Herramienta para la gestión de ejes de catalogación.
4. Herramientas para gestionar el buzón de sugerencias.
5. Herramientas para gestionar el buscador.

Tras haber implantado la infraestructura e-Administración la entidad debe ponerla al servicio de los grupos de interés con el objetivo de que los ciudadanos puedan acceder a los servicios que le ofrece la entidad con mayor facilidad, las administraciones puedan usarla como canal de interconexión e integración entre ellas y los empleados públicos se involucren más en su funcionamiento.

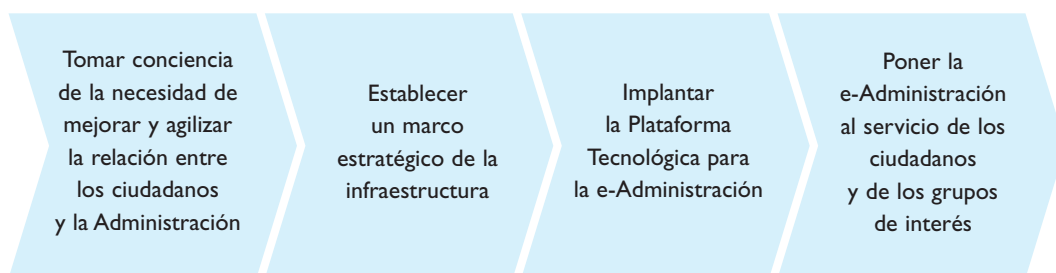


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Plataforma para la e-Administración vasca fue aprobada en diciembre de 2008 y actualmente es una de las plataformas electrónicas más innovadoras en España.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de trámites efectuados por el ciudadano.

Número de trámites a disposición del ciudadano.

Número de Administraciones Públicas interconectadas a través de la e-Administración.

Resultado: La entidad ha implantado una Plataforma Electrónica de e-Administración.

Fuente: http://www.euskadi.net/r332288/es/contenidos/nota_prensa/platea/es_14971/adjuntos/Documento%20PLATEA%20final.pdf
http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-341/es/contenidos/informacion/guia_estandares_tecnologicos/es_6876/adjuntos/0.%20Documento%20principal.pdf



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

DESARROLLO TECNOLÓGICO

La organización cuenta con un desarrollo tecnológico adecuado al del país o región en el que desarrolla su actividad y apropiado para el correcto desempeño de sus funciones.



TÍTULO: MUNICIP@



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: COMUNIDAD DE MADRID



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Madrid, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Proyecto Municip@ está definido como la “creación de un espacio de comunicación específico” (mediante tecnología web), que contenga toda la información y servicios de tramitación conjunta, que se puedan compartir entre la Comunidad y los Municipios de la región; dotando a los municipios de nuevas posibilidades, con el soporte en las nuevas tecnologías, y así se incrementan o mejoran los servicios que se ofrecen a los ciudadanos”. Los objetivos de Municip@, destinado a municipios de menos de 20.000 habitantes, son:

- Impulsar el uso de los servicios de administración electrónica en el ámbito local de la Comunidad, especialmente en los ayuntamientos de menor tamaño que tienen más dificultades para proporcionar estos servicios.
- Facilitar el derecho del ciudadano a elegir el medio de acceso a los servicios públicos, a través de la web, e-mail, SMS y del servicio de atención telefónica. Vocación multicanal.
- Crear nuevos canales de información y comunicación entre la Administración local y los ciudadanos a través de la web, e-mail, SMS y del servicio de atención telefónica. Tramitación interadministrativa.
- Cooperación entre la Comunidad de Madrid y las Administraciones locales, como única vía para conseguir una atención integral al ciudadano.

Mediante esta novedosa iniciativa se dio respuesta a las recomendaciones hechas en la Ley 57/2003 (artículo 70bis, apartado 3) de Medidas de Modernización del Gobierno Local en la que se resaltaba que: “Las Entidades Locales, y especialmente los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas”. El mapa de municipios de menos de 20.000 habitantes a los que se destinaba Municip@ representaba un porcentaje total de un

84,36% (151 municipios) de los 179 municipios que componían la Comunidad de Madrid. Un ayuntamiento que se adhiere a este proyecto obtendrá los siguientes beneficios en su gestión pública:

1. Estandarización y normalización de procedimientos.
2. Mayor eficacia en la gestión.
3. Capacidad de seguimiento, control y evaluación del resultado de los servicios.
4. Financiación del proyecto en todas sus fases.
5. Diseño e instalación de la plataforma web.
6. Diseño y personalización gráfica del portal para cada ayuntamiento.
7. Formación a los gestores del portal.
8. Migración y/o incorporación de contenidos durante la fase de puesta en marcha.
9. Plan de comunicación y difusión del portal.
10. Mantenimiento de la plataforma.

En algunos artículos periodísticos se ha calificado al Portal Municip@ como una iniciativa fundamental para propiciar el diálogo y la colaboración institucional entre la Administración autonómica y los ayuntamientos de la región, incrementando la oferta de servicios y optimizando los indicadores de eficacia y eficiencia, a través de las nuevas tecnologías de la información.

El impulso de la administración electrónica facilita el derecho del ciudadano a elegir el medio de acceso a los servicios públicos a través de canales electrónicos y la adaptación a las principales novedades tecnológicas ha de ser un objetivo de cualquier Administración Pública. Este es un ejemplo que en su metodología y resultados podemos tener en cuenta.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto piloto se inició en marzo de 2006. Se implantó en nueve municipios (Guadarrama, Collado Mediano, Villarejo de Salvanés, Estremera, Ajalvir, Cadalso de los Vidrios, Colmenar de Oreja, Navalcarnero y Torrelaguna). Una de las iniciativas que se promovieron fue crear la página web de dichos ayuntamientos. La fase II del proyecto estaba previsto que comenzase en 2007. Numerosos ayuntamientos se han adherido al proyecto. El último fue el 15 de junio de 2011, el Ayuntamiento Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir el compromiso de cubrir el déficit de tecnologías de la información

Adoptar medidas tecnológicas que permitan prestar servicios *on-line* a los ciudadanos

Comunicar al ciudadano los servicios que se prestan *on-line* en la entidad

Promover la mejora continua e incrementar los servicios a los ciudadanos a través de la entidad

Indicador: Porcentaje de trámites que son completados telemáticamente.

Número de canales a través de los cuales el municipio puede ejercitar sus derechos.

Volumen de peticiones atendidas.

Resultado: La organización cuenta con un desarrollo tecnológico adecuado al estado del arte vigente en materia de tramitación administrativa.

Fuente: http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Actualidad_FA&cid=1142326714793&pageid=1159426293622&pagename=AdministracionElectronica%2FCM_Actualidad_FA%2FSael_actualidad



CATEGORÍA

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

La organización vela por la seguridad de la información y la privacidad de los datos personales de los ciudadanos.



TÍTULO: SEDE ELECTRÓNICA DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: DIPUTACIÓN DE BARCELONA



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Barcelona, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Presidencia de la Diputación de Barcelona dictó un Decreto el 25 de noviembre de 2010 por el cual se aprobaba la creación de la Sede Electrónica de la Diputación de Barcelona, conforme a lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, también conocida como Ley de Administración Electrónica, en adelante LAE.

Los arts. 10.4 y 17 de la LAE disponen que las sedes electrónicas deberán contar con sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras y dotarse de sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguros para garantizar la propia identidad de la Sede y la seguridad de las comunicaciones con los ciudadanos; la Diputación de Barcelona ha conseguido dotarse de una Sede Electrónica segura al servicio de la ciudadanía para que estos puedan llevar a cabo diversos trámites a través de firma electrónica.

Para alcanzar un resultado similar a los obtenidos por la Diputación de Barcelona en esta buena práctica, nuestra entidad habrá de, en primer lugar, hay que planificar los objetivos de la Sede Electrónica y los servicios a los que estará dirigida. Una vez establecidos hay que aprobar una norma que legitime su creación estableciendo quién es el órgano titular de la Sede Electrónica, sus funciones y los servicios que va a ofrecer. En el supuesto de Barcelona, el órgano titular de la Sede Electrónica es la Presidencia de la Diputación y el órgano responsable de su gestión es la Gerencia. El ejercicio de la titularidad de la Sede Electrónica comporta la responsabilidad respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios publicados dentro la misma.

En tercer lugar, nuestra entidad ha de determinar qué métodos de identificación electrónica considera válidos a efectos de acreditación de la personalidad del ciudadano y comunicarlos a los mismos. En el caso aquí descrito, los sistemas de firma aceptados por la Sede Electrónica de la Diputación de Barcelona son:

- El Documento Nacional de Identidad Electrónico.

- Los identificadores digitales emitidos por la Agencia Catalana de Certificación, incluidos los que emite para empleados de las Administraciones Públicas catalanas.
- Cualquier otro certificado emitido por una entidad de certificación que esté clasificada por la Agencia Catalana de Certificación, donde la validación del mismo se realice a través de su Plataforma de Servicios de Identificación y Firma (PSIS).

Acto seguido habrá de determinar los protocolos de seguridad que va a aplicar mediante la utilización de estándares reconocidos y tecnologías probadas con los fines siguientes:

- Identificar, autenticar y, en su caso, autorizar el acceso a los sistemas de información.
- Identificar de manera fehaciente al remitente y destinatario de las comunicaciones electrónicas.
- Controlar el acceso para restringir la utilización de datos e informaciones a personas no autorizadas y proteger los procesos informáticos ante manipulaciones o alteraciones externas.
- Mantener la integridad de la información y los elementos del sistema, para prevenir alteraciones o pérdidas de datos e informaciones.
- Garantizar la disponibilidad de la información y de las aplicaciones empleadas.
- Gestionar las incidencias de seguridad.
- Auditar y controlar la seguridad.

Por último, nuestra entidad debe poner marcha el servicio dotándolo de los medios electrónicos y personales necesarios para la adecuada prestación del servicio por vía telemática.

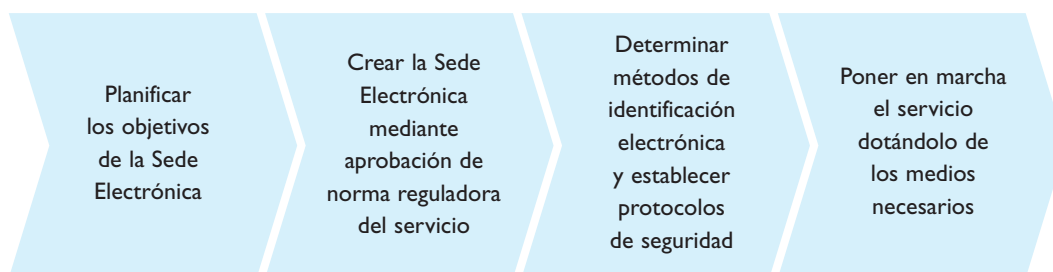


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Sede Electrónica de la Diputación de Barcelona, prolongación de la oficina administrativa tradicional, es un elemento clave desde 2010 en la comunicación y tramitación jurídica en soporte electrónico con los ciudadanos, requiriendo que su creación, funcionamiento y efectos estén imbuidos por los principios de seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad e identificación del titular; siempre garantizando que no resulten afectados otros bienes constitucionalmente protegidos, como pueden ser la protección de datos de carácter personal, el derecho de acceso a la información administrativa o la preservación de los intereses de terceros.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de servicios a los que se puede acceder desde la Sede Electrónica.

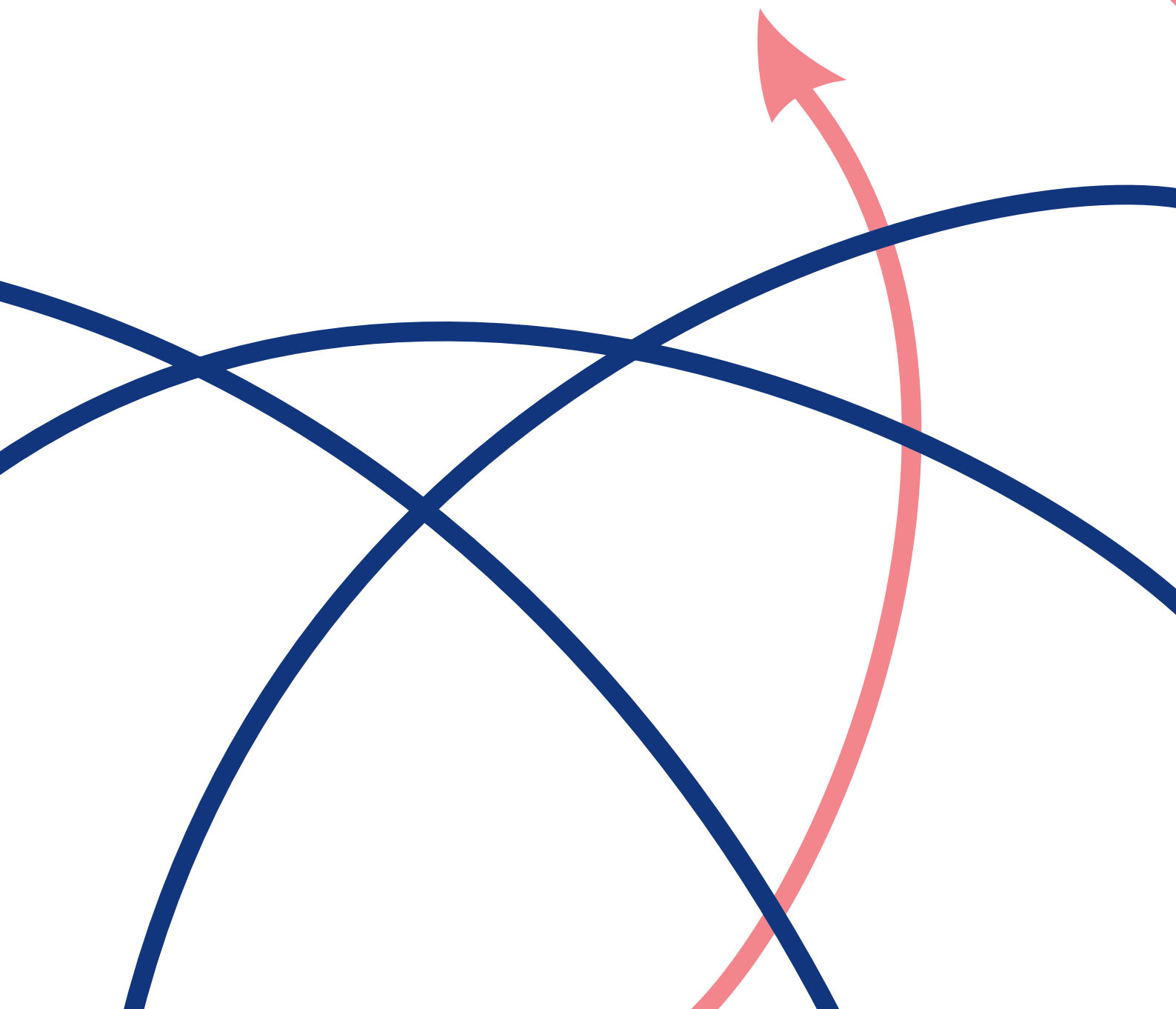
Número de trámites ciudadanos efectuados desde la Sede Electrónica.

Medidas de seguridad aplicadas en la comunicación y almacenamiento de datos del ciudadano.

Resultado: La entidad aplica las medidas y protocolos de seguridad necesarios para garantizar la seguridad de sus comunicaciones con los ciudadanos.

Fuente: <https://seuelectronica.diba.cat/es/default.asp>

Transparencia informativa





CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

CANALES DE INFORMACIÓN

La organización cuenta con canales de información apropiados para dotar de una información veraz y puntual a los ciudadanos.



TÍTULO: OFICINA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE IRÚN



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Irún, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: 



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Irún cuenta desde enero de 1997 entre sus servicios con una Oficina Integral de Atención Ciudadana (SAC), fruto de un plan de mejora de las relaciones con el ciudadano, que persigue como objetivo colocar al ciudadano como eje de la organización.

El SAC fue creado bajo los principios de las OIAC's (Oficina Integral de Atención al Ciudadano). Es una oficina municipal donde se concentran la mayor parte de la información, trámites y gestiones del Ayuntamiento, aliada y al servicio del ciudadano, compuesta por personal especialista en atención al público, polivalente (todos hacen todo) y adaptada a las necesidades de horario del ciudadano.

De entre los diferentes servicios que el SAC presta a los ciudadanos (Información, Registro, Tramitación, Cita Previa, Avisos, Quejas, Averías y Sugerencias, Objetos Perdidos, Compulsas y Venta de Publicaciones), el de Información es el más demandado, 80.000 demandas anuales atendidas a través de los dos canales de atención (presencial, telefónico), además de los 360.000 accesos a la web. Dicho servicio de información ofrece dos tipos de información: municipal (servicios, trámites, actividades, ofertas de empleo, contratación, etc.) e información de la ciudad (entidades de todo tipo, actividades, trámites extramunicipales, etc.).

Los servicios prestados son numerosos y variados, pudiendo destacar los siguientes:

- Información municipal.
- Información de la ciudad.
- Cita previa con concejales y técnicos.
- Trámites de resolución inmediata (volantes, altas, bajas, modificaciones derivadas de los padrones, actos comunicados, tarjeta residente OTA, cobro multas, matriculación de ciclomotores, etc.).
- Registro de entrada (convenido con todos los niveles de la Administración).
- Compulsa de documentos.
- Trámites de no resolución inmediata (información, instancias y documentación, registro, estado de tramitación, etc.).

- Trámites por teléfono (24 horas).
- Envío de impresos, instrucciones, documentación municipal en general a domicilio (24 horas).
- Recepción y entrega de objetos perdidos.
- Recepción, gestión y respuesta a los ciudadanos a través del Servicio de Avisos, Quejas, Averías y Sugerencias.

Para alcanzar este resultado los pasos a seguir son:

1. Lograr el apoyo del conjunto de la organización.
2. Analizar la situación actual, elaborando un estudio de la estructura y actividad comunicativa (prensa, radio, TV, web municipal), tipología de la información divulgada y receptores (si está segmentada por tipologías de público), tipo de mecanismos en marcha para poder recoger la opinión/sugerencias/consultas del público.
3. Llevar a cabo un matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Oportunidades y Fortalezas), y crear una Comisión de Trabajo que coordine y elabore un Plan de Comunicación que mejore la eficacia y eficiencia de las actividades de comunicación de la organización, diseñe objetivos y líneas estratégicas, su proceso de implantación y las funciones/servicios que cumplirá. El plan de comunicación ha de establecer los recursos necesarios para su cumplimiento (herramientas o programas, personal y medios económicos).
4. Aprobar un documento Manual de Comunicación previo a la puesta en marcha de la iniciativa.
5. Crear la estructura organizativa y de personal necesaria: comité de comunicación, red de relatores (responsables sectoriales), así como del espacio físico (local) donde se instalaría la Oficina Integral de Atención Ciudadana (SAC).
6. Elaborar una base de datos de información (información del Ayuntamiento y de la ciudad soporte principal del servicio de información telefónica 010).
7. Implantar y poner en funcionamiento la Oficina.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Ayuntamiento de Irún cuenta desde enero de 1997 entre sus servicios con una Oficina Integral de Atención Ciudadana (SAC) y desde entonces ha tenido un crecimiento constante en cuanto a los servicios prestados y al número de usuarios atendidos. El SAC de Irún es el primer servicio municipal en Euskadi certificado con la ISO 9002.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Analizar la situación actual de los procesos de comunicación de la entidad con el ciudadano

Crear una oficina y plataforma para la comunicación bidireccional entre Ayuntamiento y ciudadanos

Promocionar la oficina y la plataforma informática en la sociedad de manera transversal

Elaborar informes de seguimiento del grado de utilización y responder a las solicitudes de mejoras de los ciudadanos

Indicador: Número de servicios prestados por la Oficina Integral de Atención Ciudadana. Número de procedimientos de atención al público que cubran las principales necesidades detectadas. Infraestructuras de personal y medios a disposición del SAC.

Resultado: La entidad ha implantado una Oficina Integral de Atención Ciudadana (SAC).

Fuente: <http://www.irun.org/cod/sac/resultado.asp?idioma=I&materia=&descmateria=&texto=OFICINA+aTENCION+CIUDADANA>; http://www.larioja.org/upload/documents/438663_25_ponencia_inigo_marcos.pdf ; <http://www.irun.org/caste/3ayunta/sac2.asp>



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

INFORMACIÓN SOBRE ALTOS CARGOS Y EMPLEADOS

La organización provee a los ciudadanos con información actualizada y completa sobre sus altos cargos y miembros.



TÍTULO: PUBLICACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS ALTOS CARGOS DEL GOBIERNO ESPAÑOL



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE ESPAÑA



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Con el objetivo de evitar la corrupción de los cargos públicos y mejorar la imagen de los políticos entre los ciudadanos a los que representan, el Gobierno español aprobó el 19 de julio de 2011 un acuerdo entre las mesas del Congreso de los Diputados y del Senado por el que se aprueban normas en materia de registro de intereses para dar cumplimiento al art. 160.2 de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, según la cual diputados y senadores deben realizar una declaración de actividades de cualesquiera actividades que proporcionen o puedan proporcionar ingresos económicos. El resultado ha sido la publicación en la página web del Congreso de los Diputados y del Senado del patrimonio pormenorizado del que disponen los miembros de ambas cámaras, suponiendo un ejercicio de transparencia por parte de la Administración General del Estado.

Para alcanzar un resultado similar al descrito en términos de transparencia, nuestra entidad debe, en primer lugar, crear una mesa de trabajo encargada de debatir y seleccionar cuáles son las medidas a aplicar para fomentar la transparencia informativa en relación al patrimonio de sus altos cargos. En el caso español se creó una mesa formada por miembros de Congreso de Diputados y del Senado, la cual determinó cuáles debían ser las medidas a llevar a cabo para garantizar una mayor transparencia en el patrimonio de diputados y senadores.

Como siguiente paso nuestra entidad debe abordar la regulación de las medidas de transparencia con base en los debates y conclusiones a las que haya llegado la mesa de trabajo. En nuestro ejemplo, la mesa acordó que la publicidad del Registro de Intereses de cada Cámara, en lo que se refiere a las actividades de los parlamentarios, debe de hacerse efectiva mediante la publicación en la sede electrónica de la Cámara de la que forma parte el parlamentario en un documento, elaborado por la Comisión competente. Dicho documento tiene un formato que no es susceptible de manipulación por terceros, en el que constan las actividades declaradas en el Registro de Intereses de cada Cámara, en lo que se refiere a los bienes patrimoniales y rentas de los parlamentarios, que

es publicado en la sede electrónica de la Cámara así como en el Boletín Oficial de las Cortes. Este modelo de declaración contiene un apartado de rentas percibidas por el alto cargo, indicando la procedencia de estas, el concepto y la cantidad económica equivalente, así como la cuota líquida pagada por IRPF. El alto cargo declara sus bienes patrimoniales de naturaleza urbana, rústica, acciones o participaciones en sociedades, depósitos en cuentas corrientes o de ahorro, cuentas financieras y otros tipos de imposiciones, otros bienes o derechos como bonos, pagarés o certificados de depósito, vehículos, embarcaciones y aeronaves de las que dispone, bienes, rentas o derechos no declarados, y en consecuencia deudas y obligaciones patrimoniales.

Una vez entrada en vigor la regulación, nuestra entidad debe facilitar el modelo de declaración de bienes y rentas a los altos cargos para que estos lo cumplimenten, fijando un plazo máximo para la presentación del mismo.

Finalmente se procederá a publicar en la sede electrónica de la entidad las declaraciones de bienes y rentas de cada uno de los altos cargos que la conforman, de modo que los ciudadanos puedan acceder a estas de manera fácil y cumpliendo así con el objetivo de la regulación de aumentar la transparencia informativa en relación con el patrimonio de los altos cargos que forman parte de la entidad.

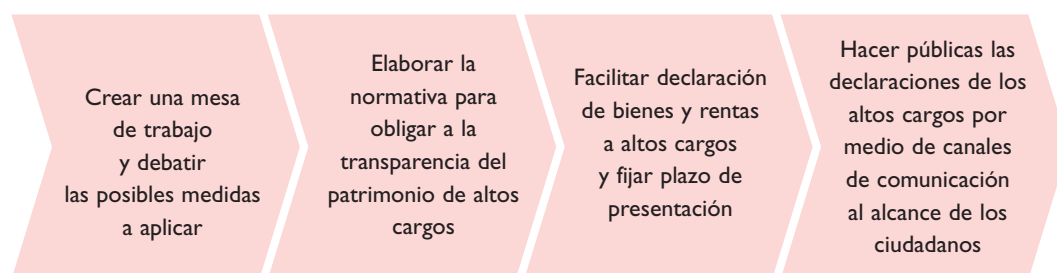


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El acuerdo se alcanzó el 19 de julio de 2011 y hasta la fecha los ciudadanos pueden disponer de la información relativa al patrimonio de diputados y senadores en las sedes electrónicas del Congreso y el Senado y en sus respectivas páginas web. Cabe destacar que varias Comunidades Autónomas cuentan en España con normativa interna para la publicación del patrimonio de sus altos cargos, como es el caso de La Rioja, Andalucía, Castilla-La Mancha o Extremadura.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de altos cargos que publican su patrimonio.

Conceptos incluidos en la declaración patrimonial.

Canales de comunicación empleados.

Resultado: La entidad cuenta con una normativa en vigor que regula la transparencia sobre las actividades, bienes y derechos de los altos cargos.

Fuente: <http://www.senado.es/otrasdis/dispcgen/normas/AXI90711.html>



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

La organización provee información actualizada y completa sobre su estructura organizativa y funcional y sobre la estrategia definida para cada área, departamento o ente autónomo adscrito a la misma.



TÍTULO: INDICADORES DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL, PONFERRADA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Ponferrada, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Ponferrada fue premiado durante el año 2010 como uno de los ayuntamientos más transparente de España según el *ranking* elaborado por la ONG Transparencia Internacional de España. Ponferrada está a la cabeza en los cinco bloques que conforman el *ranking* de dicha organización: información sobre la Corporación Municipal, relaciones con los ciudadanos y la sociedad, transparencia económico-financiera, transparencia en las contrataciones de servicios, transparencia en materia de urbanismo y obras públicas. Durante los últimos años el Ayuntamiento de Ponferrada ha llevado a cabo una actuación que concierne a toda la entidad y de manera especial a los responsables de los distintos canales de comunicación al ciudadano con los que cuenta. Especialmente importante ha sido la evolución del Ayuntamiento en el ámbito de las nuevas tecnologías, de forma que su web, que claramente se ha convertido en un centro de prestación de servicios de administración electrónica, es a su vez un instrumento efectivo de traslación al ciudadano de informaciones de distinto talante. Así, por ejemplo, en el ámbito organizativo se despliegan las siguientes informaciones sobre los cargos electos del Ayuntamiento:

- Datos biográficos del alcalde y/o concejales del Ayuntamiento.
- Direcciones electrónicas del alcalde y/o concejales del Ayuntamiento.
- Información acerca de los sueldos o retribuciones del alcalde y de los concejales.
- Relación de cargos/puestos de confianza del Ayuntamiento y el importe individual o colectivo de sus retribuciones.
- Registro de Intereses de Actividades y de Bienes contemplado en la Ley de Bases de Régimen Local.
- Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento.
- Información sobre los procesos selectivos del personal de plantilla (bases y composición del tribunal, listas de admitidos y excluidos, exámenes, etc.).

Sobre la organización del Ayuntamiento:

- Órganos de gobierno y sus funciones.
- Direcciones electrónicas de los órganos de gobierno.
- Existencia y datos básicos de organismos descentralizados y sociedades.
- Relación de Puestos de Trabajo (RPT) o plantillas de personal de los organismos descentralizados, entes instrumentales y sociedades de su titularidad.
- Cartas de servicios y grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las mismas.
- Plan Estratégico de la entidad.

Sobre los órganos de gobierno municipales:

- Órdenes del día previas a las reuniones de los órganos de gobierno.
- Actas de las reuniones de los órganos de gobierno.
- Acuerdos de los órganos de gobierno.
- Ordenanzas reglamentos y normas emitidas por la entidad.
- Código Ético o de Buen Gobierno de la entidad.

Este conjunto de informaciones pueden resultar ejemplificativas del conjunto de aspectos organizativos que nuestra entidad puede trasladar a la ciudadanía, en ejercicio de sus deberes de información y transparencia pública.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Según el Informe de Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 publicado por la ONG Transparencia Internacional España (TIE), Ponferrada se encuentra entre los seis ayuntamientos españoles más transparentes, de los 110 ayuntamientos valorados, y obtuvo una puntuación de 100 sobre 100 en el bloque de información sobre la Corporación Municipal.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Propiciar un mayor acercamiento de la organización a los ciudadanos

Debatir y seleccionar las posibles medidas a aplicar y dotarse de canales de comunicación adecuados al ciudadano

Efectuar un listado de información sobre la organización relevante para el ciudadano

Proporcionar información actualizada sobre la organización y órganos de gobierno de la entidad

Indicador: Número de indicadores de transparencia en la información organizacional con los que la entidad cumple.

Número de acciones directamente dirigidas a incrementar la transparencia de la entidad de cara a los ciudadanos.

Establecimiento de objetivos de mejora de la transparencia.

Resultado: La organización provee información actualizada y completa al ciudadano sobre su estructura organizativa y funcional.

Fuente: <http://www.ponferrada.org/es/informacion-municipal/organizacion-administrativa>

<http://www.ponferrada.org/es/informacion-municipal/indicadores-transparencia-2010>

http://www.transparencia.org.es/ITA%20-%202010/RANKINGS_TRANSPARENCIA_GLOBAL_%202010.pdf



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

INFORMACIÓN SOBRE NORMAS Y REGULACIONES

La organización publica tanto las normas y regulaciones que afectan a sus administrados como las normas internas dirigidas a su actividad y empleados.



TÍTULO: TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE NORMAS Y REGULACIONES. PUERTO DE SANTA MARÍA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DEL PUERTO DE SANTA MARÍA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Puerto de Santa María, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento del Puerto de Santa María publica tanto las normas y regulaciones que afectan a sus administrados como las normas internas dirigidas a su actividad y empleados.

En la moción para la aprobación de un Manual de Buenas Prácticas Políticas para la Corporación el Ayuntamiento entiende que, como institución más cercana a la ciudadanía, es la imagen más directa que esta recibe de la gestión pública y de la política. En consecuencia, se compromete a estimular y desarrollar medidas que favorezcan la transparencia de sus actuaciones y decisiones en el ejercicio de las competencias que estén bajo su responsabilidad. Por otro lado establece que la correcta y puntual aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley de Medidas para la Modernización del Gobierno Local y los Reglamentos Orgánicos de Pleno, Gobierno y Participación Ciudadana, se convertirán también en garantes de la transparencia y la más amplia información.

Así, en su página web municipal, en el apartado de información general del Ayuntamiento, Bandos y Ordenanzas, se pueden encontrar disponibles para consultar o descargar en formato pdf, todos los bandos municipales, ordenanzas municipales y fiscales aprobadas o en tramitación que pueden ser de interés para los ciudadanos y la sociedad.

Los indicadores que figuran en el bloque de información institucional del Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 publicado por la ONG Transparencia Internacional España (TIE) y con los que el Ayuntamiento del Puerto de Santa María ha alcanzado una puntuación de 100 sobre 100 en el ámbito de transparencia en la información son:

- Órdenes del día previas de los Plenos Municipales.
- Actas de los Plenos Municipales.
- Acuerdos de los Plenos Municipales.
- Acuerdos de las Juntas de Gobierno.

- Ordenanzas y reglamentos municipales.
- Código Ético o de Buen Gobierno del Ayuntamiento.

En lo que concierne a las políticas y normativas que el Ayuntamiento del Puerto de Santa María publica como de aplicación a su actividad, destacan:

- La moción para la aprobación de un Manual de Buenas Prácticas Políticas para la Corporación de El Puerto de Santa María. Acta del Pleno de 5 de marzo de 2009 (punto 18º).
- El Código de Buen Gobierno Local aprobado por la FEMP: el Código recoge un decálogo de principios que van desde el respeto al ordenamiento jurídico y el compromiso con la ética pública y la calidad democrática, hasta la defensa de los intereses generales con honradez, objetividad, imparcialidad, austeridad y cercanía al ciudadano. Se propone fomentar la transparencia y la democracia participativa, trabajar por la inclusión social y el equilibrio territorial en los municipios.
- El Reglamento Orgánico del Ayuntamiento: el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María aprobó en el Pleno Municipal el día 2 de septiembre de 2010 su nuevo Reglamento Orgánico, que entró en vigor el 18 de octubre de 2010. Dicho reglamento se basa en los principios generales inspiradores de la actuación del Ayuntamiento y de los miembros de la Corporación, contenidos en el Código de Buen Gobierno Local aprobado por la FEMP.

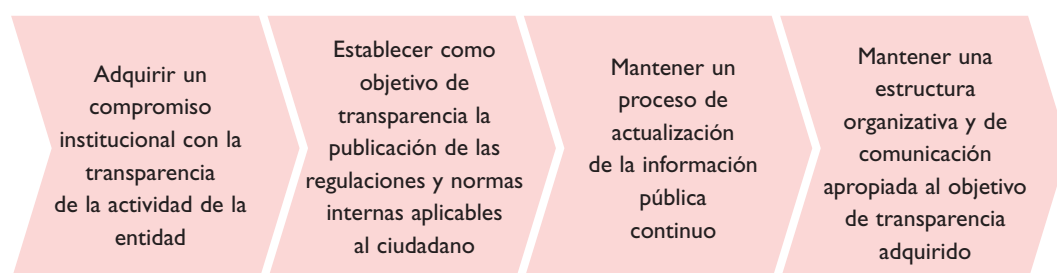


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Según el Informe de Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010 publicado por la ONG Transparencia Internacional España (TIE), el Puerto de Santa María se encuentra entre los seis ayuntamientos españoles más transparentes, de los 110 ayuntamientos valorados.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de canales de información a través de los cuales la ciudadanía puede conocer las regulaciones y normativas de la entidad.

Porcentaje de regulaciones y normas objeto de publicación.

Procedimiento de publicación de normas.

Resultado: La entidad hace públicas las normas y regulaciones que afectan a su actividad y también las aplicables a sus administrados.

Fuente: http://www.elpuertodesantamaria.es/index.php?men_id=401&art_id=6262&PRY=fix/reglamentoorganico.php

http://www.transparencia.org.es/ITA%20-%202010/RANKINGS_TRANSPARENCIA_GLO-BAL_%202010.pdf



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La organización facilita los trámites administrativos al ciudadano sujeto pasivo de su actividad, poniendo a su disposición los medios y canales más efectivos (existentes en el estado de la técnica).



TÍTULO: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN GALICIA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: XUNTA DE GALICIA



CLASIFICACIÓN: Regional e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Galicia, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Tomando como referencia las políticas comunitarias y las que se llevan a cabo en otras Comunidades Autónomas de fomento de la e-Administración, la Xunta de Galicia se propuso la implantación de este proyecto.

Este plan ejecutado por la Dirección General de Administración Local perseguía la regulación telemática de las relaciones Xunta de Galicia/Ayuntamientos y se materializó en distintas fases:

- Fase 1ª. Año 2007, con tres actuaciones diferenciadas:
 - Implantación de un portal web específico dirigido a las Administraciones locales gallegas.
 - Formación previa en e-Administración.
 - Emisión de certificado de firma digital a alcaldes y habilitados de carácter nacional de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Fase 2ª. Año 2008, telematización de procedimientos. En esta fase se acometió la telematización, regulación y simplificación de los procedimientos que la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia tenía con los ayuntamientos gallegos. Esta actuación permitió que más de 70 procedimientos pudiesen ser tramitados completamente de forma electrónica de inicio a fin, eliminando por completo el soporte papel y garantizando una mayor agilidad y rapidez en la tramitación, adecuando estos procedimientos a sistemas de tramitación vía web.
- Fase 3ª. Año 2009, análisis de la situación municipal, dotación de equipamientos e implementación de procedimientos.

Un gran número de entidades ya disponen de administración electrónica. Para implantarla en nuestra entidad, los pasos a seguir los siguientes:

1. Adquirir el compromiso político de agilización de trámites administrativos y modernizarse en los procesos, haciéndolo a través de la web municipal de modo que se eviten los desplazamientos de los ciudadanos y el papeleo administrativo de iniciar los expedientes y tramitaciones.
2. Seleccionar los servicios que se van a prestar de forma electrónica.
3. Dotarse de recursos y crear un apartado web de tramitación electrónica.
4. Estructurarse a nivel organizativo y de personal de forma adecuada a la tramitación de los servicios telemáticos prestados.
5. Realizar un seguimiento de la iniciativa para mejorarla e incrementar el número y alcance de los servicios que se puedan tramitar de forma electrónica.

Actualmente el portal web e-Administración de la Xunta de Galicia incluye una guía de procedimientos sobre trámites, ayudas u otros procedimientos administrativos, un servicio público de empleo, un sistema de facturación electrónica, una plataforma de contratación pública y oficinas virtuales como son la de economía e industria, tributaria, agraria, de hacienda y de proveedores.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto que se puso en marcha en el año 2007 completó su tercera fase en el año 2009, con más de 70 servicios que se podían tramitar vía web municipal.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir un compromiso con la mejora y agilización de la relación entre los ciudadanos y la Administración

Seleccionar los servicios que se van a incluir en este proyecto y las herramientas más apropiadas

Poner en marcha los servicios con las nuevas herramientas informáticas

Hacer un seguimiento del funcionamiento de la plataforma

Indicador: Número de servicios ofrecidos por la entidad a través de la plataforma.
Número de trámites realizados por la ciudadanía a través de la administración electrónica.

Resultado: La entidad presta parte de sus servicios a través de su administración electrónica.

Fuente: <http://www.congresomunicipios.es/archivos/tallerI I.pdf>



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La organización suministra información puntual sobre las formas de participación ciudadana.



TÍTULO: INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ELCHE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE ELCHE



CLASIFICACIÓN: Local y Promoción



LOCALIZACIÓN: Elche, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Elche pone al alcance de la ciudadanía toda una serie de mecanismos de participación, para que tanto a título individual como desde el mundo asociativo tenga la posibilidad de colaborar en la construcción colectiva de la ciudad; a través de los diferentes canales de comunicación con el Ayuntamiento, de los diversos órganos de participación ciudadana, formando parte de una asociación, asistiendo a las diversas actividades que se programan para el fomento de la participación, e incluso utilizando nuevas herramientas de decisión como el Proyecto de Presupuesto Participativo.

Uno de los hitos más importantes promovido por la Concejalía de Participación Ciudadana es la aprobación en noviembre de 2010 del un Nuevo Reglamento de Participación Ciudadana para mejorar la capacidad del Ayuntamiento de Elche y de la ciudadanía en la tarea de promover procesos de participación.

El Ayuntamiento de Elche pone a disposición del ciudadano abundante información acerca de los procesos de participación existentes en el municipio. Estos procesos se desarrollan fundamentalmente a través de los siguientes órganos:

- La Concejalía de Participación Ciudadana. Tiene como objetivo el impulso del asociacionismo, apoya y fomenta el tejido asociativo, con la finalidad de conseguir un mayor compromiso e implicación de todas y todos en la construcción colectiva de la ciudad.
- Los Consejos Sectoriales. Son aquellos órganos de participación que canalizan las inquietudes e iniciativas ciudadanas alrededor de temas concretos agrupados por ejes de interés, sectores o áreas de la actuación municipal. Pueden hacer propuestas, informes, consultas y sugerencias, en temas relacionados con el ámbito sectorial de que se trate. Están representadas las entidades relacionadas con el tema (inscritas en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas) y los agentes sociales con interés en la materia, además de los grupos políticos municipales. En la actualidad, el Ayuntamiento de Elche tiene constituidos los siguientes consejos sectoriales: Consejo Agrario Municipal de Elche, Consejo Local de Cooperación al Desarrollo, Consejo Municipal de Tercera Edad, Consejo Municipal

de Medio Ambiente, Consejo Municipal para la Integración Social de Inmigrantes y el Consejo de Desarrollo del Comercio.

- El Consejo Social de la Ciudad. Es el máximo órgano de participación de la ciudad. Ejerce funciones de debate, asesoramiento, consulta, estudio, propuesta e informe en materia de desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos. En el Consejo Social de la Ciudad está representada la ciudadanía a través de las Entidades Ciudadanas y los diferentes agentes sociales y económicos, así como los Grupos Políticos municipales. Su actuación y régimen de funcionamiento se rigen por su propio reglamento.
- Órganos territoriales. Las Juntas Municipales de Partida Rural son órganos de participación desconcentrados, creados al objeto de facilitar la participación ciudadana en los asuntos locales, acercando la Administración a la ciudadanía, y teniendo en cuenta la configuración singular del término municipal de Elche. Tienen un carácter consultivo, de formulación de propuestas y sugerencias, y su ámbito territorial de actuación será el de la partida rural correspondiente o agrupación de estas, según la división territorial establecida por el Pleno del Ayuntamiento de Elche.

Estos órganos son el recipiente de la participación ciudadana. A través de los mismos se desarrollan y promocionan buena parte de los procesos de participación. El ejemplo de Elche nos puede servir de ayuda para establecer una estrategia propia de participación ciudadana cimentada en la creación y fortalecimiento de los órganos de participación ciudadana existentes en nuestra entidad. Dicho fortalecimiento se materializará en un incremento de su propia actividad participativa y de la actividad dirigida a promover la participación ciudadana.

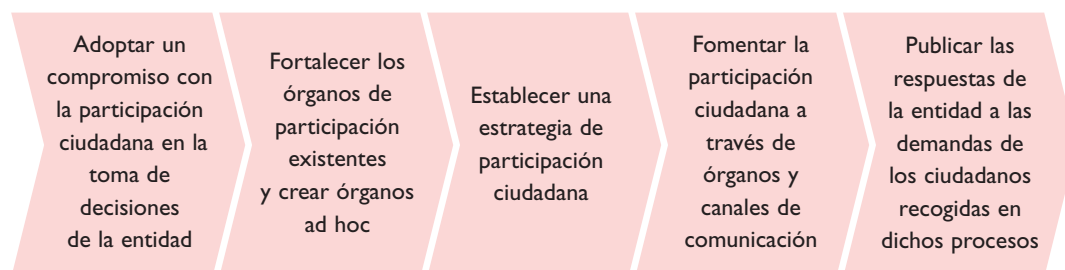


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Ayuntamiento de Elche es uno de los ayuntamientos pioneros a nivel estatal en el establecimiento de canales de participación ciudadana. En noviembre de 2010 aprobó su Reglamento de Participación Ciudadana y publicó una carta de servicios de reclamaciones y sugerencias sobre la misma.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de canales de información sobre participación ciudadana.

Procesos de participación activos.

Normas reguladoras de dichos procesos de participación.

Resultado: La ciudadanía está informada sobre los procesos de participación ciudadana activos en la entidad.

Fuente: <http://www.elche.es/ilive/srv.ciudadano.PARTICIPACION>



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN ECONÓMICA

La organización provee información actualizada y completa sobre su estructura organizativa y funcional y sobre la estrategia definida para cada área, departamento o ente autónomo adscrito a la misma.



TÍTULO: TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE GESTIÓN ECONÓMICA, AVILÉS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE AVILÉS



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Avilés, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Avilés publica numerosa información económico-financiera relativa a la gestión económica que lleva a cabo el Ayuntamiento, para que esté a disposición de sus ciudadanos y de la sociedad en general.

Así, en su página web municipal, en el apartado de información general del Ayuntamiento, “Índice de Transparencia del Ayuntamiento”, se pueden encontrar disponibles para consultar o descargar en formato pdf archivos relativos a información contable y presupuestaria, ingresos, gastos y deudas municipales, que pueden ser de interés para los ciudadanos y la sociedad.

De esta manera, el Ayuntamiento de Avilés consolida el firme compromiso adquirido por la entidad con la transparencia y el derecho de los ciudadanos a estar informados de manera puntual y completa sobre la actividad de la entidad. Dicho compromiso supuso que en el periodo 2007-2008 los procesos de comunicación de información financiera, organizativa y estratégica de la entidad ganarán en alcance y calidad de la información suministrada, en un proceso que se ha mantenido hasta la actualidad.

Alcanzar altas dosis de transparencia, tal y como muestra el ejemplo descrito, requiere que nuestra entidad materialice su compromiso de información al ciudadano haciendo uso de canales de comunicación efectivos, siendo especialmente destacables los que hoy día ponen a nuestra disposición las nuevas tecnologías, pero sin desdeñar los más tradicionales.

En el caso del Ayuntamiento de Avilés se proporciona la información correspondiente a cada uno de estos tres bloques según la clasificación que hace Transparencia Internacional:

I. Información contable y presupuestaria. Publica las Cuentas Anuales del Ayuntamiento (balance, cuenta resultado económico-patrimonial y memoria), información presupuestaria tanto del Ayuntamiento como de las fundaciones y asociaciones municipales, las cuentas anuales, evolución de la deuda e indicadores de deuda.

2. Transparencia en los ingresos y gastos municipales. En relación a las obras públicas, ofrece un listado de su presupuesto, adjudicatario y descripción del proyecto, y en relación con los ingresos y los gastos ofrece información sobre los Ingresos fiscales por habitante, el gasto por habitante, la Inversión por habitante (obligaciones reconocidas netas, el periodo medio de pago y el periodo medio de cobro).
3. Transparencia en las deudas municipales. El Ayuntamiento de Avilés incluye en su página web un conjunto de tablas en las que se proporciona información sobre el importe de la deuda pública municipal, la evolución de la deuda en comparación con ejercicios anteriores, así como el importe correspondiente al endeudamiento por habitante (pasivo exigible/nº de habitantes) y el endeudamiento relativo (deuda municipal/presupuesto total del Ayuntamiento).

Tan importante es el hecho de comunicar como el alcance y relevancia de la información publicada. A ello se ha de añadir su disposición en formatos y con una redacción fácilmente comprensible por los ciudadanos, con claras explicaciones sobre las consecuencias e impactos que los datos económicos suponen sobre su vida diaria.

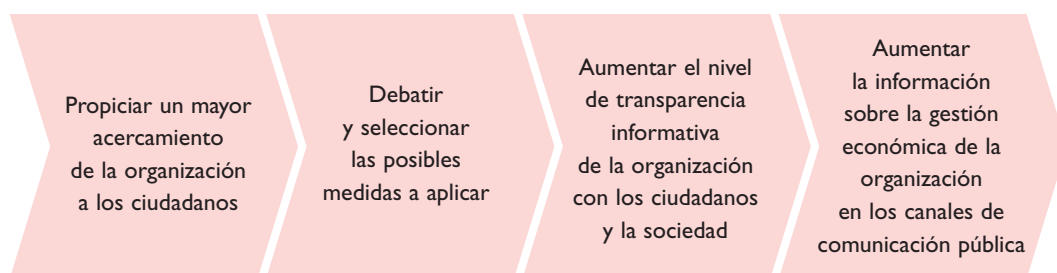


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Según el Informe de "Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2010" publicado por la ONG Transparencia Internacional España (TIE), Avilés se encuentra entre los ayuntamientos españoles más transparentes en cuanto a la información económico-financiera disponible que proporciona, habiendo obtenido la máxima puntuación: 100, así como una puntuación total de 96,3.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de indicadores de gestión económico-financiera publicados.

Grado de actualización de la información.

Número de canales de información utilizados.

Resultado: La entidad proporciona información actualizada sobre su gestión económico-financiera.

Fuente: <http://www.ayto-aviles.es/AytoAvilesPortal/portal/cn/NavSec/Documento?ITEM=c373e928fe757d0d4c94001279d2e011>

http://www.transparencia.org.es/ITA%20-%202010/RANKINGS_TRANSPARENCIA_GLO-BAL_%202010.pdf



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

INFORMACIÓN SOBRE PROCESOS DE CONTRATACIÓN

La organización suministra información precisa sobre los procesos de contratación pública y sobre la ejecución de los contratos públicos.



TÍTULO: TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE CONTRATACIÓN PÚBLICA. GOBIERNO VASCO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO VASCO



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: País Vasco, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) comprende, entre otras, la línea de actuación “Administración on-line”, que tiene como objetivo la “reinención y digitalización de los procesos de las Administraciones públicas vascas para acercarse y abrirse al ciudadano y a las empresas y ser más eficiente en la gestión interna de sus recursos”.

Dicha línea de actuación se estructura en distintos programas (Euskalsarea, Zuzenean, Atea...), entre los que se encuentra el programa llamado “Compras Públicas” cuyo objetivo es “agilizar los procesos de aprovisionamiento del Gobierno y facilitar la accesibilidad a los expedientes de contratación”. La implantación del programa, la experiencia con él adquirida y las nuevas necesidades y posibilidades detectadas fueron el origen de otro proyecto mucho más ambicioso que es el “Sistema e-contratación del Gobierno Vasco”. Con este Sistema, el Gobierno Vasco pretende contribuir al desarrollo económico general de la comunidad autónoma al impulsar el comercio electrónico por parte de las empresas proveedoras, generando una oportunidad para la experimentación y la familiarización con respecto a un mecanismo que el conjunto de la Administración Pública adoptará en el futuro.

Asimismo, es importante tener en consideración que la directiva europea de contratación administrativa prevé la posible existencia de procedimientos de contratación en los que en un futuro cercano las únicas posibilidades de licitar a los mismos sean por medios exclusivamente electrónicos. La propia exposición de motivos de dicha directiva resalta que las nuevas técnicas electrónicas de compra permitirán “ampliar la competencia”, “mejorar la eficacia”, “ahorrar tiempo y dinero”, “garantizando así una utilización óptima de los fondos públicos mediante una amplia competencia”.

El “Sistema e-contratación” incluye e informatiza todos los ámbitos de la contratación administrativa, tanto en su aspecto interno como externo, relacionándolos todos ellos entre sí, con el objetivo de que la información solo se introduzca en el sistema una única vez. Es un sistema de servicio al ciudadano y

abierto al mismo, dado que los contratistas-licitadores-adjudicatarios también tienen acceso al mismo, y disponen de certificación, tarjeta y firma digital reconocida.

Previo a la implantación del nuevo “Sistema e-contratación”, se elaboró un Plan Director de implantación del “Sistema e-contratación”, en el que se reflejan los principios estratégicos y los beneficios esperados. Asimismo, se diseñó un plan de implantación en los diferentes departamentos de la Administración vasca, se creó un Centro de Soporte Técnico, guías y manuales de uso así como cursos de formación para empresas y funcionarios, y especialmente un plan de *marketing* y difusión del sistema.

Por tanto, de este modo la Administración vasca pone al servicio del personal interno del ayuntamiento así como de la ciudadanía y empresas, toda la información sobre los procesos de contratación, gestión de los expedientes, clasificación de empresas, notificaciones y procesos abiertos de licitación.

El esquema operativo que debe seguir cualquier entidad que desee alcanzar este resultado es:

1. Impulso institucional y operativo del Plan de administración electrónica —e-contratación—.
2. Diseño del Plan con objetivos, líneas estratégicas, áreas implicadas, beneficios que aportará, medios humanos y técnicos necesarios, formación, etc. y plan con cronograma para implantarlo.
3. Análisis normativo de los perfiles de los potenciales usuarios, necesidades, etc.
4. Implantación del “Sistema e-contratación” junto con un plan de *marketing* para dar difusión a la herramienta, y un soporte técnico para responder a los posibles problemas que surjan a los usuarios.
5. Plan de seguimiento y mejora.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Proyecto e-contratación ha sido galardonado con los premios “ETI Euskadi 2003” al mejor proyecto institucional y “TECNIMAP 2004” al mejor servicio electrónico destinado a empresas. Igualmente ha sido evaluado de manera positiva en el ámbito del proyecto “IDA” de la Unión Europea.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Lograr el impulso institucional y operativo de la iniciativa, así como la participación activa de los diferentes departamentos implicados

Diseñar el nuevo Sistema / Plan / Programa y los medios técnicos, humanos y económicos, así como la formación que requerirá

Implantar el nuevo Sistema / Plan / Programa y difundirlo para que la gente lo emplee. Crear un centro de soporte técnico

Elaborar un Plan de seguimiento y mejora a partir de las experiencias recogidas

Indicador: Existencia de un Plan Director de contratación electrónica.

Grado de implantación en los departamentos de la Administración actora.

Número de acciones de formación y sensibilización.

Número de contrataciones que se efectúan a través de la plataforma con carácter anual.

Resultado: La entidad ha implantado un Sistema de e-contratación que gestiona todos los procesos públicos de compra.

Fuente: http://www.osakidetza.euskadi.net/r85-ekcntr04/contenidos/informacion/econtratacion/es_7878/adjuntos/proyecto_eContratacion_V5_cas.pdf

<http://www.contratacion.infhac-patrimon@ej-gv.es>

<http://www.ej-gv.net>

<http://www.contratacion.euskadi.net/w32-l081/es/v79aWar/comunJSP/v79aCambioldioma.do?idioma=es>



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD O GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

La organización publica información no financiera.



TÍTULO: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: DIPUTACIÓN DE BARCELONA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Barcelona, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Diputación de Barcelona es una organización socialmente responsable que actúa como órgano de gobierno local intermedio para impulsar el progreso y el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas de los pueblos y ciudades de la provincia de Barcelona. Centra sus esfuerzos en dos campos de actuación: en el ámbito externo, haciendo difusión del concepto de GPR y actuando como prescriptor entre sus interlocutores externos como son los ayuntamientos, empresas y otras organizaciones, y en el ámbito interno, aplicando los principios de Responsabilidad Social en las relaciones con sus interlocutores y en todas sus actuaciones.

Por este motivo, la Diputación de Barcelona publicó su Memoria de Responsabilidad Social 2007-2011, que hace una descripción de su actividad siguiendo el conocido esquema de la sostenibilidad corporativa: económica, social y medioambiental. En ella expone algunas de sus actividades y valores que la representan y la misión que quiere alcanzar: impulsar el bienestar trabajando de manera transversal, ser eficientes en el uso de los recursos, actuar de manera conjunta y próxima con los grupos de interés y responder a su compromiso con la transparencia.

La elaboración de una Memoria de Responsabilidad Social es la cúspide de un proceso que implica necesariamente:

1. Contar con un Plan de Responsabilidad Social aprobado con la participación de sus grupos de interés y que establezca los objetivos estratégicos sobre los que la entidad trabaje de manera continua. En el caso de la Diputación de Barcelona, estos objetivos son: trabajar por la cohesión y la mejora de la calidad de vida, acciones a favor de la convivencia ciudadana, garantizar el acceso a la vivienda y la movilidad sostenible, promover un territorio equilibrado y un espacio público de calidad, un desarrollo económico equilibrado y de calidad.
2. Trabajar en el desarrollo de la entidad desde cuatro dimensiones:
 - Dimensión corporativa: fortalecer su Gobierno corporativo, identificar y dialogar con sus grupos de interés y adoptar un compromiso con la transparencia.

- Dimensión económica: desarrollar actuaciones de dinamización económica del territorio y extender la responsabilidad social a la pequeña y mediana empresa en su territorio.
 - Dimensión social: analizar la situación social del entorno y contar con una política social claramente definida que aborde temas como la atención a personas con necesidades específicas, de educación, dependencia, cultura y medios de comunicación, igualdad de género, etc.
 - Dimensión ambiental: comprometerse con la protección ambiental a través de la implantación de sistemas de protección ambiental y del desarrollo de acciones de reducción de los impactos ambientales en su territorio.
3. Una vez identificadas las distintas actuaciones que la entidad lleva a cabo en estas cuatro líneas, debe elaborar la Memoria en un proceso interno que involucra a toda la organización y que requiere recopilar informaciones de todas las áreas y departamentos de la misma.
4. Por último, la entidad debe publicar la Memoria y llevar a cabo un proceso de comunicación de su responsabilidad integrando a sus principales grupos de interés con el objetivo de recibir el feedback de los mismos. En el caso de la Diputación de Barcelona son el Servicio de Prensa, la Dirección de Comunicación y la Oficina de Información Corporativa, que dependen del Área de Presidencia, quienes producen y vehiculan sus materiales de comunicación de carácter interno y externo. El Servicio de Prensa es el responsable de la relación con los medios de comunicación. Les proporciona materiales, informes temáticos especializados, notas de prensa y una previsión de actos de celebración a la vez que les ofrece atención especializada. La Diputación genera igualmente diversas líneas de publicaciones técnicas y especializadas para abastecer a los ayuntamientos y organismos públicos, que se suministran gratuitamente.

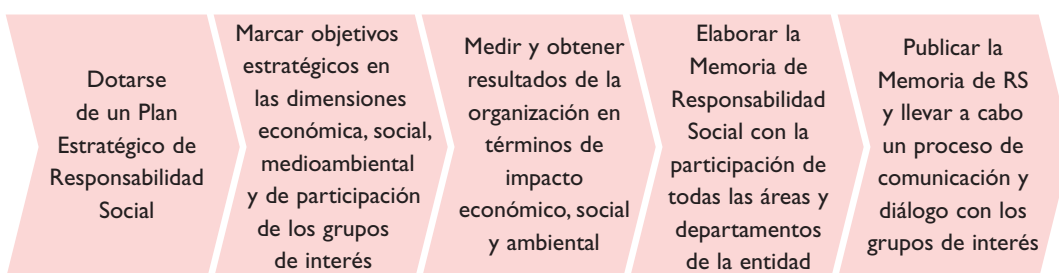


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Memoria de Responsabilidad Social de la Diputación de Barcelona se publicó en el año 2011 y es un ejemplo del esfuerzo llevado a cabo por parte de las Administraciones Públicas en su búsqueda de rendición de cuentas a la ciudadanía.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de objetivos de sostenibilidad comunicados para el año subsiguiente.
Número de indicadores sociales, económicos y medioambientales.

Resultado: La entidad publica periódicamente su Memoria de Sostenibilidad o Gestión Pública Responsable.

Fuente: <http://www.diba.cat/it/web/rsc/>

<http://www20.gencat.cat/portal/site/rscat/menuitem.22564bd4dd0f21bf851cb318b0c0e1a0/?vgnextoid=aec9bcc73e455210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=aec9bcc73e455210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>



CATEGORÍA

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

REVISIÓN EXTERNA DE LA GPR Y DE LA VERACIDAD DE LAS INFORMACIONES SUMINISTRADAS SOBRE LA MISMA

La organización somete la información sobre su Gestión Pública Responsable a revisión externa e independiente.



TÍTULO: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010 DEL MINISTERIO DE DEFENSA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE DEFENSA



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

En octubre de 2010 se publicó la primera Memoria de Responsabilidad Social del Ministerio de Defensa. Se trataba del primer informe de este tipo elaborado por un Ministerio en España. Así, bajo la metodología de la Global Reporting Initiative, se iniciaron en un camino de evaluación y mejora continua, con total transparencia.

En el año 2011, el Ministerio publicó su 2ª Memoria de Responsabilidad Social en la que se muestran sus avances en aquellas iniciativas que la Memoria precedente marcaba como compromisos futuros. Como ejemplo de ellos cita sus instalaciones, cada vez más ecológicas y en las que todos los buques de guerra cumplen con las recomendaciones del convenio MARPOL para prevenir la contaminación en alta mar; y que casi uno de cada diez euros que invierten en infraestructuras se destina directamente a conservar el medio ambiente. Además, cada año son más exigentes con sus proveedores de la industria de la defensa, exigiendo mejores políticas sociales a aquellas empresas que quieren trabajar con las Fuerzas Armadas.

El Ministerio ha utilizado como estándar para la realización de sus memorias la tercera versión de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” de Global Reporting Initiative (GRI). La misma establece un conjunto de indicadores cuya información ha sido completada por la entidad.

La integridad, robustez y veracidad de la información contenida en este informe son preservadas por las políticas y los procedimientos incorporados en los sistemas de información y control interno del Ministerio.

De acuerdo al marco de recomendaciones de Global Reporting Initiative, la verificación de la memoria es un ejercicio opcional para la organización informante. El Ministerio ha encargado a la propia Global Reporting Initiative la comprobación del nivel de aplicación de las directrices de la Guía G3 en la Memoria.

Es en este ámbito en el que hemos de hacer un mayor énfasis en esta buena práctica. La revisión externa de la memoria otorga credibilidad en las informaciones vertidas en la misma. Esta credibilidad es tanto mayor cuanto mayor sea el grado de escrutinio y revisión. La naturaleza de la Administración volcada al interés general hace indispensable e insoslayable la participación de los grupos de interés en el proceso. No es admisible ni justificable el escrutinio de la actividad de la Administración de espaldas al ciudadano. Siendo así, es necesario poner de manifiesto que los procesos de revisión de los informes pueden alcanzar distintos niveles:

- **Validación.** Consiste en una revisión somera de la adecuación de la Memoria o informe al estándar en sostenibilidad que ha tomado como base.
- **Aseguramiento estricto.** Va más allá de la validación, tiene en cuenta la materialidad y relevancia de la información desplegada por cada indicador del informe, así como su respaldo en información veraz y disponible al equipo de aseguramiento.
- **Aseguramiento extenso.** No solo tiene en cuenta la materialidad y relevancia de la información desplegada, sino también el grado de participación de los grupos de interés en la actividad del día a día de la entidad, así como su integración en el proceso de elaboración de la Memoria y definición de los objetivos futuros de la entidad.

Las entidades públicas deberían optar siempre por el aseguramiento, más allá de la validación, habida cuenta del deber de rendir cuentas al ciudadano que las informa.

Una vez que la Memoria de la entidad haya sido sometida a un proceso de verificación externa y conozca su grado de cumplimiento con los indicadores del estándar que aplica, ha de elaborar un plan de mejora enfocado a trabajar aquellos aspectos que la revisión muestre como más deficitarios.

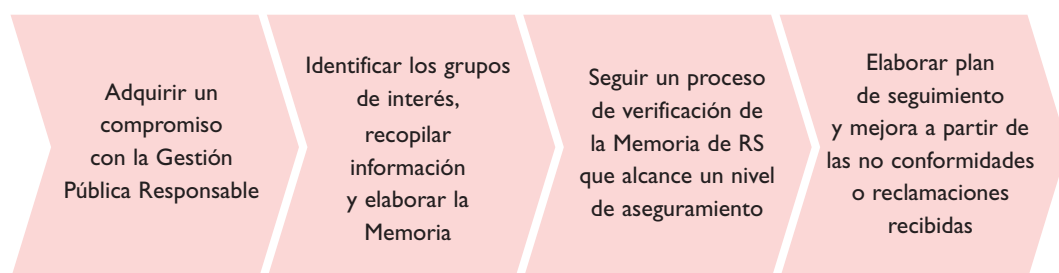


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

En julio del año 2011 se ha publicado la 2ª Memoria de Responsabilidad Social del Ministerio de Defensa, habiendo obtenido en el proceso de verificación que realiza Global Reporting Initiative (GRI) una calificación de “A”.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



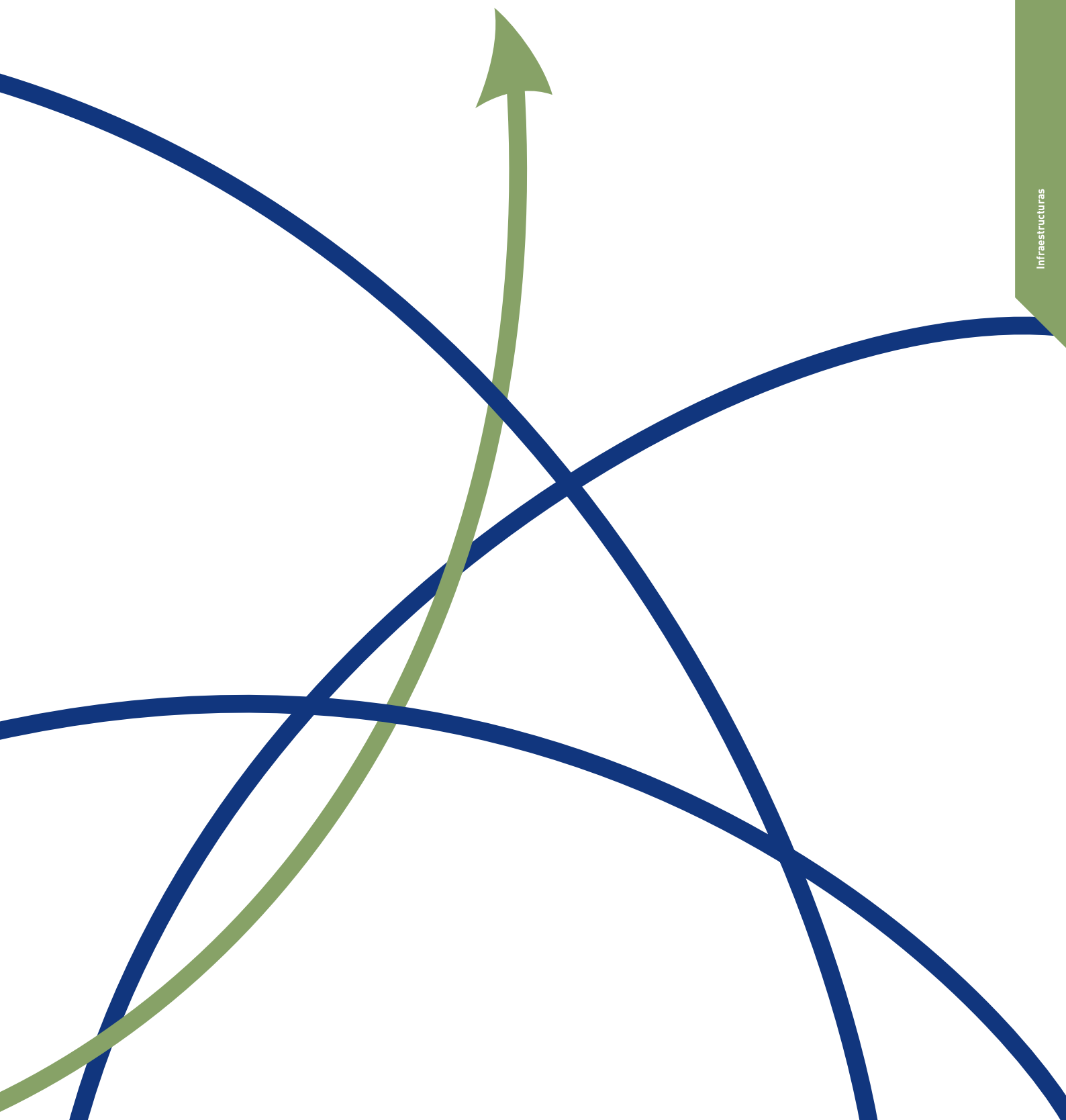
Indicador: Número de informes económicos, sociales y medioambientales sometidos a proceso de revisión.

Grado de independencia entre la entidad y el auditor u organismo que lleva a cabo la revisión externa. Nivel de Gestión Pública Responsable alcanzado por la entidad.

Resultado: La entidad somete la Memoria de Responsabilidad Social a verificación externa.

Fuente: <http://www.defensa.gob.es/Galerias/areasTematicas/MRS/docs/MemoriaRSCMinisdef2010.pdf>

Infraestructuras





CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

PLANIFICACIÓN ACORDE A LA DOTACIÓN ECONÓMICA

Reparto y priorización de fondos entre las varias categorías de infraestructuras existentes en función de las necesidades de la población y disponibilidad económica.



TÍTULO: PLANIFICACIÓN COMUNITARIA NUEVA YORK



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE NUEVA YORK



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Nueva York, Estados Unidos



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Planificación Comunitaria es una modalidad de participación ciudadana en la definición de la prioridad de los asuntos a abordar por las entidades públicas. En el caso de las entidades municipales se apoya en la propia cercanía del municipio al ciudadano lo que le permite identificar claramente sus necesidades y afrontar los temas que constituyen sus principales preocupaciones.

Pueden ser objeto de Planificación Comunitaria una gran variedad de temáticas: la promoción de una vivienda asequible, la preservación del carácter de la comunidad, el desarrollo económico de esta, la progresiva reducción de la exclusión social, el fortalecimiento del empleo local,...

El resultado alcanzado por el Ayuntamiento de Nueva York ha sido fruto de un trabajo planificado, que podemos tomar como ejemplo para seguir una práctica similar en nuestra entidad. Este trabajo ha seguido las siguientes premisas.

1. Fortalecimiento de la estructura de organización comunitaria. La Planificación de la Ciudad nace en el seno de las organizaciones comunitarias. Nueva York se ha dotado de una organización comunitaria por cada uno de los 59 distritos comunitarios en los que está dividida la ciudad. Estas organizaciones reciben el apoyo y coordinación del órgano de Planificación de la ciudad, el Departamento de Planificación de la Ciudad (Department of City Planning), que desarrolla su labor a través de la Comisión de Planificación. El Departamento ofrece información relativa a cada distrito a través de los canales de comunicación a su disposición, especialmente de la propia web del departamento, relativa a demografía, vivienda, zonas, uso de la tierra, recursos hídricos, medioambiente y otras iniciativas iniciadas por el Departamento. Además, el Departamento ofrece asistencia técnica y asesoramiento a los ciudadanos y a las organizaciones de distrito en todos los niveles de planificación.
2. Definición de la estrategia más apropiada. Las organizaciones comunitarias deben establecer qué estrategia de planificación comunitaria es la más apropiada para hacer frente a cada uno de los "temas" que de manera más importante afectan a su ámbito territorial. El Departamento responde a dichas

temáticas evaluándolas en su Comisión, y en reuniones específicas con cada uno de los afectados. La respuesta ofrecida desde el Departamento de Planificación varía en función del ámbito tratado pudiendo diferenciarse entre:

- Servicios. Cuando se trata de cuestiones como luces públicas rotas, desagües taponados, problemas en el mantenimiento de parques... se traslada la cuestión a la oficina del gerente del distrito comunitario de que se trate. Dichas cuestiones serán tratadas en las reuniones mensuales de la Junta de comunidades del distrito con la asistencia de las agencias de la ciudad (policía, saneamiento, parques, etc.).
- Otras cuestiones. Las organizaciones comunitarias pueden optar por una de estas tres opciones: una propuesta de ordenación urbana local nacida de la colaboración entre la comunidad y el departamento de planificación, un plan patrocinado por una Junta comunitaria o una estrategia de acción comunitaria o interagencias mediante la creación de un grupo de trabajo que cuente con representantes locales, agencias municipales y miembros del Consistorio.

3. Ejecución de la planificación consensuada. Acordadas las soluciones a adoptar para cada uno de los casos objeto de estudio, se procede a su ejecución, donde también es relevante la participación de las organizaciones de los distritos afectados. Por ejemplo, la organización de distrito puede efectuar una propuesta de ordenación urbana cuando quiera cambiar la urbanización del suelo, edificación o densidad. La hará en colaboración con el Departamento de Planificación. En el caso de Nueva York es este departamento quien conduce el análisis, presenta solicitud de re zonificación y prepara los documentos de evaluación medioambiental. Debe elaborar un plan cuando se trate de cuestiones muy extensas o que requieran un desarrollo complejo. En este caso la entidad debe identificar unos objetivos y planificarlos y definir la forma en que serán alcanzados.

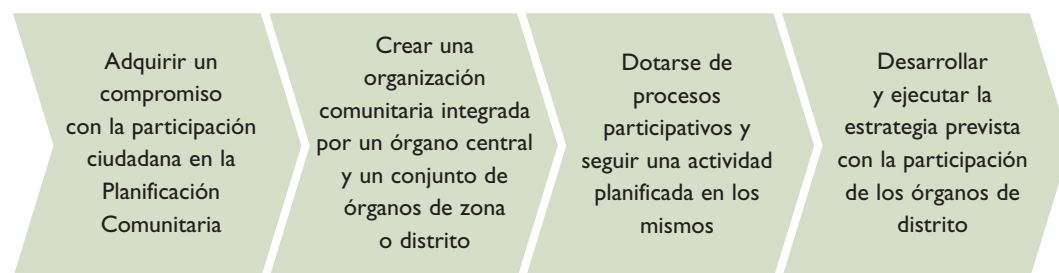


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Comisión de Planificación Comunitaria de la ciudad de Nueva York fue creada en 1936. Durante la última década los procesos de organización comunitaria han ganado fuerza merced a las ventajas que el ofrecimiento de información a través de Internet concede a los procesos participativos.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de organizaciones comunitarias en la entidad.

Número de planes y proposiciones llevados a cabo por las organizaciones.

Número de asistencias técnicas llevadas a cabo por el Departamento de Planificación de la Ciudad.

Resultado: La entidad prioriza sus ámbitos de actividad contando con la participación de su comunidad.

Fuente: http://www.nyc.gov/html/dcp/html/community_planning/index.shtml



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

TRÁFICO TRANSPORTE / MOVILIDAD

El municipio gestiona de forma adecuada al número de habitantes y la movilidad urbana. Los ciudadanos cuentan con medios de transporte a su servicio, que les permiten desarrollar su actividad diaria.



TÍTULO: SEÑALIZACIÓN DE LOS TRAMOS DE CONCENTRACIÓN DE ACCIDENTES



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE FOMENTO Y DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO



CLASIFICACIÓN: Nacional y Promoción



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La normativa europea sobre gestión de la seguridad de las infraestructuras viarias (Directiva 2008/96/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008) establece que los Estados miembros deben velar porque los usuarios estén informados de la existencia de tramos de carretera con Alta Concentración de Accidentes (TCA). Mientras se desarrollan las actuaciones previstas en el Plan para el tratamiento de los TCA, en cumplimiento de la normativa europea y con el objetivo de reducir la accidentalidad, los ministerios de Fomento e Interior han decidido proceder a la señalización y a la instalación de un dispositivo de control de velocidad en algunos de los TCA identificados.

La Dirección General de Carreteras del Ministerio de Fomento del Gobierno de España considera un Tramo de Concentración de Accidente aquel, de al menos 1 km de longitud en el que el número de accidentes es significativamente mayor que la media de accidentes ocurridos en otros tramos de características similares, en un periodo de cinco años.

Con el objetivo de reducir la siniestralidad en las carreteras nacionales, el Ministerio de Fomento en colaboración con la Dirección General de Tráfico puso en marcha en el año 2009 una iniciativa para la señalización de los tramos de concentración de accidentes. Para establecer qué tramos presentan tales características se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Tipo de vía: autovías o carreteras convencionales.
- Volumen de tráfico (clasificado en 11 categorías).
- Mayor o menor proximidad a las zonas urbanas: zona urbana, zona periurbana o campo abierto.

Cada cuatro años, el Ministerio de Fomento, a través de la Dirección General de Carreteras, identifica los TCA en base a una estadística de accidentes, sus causas y su localización. Se eligen aquellos tramos en los que la accidentalidad es mayor; el plazo de actuación se prolonga más en el tiempo —bien por una

tramitación administrativa más compleja o bien por un mayor plazo de ejecución de las obras—, y en los que el factor concurrente de los accidentes es el exceso de velocidad.

El Ministerio de Fomento, a través de la Dirección General de Carreteras, necesita tener un detallado conocimiento del estado de las carreteras y los incidentes acaecidos en ellas. Por este motivo, si una entidad considera que en su territorio existen TCA que no han sido considerados y estuviesen interesada en que se incluyese debería realizar un análisis del mismo para ver si cumple los criterios descritos anteriormente y, en su caso, informar a la Dirección General de Carreteras para que se incluya en el proyecto de señalización correspondiente si procede.

El Ministerio de Fomento se encarga de redactar los proyectos para la señalización de los TCA y de su instalación, así como de su posterior mantenimiento. Además, Fomento instala también los dispositivos de control en dichos tramos. Por su parte, el Ministerio del Interior se ocupa del mantenimiento y la explotación de los dispositivos de control de velocidad, una vez instalados.

Consecuentemente, se ha creado una comisión de seguimiento formada por dos representantes de la Dirección General de Carreteras del Ministerio de Fomento y dos representantes de la Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior, con el objetivo, entre otros, de evaluar los resultados de las actuaciones realizadas, así como de decidir la conveniencia de suprimir o sustituir alguno de los tramos inicialmente previstos.

El reducir la siniestralidad por accidentes de circulación ha de ser un objetivo fundamental de cualquier Administración Pública de gobierno. Las Administraciones locales han de desarrollar sus propios programas o bien colaborar con los programas existentes de los gobiernos regionales o estatales, para alcanzar este objetivo dentro de su territorio.

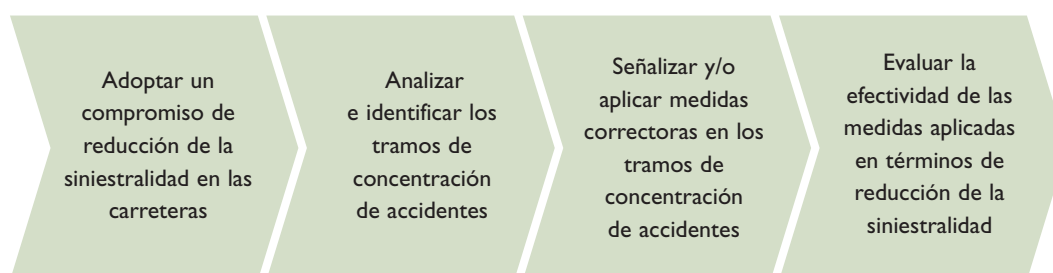


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Esta iniciativa conjunta del Ministerio de Fomento y de la Dirección General de Tráfico se puso en marcha el 13 de enero de 2009 con el objetivo de identificar y corregir los tramos de concentración de accidentes que hay en España.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de tramos de concentración de accidentes en los que se ha instalado nueva señalización para prevenir accidentes.

Porcentaje de reducción de accidentes en los TCA identificados, tras la aplicación de las medidas correctoras.

Resultado: La entidad tiene en marcha planes de reducción del número de accidentes de circulación en su territorio.

Fuente: http://www.dgt.es/was6/portal/contenidos/documentos/prensa_campanas/notas_prensa/notaprensa124.pdf



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

EL MUNICIPIO PROVEE EL ABASTO DE ARTÍCULOS BÁSICOS

El municipio permite el abasto de productos básicos a los ciudadanos.



TÍTULO: MERCADO DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE RIVAS-VACIAMADRID



CLASIFICACIÓN: Local y Promoción



LOCALIZACIÓN: Rivas-Vaciamadrid, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El mercado ecológico de Rivas-Vaciamadrid es un proyecto de la Concejalía de Medio Ambiente que pretende impulsar el consumo de alimentos sostenibles en el municipio, a la vez que sirve de elemento educativo y de promoción de las bondades de los alimentos ecológicos.

La iniciativa persigue el objetivo de abastecer el mercado con productos elaborados bajo los estándares de respeto medioambiental vigentes e impulsa el consumo de productos locales que presentan unos impactos de transporte sensiblemente menores que los importados.

La propia Concejalía de Medio Ambiente dispone de un puesto en el que se dan de manera gratuita los productos que se cultivan en una finca titularidad del Ayuntamiento aplicando los principales estándares ecológicos. El Ayuntamiento de Rivas cuenta con 92 hectáreas agrícolas que pretende destinar en su totalidad a dicha modalidad de cultivo. De momento, solo explota media hectárea en un huerto experimental y tiene alquiladas otras seis hectáreas a un grupo empresarial dedicado al cultivo ecológico. Pero en un futuro próximo se prevé arrendar una mayor extensión para que sea trabajada por nuevos adjudicatarios que apliquen técnicas ecológicas.

El abasto de productos básicos y la inclusión paulatina de productos ecológicos en los mercados públicos ha de ser un objetivo de nuestras entidades de gobierno. Entre las obligaciones que nos competen como Administración Pública se encuentran claramente las que conciernen a la protección de la salud de los ciudadanos, al fomento de los hábitos de vida saludables y a la protección del medio ambiente.

Los productos ecológicos son más saludables que los de consumo común ya que están libres de residuos tóxicos persistentes procedentes de pesticidas, antibióticos, fertilizantes sintéticos, aditivos y conservantes, utilizados con frecuencia en la agricultura convencional para eliminar insectos o plagas y combatir enfermedades de las plantas que a medio o largo plazo pueden dañar nuestro organismo.

Al no contener sustancias artificiales, los alimentos procedentes de la agricultura ecológica son asimilados correctamente por el organismo sin alterar las funciones metabólicas.

Además, la agricultura ecológica presenta la ventaja de que los cultivos se efectúan en suelos sobre los que se aplican fertilizantes naturales, lo que hace los productos más nutritivos y con mayores niveles de vitamina, antioxidantes, minerales, hidratos de carbono y proteínas.

Como actuaciones a llevar a cabo para el fomento de los productos ecológicos en nuestro territorio, podemos mencionar las siguientes, que ven reflejadas en el ejemplo de Rivas-Vaciamadrid:

1. Adquirir el compromiso político de impulsar la producción y el consumo ecológico en nuestro territorio.
2. Analizar la tipología de producción agrícola existente en nuestro territorio e identificar las medidas de agricultura ecológica que pueden ser aplicadas a dichos cultivos.
3. Crear un grupo de trabajo o comisión que integre a las principales asociaciones de agricultores y organizaciones ecologistas de la zona, de modo que se informe a los agricultores sobre las modalidades de cultivo ecológico aplicables a sus productos y se fomenten su paso de la agricultura convencional a la ecológica.
4. Seleccionar terrenos de titularidad del Ayuntamiento para convertirlos en zonas de experimentación, cuyos resultados puedan compartirse con los agricultores de la zona y cuya producción pueda ser utilizada para fomentar el consumo de productos ecológicos entre la población.
5. Incentivar a los ciudadanos y agricultores a seguir prácticas de consumo, cultivo y fomento del cultivo de productos ecológicos.
6. Introducir secciones ecológicas en los mercados municipales o crear mercados ecológicos ad hoc que se desarrollen periódicamente, mediante los cuales se fomente el consumo entre los ciudadanos y visitantes del municipio de los productos locales cultivados con criterios ecológicos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El mercado ecológico de Rivas Vaciamadrid se desarrolla una vez al mes, aunque la apuesta del Ayuntamiento es la de ir incrementando el tamaño del mercadillo y, en un futuro, aumentar su periodicidad. Con 17.500 agricultores ecológicos, España es el tercer productor europeo de este tipo de alimentos.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir un compromiso con la producción y consumo ecológicos

Identificar las posibilidades de producción ecológica en nuestro territorio

Crear un grupo de trabajo en nuestra entidad que integre a agricultores y ciudadanos

Desarrollar acciones de fomento e incentivo de la agricultura y consumo ecológicos

Introducir secciones ecológicas en los mercados de la entidad

Indicador: Porcentaje de aumento de las ventas de productos locales y ecológicos entre los ciudadanos y visitantes.

Porcentaje de aumento en la producción de productos ecológicos.

Número de iniciativas relacionadas con el consumo de productos ecológicos.

Resultado: La entidad ha introducido una sección de productos ecológicos dentro del mercado municipal de productos básicos.

Fuente: <http://www.rivas-vaciamadrid.org/>



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

ACCESIBILIDAD

La organización vela por la accesibilidad de los edificios públicos, transporte, urbanismo e información.



TÍTULO: CONTENEDORES DE RESIDUOS URBANOS ACCESIBLES



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE GIJÓN



CLASIFICACIÓN: Local y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Gijón, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Con el objetivo de facilitar el vertido de residuos urbanos a personas con movilidad reducida, la Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón (EMULSA) ha iniciado la instalación de 180 contenedores de basura accesibles.

El Consejo de Administración de EMULSA aprobó en su reunión ordinaria de diciembre de 2010, bajo la presidencia de la Concejala de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Gijón, la licitación de 180 contenedores metálicos de carga lateral para la recogida de residuos sólidos urbanos y accesibles para todo tipo de personas. La iniciativa consistió finalmente en la compra de 60 contenedores con una capacidad de 2.400 litros y de 120 contenedores de 3.200 litros y en cuyo proceso administrativo de compra EMULSA contó con el asesoramiento de la oficina técnica de la delegación en Asturias de COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica). Los contenedores han sido distribuidos por distintas zonas tratando de relacionarlos con plazas de aparcamiento de minusválidos o respondiendo a otras necesidades, aproximándose a los siete Principios del Diseño Universal o "Diseño para Todos".

Para lanzar esta iniciativa, el Ayuntamiento ha llevado a cabo una serie de actuaciones, que pueden ser tomadas como ejemplo por nuestra entidad para implantar un programa de accesibilidad que como queda patente, puede asociarse a la perspectiva de la protección medioambiental:

1. En primer lugar, identificar entre la población a los grupos con limitaciones de movilidad (ancianos, personas en sillas de ruedas, con deficiencias visuales, discapacitados psíquicos, sordos, personas con muletas, etc.); especialmente, las zonas en las que residen o en las que desarrollan su actividad habitualmente. Con esta finalidad pueden ser de utilidad los trabajos elaborados en otras áreas como la de movilidad en el transporte privado (plazas de aparcamiento reservadas).
2. Contar con el asesoramiento de asociaciones de discapacitados o expertos, a la hora de seleccionar el diseño del contenedor, de modo que la iniciativa realmente sea eficiente y se obtengan los resultados esperados. Analizadas las causas de limitaciones de movilidad más habituales en nuestro

territorio, habremos de utilizar dicha información para ponerla en relación con los elementos de gestión de residuos a contratar:

3. Tomar una decisión en cuanto al número y tipología de los contenedores a adquirir para el territorio de influencia de la entidad. Nos será de utilidad el elaborar un plan de implantación progresiva de este tipo de elementos.
4. Adquirir los contenedores y distribuirlos por las zonas previamente seleccionadas.
5. Realizar un seguimiento periódico de los hábitos de uso de dichos contenedores, con el fin de evaluar la efectividad de la medida e identificar posibles mejoras para el futuro.

El acceso universal a los servicios públicos también se manifiesta en la posibilidad de todos los ciudadanos de ejercer su derecho a la protección medioambiental de forma activa. Aún cuando el número de personas con movilidad limitada sea reducido, la búsqueda de alternativas accesibles a todos los ciudadanos ha de prevalecer en la adquisición de elementos como los contenedores de gestión de residuos, buscando, a ser posible, que los mismos se puedan utilizar tanto por ciudadanos con limitaciones a la movilidad como por ciudadanos que no las padecen.

La accesibilidad es una cuestión transversal que afecta a toda la actividad de la entidad pública y que debe ser considerada por todas sus áreas y/o departamentos.

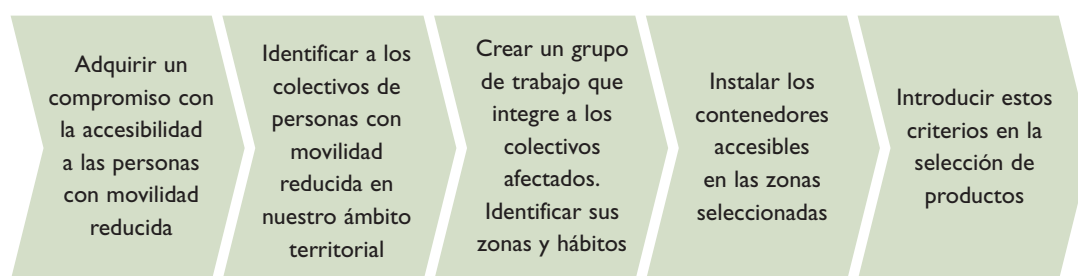


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón (EMULSA) puso en marcha este sistema de gestión de residuos accesible a comienzos del año 2011 con la implantación de 180 contenedores accesibles de carga lateral.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de contenedores accesibles instalados.

Volumen de residuos gestionados.

Número de asociaciones y grupos participantes en la política de accesibilidad.

Resultado: La entidad cuenta con contenedores de gestión de residuos accesibles.

Fuente: <http://cuidadoambiental.gijon.es/noticias/show/11332-contenedores-accesibles>



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

ACCESIBILIDAD

La organización vela por la accesibilidad de los edificios públicos, transporte, urbanismo e información.



TÍTULO: PLAN DE ACCESIBILIDAD MUNICIPAL DE PALMERA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE PALMERA



CLASIFICACIÓN: Local y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Palmera, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Un Plan de Accesibilidad es un plan de actuación cuyo objetivo es hacer accesible gradualmente el entorno existente para que todas las personas lo puedan utilizar libre y autónomamente.

Su objetivo fundamental es adecuar un municipio a las necesidades de uso de sus habitantes y a sus visitantes, lo que incluye también a las personas con dificultades de movilidad, ya tengan algún tipo de discapacidad o pertenezcan a la Tercera Edad.

El Ayuntamiento de Palmera ha orientado su Plan de Accesibilidad a la eliminación de barreras existentes en distintos ámbitos:

- Los espacios de uso público, como calles, plazas, parques y espacios verdes entre otros lugares.
- Los edificios municipales, tales como: el ayuntamiento, el polideportivo, las escuelas, el hogar del jubilado, la biblioteca o el ambulatorio.
- Los elementos relacionados con la red de transporte público del municipio, desde paradas de autobús y estaciones de trenes hasta los propios vehículos y medios de transporte.
- La comunicación, en sus diversos soportes, para facilitar el acceso a toda la información pública.

El Ayuntamiento de Palmera parte de la premisa de que no siempre es posible hacer todo el espacio urbano completamente accesible, pero al menos si poner a disposición de los ciudadanos con problemas de movilidad itinerarios accesibles, que permitan a la población desplazarse autónomamente y con seguridad y poder hacer uso de todos los espacios, edificios y servicios públicos.

Poner en marcha un Plan de Accesibilidad requiere de una serie de actuaciones, que también podemos observar en el proceso de implantación llevado a cabo por el municipio de Palmera:

- I. Establecer un grupo o Comisión de Trabajo encargado de desarrollar las actuaciones necesarias en este ámbito. Esta Comisión debe integrar expertos capacitados para abordar la problemática técnica y social que subyace en esta temática.

2. Identificar las necesidades de nuestra población en materia de accesibilidad, y contar con datos precisos sobre la población perteneciente a los grupos con limitaciones de movilidad (ancianos, personas en sillas de ruedas, con deficiencias visuales, discapacitados psíquicos, sordos, personas con muletas, etc.), su distribución territorial y hábitos de actividad.
3. Detectar e identificar las barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y de comunicación existentes en el municipio, monitorizarlas y plasmarlas en un documento o mapa que nos permita su control exhaustivo.
4. Definir las actuaciones necesarias para eliminar las barreras arquitectónicas, establecer un orden de prioridad para su eliminación en función de criterios tales como el peligro que suponen para los ciudadanos, el coste, su necesidad para la prestación de un servicio público, etc.
5. Elaborar el Plan de Accesibilidad, asignándole una dotación económica anual adecuada a las necesidades detectadas. El Plan ha de incluir no solo las acciones a desarrollar cada año, sino también su definición técnica y coste de implantación individualizado las medidas a aplicar.
6. Establecer un cronograma de ejecución y cumplirlo.
7. Evaluar el grado de cumplimiento y la eficacia de las medidas implantadas.

Es una obligación de cualquier entidad pública el garantizar que los ciudadanos acceden a los servicios públicos en condiciones de igualdad. Para ello, es necesario que aquellas personas con dificultades de movilidad encuentren edificios y estructuras accesibles. En el ámbito municipal esta accesibilidad se ha de extender a todo el territorio, a través de una accesibilidad completa o de la conformación de itinerarios adecuados a todos los ciudadanos.

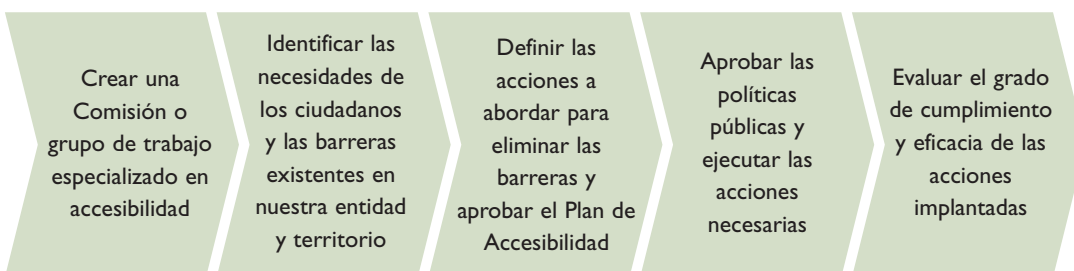


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Plan de Accesibilidad del municipio de Palmera se encuentra en vigor y sus actuaciones se están completando de manera progresiva.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Objetivos establecidos en el Plan de Accesibilidad.

Metros cuadrados de espacios públicos reformados.

Número de edificios municipales en los que se han eliminado las barreras existentes para hacerlos "accesibles".

Resultado: La entidad cuenta con un Plan de Accesibilidad aprobado y aplicado.

Fuente: <http://www.ajuntamentpalmera.es/ajuntamentpalmera/pdf/ACCESIBILIDADADA.pdf>



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

TELECOMUNICACIONES SERVICIO UNIVERSAL

La organización facilita el desarrollo de infraestructuras de comunicaciones o efectúa por sí mismo dicho desarrollo con el objeto de que todos sus ciudadanos tengan un acceso universal a las telecomunicaciones.



TÍTULO: LEY DE ALUMBRADO PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO NOCTURNO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: PROYECTO MINERVA



CLASIFICACIÓN: Regional y Promoción



LOCALIZACIÓN: Andalucía, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El objetivo del proyecto Minerva: Plataforma de Servicios en Movilidad-Cartuja 93 es la creación de una plataforma de experimentación y desarrollo de las nuevas comunicaciones móviles, donde empresas e instituciones puedan llevar a cabo proyectos de I+D+i para generar productos y servicios de última generación, utilizando el Parque Científico y Tecnológico Cartuja 93 (Sevilla) como banco de pruebas para estas experiencias.

En el caso aquí descrito, el proyecto partió de la colaboración entre la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, Vodafone, la Universidad de Sevilla, el Parque Científico y Tecnológico Cartuja 93, Sevilla Global SAM, ETICOM y AICIA para potenciar la integración del I+D+i andaluz en el sector de las nuevas comunicaciones, servicios y aplicaciones móviles, tanto del entorno universitario como del empresarial. Con este objeto se pretende posicionar al sector andaluz a la vanguardia de la nueva revolución tecnológica en la que estamos inmersos para hacer realidad la denominada Internet Móvil.

Por tanto, para establecer una plataforma de experimentación y desarrollo de las nuevas comunicaciones móviles, donde empresas e instituciones puedan llevar a cabo proyectos de I+D+i, nuestra entidad ha de seguir los siguientes pasos, similares a los que han dado lugar al resultado analizado:

1. Disponer de un parque científico y tecnológico, o ubicación adecuada, donde se pueda desarrollar el proyecto.
2. Lograr la colaboración de diferentes entidades que ayuden a patrocinar y promocionar el proyecto.
3. Conectar diferentes plataformas de experimentación y desarrollo de las nuevas comunicaciones móviles, creando una infraestructura piloto como banco de pruebas en un entorno real para los servicios desarrollados.
4. Una vez implantada la plataforma de pruebas piloto, el objetivo del proyecto es la utilización de estas nuevas tecnologías y servicios móviles para el desarrollo de aplicaciones específicas para diversos

sectores económicos como la Administración, el sector sanitario, la banca, el medio ambiente, el turismo, la logística o los transportes, que posibiliten el incremento de productividad, innovación y creación de valor:

El Proyecto Minerva nació del convenio de colaboración firmado entre las instituciones promotoras de la Plataforma firmado el 2 de junio de 2007 para un periodo de duración de 36 meses prorrogables y supuso una inversión de 3 millones de euros.

A continuación se describen las principales tareas que han desarrollado cada una de los organismos o empresas colaboradoras del proyecto, de modo que puedan servir a cualquier entidad que desee desarrollar un proyecto similar para elegir a sus colaboradores y asignar las funciones a desempeñar en el mismo:

- Una empresa de telefonía aporta la infraestructura necesaria para el desarrollo de la Plataforma de Servicios en Movilidad, aglutinando en un exclusivo escenario a nivel nacional todas las plataformas de desarrollo de nuevos servicios (3G, HSDPA, RedBox, IMS y DVB-H) en un mismo lugar.
- La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa es la encargada de la financiación del proyecto.
- El Parque Científico y Tecnológico facilita el acceso a las empresas y centros de investigación interesados en esta iniciativa.
- La universidad participa a través de sus grupos de investigación.
- Se establece un grupo de sensibilización y formación para el sector industrial sobre los beneficios de la innovación en estas tecnologías.
- Se utiliza una plataforma de comunicación para difundir los resultados a nivel nacional e internacional.

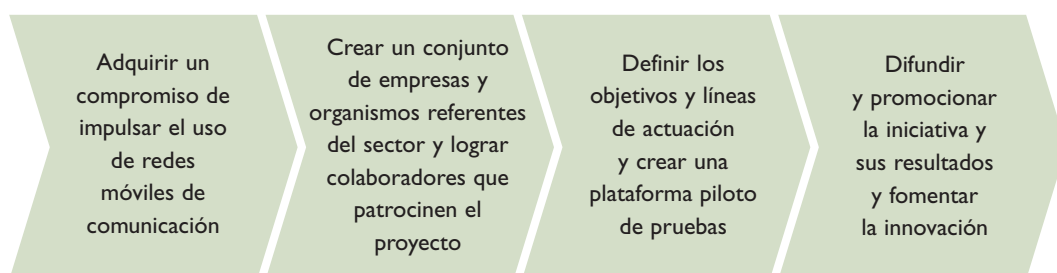


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto se puso en marcha en marzo de 2007 con una duración inicial de tres años. El éxito del proyecto ha dado lugar al liderazgo de Sevilla en el uso de nuevas tecnologías móviles o la creación del primer laboratorio europeo de tecnología móvil en la Cartuja. Ha involucrado a alrededor de 80 empresas y 30 grupos de investigación andaluces.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de servicios desarrollados por las plataformas de experimentación y desarrollo de nuevas comunicaciones móviles.

Número de empresas y grupos de investigación involucradas en el proyecto.

Número de talleres de formación llevados a cabo como parte del proyecto.

Resultado: La entidad ha desarrollado una Plataforma de Servicios en Movilidad.

Fuente: <http://www.proyectominerva.org/web/contenido.asp?id=3143>



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

PLANIFICACIÓN URBANA SOSTENIBLE

El municipio desarrolla una eficaz ordenación urbana y tiene por objetivo el alcanzar el mayor grado de cohesión social posible.



TÍTULO: PANEL DE PLANIFICACIÓN URBANA EDIMBURGO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE EDIMBURGO



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Edimburgo, Reino Unido



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Panel de Ordenación Urbana de Edimburgo es una iniciativa que persigue elevar la calidad urbanística de la ciudad. Su objetivo es ofrecer consejos constructivos que puedan ser usados por los equipos de diseño encargados del planeamiento para desarrollar propuestas de una forma positiva, ofrecer orientaciones sobre las políticas de la entidad y aconsejar y proveer el enfoque adecuado a los proyectos significativos de la ciudad. Los principios que guían al Panel son la integridad, la objetividad, la rendición de cuentas, la participación, la honestidad, el liderazgo y la imparcialidad.

La ciudad de Edimburgo tiene como uno de sus objetivos claves el que el diseño urbano sea de alta calidad. Para ello, evita que el crecimiento urbanístico de la ciudad sea anárquico y desorganizado, velando por un crecimiento armónico y acorde a los intereses de los ciudadanos. La ciudad ha establecido un proceso participativo que otorga a la ordenación urbana un carácter integrador; que refleja la propia naturaleza de los ciudadanos y organizaciones que la habitan.

Edimburgo ha seguido una serie de pasos que pueden ser tomados como ejemplo por nuestras entidades a la hora de desarrollar una eficaz ordenación urbana:

- I. Constitución de un Panel de Ordenación Urbana. El mismo está integrado por los responsables administrativos del Panel, en materia urbanística y por los principales grupos de interés que pueden tener influencia en la mejora de la planificación urbana de la ciudad, entre ellos las principales escuelas y asociaciones de arquitectos, las asociaciones de defensa del patrimonio histórico, el Real Instituto de Planificación de la Ciudad y otras asociaciones relevantes. El papel de los miembros del Panel consiste en dar consejos de acuerdo con su experiencia profesional y conocimiento, aconsejar a sus respectivas organizaciones y a sus miembros de acuerdo con los puntos de vista del Panel, lograr el compromiso de sus miembros para aplicar las resoluciones del mismo, participar en la evaluación de la eficacia del Panel y hacer los cambios oportunos en base a dicha evaluación. A esta composición se le han de sumar las organizaciones civiles y representantes de las distintas zonas o

áreas de la ciudad, para que tuviéramos un órgano que permita abordar de manera firme los aspectos más relevantes de la ordenación urbana en términos de inclusión y cohesión social.

2. Planificación y actividad del Panel. Constituido el Panel, sus miembros se reúnen mensualmente. En dichas reuniones el presidente guía la discusión de los proyectos que previamente se ha decidido sean objeto de discusión en dicho foro. Después de la introducción de la Oficina de Planificación, los equipos del proyecto han de hacer una breve presentación de sus propuestas y responder a las que les hagan los miembros del Panel que identifican las cuestiones claves a tratar con el objetivo final de llegar a un consenso final. Ese consenso recoge los principios y conclusiones sobre lo discutido.
3. Elevación de informes y conclusiones de planificación urbana. Concluida la discusión de los proyectos por el Panel se elabora un informe que ha de ser validado por los miembros del Panel antes de ser remitido al equipo de proyecto dos semanas después de la reunión. El informe no se hace público hasta que no se ha concluido y hecho pública la planificación definitiva del proyecto.

El resultado de este proceso es que el sistema de planificación hace un mayor hincapié en abordar las problemáticas que afectan a la ordenación urbana antes del proceso y no de una forma reactiva.

Tal y como sucede en otras parcelas de gestión, nuestra entidad ha de establecer un marco participativo para la ordenación urbana, que tenga en cuenta a todos los ciudadanos. La creación de paneles de ordenación urbana que integren a los principales grupos de interés de la entidad se convierte en un elemento clave para analizar, discutir, tomar decisiones y ejecutar planes de ordenación respetuosos con la imagen de la ciudad, que jueguen a favor de una mayor cohesión social y que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Los ciudadanos son la ciudad, son sus cimientos y son su espíritu. En consecuencia es inconcebible el desarrollo de una ciudad que tiene lugar al margen de sus propios ciudadanos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Aunque la implantación de un Panel de Ordenación Urbana en Edimburgo es reciente, hay otras ciudades a nivel internacional que cuentan con el suyo propio como son la ciudad de Vancouver, Christchurch, Auckland o Nueva Zelanda.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir un compromiso con la integridad y cohesión social en la planificación urbana

Constituir un Panel de Ordenación Urbana integrado por los principales grupos de interés de la entidad

Mantener reuniones periódicas con el objeto de discutir los proyectos urbanísticos

Elaborar informes que establezcan el marco de la ejecución de los proyectos a desarrollar

Indicador: Número y naturaleza de los grupos de interés miembros del Panel de Ordenación Urbana.

Número de proyectos discutidos en el Panel al año.

Número de informes y resoluciones del Panel al año.

Resultado: La entidad cuenta con un Panel de Ordenación Urbana que supervisa el desarrollo de la ciudad.

Fuente: http://www.edinburgh.gov.uk/info/206/planningadvice_and_guidance/985/edinburgh_urban_design_panel/



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

PLANIFICACIÓN URBANA SOSTENIBLE

El municipio desarrolla una eficaz ordenación urbana y tiene por objetivo alcanzar el mayor grado de cohesión social posible.



TÍTULO: ANILLO VERDE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Vitoria-Gasteiz, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Anillo Verde del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz está formado por un conjunto de parques periurbanos de alto valor ecológico y paisajístico enlazados estratégicamente mediante corredores eco-recreativos. Es el resultado de un ambicioso proyecto que se inició en 1993 con el objetivo principal de restaurar y recuperar la periferia de Vitoria-Gasteiz, tanto desde el punto de vista ambiental como social, para crear una gran área verde de uso recreativo en torno a la ciudad. Después de más de 15 años trabajando en el proyecto, durante los cuales se han llevado a cabo importantes actuaciones de restauración ecológica y paisajística de zonas degradadas y de acondicionamiento para el uso público, el Anillo Verde cuenta actualmente con seis parques ya consolidados. Desde el punto de vista social y de uso público, el Anillo Verde ofrece excelentes posibilidades para el paseo, el ocio y el disfrute en contacto con la naturaleza y es un espacio ideal para la realización de actividades e iniciativas educativas y de sensibilización ambiental.

Para alcanzar el resultado de contar con un anillo verde una entidad puede seguir los siguientes pasos:

1. Establecer cuáles van a ser los elementos que van a integrar el Anillo Verde. En el caso del Anillo de Vitoria-Gasteiz se estableció como criterio genérico de planificación eliminar la fragmentación de los espacios naturales periféricos potenciando la conectividad física y ecológica entre ellos, en primer lugar; y con el amplio entramado de zonas verdes de la ciudad y el resto de espacios naturales del territorio, en segundo término.
2. Conectar los elementos previamente establecidos física y ecológicamente. En Vitoria se analizó el escenario territorial de actuación considerando fundamental la oportunidad de conectar; por un lado, las antiguas zonas húmedas de Salburua y las campas de Olarizu, situadas al este, y por otro, el monte de Zabalgana y el bosque de Armentia, localizados al oeste, con el río Zadorra por el norte y los Montes de Vitoria por el sur; a través de corredores debidamente planificados y restaurados, quedando así conectados los dos espacios naturales principales del municipio. El esquema resultante es un Anillo formado

por cinco parques principales interconectados a través de una serie de elementos de enlace de los que la entidad se puede servir para llevar a cabo la conexión de dichos elementos.

3. Acondicionar y mantener el Anillo Verde. Las tareas de acondicionamiento tienen como objetivo llevar a cabo proyectos y actuaciones dirigidas a promover los valores naturalísticos, a propiciar el uso público y a conseguir la efectiva conectividad entre los parques principales y con el resto de zonas verdes y espacios naturales. La entidad puede llevar a cabo actuaciones de carácter general, tomando como ejemplo a Vitoria, a través de contrata o bien a través de alumnos-trabajadores de varios programas de Escuela Taller para la formación de especialistas en trabajos forestales, de jardinería y el fomento de su integración laboral de jóvenes. Para llevar a cabo el mantenimiento del Anillo Verde, la entidad puede crear un servicio permanente que vele por el buen estado del mismo.
4. Gestionar el Anillo Verde. Para gestionarlo la entidad debe centrarse en tres elementos: el uso público, la educación ambiental y la investigación científica. En la gestión del uso público la idea que subyace es la de hacer efectivamente compatible la conservación de los valores naturales con la afluencia de gente y la utilización pública del espacio. La educación ambiental es clave para sensibilizar a la población sobre los graves problemas que aquejan a la naturaleza. La investigación científica puede servir para avanzar en el mejor conocimiento de la biodiversidad asociada al Anillo Verde o para establecer pautas de gestión. Por último, la entidad puede organizar actividades para el disfrute de la ciudadanía del entorno que conforma el Anillo Verde, como pueden ser visitas a los parques y equipamientos del Anillo Verde, exposiciones o paseos en bicicleta.

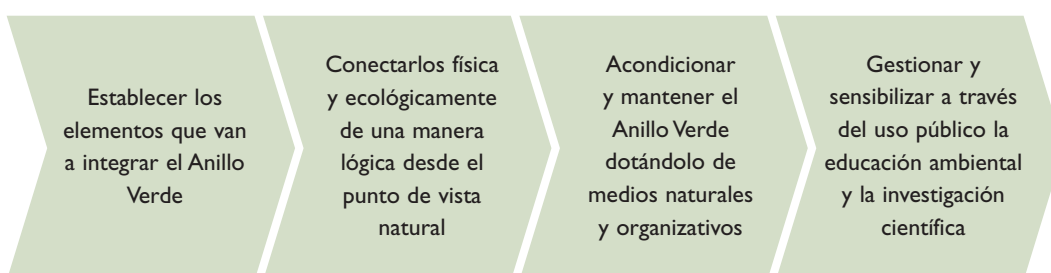


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Unión Europea acaba de premiar los esfuerzos de la capital del País Vasco para lograr un desarrollo urbanístico basado en la sostenibilidad y, por ello, la ciudad de Vitoria-Gasteiz ha obtenido el título de Capital Verde Europea en 2012. El galardón a Vitoria reconoce sus grandes progresos medioambientales en un entorno urbano tradicional y su Anillo Verde, que cuenta actualmente con más de 47 km de itinerarios peatonales y ciclistas.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de talleres de sensibilización organizados en el Anillo Verde.

Número de jóvenes integrados laboralmente en el Anillo Verde.

Número de infraestructuras llevadas a cabo para mejorar su uso público.

Resultado: La entidad ha restaurado y recuperado su periferia a través de la conformación de un Anillo Verde.

Fuente: <http://www.vitoria-gasteiz.org/anilloWeb/es/html/1/1.shtml>



CATEGORÍA

INFRAESTRUCTURAS

REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS EN ZONAS URBANAS

La organización vela por el buen estado de los edificios del municipio.



TÍTULO: ORDENANZA REGULADORA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS EN BARAKALDO (ERETZA)



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO



CLASIFICACIÓN: Local e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Barakaldo, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Desde finales del año 2000, Eretza, Sociedad Urbanística de Rehabilitación del Ayuntamiento de Barakaldo, actúa como agente de intervención en la política de vivienda en el Centro de Barakaldo y en el Barrio de San Luis. Con la experiencia acumulada y a fin de dar un mejor y más amplio servicio, se decidió llevar a cabo un Estudio de Rehabilitación abarcando al conjunto de edificios de todo el municipio.

El Estudio de Rehabilitación valoraba distintos aspectos, entre ellos, las áreas de rehabilitación preferente, de rehabilitación integrada y un apartado específico a la inexistencia de ascensor en el parque inmobiliario de Barakaldo (el 95% de los edificios no disponen de esta dotación, referencia estadística respecto de los 600 edificios muestreados), preocupación muy presente también en las muchas consultas que se atienden en Eretza, generalmente por personas cercanas a la edad de jubilación (50% de los cabeza de familia tienen 60 o más años), o con problemas de movilidad.

El Consejo de Administración de la Sociedad Eretza, sensibilizado ante la problemática existente en el municipio respecto a su parque inmobiliario y a las necesidades y posibilidades de sus vecinos, ha adoptado los acuerdos necesarios para la puesta en marcha de una política de rehabilitación más ambiciosa, dando un mayor énfasis a algunas zonas especialmente deterioradas, pero también a cualquier edificio en el municipio que por su estado requiera de una rehabilitación singular, o que quieran y puedan mejorar servicios tales como la instalación de ascensores.

Para la puesta en marcha de una política de rehabilitación, nuestra entidad puede seguir los siguientes pasos, similares a los de Barakaldo:

1. Adoptar un compromiso por parte de la dirección para abordar la problemática existente en el municipio respecto a su parque inmobiliario y a las necesidades y posibilidades de los vecinos.
2. Aprobar los acuerdos pertinentes para la puesta en marcha de una política de rehabilitación de edificios.
3. Elaborar un diagnóstico inicial o estudio de partida de la situación de los edificios, con el fin de valorar el estado de conservación de sus cubiertas, fachadas, servicios en general, la existencia de ascensores,

etc. Este análisis inicial servirá para evaluar las zonas y edificios prioritarios en los que actuar, valorar presupuestos, así como de aplicar ayudas específicas para problemas concretos como por ejemplo la instalación de ascensores.

4. Establecer, mediante aprobación de una norma reguladora, ayudas económicas e incentivos para poder llevar a cabo las remodelaciones necesarias.
5. Hacer un seguimiento de los resultados.
6. Apoyar la realización de inspecciones periódicas sobre los principales elementos objeto de rehabilitación previstas en el plan.

Las ayudas al fomento de la rehabilitación de los edificios y la instalación de elementos necesarios para su conservación se centran habitualmente en:

- Actuaciones de rehabilitación que afecten, conjunta o independientemente, a elementos comunes de los edificios o privativos de las viviendas y adecentamiento de fachada.
- Edificios del caso antiguo del municipio.
- Edificios con más de 40 años de antigüedad.
- Determinados barrios de la entidad, sobre los que se actúa de forma conjunta, a través de programas sectoriales.

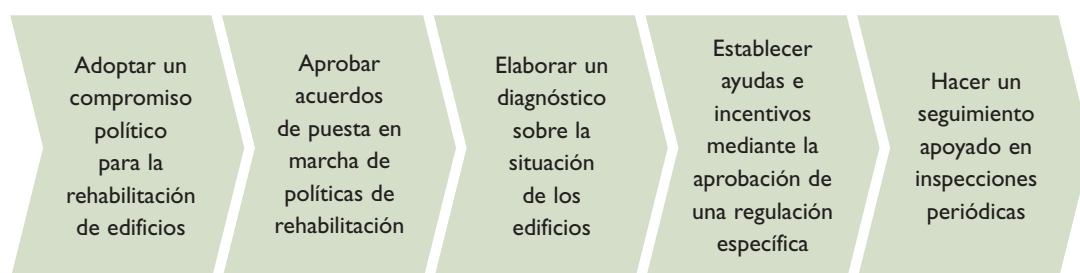


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Barakaldo tiene establecido un programa de rehabilitación de edificios cuyas primeras actuaciones se produjeron en el año 2000. Dicho programa se ha consolidado y ampliado pudiendo considerarse como un ejemplo en este ámbito.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

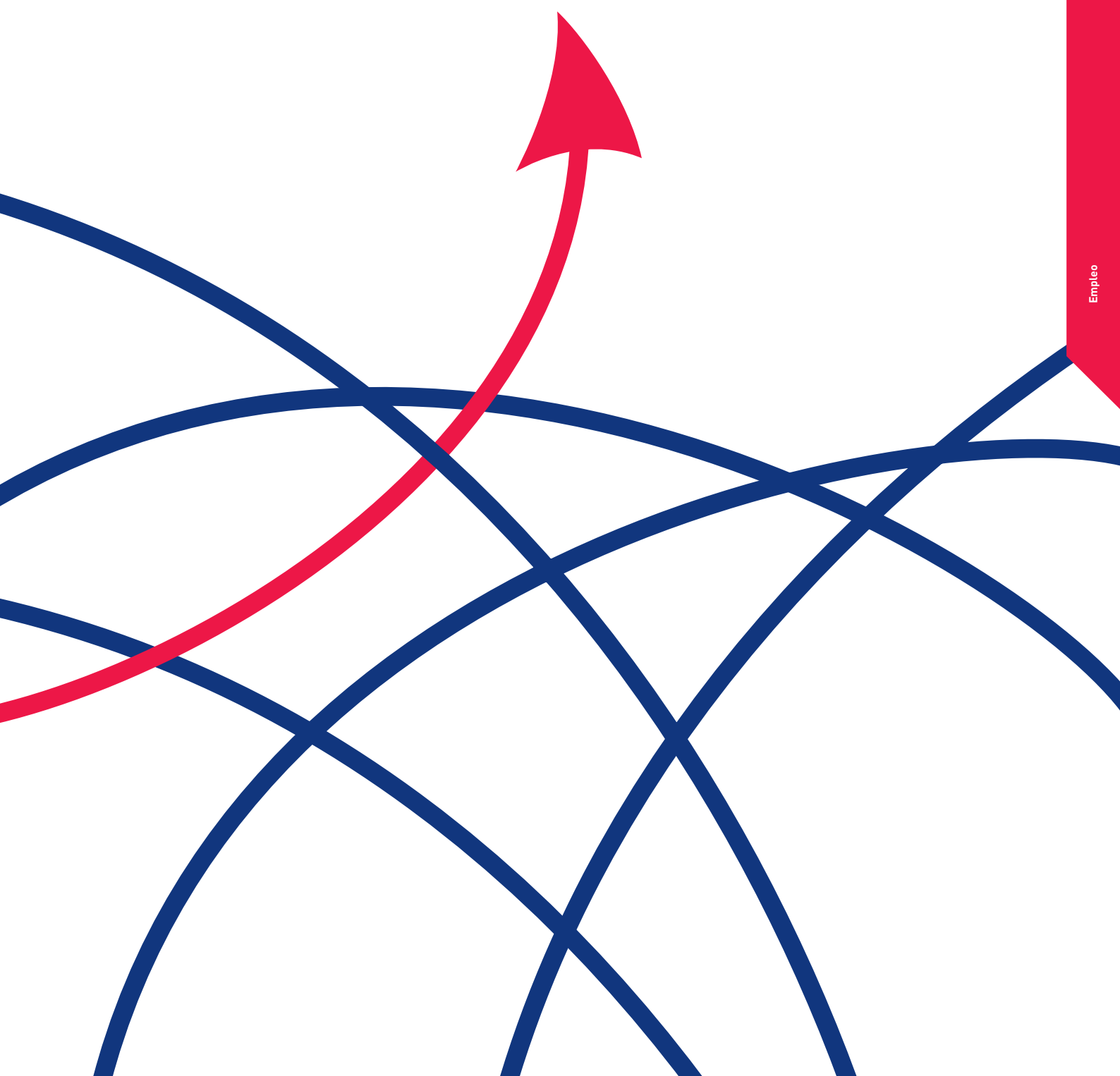


Indicador: Normas reguladoras que afectan a la rehabilitación de edificios y zonas urbanas.
Número de subvenciones y ayudas concedidas con dicha finalidad.
Número de edificios rehabilitados.

Resultado: La entidad ha aprobado una normativa para la rehabilitación de edificios con una dotación económica asociada a la consecución de sus objetivos.

Fuente: <http://www.eretza.com/rehabilitacion.htm>

Empleo





CATEGORÍA

EMPLEO

FOMENTO DEL EMPLEO INDEFINIDO

La organización fomenta la estabilidad laboral dentro de su plantilla y las prácticas de empleo indefinido en el empleo público.



TÍTULO: PROGRAMA PARA LA INCENTIVACIÓN DE EMPLEO ESTABLE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN, GOBIERNO DE ESPAÑA. SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL



CLASIFICACIÓN: Nacional e Incentivo



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Gobierno de España aprobó el Real Decreto-Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas. El objetivo del Programa de Incentivación del Empleo Estable fue impulsar la contratación de jóvenes desempleados y personas desempleadas de larga duración mediante reducciones en la cuota empresarial a la Seguridad Social.

Entre los incentivos establecidos destacan los siguientes:

- La reducción de las cuotas empresariales a la Seguridad Social durante el primer año de vigencia del contrato, que puede llegar hasta el 100% de la cuota si el contrato se realiza por empresas cuya plantilla es inferior a 250 personas y hasta del 75% en el supuesto de que la empresa contratante tenga una plantilla igual o superior a esa cifra.
- La aplicación de bonificaciones y de incentivos establecidos por la regulación del contrato para el fomento de la contratación indefinida, cuando se lleve a cabo la transformación en indefinidos de los contratos temporales, de duración determinada o de prácticas, con duración inicial prevista igual o superior a seis meses, antes del transcurso de un año de su celebración.

En gran parte de las regulaciones del mundo se recoge el derecho al trabajo como un derecho fundamental de los ciudadanos, lo que correlativamente implica la búsqueda de la estabilidad en el empleo de los ciudadanos como pilar de la actividad de la Administración Pública.

La buena práctica descrita en los párrafos precedentes no establece más que una de las formas en las que la Administración Pública, en este caso el Gobierno de España, puede incentivar el empleo estable, aunque las fórmulas pueden ser de muy distinto calado. Cualquier plan de estabilidad en el empleo ha de seguir las siguientes pautas:

- Analizar el índice de desempleo en nuestro ámbito territorial, los principales grupos de población desempleados y los tipos de desempleo existentes (larga duración, coyuntural...). Estas informaciones han de ser puestas en correlación con el mercado laboral vigente, tipo de actividades y entorno empresarial en que se enmarca la información.
- Identificar los principales grupos de población desempleada y efectuar un perfil de su situación que incluya: capacidades, formación, tipo de desempleo y posibles alternativas de contratación.
- Identificar los principales actores de creación de empleo en nuestro territorio y hacer un mapa empresarial actualizado que nos permita conocer con claridad el tipo de empresas existentes, tipos de productos, modelo de negocio (con especial atención a la existencia de picos de producción y otras situaciones que puedan afectar a la composición de la plantilla). Igualmente se han de identificar las carencias de producción en el entorno regional o de país que puedan ser cubiertas con la creación de nuevas empresas.
- Obtener un conocimiento firme sobre las necesidades empresariales y desarrollar planes formativos que conviertan a los ciudadanos desempleados en una pieza que encaje perfectamente en los modelos productivos de las empresas existentes o que les permita abordar negocios propios en sectores donde el estudio previo haya detectado oportunidades de producción.
- Ofrecer incentivos fiscales, laborales, ayudas y subvenciones que permitan a la empresa mejorar sus capacidades productivas y su coste beneficio, incluyendo en su plantilla a personas pertenecientes a los grupos poblacionales con mayor desempleo.
- Ofrecer incentivos fiscales, laborales, ayudas y subvenciones para aquellas empresas que conserven entre sus empleados de forma estable a ciudadanos de dichos colectivos en riesgo de exclusión.

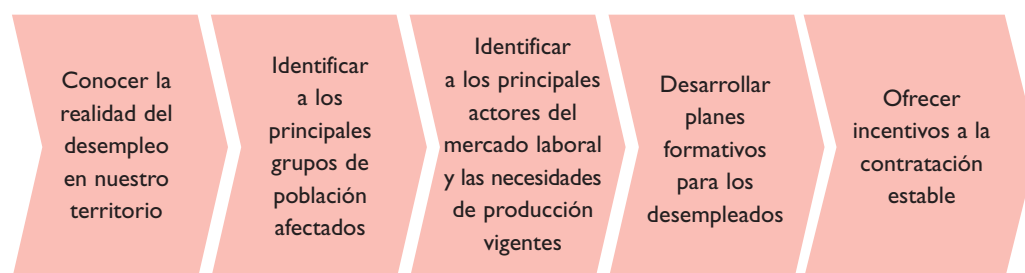


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Decreto-Ley 1/2011 fue aplicable a aquellas contrataciones y renovaciones efectuadas hasta el 12 de febrero de 2012.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de nuevos contratos de trabajo generados hasta la fecha.

Número de conversión de contratos a tiempo parcial en contratos fijos.

Resultado: La entidad ha aprobado incentivos dirigidos a fomentar el empleo estable por parte de empresas, autónomos y entidades cooperativas.

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2011/02/12/pdfs/BOE-A-2011-2701.pdf>



CATEGORÍA

EMPLEO

CREACIÓN DE EMPLEO EN LA COMUNIDAD LOCAL

La organización es motor de creación de empleo directo e indirecto en el ámbito territorial de la comunidad local donde se integra.



TÍTULO: BECA EMPRENDEDOR



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE NAVARRA



CLASIFICACIÓN: Regional e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Navarra, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Beca Emprendedor Moderna es un programa de apoyo para el lanzamiento de proyectos empresariales innovadores impulsado por el Gobierno de Navarra a través del Plan Moderna. Permite que los emprendedores se dediquen en exclusiva al desarrollo de su proyecto empresarial gracias a la dotación mensual de 2.000 euros durante nueve meses.

El objetivo de Beca Emprendedor Moderna es apoyar las ideas de negocio innovadoras que surjan en Navarra. El número total de becas, que fue de 30 en la primera edición, ha ascendido a 40 en la edición de 2011. El presupuesto económico para la financiación de estas 40 becas asciende a 1.073.400 euros que son aportados por el Gobierno de Navarra en el marco del Plan Moderna.

El programa consiste en formación en gestión empresarial impartida por el IESE, asesoramiento individualizado, consultoría, acceso a fuentes de financiación, la posibilidad de instalarse en los Viveros de Innovación del CEIN, además de otros servicios complementarios.

Una de las condiciones más relevantes de la beca es que tras la asignación de esta es de obligado cumplimiento la constitución de una empresa que por lo menos desarrolle su actividad durante un año a partir de su constitución.

Los proyectos que fueron becados en la edición de 2010 se han conseguido materializar y comienzan a traducirse en la creación de nuevos puestos de trabajo. Destacan los siguientes proyectos:

- Elaboración y comercialización de pegamento alimentario y nutri-cosméticos.
- Diseño y fabricación de sistema de protección para embarcaciones.
- Diseño y fabricación de componentes y sistemas para equipos de imagen médica.
- Desarrollo y caracterización de *starters* de levaduras.
- Diseño de microgeneradores eólicos de eje vertical.

La generación de empleo local es una de las responsabilidades de las Administraciones Públicas de gobierno. Para ello se han de desarrollar iniciativas de apoyo al empleo como la descrita en esta buena práctica. Alcanzar un resultado similar requerirá que nuestra entidad adopte las siguientes acciones:

- Adquirir un compromiso con la creación de empleo local a través del fomento a la creación de nuevas empresas.
- Establecer una dotación económica destinada a ayudas a emprendedores.
- Crear una estructura organizativa u órgano compuesto por empresarios y expertos en valoración de planes de negocio, riesgos e innovación.
- Elaborar y publicar una norma con la convocatoria de las ayudas y los requisitos de los candidatos.
- Evaluar los proyectos concurrentes en términos de posibilidades de éxito de acuerdo con su modelo de negocio dentro del entorno competitivo de su ámbito territorial, y en términos de creación de empleo previsto.
- Conceder las ayudas a los mejores proyectos.
- Realizar un seguimiento del cumplimiento de los planes de negocio y compromisos adoptados por los beneficiarios de las ayudas. Acompañar y asesorar a las empresas para que puedan alcanzar los resultados previstos.
- Comunicar periódicamente los resultados de la actividad de los beneficiarios de las ayudas a todos los ciudadanos.
- Fomentar el espíritu empresarial entre los ciudadanos del ámbito territorial de la entidad.

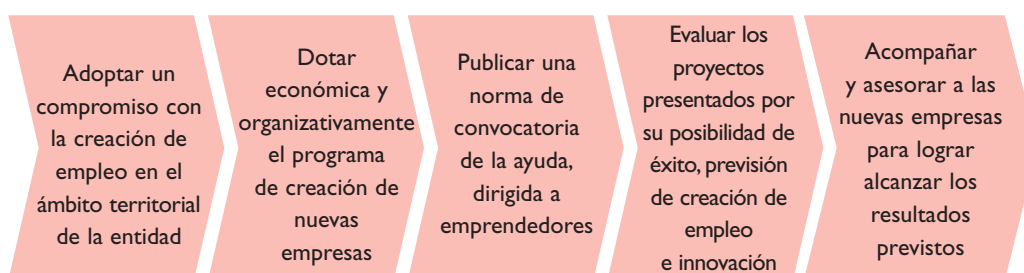


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El programa Beca Emprendedor Moderna del Gobierno de Navarra comenzó en 2010 y se ha consolidado como programa anual dirigido al fomento de la empresa y a la generación de empleo local.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Dotación económica del programa de ayudas a emprendedores.

Número de emprendedores y nuevas empresas que reciben ayudas públicas.

Creación de empleo procedente de las empresas beneficiarias del programa.

Resultado: La entidad concede ayudas e incentivos a la creación de nuevas empresas en su ámbito territorial. La creación de nuevas empresas se traduce en la generación de puestos de trabajo.

Fuente: <http://www.becaemprendedor.cein.es/>



CATEGORÍA

EMPLEO

SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

La organización garantiza que el desempeño de sus funciones por parte de los empleados públicos se desenvuelve en condiciones de seguridad y salud adecuadas actuando sobre los riesgos asociados a su actividad.



TÍTULO: MADRID PREVIENE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: CONCEJALÍA DE PERSONAL Y GERENCIA DEL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD



CLASIFICACIÓN: Regional e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Madrid, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid instauró en el año 2004 el Premio Madrid Previene con la finalidad de estimular a las distintas áreas y servicios municipales a adoptar buenas prácticas en materia de prevención de riesgos laborales reconociendo cada año a los mejores trabajos o iniciativas desarrollados en este ámbito.

Muy importante para el éxito de la iniciativa y para la obtención del resultado de mejora de la prevención de riesgos en el Ayuntamiento, buscado con ella, ha sido la participación activa de todos los grupos de interés involucrados en la prevención de los riesgos laborales en la organización, desde la sección sindical a las propias mutualidades de previsión, que ha tenido una labor importante en la difusión y concienciación del personal en la adopción de hábitos y conductas en seguridad y salud en el trabajo.

Dentro del ámbito de la seguridad y salud el establecimiento de iniciativas que incentiven las conductas responsables de los empleados públicos en la materia, más allá del estricto cumplimiento legal, constituyen una buena herramienta de progreso de la organización.

Teniendo este ejemplo como un incentivo añadido a una buena política interna de seguridad y salud, podemos decir que los pasos básicos que cualquier entidad puede seguir en esta materia son los siguientes:

- Adquirir un compromiso en la prevención de riesgos laborales por parte del órgano de gobierno de la entidad.
- Efectuar un diagnóstico de prevención de riesgos laborales en toda su actividad que de lugar a un mapa de riesgos que se actualizará periódicamente. Dicho diagnóstico ha de abarcar no solo la sede central de la entidad, sino también cualesquiera delegaciones y también las empresas públicas de su

titularidad. Es fundamental discernir entre las distintas actividades desarrolladas por la entidad debido a que la distinta naturaleza de las mismas dará lugar a riesgos diferentes y, por tanto, requerirá también de distintas medidas de seguridad para la confrontación de los riesgos.

- Adoptar políticas de prevención de riesgos laborales. Para ello se aprobará por el órgano de gobierno de la entidad un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que estará apoyado por normas e instrucciones de seguridad dirigida a los empleados.
- Establecer un sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, dotado de un conjunto de procedimientos de seguridad y salud que fijen como prioridad la evaluación y prevención continua de los riesgos existentes en la entidad.
- Crear una Comisión y nombrar uno o varios responsables de prevención de riesgos laborales.
- Definir claramente los planes de emergencia y seguridad y dotar a los empleados públicos de los equipos de seguridad necesarios para que puedan desempeñar su actividad, en condiciones de máxima seguridad. Tanto desde el punto de vista de la seguridad, higiene, ergonomía y psicología, como desde el punto de vista de la salud laboral, la entidad ha de contar con los medios materiales suficientes para la prestación de una eficaz prevención de riesgos.
- Llevar a cabo revisiones periódicas del sistema de prevención y realizar auditorías externas del mismo, que permitan evaluar la efectividad del sistema de forma independiente.
- Establecer objetivos anuales de mejora, y fijarse metas ambiciosas, que vayan más allá del mero cumplimiento legal. Estas metas pueden estar apoyadas en incentivos tales como el aquí descrito, en programas que inviten a toda la organización a convertirse en un referente (por ejemplo, un programa “cero accidentes”) e incluso en bonus económicos basados en el cumplimiento de objetivos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Premio Madrid Previene se viene entregando desde el año 2004 a las mejores prácticas en materia de prevención en sus áreas y servicios municipales.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Diagnosticar y evaluar el punto de partida de la organización en materia de prevención de riesgos

Aprobar la política y regulación de la prevención de riesgos para los empleados públicos

Establecer un sistema de gestión y unos procedimientos de seguridad adecuados a la actividad de la entidad

Dotar a la entidad de medios organizativos y materiales adecuados. Elaborar planes de emergencia

Realizar una evaluación periódica y continua de los riesgos de la entidad

Aprobar planes de mejora y establecer incentivos para cumplir los objetivos anuales de la entidad

Indicador: Políticas e instrucciones de la entidad en materia de prevención de riesgos laborales.

Sistema de gestión y procedimientos en materia de prevención.

Dotación organizativa y material destinada a la prevención de los riesgos laborales.

Índice de reducción de accidentes laborales.

Resultado: La entidad incentiva las mejores prácticas en materia de prevención de riesgos laborales.

Fuente: <http://www.madrid.mobi/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Educacion/I92I-Convocatoria-Madrid-Previene?vgnextfmt=default&vgnextoid=5422a6309f314210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=a4469e242ab26010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&idio=es&numPagina=1>



CATEGORÍA

EMPLEO

IGUALDAD, NO DISCRIMINACIÓN Y DIVERSIDAD

La organización aplica criterios de no discriminación e igualdad en las relaciones con sus empleados públicos.



TÍTULO: PLAN DE IGUALDAD DE GETXO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE GETXO



CLASIFICACIÓN: Local y Obligatorio



LOCALIZACIÓN: Getxo, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El II Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Getxo (2006-2009) se elaboró con el objetivo de establecer el marco de actuación y la herramienta que facilitase el impulso de la igualdad tanto dentro del Ayuntamiento como organización, como en la vida del municipio de Getxo.

Este documento se elaboró como continuación del I Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Getxo, vigente durante el periodo 1998-2002, pero que dada la falta de instrumentos posteriores, amplió su vigencia hasta la elaboración del presente Plan.

Debido al éxito del I Plan, desde el Área de Igualdad del Ayuntamiento se decidió elaborar un nuevo Plan, para lo cual se siguieron los siguientes pasos que pueden ser tomados en consideración por nuestra entidad para abordar una práctica similar:

- Se logró un compromiso político explícito al más alto nivel municipal.
- Se creó la plaza de Agente de Igualdad del Ayuntamiento y posteriormente se contrató a otra persona adicional para colaborar en la elaboración del presente documento.
- Se elaboró un plan participativo en el que se recogieron las aportaciones de las distintas áreas del Ayuntamiento, y de las y los actores políticos y sociales que intervienen en la vida del municipio, especialmente las asociaciones de mujeres.
- Durante todo el año 2005 se estuvo trabajando en la elaboración del documento. Una vez finalizado, se presentó al Pleno Municipal, dado que es fundamental para este tipo de iniciativas, lograr un consenso entre los partidos políticos para que se dé un impulso real a la igualdad de mujeres y hombres.
- El 28 de octubre de 2005 fue aprobado el documento en el Pleno Municipal por unanimidad.

El II Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Getxo se divide en 10 ámbitos de actuación y 148 acciones:

- Igualdad en la información y gestión municipal.
- Transmisión de valores y actitudes igualitarias.
- Vida económica.
- Conciliación y responsabilidad.
- Empoderamiento y participación en la toma de decisiones.
- Violencia contra las mujeres.
- Interculturalidad y cooperación.
- Urbanismo y medio ambiente.
- Salud y calidad de vida.
- Cultura y deporte.

La iniciativa para elaborar el Plan de Igualdad de Oportunidades de mujeres y hombres del Ayuntamiento de Getxo obedece al compromiso de la Institución ante la sociedad para trabajar a favor de la no discriminación por razón de género y para emprender medidas con el fin de promover la igualdad entre mujeres y hombres, tanto en las políticas de gestión interna como en los procesos administrativos y en la cultura institucional.

El documento sitúa la labor principal del Área de Igualdad como facilitadora de procesos, que permitan que otras áreas realicen su trabajo incorporando la perspectiva de género. Su actividad tiene como objetivo fundamental acompañar la transversalización de la igualdad de mujeres y hombres en toda la gestión municipal asesorando, apoyando y evaluando la implementación de todas las acciones que se realice por las áreas y departamentos de la organización.

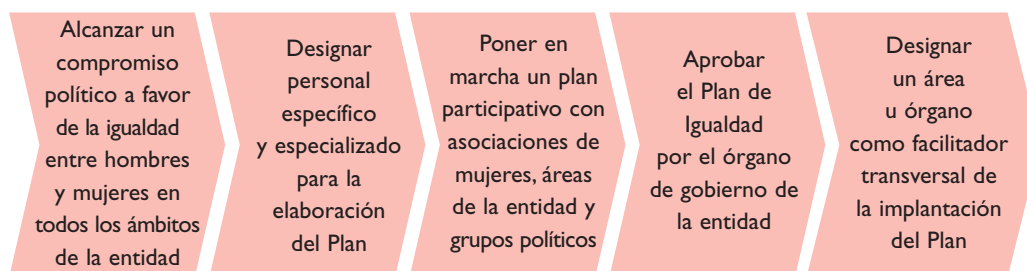


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La vigencia del presente II Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de Getxo comprende desde el año 2006 al 2009.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de agentes sociales que participan en la elaboración del Plan.

Número de acciones de igualdad llevadas a cabo por la entidad.

Número de ámbitos de actuación del Plan.

Resultado: La entidad ha aprobado su Plan de Igualdad con un alcance temporal definido.

Fuente: http://www.getxo.net/castellano/igualdad/documentacion/plan_igualdad_2006_2009.pdf



CATEGORÍA

EMPLEO

INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON MINUSVALÍA

La organización integra en su personal personas con minusvalía y adapta sus instalaciones para que sean accesibles a dicho personal.



TÍTULO: EMPLEO PÚBLICO RESERVADO A PERSONAS CON MINUSVALÍA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatorio



LOCALIZACIÓN: Andalucía, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

En cumplimiento del artículo 59 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, y de conformidad con el Decreto 93/2006, de 9 de mayo, por el que se regula el ingreso, la promoción interna y la provisión de puestos de trabajo de personas con discapacidad en la Función Pública de la Administración General de la Junta de Andalucía, la Comunidad Autónoma de Andalucía reserva un 5% de las plazas para las personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33%, desglosándose por cuerpos, especialidades, opciones y categorías profesionales, destinado tanto a las personas con discapacidad física, sensorial o psíquica como a las personas cuya discapacidad tenga su origen en retraso mental leve o moderado.

En cumplimiento de la mencionada regulación, la Junta de Andalucía lleva a cabo la aprobación de plazas de empleo público, a través de diversas normas promulgadas expresamente con esta finalidad, como por ejemplo el Decreto 33/2009, de 17 de febrero, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público correspondiente a 2009 (BOJA nº 40, de 27 de febrero). Esta norma determinó el cupo reservado para ser cubierto por personas con discapacidad intelectual para 22 plazas distribuidas en dos categorías profesionales, limpiador/a (5.012) y ordenanza (5.042), correspondientes al Grupo V del personal laboral de la Administración General de la Junta de Andalucía.

De la misma manera, cabe destacar a este respecto la labor realizada en el ámbito andaluz por el Ayuntamiento de Granada, apostando por la integración en el mercado laboral de personas con minusvalía intelectual. Ya son 24 las personas con discapacidad que son funcionarios y trabajan con normalidad en el Consistorio granadino. El Ayuntamiento de Granada se sitúa así por encima del 2% de reserva de puestos de trabajo que por ley se deben destinar a personas con minusvalía. En las últimas convocatorias de empleo público se ha destinado más del 10% de puestos a personas con alguna discapacidad (en la primera fue un 5%; en la segunda, un 16%, y en la última se valora por encima del 10%).

El Área de Personal del Ayuntamiento de Granada trabaja en común desde hace años con diversas asociaciones de discapacitados intelectuales, como la Asociación Síndrome de Down, ASPACE, ASPROGRADES, Borderline y Síndrome de Asperger para lograr la normalización de estos ciudadanos.

Según el Instituto Nacional de Estadística, en España existen más de 3,8 millones de personas con algún tipo de discapacidad, un 8,5% de la población. Sin embargo, solo un 24% de estas personas en edad laboral accede a un trabajo remunerado. En Andalucía, con casi el 4% de la población en edad de trabajar con algún tipo de discapacidad, sólo acceden al mercado laboral poco más del 22%.

Es un deber de las entidades públicas promover la integración de las personas con minusvalía en el mercado laboral. Es especialmente importante que cada entidad tenga un conocimiento exhaustivo de cuál es la situación de sus ciudadanos con minusvalía dentro de su entorno territorial. Para ello, la integración de las distintas asociaciones de personas con minusvalía en sus comisiones de planificación de empleo público y bienestar social, es crítica. La entidad ha de contar con dichos grupos de interés en la elaboración de sus políticas de empleo, trasladar dichas políticas a normas de reserva de empleo público a dichos colectivos y apoyar la contratación pública con medios materiales y económicos suficientes para la introducción de las adaptaciones necesarias para que la actividad laboral de la persona con minusvalía se pueda desarrollar con total normalidad.

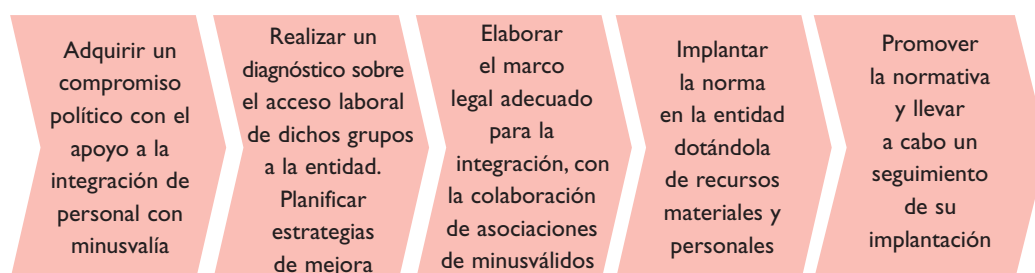


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Tanto la Junta de Andalucía como el Ayuntamiento de Granada se pueden considerar como ejemplos a seguir en la implantación de sus políticas de integración laboral de personas con minusvalía. Para alcanzar un resultado similar al de la Junta de Andalucía o el Ayuntamiento de Granada, nuestra entidad debe seguir los siguientes pasos.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de nuevos contratos de trabajo reservados a personas con minusvalía. Número de asociaciones de minusválidos con las que la entidad colabora.

Resultado: La entidad ha aprobado una normativa para la reserva de contratos dirigida a personas con minusvalía.

Fuente: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2009/40/d/updf/d2.pdf>
<http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2010/58/d/updf/d20.pdf>
<http://www.teleprensa.es/granada-noticia-274745-El-Ayuntamiento-de-Granada-cuenta-en-su-planta-con-24-funcionarios-con-minusval26iacute3Ba-intelectual.html>



CATEGORÍA

EMPLEO

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

La organización aplica beneficios sociales a sus miembros, más allá de sus obligaciones legales.



TÍTULO: PACTO LOCAL POR LA CONCILIACIÓN DE TUDELA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE TUDELA



CLASIFICACIÓN: Local e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Tudela, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Pacto Local constituye un compromiso que propuso el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI) a las entidades locales para trabajar conjuntamente por una serie de objetivos orientados a facilitar a la ciudadanía la conciliación de su vida familiar, profesional y personal.

Las entidades participantes tienen un papel fundamental en el diseño y desarrollo de este Pacto, ya que son ellas las que visualizan las necesidades, establecen unos objetivos y acciones concretas y ponen en marcha un plan de trabajo realista.

El Pacto responde a la necesidad de que, en materia de conciliación, se experimenten fórmulas que fomenten la corresponsabilidad social de las instituciones públicas y privadas de los distintos ámbitos.

Las Administraciones Públicas se esfuerzan por poner en práctica fórmulas y canalizar recursos que faciliten la conciliación de la vida familiar y profesional.

El Pacto Local expresa la concertación local entre Administraciones y agentes económicos y sociales del territorio y constituye un valor añadido que favorece la adecuación y la eficacia de las medidas de conciliación adoptadas, directamente vinculadas a las características específicas de dicho territorio. Algunas de las iniciativas para promover la conciliación de la vida laboral y personal desde una perspectiva de igualdad de género que prevé acometer este año el Pacto Local son: una flexibilización de horarios de trabajo para empleados del Ayuntamiento; la promoción del centro infantil como recurso educativo y de conciliación, y la implicación de los padres de alumnos del mismo; o un servicio de acompañamiento a personas dependientes, como ayuda a sus cuidadores, a través de voluntarios o personal contratado.

Para alcanzar un resultado similar al descrito en esta buena práctica, nuestra entidad debe seguir los siguientes pasos:

- I. Convocar a entidades públicas y privadas para que participen en la elaboración del Plan. La convocatoria tiene que ser liderada por la entidad para conseguir el mayor consenso social e institucional posible. Es recomendable que las convocatorias sean específicas para cada tipo de entidad.

2. Organizar y crear comisiones que elaboren y desarrollen el Plan. La entidad debe crear una Comisión Institucional formada por representantes públicos y privados y con la misión de firmar y ejecutar el Pacto, hacer propuestas y seguimiento del mismo y aprobar las propuestas de la Comisión Técnica. También ha de crear una Comisión Técnica que, formada por técnicos de la entidad y con la misión de evaluar las actuaciones del Pacto, haga las propuestas a la Comisión Institucional.
3. Formar a los participantes en el Plan. La formación es básica para garantizar el éxito del Plan. Los participantes deben manejar los conceptos básicos de la teoría y el análisis de género y de las políticas de igualdad de oportunidades y de empleo. Puede ser útil para la entidad llevar a cabo un proceso de evaluación antes de la formación y una formación para la comunicación posterior del Pacto.
4. Hacer un diagnóstico de conciliación. El diagnóstico sirve a la entidad para conocer la situación de partida de la misma en relación con el Plan, los recursos y programas existentes, las necesidades y las posibilidades, la experiencia y el compromiso de los participantes con sus medidas. Puede incluir datos de la población y de empleo, estructura institucional, tejido económico y social, entre otros.
5. Desarrollar sesiones de trabajo de los grupos encargados de aprobar y ejecutar el Plan, que contarán con una asistencia técnica. El documento del Plan debe tener el siguiente contenido: declaración de principios, síntesis de los antecedentes de la entidad en la materia, conclusiones de diagnóstico, componentes del pacto, objetivos general y específico del pacto, acuerdos, programa de trabajo y hoja de firmas y sellos.
6. Hacer una evaluación y seguimiento de la ejecución del Plan, llevadas a cabo por la Comisión Técnica e Institucional respectivamente.

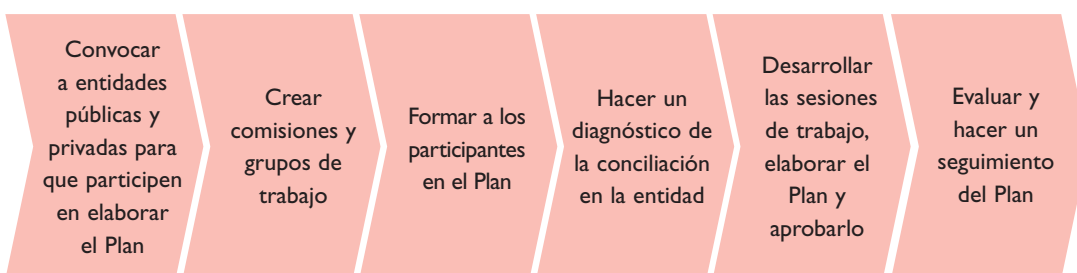


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La iniciativa promovida por el Instituto Navarro para la Igualdad tiene actualmente 17 entidades firmantes, entre las que se encuentra el Ayuntamiento, partidos políticos, asociaciones, CC OO y UGT, entre otras.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de entidades públicas y privadas participantes en la elaboración del Plan.
 Número de personas participantes en los talleres de formación.
 Número de beneficiarios del Plan.

Resultado: La entidad ha aprobado un Plan de Conciliación de la vida laboral y familiar.

Fuente: http://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Políticas+de+igualdad/Entidades/Pactoslocales.htm
<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/FE5351AB-0048-4EDF-927B-7780E3C95097/107507/guiapactos-castellano1.pdf>



CATEGORÍA

EMPLEO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La organización evalúa el desempeño de sus empleados y vincula al mismo en todo o en parte la retribución y actividad de los mismos.



TÍTULO: MANUAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE GIJÓN



CLASIFICACIÓN: Local e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Gijón, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La exposición de motivos de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público de España califica la evaluación del desempeño como uno de los elementos fundamentales de la nueva norma, reconociendo este concepto como un elemento de motivación personal y de control interno que es común a las reformas del empleo público que se han adoptado o se están articulando en el ámbito europeo.

En el artículo 20 de dicha Ley se establece que las Administraciones Públicas determinarán los efectos de esta evaluación en la carrera profesional horizontal, la formación, la provisión y continuidad en los puestos de trabajo y en la percepción de las retribuciones complementarias previstas en el artículo 24 del mismo Estatuto.

Asimismo, se establece que el sistema de evaluación del desempeño debe ser negociado previamente y aprobado por el Pleno o la Junta de Gobierno para los municipios de gran población, afectados por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Modernización del Gobierno Local. El Ayuntamiento de Gijón tiene tal consideración.

La evaluación del desempeño tiene una doble finalidad. De una parte el interés del propio empleado de que sea reconocida su labor y de que esta sirva para su carrera profesional, motivándole igualmente a perfeccionarse en su puesto de trabajo.

De otra parte, el interés de la Administración es asegurarse el control de lo que hacen sus empleados y de en qué medida se están cumpliendo los objetivos del servicio público al que están adscritos.

El Ayuntamiento de Gijón ha abordado con firmeza la evaluación del desempeño de sus empleados públicos. Los pasos que ha seguido para ello nos pueden servir como modelo para llevar a cabo la evaluación del desempeño en nuestra entidad:

1. La Dirección de Recursos Humanos iniciaría el procedimiento de evaluación del desempeño a comienzos de cada año natural y con referencia al ejercicio anterior; en paralelo a la elaboración de la memoria de gestión de cada una de las unidades o departamentos municipales.
2. La Comisión General de Evaluación aprueba y se publican los objetivos e indicadores para ese año para conocimiento de los empleados.
3. Se definen los grupos o unidades de evaluación necesarios dentro de cada área y servicio sobre la base de que el número de personas afectadas no rebasen a ser posible el número de 30 por cada grupo. Cada año pueden actualizarse/modificarse.
4. Se cargan en la aplicación informática los indicadores, objetivos y datos de interés para facilitar el proceso de evaluación, todo ello en coordinación de las diferentes áreas con las direcciones de Recursos Humanos y de Planificación y Presupuestos.
5. Se efectúan las reuniones de evaluación del desempeño y de comunicación de resultados a los empleados.
6. La Dirección de Recursos Humanos elaborará el informe final, recogiendo los resultados de la evaluación, así como las alegaciones formuladas por los empleados, en su caso.
7. Se somete el informe final a la Comisión General de Evaluación.
8. Una vez aprobado el proceso, la Dirección de Recursos Humanos procederá antes del 31 de marzo de cada año a:
 - a. Anotar en el Registro de Personal los resultados de la evaluación.
 - b. Abonar en nómina las cantidades que procedan, cuando la evaluación de lugar a bonus o compensaciones.
 - c. Convocar los correspondientes cursos de promoción y consolidación del grado laboral.
 - d. Iniciar, en su caso, los expedientes de remoción en puestos de trabajo o de pérdida de la adquisición de grado laboral.

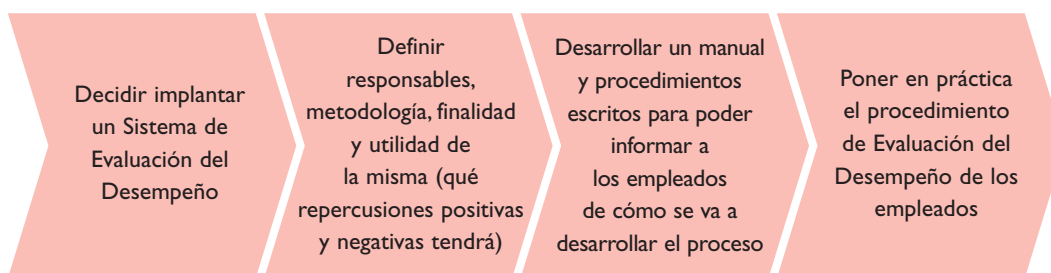


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Ayuntamiento de Gijón desarrolló su primer proceso de evaluación del desempeño entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de marzo de 2009. Desde entonces ha repetido el proceso anualmente.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de evaluaciones de desempeño anuales llevadas a cabo por la entidad. Resultado de los informes finales elaborados por la Dirección de Recursos Humanos. Número de informes sometidos a la Comisión General de Evaluación.

Resultado: La entidad ha implantado un Sistema de Evaluación del Desempeño.

Fuente: <http://www.gijon.eu/documentos/Publicaciones/Convenios%20Colectivos%20Municipales/Acuerdo%20Condiciones%20Laborales%202008-2011.pdf>



CATEGORÍA

EMPLEO

FORMACIÓN

La organización vela por la capacitación de sus miembros, estableciendo programas de formación adecuados a las capacidades de los mismos y apropiados para su desarrollo profesional y personal.



TÍTULO: PROYECTO LIDERBIE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: OSAKIDETZA (SISTEMA PÚBLICO DE SALUD DEL GOBIERNO VASCO)



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Comarca de Bilbao, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Con el objetivo de mejorar las habilidades de sus empleados, en concreto las de aquellos que tienen responsabilidades de gestión, se lanzó en 2005 el proyecto LIDERBIE. El objetivo de esta iniciativa impulsada por el Gobierno Vasco a través de su Sistema Público de Salud (Osakidetza) es la mejora de las habilidades de liderazgo de los trabajadores con responsabilidad en la gestión de equipos.

Las actuaciones impulsadas por LIDERBIE han repercutido positivamente en toda la estructura de la plantilla de Osakidetza, que se ha beneficiado de unos gestores mejor formados y que han gestionado con mayor éxito los recursos personales y materiales de Osakidetza. Además, con este programa se ha logrado desarrollar las aptitudes de los líderes de la organización a través de su capacitación, lo que ha tenido un impacto positivo en la misma.

Establecer programas de capacitación y liderazgo efectivos, nuestra entidad puede llevar a cabo las siguientes acciones, similares a las seguidas por Osakidetza.

En primer lugar, ha de definir el liderazgo y las competencias en base a valores, para seguidamente, identificar quiénes ejercen el liderazgo efectivo en la organización y determinar cuáles son los objetivos a alcanzar con el proyecto. En el caso descrito, Osakidetza entiende que el liderazgo es el motor de la entidad, ya que impulsa y mejora la gestión y estimula a las personas que la conforman a dar lo mejor de sí mismas. Esta responsabilidad corresponde al equipo directivo, los jefes de unidad, responsables de enfermería, en área de atención al cliente y los miembros del equipo técnico.

A partir de esta definición, nuestra entidad ha de estructurar nuevamente su misión, visión, valores, competencias y los comportamientos adecuados a los mismos. El Gobierno Vasco identifica en este proyecto tres dimensiones competenciales:

- Estratégicas. Relacionadas con el logro de los objetivos (visión de la organización, orientación al cliente, etc.).

- Interpersonales. Relacionadas con el desarrollo de las capacidades de los profesionales para lograr resultados por la cooperación con otros profesionales (delegación, comunicación, trabajo en equipo...).
- Personales. Desarrollan la confianza y la identificación de los colaboradores con el líder.

En segundo lugar, nuestra entidad debe ponderar las competencias para cada tipo de líder. Para ello puede valerse, como en el caso objeto de nuestra observación, de una escala de ponderación según la cual se tiene en cuenta la capacidad de la persona para desarrollar cada ámbito de la actividad y la importancia relativa según el tipo de líder (conocimientos necesarios y características personales). Después debe evaluar el liderazgo de cada uno de sus miembros haciendo uso de una metodología adecuada para comparar la imagen que cada empleado tiene de sí mismo y la proyectada al exterior. Esto se hace a través de la respuesta a una serie de preguntas por parte de los evaluadores al evaluado sobre su comportamiento.

Obtenidos los resultados de la evaluación, nuestra entidad debe definir las acciones formativas que va a llevar a cabo para el desarrollo de las competencias de sus empleados, partiendo del análisis individualizado de los resultados de la evaluación y buscando acciones que permitan desarrollar competencias, como pueden ser acciones formativas, inclusión en equipos de mejora... Es a partir de este análisis cuando la entidad debe crear un Plan de Mejora que incluya una definición de objetivos individualizados para cada una de las competencias y elaborar un calendario de acciones a desarrollar, con la asignación individualizada de las responsabilidades sobre las mismas.

En este escenario nuestra entidad debe elaborar un itinerario competencial de cada líder que contenga el nombre, fecha de evaluación, el resultado de la evaluación y del objetivo asociado para cada competencia, las acciones formativas desarrolladas y la relación con su competencia asociada. El Gobierno Vasco con el proyecto LIDERBIE ha llevado a cabo un seguimiento individualizado de cada "líder" con base a su propio itinerario y ha culminado el proyecto con la reevaluación continua del mismo, individualmente e integrándolo en el Plan de Gestión del Gobierno Vasco.

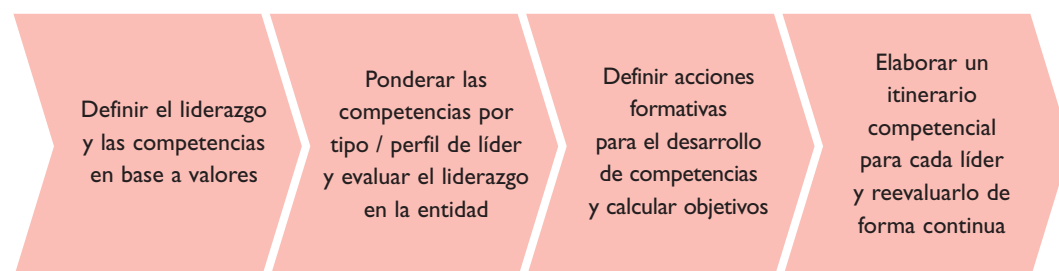


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto se puso en marcha en 2005 y ya en 2006 obtuvo su primer reconocimiento al recibir el Premio a la Innovación en la Mejora Global a la Calidad Asistencial otorgado por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Es aplicado únicamente en la comarca de Bilbao.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de centros de trabajo en los que se aplica la norma.

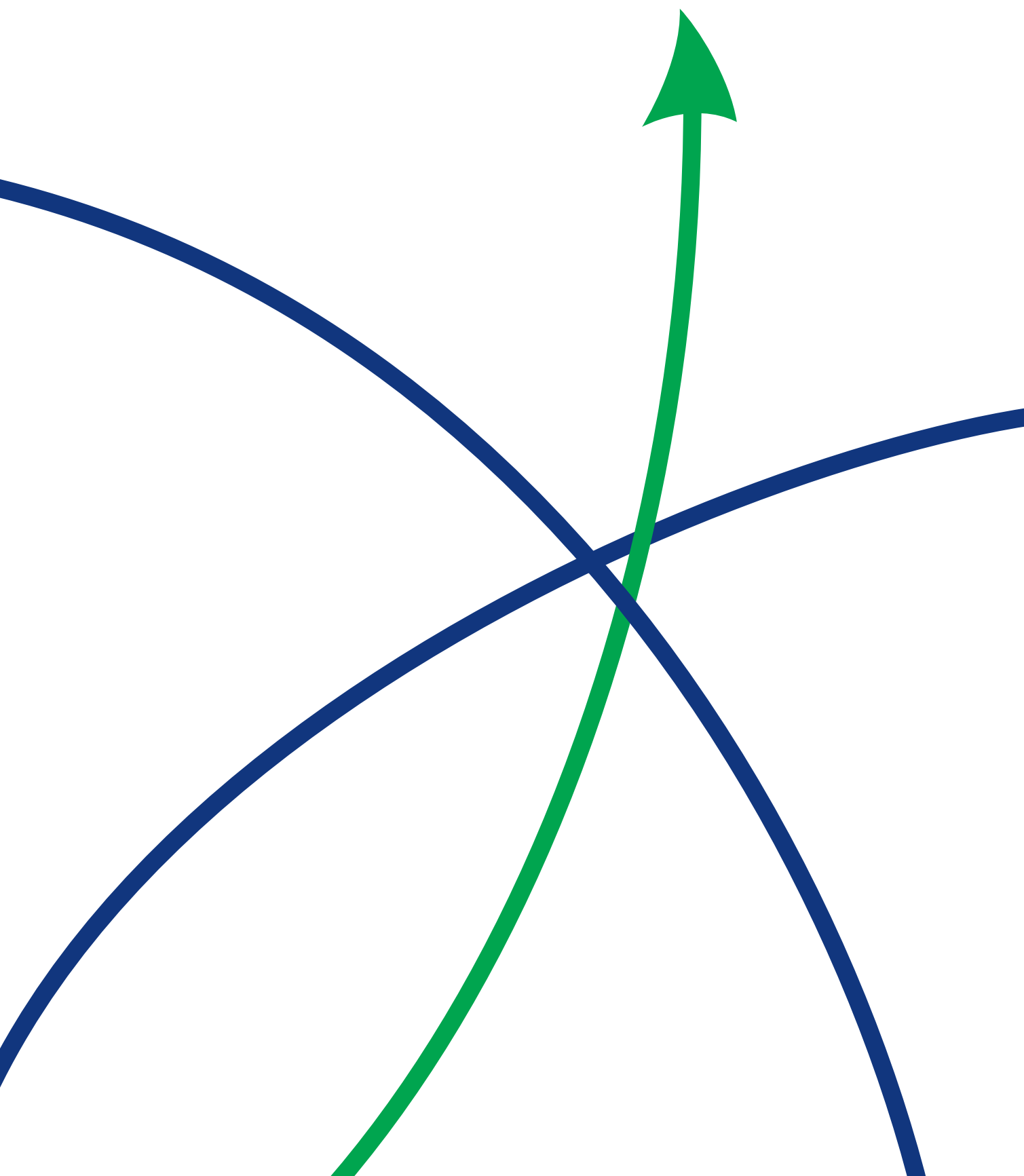
Número de empleados formados a partir del proyecto.

Número de actividades individuales y grupales llevadas a cabo como parte del Plan de mejora.

Resultado: La entidad ha implantado un proyecto de capacitación y liderazgo dirigido a su personal y altos cargos.

Fuente: http://www.osakidetza.euskadi.net/r85-gkcbil/1/es/contenidos/informacion/cbil_liderbie/es_cbil/adjuntos/Lidergoa.pdf

Medio ambiente





CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

EDUCACIÓN AMBIENTAL

La organización está comprometida y fomenta la educación medioambiental de sus empleados y de los ciudadanos del municipio.



TÍTULO: CAMPAÑA EDUCATIVA SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO FEDERAL ALEMÁN



CLASIFICACIÓN: Nacional y Promoción



LOCALIZACIÓN: Alemania



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Gobierno alemán, dentro de su marco de protección del clima, desarrolla varias iniciativas en diferentes sectores. Estas iniciativas están fundamentalmente enfocadas al ahorro de energía y a la reducción de emisiones de CO₂.

El fomento de la educación como elemento precursor de una nueva forma de consumo y en consecuencia, como herramienta de ahorro energético, es una iniciativa que se enmarca dentro del plan que el Gobierno alemán impulsa bajo el nombre de "Iniciativa climática alemana".

Uno de los campos de actuación se centra en la concienciación de los más jóvenes mediante el desarrollo de campañas en centros educativos. Estas campañas contemplan dos tipologías de iniciativas:

1. Las enfocadas a la reducción del consumo de los propios centros educativos mediante adopción de nuevas tecnologías.
2. Las que se centran en el cambio de los hábitos de consumo energético de las personas, mediante planes de formación que se imparten junto con el resto de materias en los centros educativos.

La iniciativa se basa en la idea de que las escuelas y universidades son los mejores lugares para sensibilizar a los ciudadanos acerca de la necesidad de proteger el medio ambiente.

La protección del medio ambiente es un deber de las Administraciones Públicas. Este deber va más allá del corto plazo e integra un conjunto de obligaciones para nuestra entidad que tienen por objetivo no solo proteger el medio ambiente para nuestros ciudadanos hoy, sino también para los que lo serán mañana. Partiendo de esta premisa, el fomento de la educación ambiental es un objetivo básico que podemos afrontar llevando a cabo las siguientes actuaciones:

1. Comprometerse con la lucha contra el cambio climático empleando como herramienta la educación.
2. Sensibilizar con conceptos como “de lo local a lo global”, o “modificando su comportamiento, cada persona puede ayudar a ahorrar energía”, etc.
3. Diseñar programas especiales de educación ambiental sobre el cambio climático, con diferente tipología de actividades, en función de la edad de los receptores (guarderías, colegios y universidades).
4. Seleccionar los centros educativos en los que se desarrollará la campaña.
5. Asignar una partida presupuestaria para financiar dichas campañas educativas. La financiación debe cubrir la provisión de material didáctico y materiales, formación docente y la ejecución de proyectos modelo (por ejemplo, fomentando el ahorro de energía en el propio edificio a través de una mayor eficiencia energética y un mayor uso de las energías renovables, o financiación para implantar un nuevo sistema de calefacción, etc.), así como la celebración de días de protección del clima y otros proyectos destinados a sensibilizar sobre la necesidad de la protección del medio ambiente.
6. Analizar la difusión que han tenido las campañas para poder establecer criterios de mejora de cara a las campañas educativas del año siguiente.

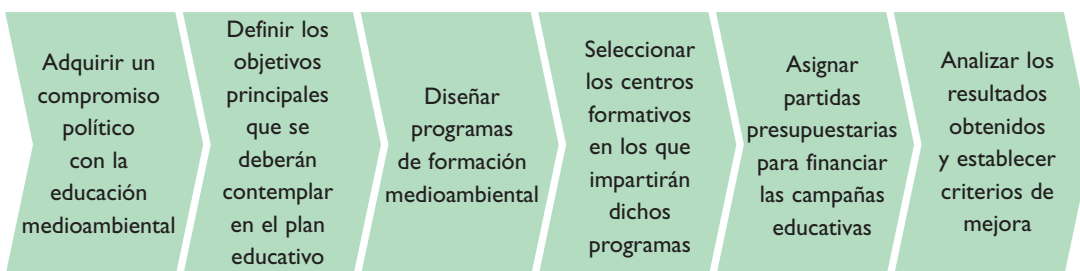


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Gobierno alemán creó la iniciativa “Germany’s climate initiative” en 2008, la cual estará en vigor hasta 2020. Para esta fecha se pretende reducir en un 40% las emisiones en comparación con el nivel de emisiones del año 1990.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de centros educativos donde se está implantando el plan formativo.

Número de alumnos formados con esta iniciativa.

Número de actividades de sensibilización medioambiental llevadas a cabo.

Resultado: La entidad lleva a cabo campañas educativas de protección medioambiental de manera continua.

Fuente: http://www.bmu-klimaschutzinitiative.de/en/for_schools



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

EFICIENCIA ENERGÉTICA

La organización controla su consumo energético y adopta medidas de eficiencia energética destinadas a reducirlo.



TÍTULO: ELIMINACIÓN USO DE COMBUSTIBLES FÓSILES



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE KRISTIANSTAD



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Kristianstad, Suecia



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La ciudad de Kristianstad, situada al sur de Suecia, es pionera en la eliminación del uso de combustibles fósiles para calentar los hogares de sus ciudadanos: ni petróleo, ni gas natural, ni carbón, a diferencia de lo que se hacía 20 años atrás, cuando toda su calefacción se obtenía de combustibles fósiles.

Fue después de que Suecia se convirtiera en el primer país que estableció un impuesto que grava las emisiones de dióxido de carbono de combustibles fósiles en 1991, cuando Kristianstad comenzó a buscar sustitutos. Ahora, esta ciudad sueca avanza hacia otros desafíos. Sus planificadores esperan que para 2020 no produzcan ningún tipo de emisiones de efecto invernadero. El uso de biomasa presenta grandes ventajas: desde el punto de vista ecológico ya que reduce las emisiones de CO₂ porque sustituye la obtención de energía de combustibles fósiles a su obtención procedente de residuos orgánicos, desde el punto de vista económico, ya que es un sistema que a corto plazo es más rentable que los alimentados por petróleo o gas y porque al ser centralizado su mantenimiento es más barato; por último, también presenta ventajas desde el punto de vista social, ya que este sistema contribuye a la creación de puestos de trabajo directo e indirecto en el proceso de recogida de los residuos orgánicos así como en la propia planta de biomasa.

Para lanzar una iniciativa similar a la seguida por Kristianstad, nuestra entidad ha de seguir un proceso que se concretaría en los siguientes pasos:

Se ha de adquirir un compromiso político con la eficiencia energética, en este caso, con el uso de biomasa u otras energías renovables.

Adquirido el compromiso habremos de llevar a cabo un análisis del coste beneficio que nos supondrá la construcción de una planta de biomasa, en términos de eficiencia energética, inversión y amortización de la inversión e impactos sociales en la comunidad local. La viabilidad del proyecto en términos de coste-beneficio, se determinará a través de su correspondiente proyecto de financiación. El proyecto de financiación puede involucrar junto a la propia entidad a inversores privados, entidades financieras, empresas de servicios energéticos y otros institutos o entes públicos con funciones de

promoción de la eficiencia energética. Lo elevado de la inversión requerirá de un estudio pormenorizado que de lugar a la elaboración de un proyecto exhaustivo que integre: tipo de planta, coste total del proyecto, ahorro energético esperado, plazo de amortización de la inversión en términos de ahorro de energía, etc. La decisión sobre el tipo de planta a construir y sobre el tipo de residuo orgánico a utilizar ha de venir marcada por el tipo de residuos naturales existentes en la zona donde la planta será construida. Por ejemplo, una buena parte de las plantas de biomasa, de pequeño y gran tamaño que se comienzan a utilizar en la región de Andalucía (España), utilizan el hueso de aceituna como residuo combustible. En las pequeñas calderas autóctonas de Bangladesh se comienza a hacer uso de la cascara o residuo del arroz como combustible principal.

En Kristianstad, dado que la región es el epicentro de la agricultura y del procesamiento de alimentos, se obtiene la energía de un surtido variado de alimentos como son la piel de la patata, el estiércol, aceite de cocina usado o intestinos de cerdo. La ciudad cuenta con una planta de 12 años de antigüedad que utiliza un proceso biológico para transformar estos restos en biogás, una forma de metano. Kristianstad ha aprovechado el biogás para transformar la energía y hasta ahora ha reducido a la mitad el uso de combustibles fósiles y en un cuarto las emisiones de dióxido de carbono en la última década. Cada zona o área presenta un residuo óptimo para la alimentación de este tipo de plantas, desde basura a una amplia variedad de residuos naturales. Se comienza a optar cada vez más por plantas con capacidad para utilizar residuos de diversa naturaleza y procedencia.

Construida la planta, nuestro objetivo final es proceso es suministrar electricidad a los ciudadanos de nuestra entidad. La red de distribución está formada por una red de tuberías que interconectan las calderas de la central con los hogares de los ciudadanos. Estos pagan una factura mensual en función de su consumo, la cual servirá para cubrir la inversión efectuada. La principal ventaja que supone este sistema para los usuarios es que ya no tienen que preocuparse por el mantenimiento de calderas ya que el sistema es centralizado y supone un ahorro económico dado que los gastos por consumo son inferiores a los sistemas convencionales. Las operaciones en las plantas de biogás y calefacción pueden ser más rentables ya que las granjas y las fábricas pueden pagar aranceles para deshacerse de sus desechos a la par que las plantas facturan la energía a los propios ciudadanos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El sistema de biomasa en Kristianstad funciona activamente desde 1999.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir un compromiso político con la eficiencia energética

Hacer un análisis de coste-beneficio y elaborar el proyecto de financiación

Aprobar el proyecto de financiación y construir la planta de biomasa adecuada a los residuos de la zona y sus canales de distribución

Llevar a cabo el proceso de recogida de residuos para obtener la energía

Suministrar la electricidad de forma directa a los hogares de ciudadanos

Indicador: Porcentaje de ahorro en la factura energética.

Porcentaje en la reducción de emisiones de CO₂.

Impacto social de la planta.

Resultado: La entidad ha instalado una planta de biomasa con el objetivo de reducir su consumo energético.

Fuente: <http://www.nytimes.com/2010/12/11/science/earth/11fossil.html>
<http://kristiansand.kommune.no/Om-Kristiansand/About-Kristiansand/>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

EFICIENCIA ENERGÉTICA

La organización controla su consumo energético y adopta medidas de eficiencia energética destinadas a reducirlo.



TÍTULO: ILUMINACIÓN LED



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE COLLADO MEDIANO



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Collado Mediano, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento madrileño de Collado Mediano ha sido uno de los ayuntamientos pioneros en España en sustituir el alumbrado público tradicional por bombillas con iluminación LED.

Las ventajas que presenta la iluminación LED son su gran eficiencia energética en lúmenes por vatio, su bajo índice de deslumbramiento en comparación con las lámparas de descarga, su duración media, que se sitúa en torno a las 40.000 horas mientras que la de las lámparas de descarga es de 4.000 horas, el casi nulo índice de averías debido a que llevan su equipo incorporado y su inmunidad a las oscilaciones de tensión. Así, la sustitución de las bombillas supone un ahorro en la factura de la luz de entre el 40% y el 60%.

Para llevar a cabo la instalación de su nueva infraestructura energética, el Ayuntamiento de Collado Mediano ha contratado una empresa de servicios energéticos. Las empresas de servicios energéticos, o ESE, tal y como se definen en la actualidad en España, son organizaciones que proporcionan servicios energéticos en las instalaciones de la entidad local, estando el pago de sus servicios basado en la obtención de ahorros de energía por parte de esta. Estos ahorros se consiguen a través del desarrollo de mejoras de la eficiencia energética de las instalaciones o mediante la utilización de fuentes de energía renovable.

El pago a estas empresas de servicios energéticos se realiza de modo habitual en concepto de canon anual, prorrateado en meses. A cambio, la ESE se encarga del diseño, financiación, instalación, puesta en marcha y control del proyecto, asumiendo total o parcialmente el riesgo técnico y económico del mismo.

La Comunidad de Madrid ha concedido al Ayuntamiento de Collado Mediano una importante subvención para la eficiencia energética. La subvención ha supuesto que durante los dos primeros años el Ayuntamiento no haya de realizar una inversión económica importante para el abono del canon de la empresa de servicios energéticos.

En el ámbito del proceso de sustitución de la iluminación convencional por iluminación eficiente cualquier entidad puede llevar a cabo las siguientes actuaciones básicas:

- Aprobar un proyecto de sustitución de lámparas del sistema de alumbrado público por iluminación LED. El proyecto ha de ser lo suficientemente amplio y específico e incluir el objeto, alcance, tipología de la iluminación, cuadro de consumos energéticos, coste individualizado de los elementos de la nueva estructura energética a implantar, reducción del consumo estimada, cuadro resumen de la sustitución y presupuesto del producto.
- Convocar un concurso público para que de él salga la empresa que se va a encargar de llevar a cabo el proyecto. El concurso establecerá los requisitos de los licitadores, para seleccionar aquella empresa de servicios energéticos que mejor se adapta al proyecto de sustitución elaborado por la entidad. Muy importante es que los licitadores definan claramente el alcance técnico de su trabajo, el importe exacto al que ascenderá la factura o canon anual a abonar por la entidad y las garantías que ofrece para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Llevar a cabo la sustitución del alumbrado por iluminación LED o iluminación de mayor eficiencia que la convencional, o mediante la aplicación de sistemas de reducción del consumo, basados en la gestión otros elementos del servicio energético que ofrezcan mayor eficiencia.
- Establecer un servicio de atención del ciudadano para medir la satisfacción del ciudadano con el servicio de iluminación prestado y afrontar posibles deficiencias que la nueva instalación pueda generar.

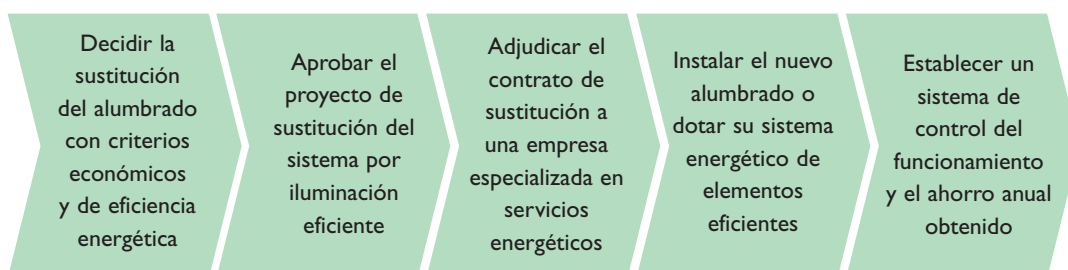


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La sustitución del alumbrado público por bombillas con iluminación LED es una buena práctica que a nivel internacional se ha implantado recientemente en ciudades como Edimburgo, Taipei, Torraca (Italia), Nueva York o la ciudad alemana de Lipstadt. En España, los ayuntamientos pioneros en iluminación LED son el de Collado Mediano y el municipio barcelonés del Estany.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Porcentaje de ahorro anual en la factura de energía.

Porcentaje de ahorro energético anual.

Número de puntos de luz sustituidos por iluminación eficiente.

Resultado: La entidad adopta medidas de eficiencia energéticas destinadas a reducir su consumo.

Fuente: <http://www.aytocolladomediano.es>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

CAMBIO CLIMÁTICO / REDUCCIÓN DE EMISIONES

La organización tiene activo un compromiso frente al cambio climático, fomenta el uso de energías limpias y tiene como objetivo alcanzar un balance interno en el uso de energías, sostenible económica y medioambientalmente.



TÍTULO: CLIMATE COMPASS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE DINAMARCA



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Dinamarca



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Gobierno danés, a través de su Ministerio de Economía e Industria, en colaboración con las confederaciones de empresarios del país, ha desarrollado la iniciativa Climate compass con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), como consecuencia de las políticas de Dinamarca en materia de cambio climático.

El resultado alcanzado a través de esta herramienta ha sido el desarrollo por parte de las empresas danesas de sus propias estrategias de reducción de las GEI, así como la posibilidad de llevar un control periódico de sus emisiones.

Los servicios que la herramienta pone a disposición de las empresas danesas son los siguientes:

- Pautas para desarrollar un plan estratégico de reducción de emisiones de GEI. Este plan debe desarrollarse en cinco etapas. Estas son: obtener el apoyo del aparato de gestión de la empresa, fijar un departamento o responsable en la misma que se encargue del desarrollo de la estrategia, analizar el impacto que tiene en la emisión de GEI haciendo un inventario de los mismos, establecer unos objetivos estratégicos para reducir dichas emisiones, preparar un plan de acción y dar a conocer sus iniciativas, implementarlo y llevar a cabo una evaluación del plan.
- Cálculo de las emisiones. Este debe servir a las empresas de la entidad para conocer las emisiones de GEI que producen. Nuestra entidad debe crear esta herramienta de acuerdo con el protocolo internacional de emisiones de GEI.
- Recomendaciones para la reducción de las emisiones de GEI. Las recomendaciones deben de ofrecerse por áreas: eficiencia energética, transporte, cadena de suministro, residuos, materias primas...
- Pautas para la comunicación a los grupos de interés del plan estratégico. Deben servir para dar a conocer a los grupos de interés de la empresa: clientes, proveedores, empleados y otros interesados el impacto climático de la empresa y trabajar para reducir las emisiones de GEI.

- Casos de reducción de las GEI desarrollados por distintas compañías a nivel internacional. Se pueden facilitar a las empresas ejemplos por áreas tal y como se ha hecho en las recomendaciones.
- Guía para que pequeñas empresas reduzcan sus emisiones de GEI por tipo de empresas, como tiendas, bancos, hoteles, restaurantes, etc.

Cualquier organización que quiera reducir sus emisiones ha de llevar a cabo las siguientes acciones:

1. Adquirir un compromiso político de reducción y control de las emisiones de GEI en la entidad.
2. Calcular las emisiones de GEI que emite como consecuencia de sus distintas actividades.
3. Aprobar políticas de reducción de emisiones de GEI.
4. Desarrollar un plan estratégico de reducción de emisiones.
5. Llevar a cabo acciones que desarrollen el plan.
6. Medir las emisiones de GEI.

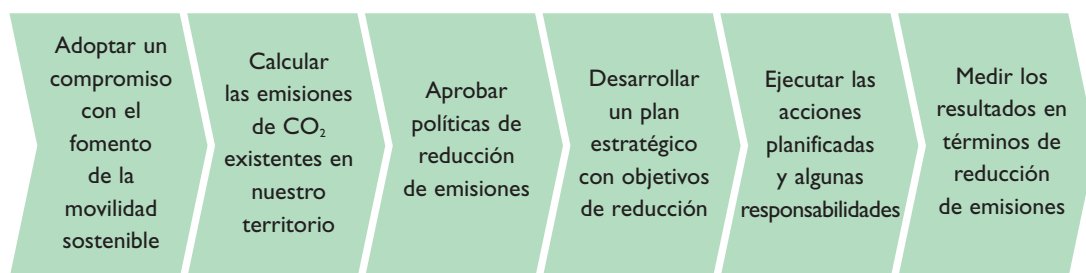


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

En la actualidad esta herramienta innovadora se encuentra plenamente operativa y sirve como plataforma para reducir las emisiones de GEI de todo tipo de empresas del país. Gracias a ellas las empresas danesas tienen a su alcance las pautas para disponer de una estrategia para disminuir su impacto medioambiental.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de objetivos de reducción de emisiones.
Reducción efectiva de emisiones.

Resultado: La entidad cuenta con un plan estratégico de reducción de emisiones en vigor.

Fuente: <http://www.climatecompass.dk/#/352857/>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

CAMBIO CLIMÁTICO / MOVILIDAD SOSTENIBLE: PERSPECTIVA EXTERNA

Fomenta el uso de los medios de transporte más respetuosos con el medio ambiente, así como la incorporación de medios de transporte no contaminantes. Fomenta la reducción de las emisiones de CO₂ por parte de los ciudadanos y empresas del municipio.



TÍTULO: ZONA DE TRÁFICO LIMITADO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE ROMA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Roma, Italia



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Zona de Tráfico Limitado de la ciudad de Roma (ZTL) tiene una extensión de 4,2 km y es la más extensa de toda Europa.

La ZTL tiene por objetivo tutelar el inmenso patrimonio histórico y arqueológico de la ciudad, salvaguardar la calidad de vida de la zona e incentivar el uso del transporte público para disminuir la contaminación ambiental, objetivos alcanzados desde el Ayuntamiento de Roma con la implantación de su ZTL.

La entidad debe, en primer lugar, delimitar la ZTL espacialmente, determinando una ZTL diurna y otra nocturna.

Para el uso de la ZTL por parte de la ciudadanía, se establecieron distintas categorías de permisos:

1. Permiso para residentes o domiciliados. Cada residente en el casco antiguo o el barrio de la ZTL solicitó este permiso para asociar un solo vehículo en propiedad o prestado. La entidad estableció unos baremos de tarifas para los casos en que en una unidad familiar quería pedir más de un permiso.
2. Permiso reservado a la actividad comercial, sindicatos, policía, servicios de vigilancia...

Para fomentar el uso de vehículos sostenibles por parte de los usuarios de la ZTL, la entidad aplica reducciones en los permisos de circulación por la zona. Para los usuarios de los vehículos de alimentados con gas natural o motores híbridos, el Ayuntamiento de Roma les aplica un 25% de descuento sobre el coste del permiso y para los usuarios de coches eléctricos el acceso de gorma gratuita. En ambos casos deben solicitar la autorización pertinente y la entidad puede valerse de un sistema de reconocimiento electrónico de matrículas de este tipo de vehículos. Mediante este

sistema la entidad puede identificar los coches que no tiene permiso de circulación por la ZTL y establecer sanciones administrativas al respecto.

Por último, la entidad proporciona a los usuarios de la ZTL la información pertinente para que estos puedan hacer un buen uso de la misma y conocer las opciones de las que disponen. En el caso de Roma es la Agencia de Movilidad la que en su página web proporciona dicha información. La entidad pone al servicio del usuario las tarifas de los distintos permisos, mapas de la ZTL diurna y nocturna, modalidades de pago, formularios de requerimiento de permiso, descuentos e información relativa a todas las gestiones que se pueden llevar a cabo *on-line*.

El establecimiento de ZTL requiere por tanto de las siguientes acciones que podemos extraer de la práctica analizada:

- Adquirir un compromiso político con la movilidad sostenible en la entidad.
- Delimitar la ZTL en la entidad.
- Determinar cuáles van a ser la tipología de permisos para la circulación de los ciudadanos por la ZTL y los medios de transporte permitidos en la misma.
- Publicitar en la página web de la entidad los términos de uso de la ZTL de modo que los ciudadanos conozcan el funcionamiento de esta.

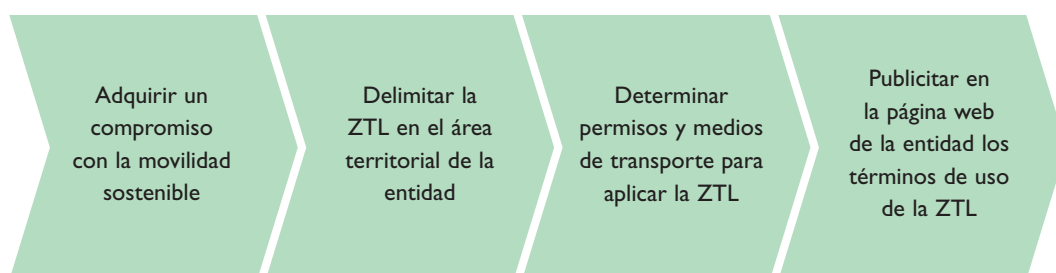


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

En Italia son muchas las ciudades que cuenta con una ZTL, como Milán o Florencia, entre otras. A nivel internacional esta buena práctica la encontramos en Reino Unido y en distintos países de América Latina, como Chile, Honduras, Bolivia o Costa Rica.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de permisos para circular por la ZTL concedidos.

Número de vehículos sostenibles usados para circular por la ZTL.

Número de trámites a disposición del ciudadano relacionados con la movilidad.

Número de operaciones efectuadas.

Resultado: La entidad ha creado una Zona de Tráfico Limitado con la finalidad de reducir las emisiones de CO₂ en su territorio.

Fuente: <http://www.agenziamobilita.roma.it/ztl/ztl.html>

<http://www.agenziamobilita.roma.it/ztl/permessi-ztl.html>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

CAMBIO CLIMÁTICO / MOVILIDAD SOSTENIBLE: PERSPECTIVA EXTERNA

Fomenta el uso de los medios de transporte más respetuosos con el medio ambiente, así como la incorporación de medios de transporte no contaminantes. Fomenta la reducción de las emisiones de CO₂ por parte de los ciudadanos y empresas del municipio.



TÍTULO: BICING



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE BARCELONA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Barcelona, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Servicio de Bicing es un sistema que tiene como objetivo poner al alcance de los ciudadanos, siempre que sean mayores de 16 años, bicicletas para realizar desplazamientos dentro de la ciudad y con el fin de completar algunos tramos de estos con un medio de transporte económico, práctico y sostenible.

A través de este servicio se crea un nuevo sistema de transporte público de uso individual para facilitar que los ciudadanos puedan hacer sus desplazamientos habituales en bicicleta, se implanta un nuevo servicio de movilidad sostenible y saludable integrado plenamente dentro del sistema de transporte de la ciudad y con los otros modos de transporte público y se promociona la bicicleta como vehículo de uso habitual.

Para alcanzar un resultado similar al descrito en esta buena práctica, nuestra entidad debe seguir los siguientes pasos:

1. Adquirir un compromiso político con el fomento de la movilidad sostenible.
2. Definir el alcance del servicio y planificar la red de estaciones. Para ello debe elaborar un plano de la red de estaciones. Estas deben estar cerca de las paradas de metro, tren y aparcamientos públicos, garantizando así su integración en el sistema de movilidad de la entidad. La red de puntos de recogida y entrega de bicicletas se ha diseñado de manera que se garantiza el acceso a ellos a menos de 300 m de distancia.
3. Seleccionar el sistema de estacionamiento y el tipo de vehículos a utilizar. En este el vehículo de uso son bicis pero en otros servicios de movilidad públicos se usan otros tipos como son los cochecitos.
4. Desarrollar las bases de uso del sistema, precio y usuarios a los que va dirigido. El sistema Bicing funciona a través de una tarjeta de abono, nominal, unipersonal e intransferible. Esta tarjeta es el

elemento que reconoce al usuario en el sistema y que se tiene que usar obligatoriamente para disponer de una bicicleta en los puntos de recogida y entrega de bicis.

En el caso de Barcelona los primeros 30 minutos de trayecto están incluidos en la tarifa de abonado.

5. Dotar al sistema de los medios técnicos y organizativos apropiados para su gestión. A través de la creación de una plataforma *on-line* específica del sistema, la entidad puede dar a conocer a la ciudadanía los distintos servicios que ofrece el sistema. La entidad puede incluir los siguientes servicios *on-line*: un mapa de disponibilidad de bicicletas en las estaciones, un servicio de creación automática de ruta entre dos puntos, un buzón para dudas y sugerencias, un servicio de información desde el móvil y el servicio de alta y activación de la tarjeta de abonado.
6. Gestionar las solicitudes y conceder la tarjeta de abono a los usuarios. En el caso de Barcelona, este debe hacerlo a través de la página web y una vez reciba la tarjeta del sistema Bicing activarla.

El fomento del uso de los medios de transporte sostenible es una vía para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero producidas en nuestro territorio a través del cambio de los hábitos de nuestros ciudadanos.

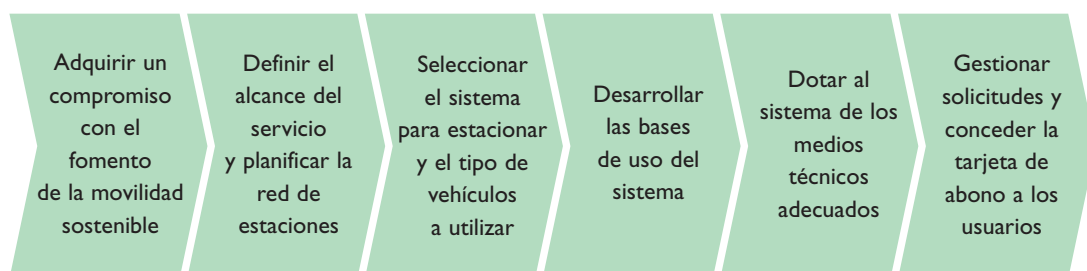


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Actualmente este sistema funciona en varias ciudades europeas. En Barcelona, su implantación se financia con las cuotas de abonados y los excedentes del sistema de regulación integral del aparcamiento, el Área Verde, tal como establece la ordenanza fiscal.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de abonados al sistema de movilidad sostenible.

Número de usuarios de los servicios ofrecidos desde la página web.

Número de rutas que conforman el sistema de movilidad sostenible.

Número de bicicletas disponibles para los abonados al sistema.

Resultado: La entidad ha implantado un nuevo sistema de movilidad sostenible y fomenta el uso de medios de transporte sostenibles.

Fuente: <https://www.bicing.cat>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

SUMINISTRO, SANEAMIENTO Y CALIDAD DEL AGUA

La organización gestiona los recursos hídricos del municipio de una forma sostenible.



TÍTULO: GESTIÓN ESCASEZ DE AGUA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE SINGAPUR



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Singapur



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Singapur es un país que cuenta con una población de 4,4 millones en una isla de 700 km². La elevada densidad de población con relación a su extensión territorial hace que sea un país que sufre escasez de agua. En la década de los sesenta firmó una serie de acuerdos con el Gobierno de Malasia para importar agua, pero dadas las controversias surgidas en la fijación del coste de la importación Singapur ha decidido crear una política para asegurar su autosuficiencia en la provisión de agua y dejar de depender del país vecino. Singapur cuenta con un órgano llamado Junta de Servicios Públicos, que se encarga de gestionar el ciclo del agua, que ha desarrollado e implementado una política integral conocida como “los 4 grifos nacionales”. Estos son:

El incremento de la cantidad de agua disponible en la zona local de donde se obtiene a partir de la construcción de un dique para crear una reserva de agua fresca con una extensión de 10.000 hectáreas; la creación de una planta para el tratamiento de aguas residuales para su re-utilización en la industria y el comercio y para su consumo: programa NEWater y la construcción de plantas de desalinización.

Para alcanzar la primera estrategia, ampliar la cantidad de agua almacenada, Singapur estableció un programa específico para lograr ese incremento a partir de un dique. Este está ubicado en el extremo sur de Singapur abarcando una sexta parte del territorio del país y con una extensión de 350 m. El funcionamiento del sistema fue el siguiente: a través de las descargas de agua que producen los monzones el agua salina que está originariamente en la cuenca es gradualmente desplazada y convertida en agua dulce. Esta agua aumenta los recursos locales de agua almacenada y sirve como depósito para aumentar las reservas de agua para su posterior suministro. Dado que el dique permite que los niveles de agua en la cuenca se mantengan, esto ayuda a controlar que se produzcan inundaciones en las zonas bajas de la ciudad, algo que se da cuando las altas lluvias coinciden con mareas altas.

Otro paso seguido por Singapur ha sido la creación de un programa específico para el tratamiento de aguas residuales denominado NEWater. El proceso de tratamiento de aguas residuales se hace a través de cuatro plantas, las cuales, combinadas, suponen la mayor extensión de tratamiento de aguas

en el mundo. La tecnología elegida sigue las mejores prácticas internacionales involucra el tratamiento de aguas residuales secundarias con la ultrafiltración y su posterior desinfección. La mayoría del agua que se obtiene es usada por la industria para procesos operacionales, pero parte de ella es devuelta a los embalses desde los que se obtiene el agua potable. Por otro lado, existe un compromiso por parte del Gobierno de control del programa a través de su revisión independiente por parte de un panel de expertos internacionales. Estos concluyeron que el agua obtenida cumple con los requisitos de alta calidad del agua potable exigidos por la UNEPA y por la OMS habiéndose sometido al programa a exigentes criterios de calidad que cuentan con un total de 239 parámetros. Una de las claves de este programa ha sido las actividades de educación y *marketing* para su aceptación. Ejemplos de ello son la distribución de más de 3 millones de agua embotellada bajo el lema "Probar es creer" así como el desarrollo de una campaña de conservación del agua.

Nuestra entidad puede tomar como ejemplo el caso de Singapur para alcanzar una gestión sostenible de los recursos hídricos. Para ello, ha de seguir los siguientes pasos:

- Adquirir un compromiso político para mejorar el suministro y gestión de sus recursos hídricos.
- Crear una Comisión de Trabajo destinada a tal objetivo.
- Establecer una política integral de gestión del agua.
- Determinar objetivos anuales realistas y establecer estrategias para cumplirlos.
- Desarrollar acciones dirigidas al almacenamiento, reutilización y mejora de la autosuficiencia territorial en la gestión de los recursos hídricos.
- Sensibilizar a las ciudades sobre el consumo responsable de agua.

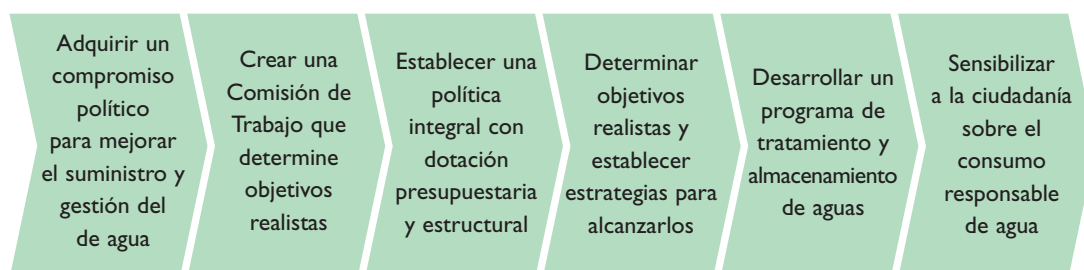


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Gobierno de Singapur espera que con la implantación del Programa del dique de Marina haya un incremento de las reservas de agua del 10% en base a las necesidades actuales y la zona efectiva de almacenamiento de agua incremente del 50% a 2/3 del total de la superficie terrestre del país. El programa NEWater espera proveer el 15% de las demandas totales de agua en 2011 y que el agua potable que se obtenga del programa sea del 2,5% en ese mismo año.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de programas en vigor y grado de cumplimiento.

Volumen de agua residual para las industrias.

Porcentaje de agua potable obtenida del programa de tratamiento de aguas.

Resultado: La entidad tiene establecida una política de gestión responsable de sus recursos hídricos.

Fuente: <http://www.environmentalthinking.com/britishwater/36770MR.pdf>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

La organización gestiona de una manera adecuada sus residuos y los generados dentro de su territorio.



TÍTULO: RECICLAJE DE ACEITE VEGETAL EN CUENCA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE CUENCA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Cuenca, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El aceite doméstico usado es un residuo urbano que produce una grave agresión al medio ambiente cuando es vertido a la red de alcantarillado, ya que si no existe una depuración total del mismo, al devolver al medio ambiente el agua con los residuos del aceite, se contaminan los acuíferos, ríos y el mar; degradándose el entorno. Para mitigar en la medida de lo posible esta problemática, el Ayuntamiento de Cuenca puso en marcha a finales de 2010 la recogida separada del aceite usado de origen doméstico.

El contenedor utilizado, diseñado por una empresa especializada, tiene una capacidad de 1.000 litros y dispone de doble pared para evitar posibles fugas. Sus dimensiones son similares a los otros contenedores de recogida de residuos y son de color naranja. Para su utilización, el usuario debe depositar el aceite usado en una botella de plástico, levantar la puerta abatible situada en la zona superior, colocarla en posición horizontal y cerrar la puerta. Para la operación de vaciado, la empresa recoge el contenedor lleno y deja otro contenedor igual vacío y limpio. Disponen de un cierre de seguridad para evitar la manipulación por personas no autorizadas y el propio sistema de depósito está proyectado para reducir los posibles perjuicios originados por actos vandálicos.

El aceite recogido se destina a la producción de biodiesel para su uso en automoción, por lo que el reciclaje de aceite genera un doble beneficio al eliminar un residuo peligroso y contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Cuenca, según datos del estudio realizado previamente a la implantación del sistema de reciclado de aceite vegetal, ha obtenido los siguientes resultados:

- Capacidad estimada de generación de residuo (aceite usado): 4 litros/año/habitante.
- Generación de residuo anual (aceite usado): 204.820 litros/año.
- Consumo de agua para el vertido de 204.820 litros de aceite usado: 1.024.100 litros/año.
- Contaminación de agua: 204.820.000 litros/año.
- Coste de depuración (2,45 euros/litro aceite): 501.809 euros/año.

- Posibilidad de fabricación de biodiésel (1 litro se transforma en un 98% en biodiésel): 200 Tn/año.
- 1 litro de aceite usado evita lanzar 1,32 kg de CO₂ a la atmósfera: 270 Tn/año.

Para establecer un sistema de recogida de aceite usado como el implantado en Cuenca, nuestra entidad debería pasar por las siguientes fases:

1. Comprometerse con la reducción de la tasa de generación de residuos, a la vez que se fomenta el reciclaje, empleando como herramienta campañas de sensibilización a los ciudadanos y estableciendo un sistema logístico de recogida del aceite doméstico usado, para que la gente no lo vierta por el sumidero de la cocina. Destinar una partida presupuestaria a este fin.
2. Estimar la cantidad de aceite que se podría recoger en función de la población que reside en la zona, y en base al volumen estimado.
3. Diseñar y dimensionar el sistema de recogida a elegir (estudiando el diseño de los contenedores, el número necesario y la ubicación más idónea de los mismos).
4. Realizar campañas informativas del nuevo servicio y campañas de sensibilización a los ciudadanos una vez instalados los contenedores y establecida la logística y periodicidad de los mismos.
5. Elaborar periódicamente informes de resultados y evolución del nuevo servicio, e informar a los ciudadanos de los avances logrados.

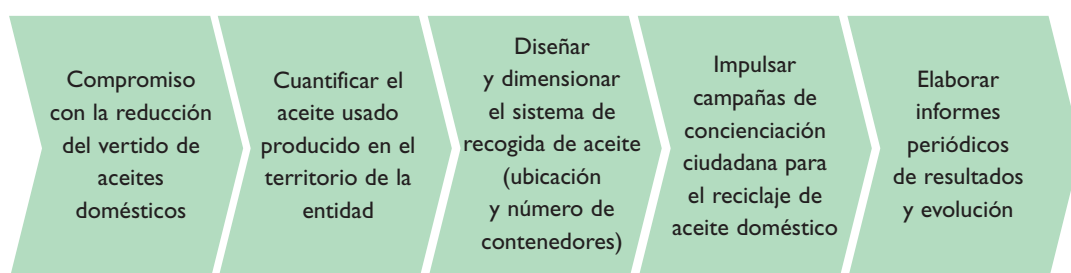


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La iniciativa se puso en marcha en noviembre de 2010 con los primeros contenedores y actualmente se encuentra en continua expansión para dar cobertura a todos los habitantes de la ciudad.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de contenedores instalados.

Volumen de aceite usado recogido por el nuevo sistema de reciclado.

Número de campañas de concienciación llevadas a cabo.

Resultado: La entidad ha implantado un sistema de reciclado de aceite.

Fuente: http://medioambiente.cuenca.es/portal/lang__es-ES/tabid__11395/default.aspx



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

SALUD Y SEGURIDAD AMBIENTALES

Mantiene controles sobre productos y servicios para el control y retirada de aquellos que suponen una amenaza para la salud.



TÍTULO: CONTROL DE LA CALIDAD DEL AIRE. AIR QUALITY IN EUROPE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: UNIÓN EUROPEA



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Europa



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La información pública sobre materias ambientales es de una importancia creciente, además de una obligación, conforme a la Directiva Marco de la Unión Europea sobre la calidad del aire y la Convención de Aarhus.

CITEAIR (Información Común sobre el Aire en Europa) es un proyecto cofinanciado por los Programas INTERREG IIIC y IVC de la Unión Europea. El proyecto comenzó en marzo de 2004 y apoya a ciudades y regiones en el desarrollo de medios eficientes de recogida, presentación y comparación de los datos de calidad del aire a través de una multitud de soportes. Proporciona además una entrada a los informes de calidad del aire y a los planes de acción. Así, CITEAIR apoya a las ciudades y regiones europeas en sus esfuerzos para cumplir los valores límites establecidos y en mejorar la calidad del aire para sus ciudadanos.

CITEAIR colabora con ciudades no vinculadas al proyecto y otros proveedores de datos, incluyendo la Comisión Europea (DG de Medio Ambiente) y la Agencia Europea del Medio Ambiente (EEA). La información publicada se clasifica según el siguiente esquema de niveles:

1. Índice de tráfico, que establece una clasificación según la clase de índice (muy alto, alto, medio, bajo o muy bajo y si se trata de un contaminante principal (HO_2 o PM_{10}) o secundario (CO), determinando cada uno el índice de contaminación.
2. Índice de Fondo, que establece la misma clasificación que la del índice de tráfico pero con la particularidad de que incluye como contaminante principal el O_3 y como contaminante secundario el SO_2 .

El objetivo de la iniciativa es mejorar la calidad del aire de las ciudades y, como consecuencia directa de esto, la calidad de vida de los ciudadanos.

Los índices comunes de calidad del aire medidos (horario, diario y anual) y desarrollados por las ciudades participantes en CITEAIR son puestos en práctica en un servicio web interactivo, accesible

en www.airqualitynow.eu. Esto proporciona una plataforma atractiva para comparar en tiempo real la calidad del aire en diferentes ciudades de un modo fácil y comprensible. Este sitio web no pretende sustituir webs locales, pero sí complementarlas. La entidad debe disponer de una estación de medición de los parámetros básicos de calidad del aire.

Los pasos que debe seguir una entidad para disponer de un buen sistema de medición de CO₂ son los siguientes:

1. Adquirir un compromiso político con la mejora de la calidad del aire en la ciudad.
2. Recabar información sobre la media anual de los principales contaminantes. Los datos deben aportarse según el formato definido en la web del proyecto. Todo el procesamiento de los datos, incluyendo la conversión de valores monitorizados de µg/m³ al Índice Común de Calidad del Aire (CAQI), es realizado por este sitio web.
3. Monitorear las emisiones de CO₂, representando emplazamientos de fondo urbano y tráfico:
 - Emplazamientos de tráfico: NO₂ y PM₁₀ como principales contaminantes; CO como contaminante auxiliar (todos en µg/m³).
 - Emplazamientos de fondo urbano: NO₂, PM₁₀ y O₃ como principales contaminantes; CO y SO₂ como contaminantes auxiliares (todos en µg/m³).
4. Publicar los datos obtenidos a partir del sistema de medición, poniéndolos a disposición del ciudadano.

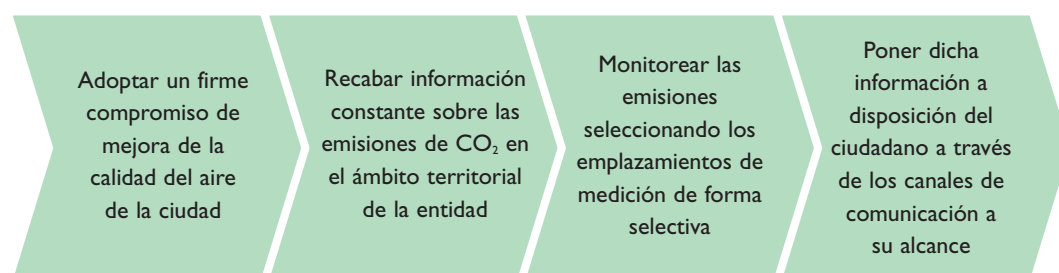


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La iniciativa CITEAIR se puso en marcha en el año 2004 y actualmente se encuentra plenamente operativa. Cada vez integra a un mayor número de regiones y municipios. Por ahora, aproximadamente 90 ciudades y regiones unen sus datos ambientales en tiempo real en www.airqualitynow.eu.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Sistema de medición y monitoreo de emisiones activos.

Reducción de las emisiones de CO₂ en la entidad.

Información proporcionada a la ciudadanía sobre emisiones de CO₂.

Resultado: La entidad dispone de un sistema de información pública sobre calidad del aire que cumple con los mejores estándares internacionales.

Fuente: <http://www.airqualitynow.eu/es/index.php>



CATEGORÍA

MEDIO AMBIENTE

COORDINACIÓN CON ENTIDADES REGIONALES Y NACIONALES PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La organización colabora y participa en proyectos de protección medioambiental gestionados de forma conjunta con otras entidades municipales, regionales o nacionales.



TÍTULO: GRENELLE DE L'ENVIRONNEMENT (CUMBRE GRENELLE DEL MEDIO AMBIENTE)



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO NACIONAL E INSTITUCIONES LOCALES



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Francia



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Gobierno francés creó en 2007 la iniciativa Grenelle de l'environnement para aunar esfuerzos y generar sinergias en el planteamiento de soluciones a los retos medioambientales de hoy en día. El éxito de la misma fue el resultado de la integración entre los diferentes organismos y en especial con la Administración central para consensuar las conclusiones finales de la Cumbre, ya que estas se integran más rápidamente en las políticas medioambientales, económicas y sociales del Estado.

Se constituyeron cuatro mesas de trabajo organizadas en diferentes temáticas englobando a multitud de agentes de la sociedad francesa, que se celebraron del 24 al 26 de octubre de 2007, y en las cuales se debatieron todas las propuestas desarrolladas con anterioridad por los grupos de trabajo.

Previamente a las mesas de trabajo se constituyeron seis grupos de trabajo que tuvieron la misión de definir las políticas y soluciones a los retos de la sociedad actual, en los ámbitos de la ecología y el cambio climático, proponiendo medidas a llevar a cabo. Su objetivo era hacer emerger el planteamiento y propuestas que examinarían las partes participantes en el mes de octubre en las mesas de debate. Para cada proposición de acción se debían precisar los obstáculos a su ejecución (jurídicos, sociales, presupuestarios, técnicos), así como los medios para salvarlos. Las temáticas de discusión de los seis grupos de trabajo fueron:

1. Luchar contra el cambio climático y controlar la demanda de energía.
2. Preservar la biodiversidad y los recursos naturales.
3. Instaurar un medio ambiente respetuoso con la salud.
4. Adoptar modos de producción y de consumo sostenibles.
5. Construir una democracia ecológica.
6. Promover modos de desarrollo ecológicos favorables al empleo y a la competitividad.

Los grupos de trabajo estuvieron compuestos por 40 miembros repartidos en cinco categorías. Dichas categorías representaban a los diferentes actores del desarrollo sostenible: el Estado, las colectividades locales, las ONG, los patrones y los asalariados.

Adicionalmente a la creación de las mesas de trabajo, la iniciativa tuvo muy presente la necesidad de información a la ciudadanía, tarea para la que se creó un espacio web con información actualizada, así como la participación ciudadana en cuatro procesos de consulta pública acerca de la opinión de la ciudadanía sobre las conclusiones alcanzadas en cada mesa de trabajo. Se establecieron cuatro canales de consulta pública:

- Reuniones regionales con los principales grupos de interés.
- Consultas vía una plataforma web especialmente dispuesta al efecto.
- Debates y comisiones sin voto en el Parlamento.
- Remisión del documento de conclusiones a 31 órganos consultivos.

Tal y como ha dicho el Gobierno francés, los pasos que una entidad ha de seguir para desarrollar una iniciativa de protección medioambiental que integre a todos los grupos de interés serían los siguientes:

1. Establecer los retos actuales de la sociedad en materia de medio ambiente.
2. Constituir grupos de trabajo que planteen las bases y propuestas de debate sobre cada bloque temático.
3. Convocar a expertos en la materia y distribuirlos en mesas de trabajo en las que tras debatir cada aspecto, se obtengan conclusiones significativas que puedan servir de base para incorporarlas a desarrollos normativos y efectuar consultas públicas para obtener la opinión ciudadana.
4. Elaborar informes de conclusiones periódicas.
5. Difundir los resultados del proceso a través de canales adecuados.
6. Integrar las conclusiones en las políticas de la entidad.

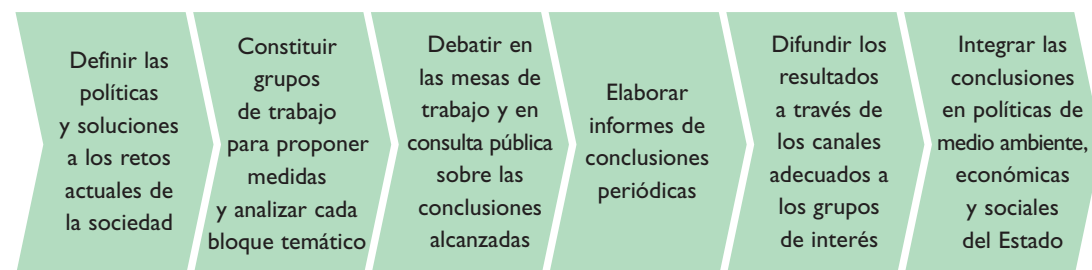


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Desde la constitución de la iniciativa en el año 2007, las diferentes mesas de trabajo han ido tratando los temas de mayor actualidad, con un interés y repercusión crecientes.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



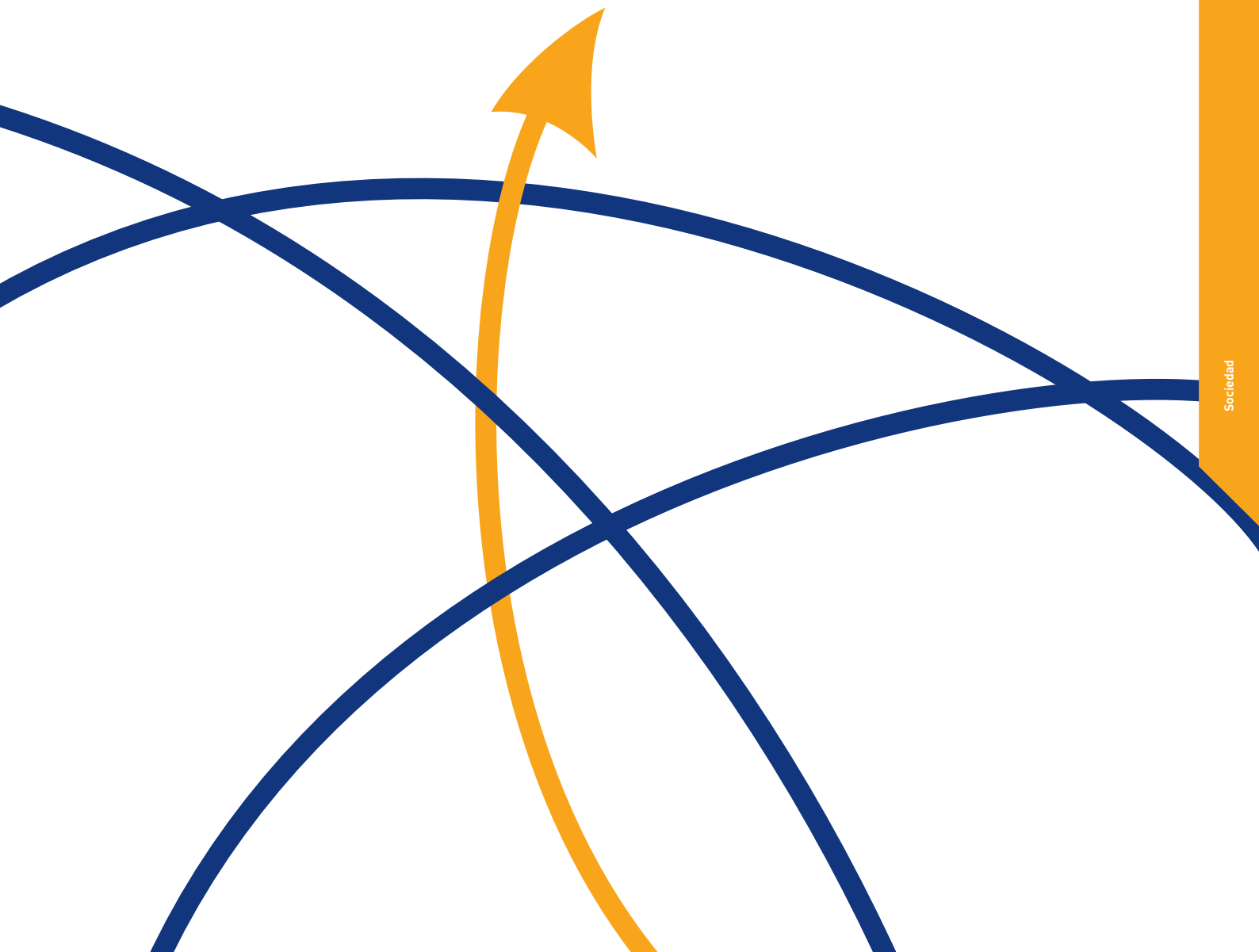
Indicador: Número de participantes en la Cumbre.

Grado de implantación posterior de las conclusiones en alguna política ambiental aprobada o implantada.

Resultado: La entidad organizada y colabora en iniciativas y proyectos de protección medioambiental planteadas a otros grupos de interés.

Fuente: <http://www.legrenelle-environnement.fr/-Version-espagnole-.html?rubrique32>

Sociedad





CATEGORÍA

SOCIEDAD

COMPROMISO Y APOYO A LOS DERECHOS HUMANOS

La organización vela por el cumplimiento de los derechos humanos dentro y fuera de su ámbito de actividad, tanto dentro de su propia estructura como frente a aquellas organizaciones sobre las que ejerce una influencia directa o indirecta.



TÍTULO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA, MÉXICO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA



CLASIFICACIÓN: Local e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Cuernavaca, México



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Dirección de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Cuernavaca (México) elaboró en marzo de 2010 un "Manual de Organización y Procedimientos". Este persigue fundamentalmente cuatro objetivos principales:

1. Permitir que la sociedad en general y los empleados públicos conozcan y respeten los derechos fundamentales de todos los habitantes del municipio proporcionando formación especializada en el tema en coordinación con las instancias correspondientes.
2. Recibir, conocer y atender quejas y reclamaciones que presente cualquier persona sobre actuaciones administrativas que se consideren violatorias de derechos humanos.
3. Vigilar e impulsar la observancia en forma irrestricta en el municipio.
4. Brindar orientación a la ciudadanía en la presentación de sus quejas, consultas o solicitudes.

La función de esta Dirección del Ayuntamiento es recibir, conocer y atender las quejas y peticiones que presente cualquier persona u organización sobre actos u omisiones de naturaleza administrativa, que se considere que violan los derechos humanos. Asimismo, su función es promover una cultura de respeto y tolerancia, a través de la protección y restitución de los derechos humanos violados por parte de la autoridad, para garantizar la dignidad de todos los que conformamos la sociedad. Cuenta con un director de derechos humanos, un subdirector operativo y un subdirector de seguimiento.

Para alcanzar un resultado similar al de Cuernavaca, nuestra entidad debe seguir estos pasos:

- Analizar la situación de los derechos humanos en nuestro territorio.
- Designar una Dirección como responsable del programa de cumplimiento de los derechos humanos.

- Establecer procedimientos de protección de los DD HH como los destinados a crear una oficina de atención al público, prestar asesoramiento, sensibilizar a los ciudadanos de la importancia del cumplimiento de los DD HH y otros de similar relevancia. Cada procedimiento contendrá un objeto, alcance, referencias, asignación de responsabilidades, definiciones, método de trabajo y descripción de actividades, diagrama de flujo y registros e incentivará la involucración de los empleados públicos en la defensa de los derechos humanos.

En el caso de Cuernavaca estos procedimientos son:

- Procedimiento de asesoría jurídica en materia de derechos humanos. Su propósito es el de asesorar a la ciudadanía en materia de promoción y protección de sus derechos humanos mediante la adecuada orientación dentro del marco legal.
- Procedimiento de participación e invitación a talleres, cursos, mesas de trabajo y seminarios (promoción y difusión). Su propósito es fomentar y difundir entre la ciudadanía la cultura de los derechos humanos dando a conocer los aspectos y avances más importantes en materia de derechos humanos a nivel municipal, estatal, nacional e internacional a través de la participación en distintos eventos en la materia.
- Procedimiento de realización de reuniones de seguimiento. Su propósito es el de conocer las causas que generan violaciones de derechos humanos y las autoridades que las cometen para llevar a cabo acciones preventivas y correctivas en el ámbito municipal.

Los procedimientos han de involucrar a los principales grupos de interés de la entidad y particularmente a los más afectados por la temática de los derechos humanos. Concluido su desarrollo, podemos elaborar una guía o manual dirigidos a que los empleados públicos y la ciudadanía conozcan cuál es la actividad de la entidad para la garantía de los derechos humanos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Ayuntamiento de Cuernavaca cuenta con un Manual de Organización y Procedimiento de Protección de los Derechos Humanos en vigor:



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICAS

Analizar la situación de los DD HH en la entidad y lograr el compromiso de la dirección de la organización

Detectar los puntos críticos a mejorar en la entidad y en su territorio y establecer procedimientos para afrontarlos

Crear un grupo de trabajo para la elaboración de un Manual de Procedimientos con la participación de todos los grupos de interés

Difundir el Manual internamente en la organización y publicarlo y comunicarlo a la ciudadanía

Indicador: Número de procedimientos elaborados para abordar la problemática en materia de DD HH en la entidad.

Número de talleres, cursos y mesas de trabajo.

Número de consultas, quejas o reclamaciones atendidas, procedimientos abiertos en materia de DD HH.

Resultado: La entidad cuenta con un Manual de Organización y Procedimientos para aplicar sus políticas de DD HH.

Fuente: <http://www.cuernavaca.gob.mx/new/index.html>

http://www.cuernavaca.gob.mx/new/transparencia/documentos/contable/man_proced/DT-SA-DDH.pdf



CATEGORÍA

SOCIEDAD

COMPROMISO Y APOYO A LOS DERECHOS HUMANOS

La organización vela por el cumplimiento de los derechos humanos dentro y fuera de su ámbito de actividad, tanto dentro de su propia estructura como frente a aquellas organizaciones sobre las que ejerce una influencia directa o indirecta.



TÍTULO: COMISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NUEVA YORK



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE NUEVA YORK



CLASIFICACIÓN: Local e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Nueva York, Estados Unidos



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Nueva York es una ciudad cosmopolita donde conviven ciudadanos de nacionalidades muy variadas, (el 36% de sus habitantes ha salido al extranjero). Siendo así, el respeto a los DD HH se ha convertido en una de las claves de su exitosa convivencia.

La idea de crear un organismo que defendiese los DD HH surgió en 1944, consecuencia de la preocupación generada por los disturbios raciales acaecidos en 1943. Ese año, el alcalde creó el Comité de Unidad, cuyo objeto principal fue hacer de Nueva York una ciudad donde gente de distintas nacionalidades y religiones pudieran vivir y trabajar en armonía y respeto mutuo. En 1955, el Comité de Unidad se reemplazó por una agencia de la ciudad a la que se otorgaron los mayores poderes en la materia y un estatuto permanente, denominada “Comisión de relaciones entre los Grupos Ciudadanos” (Commission on Intergroup Relations, COIR). En 1962 se renombró definitivamente como “Comisión de los DD HH”.

Fruto de la evolución del trabajo desarrollado por dichas comisiones fue la declaración de ilegalidad de la discriminación y la aprobación de la Ley de Derechos Humanos de la ciudad de Nueva York. Esta es una de las leyes de derechos civiles más amplia de los EE UU, en la cual se prohíbe la discriminación en el empleo, vivienda y centros de acogida públicos en base a raza, color, credo, edad, nacionalidad, estatus de extranjería o ciudadanía, género, orientación sexual, discapacidad, estatus marital o estatus de pareja.

La Comisión de Derechos Humanos es la agencia encargada de hacer cumplir la regulación, facultada para ejecutarla y de dar protección a aquellos que requieren de su asistencia, así como de abogar por los derechos humanos en favor de los habitantes de la ciudad de Nueva York y de sus visitantes.

La función principal de la Comisión es la de resolver sobre los asuntos que se le plantean en la materia. Para ello las quejas y denuncias siguen los siguientes trámites:

- Admisión (*Intake*). Un investigador o abogado lleva a cabo la entrevista y trata de intervenir y resolver la cuestión antes de generar una demanda.

- Presentación de la demanda. La Oficina de Registro de Casos (*Office of Docketing*) presenta la demanda y se invita a las partes a mediar.
- Investigación y determinación de la causa. El investigador o abogado entrevista a los testigos y repasa los documentos. Si la causa se considera como probable, se designa un abogado para enjuiciar. Si la causa no se considera como tal, el caso no ha lugar y se archiva. El demandante puede apelar al presidente de la Comisión.
- Proceso de audiencia, decisión y orden finales. Un juez administrativo convoca una reunión anterior al juicio. Si no se llega a un acuerdo, convoca una audiencia y expide un informe y recomendación. La Comisión emite una decisión y orden finales. Si no hay responsabilidad, el caso se da por terminado. Si la hay, se emite una orden de reparación de obligado cumplimiento.

Dentro de las funciones de la Comisión se encuentra también la de fomentar la participación ciudadana a través de actividades comunitarias. Entre los programas que mantiene activos cabe destacar el “Programa Vecinal de Derechos Humanos” (Neighbourhood Human Rights Program, NHRP), el cual ayuda a fomentar la comprensión y respeto mutuos entre las distintas comunidades de la ciudad de Nueva York. El NHRP lleva a cabo muchos programas educativos y de intervención sobre temas específicos y poblaciones. La determinación de los principales temas sobre los que trabajar se efectúa a través del diálogo con los grupos de interés y del análisis de las principales amenazas y oportunidades surgidas en la convivencia diaria.

El ejemplo de Nueva York es de gran interés para cualquier entidad pública municipal en un entorno global como el que vivimos, pero sobre todo y muy particularmente para las grandes capitales que se han convertido en un auténtico crisol de culturas, religiones y razas. Contar con una ley específica en la materia, un órgano con potestades para aplicarla y hacer este tipo de regulación visible para todos los ciudadanos se convierte en una garantía del éxito de la convivencia ciudadana.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Comisión de DD HH de Nueva York fue creada en 1944 y sigue en pleno funcionamiento desde entonces. La Ley de DD HH de Nueva York fue modificada en 2010 para requerir información más específica en el informe anual que publica la Comisión. En 2011 volvió a ser modificada exigiendo a la Comisión educar a la ciudadanía sobre los distintos tipos de sesgos relacionados con el acoso, incluido el cibernético.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Analizar la situación de los DD HH en el entorno territorial de nuestra entidad y aprobar una regulación sobre convivencia y/o DD HH

Crear un Comisión u órgano encargado de hacer cumplir la normativa y atribuirle potestades de resolución de conflictos

Establecer diferentes grupos de trabajo en materia de DDHH e incentivar la participación de la ciudadanía, la tolerancia y la convivencia

Difundir la existencia y funciones del órgano de resolución de conflictos que los ciudadanos conozcan su funcionamiento y las fórmulas de defensa de los DDHH

Indicador: Número de demandas anuales atendidas por el órgano de resolución de conflictos. Número de programas de fomento de los DD HH desarrollados por la entidad.

Resultado: La entidad cuenta con una Comisión de Derechos Humanos y una regulación en la materia.

Fuente: <http://www.nyc.gov/html/cchr/home.html>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

ESTRATEGIA DE ACCIÓN SOCIAL

La organización cuenta con una estrategia de acción social que se materializa anualmente en el desarrollo de acciones filantrópicas.



TÍTULO: PROGRAMA DE ACTUACIÓN MUNICIPAL 2008-2011 DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y CIUDADANÍA, DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE BARCELONA



CLASIFICACIÓN: Local y Promoción



LOCALIZACIÓN: Barcelona, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Ayuntamiento de Barcelona está comprometido con la acción social, entendida como una herramienta generadora de inclusión, cohesión y vínculos comunitarios. Barcelona no parte de cero, dado que en los últimos años se han realizado análisis detallados del camino que había que tomar, y se han adoptado compromisos políticos como el Plan Municipal para la Inclusión Social o los programas destinados a colectivos específicos.

La Ley de Promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia, aprobada el 14 de diciembre de 2006, y la Ley de servicios sociales, aprobada el 4 de octubre de 2007 por el Parlamento de Cataluña, han impulsado que la red de atención social acoga a muchas más personas, y de un perfil mucho más diverso del que se atendía anteriormente. Además de la prestación de servicios, esta ley regula también las prestaciones económicas y tecnológicas (teleasistencia, ayudas técnicas, etc.).

En este contexto, el Ayuntamiento de Barcelona ha convertido la Acción Social en el rasgo definitorio de su modelo de ciudad: universalismo, atención a la diversidad y acción comunitaria.

El Programa de Actuación Municipal 2008-2011 (PAM) fue aprobado por la Comisión de Gobierno de 16 de enero de 2008. El PAM es el documento guía en el cual el Gobierno de la ciudad establece las prioridades del mandato para todas las áreas, desde las obras más pequeñas de barrio hasta los grandes proyectos que afectan a toda la ciudad. El PAM fija los objetivos y las medidas propuestas por las seis áreas y los diez distritos. El PAM contiene las aportaciones recogidas por la ciudadanía en el proceso participativo. Un proceso que se ha hecho con la participación de más de 28.000 ciudadanos y ciudadanas y asociaciones, con un total de más de 85.000 aportaciones que han sido analizadas y valoradas y que, en buena parte, se han incorporado en el documento final.

En el apartado específico del Área de Acción Social y Ciudadanía, el Plan establece los objetivos y medidas para llevarlos a cabo para las áreas de actuación siguientes:

Acción social, infancia y adolescencia, personas mayores, personas con discapacidad, salud y derechos civiles.

Siguiendo el ejemplo del Ayuntamiento de Barcelona nuestra entidad pudo seguir los siguientes pasos para acometer la creación de una firme estrategia de acción social:

- Analizar las mejores prácticas nacionales e internacionales y realizar un estudio de los principales “temas” y necesidades vigentes en materia de acción social en su propio ámbito territorial.
- Constituir un organismo de coordinación integrado por entidades colaboradoras de grupos de interés que puedan estar implicados en el desarrollo de la acción social de la entidad.
- Conducir paneles de participación ciudadana en los que se involucren las principales organizaciones de acción social del territorio.
- Definir el Plan de acción social de acuerdo a los resultados obtenidos en los paneles.
- Realizar un seguimiento de los impactos sociales, medioambientales y económicos consecuencia directa de la acción social desarrollada.

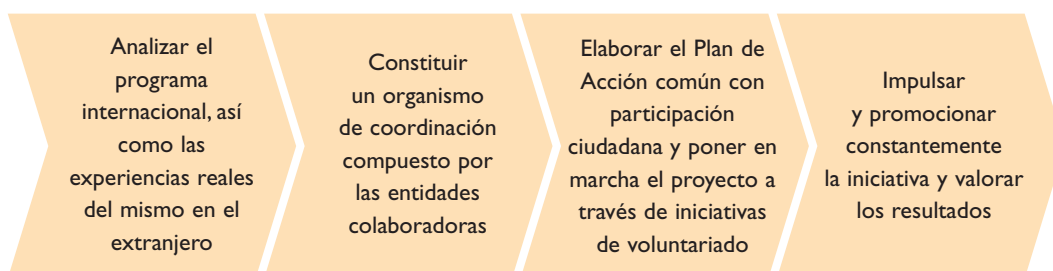


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Programa de Actuación Municipal 2008-2011 (PAM) fue aprobado por la Comisión de Gobierno de 16 de enero de 2008.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de objetivos previstos en el Plan con los que la entidad cumple.
Número de medidas aplicadas para cumplir con los objetivos por parte de la entidad.

Resultado: La entidad cuenta con un Plan de Acción Municipal aprobado y aplicado.

Fuente: <http://w3.bcn.es/fitxers/accionsocial/programaaccionsocial.010.pdf>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

La organización fomenta y promueve el desarrollo económico de la comunidad local.



TÍTULO: ZARAGOZA EMPRENDE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA



CLASIFICACIÓN: Regional e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Zaragoza, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Ante la situación actual de crisis de la economía global, el Ayuntamiento de Zaragoza ha adquirido un firme compromiso con la creación de empleo en su territorio. Este compromiso se ha manifestado desde dos perspectivas: la de la capacitación de los ciudadanos desempleados, reforzando los servicios de asesoría, inserción y formación, y poniendo a disposición de los desempleados servicios de atención personalizada; y la del impulso a los jóvenes emprendedores, con un horizonte claramente orientado a la creación de microempresas, apoyando nuevas ideas y proyectos. En esta segunda perspectiva, el Ayuntamiento ha desarrollado el programa EmpeZar, dirigido a apoyar a los ciudadanos que deseen poner en marcha nuevas iniciativas empresariales en la ciudad desde el centro de emprendedores Zaragoza emprende.

El objetivo del programa EmpeZar es brindar a estos emprendedores el apoyo necesario para plantear su iniciativa empresarial en las mejores condiciones de éxito, informándoles sobre las formalidades y trámites necesarios para la puesta en marcha de su empresa y sobre el acceso a las líneas de financiación y sobre las ayudas y subvenciones a las que pueden optar; tanto municipales como de otras Administraciones. Al mismo tiempo, se les facilita la realización de estudios de viabilidad gratuitos, se les informa de las oportunidades de acceso a acciones específicas de formación tanto en las diversas áreas de gestión de la empresa, como para su personal laboral, se les explican las diferentes alternativas de tributación, las obligaciones formales que conllevan, los trámites iniciales y periódicos con la Seguridad Social, la normativa y apoyos a la contratación laboral y, en general, se da respuesta a todas las interrogantes relacionadas con la puesta en marcha de su proyecto. El objetivo final es que el emprendedor pueda sacar adelante su iniciativa empresarial con las mayores garantías de éxito.

Para poner en marcha el programa EmpeZar, el Ayuntamiento de Zaragoza ha seguido una serie de pasos que pueden servir de ejemplo a nuestra entidad para desarrollar un programa similar de fomento y promoción del desarrollo económico en nuestra comunidad. En primer lugar, lo que hizo el Ayuntamiento de Zaragoza fue planificar el servicio de apoyo al emprendedor; determinando el alcance del mismo en términos de servicio y analizando las necesidades económicas, organizativas

y materiales que el programa requería para ponerlo en marcha. El alcance de un programa de este tipo puede ser tan extenso o limitado como planifique la entidad pública, abarcando cuestiones tales como el asesoramiento a los emprendedores, el acompañamiento de los proyectos emprendidos por expertos puestos a disposición del emprendedor; la concesión de ayudas económicas o en especie (por ejemplo, proveyendo al emprendedor de un espacio físico para desarrollar las fases iniciales de su proyecto), etc. En el caso de Zaragoza, el conjunto de servicios ofrecidos al emprendedor es de gran amplitud tal y como hemos referido.

Planificado el alcance del programa, el Ayuntamiento procedió a dotarlo de una sede física donde prestar dichos servicios. La existencia de una sede da visibilidad al servicio y concede a los emprendedores un lugar donde acudir. Consigue que el emprendedor se identifique con el Ayuntamiento considerándolo como alguien que le acompaña en el camino a la creación de su empresa.

La sede física es asimismo pieza clave para la promoción del servicio ofrecido por el Ayuntamiento. Dotado el servicio de los medios materiales y organizativos y de una sede física, es fundamental que el servicio sea conocido por sus potenciales beneficiarios, por lo que el Ayuntamiento desarrolló una actividad dirigida a comunicar al ciudadano la existencia de este servicio. La promoción del servicio se lleva a cabo a través de los principales canales de comunicación del Ayuntamiento y de una forma aún más importante desde el propio lugar en el que se prestan los servicios, que centraliza la actividad de atención al ciudadano con esta finalidad.

El éxito de la iniciativa ha requerido que el Ayuntamiento intensifique su coordinación con otros servicios de atención al emprendedor tales como la Fundación Empezar en Aragón, que impulsa la Ventanilla Única Empresarial, o la Red 060 de Oficinas de Atención al Ciudadano, que simplifican y agilizan los trámites necesarios para poner en marcha iniciativas empresariales, apoyando económicamente la creación de empresas y fomentando la innovación.

Siendo el objetivo estratégico de este programa favorecer el crecimiento económico y la creación de empleo estable en la ciudad de Zaragoza, el programa lleva a cabo un seguimiento y medición de su impacto estableciendo indicadores de asesoramiento y creación de empleo.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El programa EmpeZar comenzó su andadura en 2008 y desde entonces ha prestado asesoramiento y apoyo económico para su puesta en marcha a un total de 572 iniciativas empresariales.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Planificar el contenido del servicio de apoyo al emprendedor a efectuar

Dotar al programa de una sede física y de medios materiales y organizativos

Promocionar y publicitar el programa y crear un servicio de atención al ciudadano en este ámbito

Prestar el servicio de asesoramiento involucrando a otros agentes sociales

Medir periódicamente el impacto del programa

Indicador: Número de cursos de formación llevados a cabo por la entidad.

Número de informes sobre viabilidad de proyectos llevadas a cabo por la entidad.

Número de puestos de trabajo creados por empresas que han recibido el asesoramiento de la entidad.

Resultado: La entidad ha desarrollado un programa de apoyo e impulso a los proyectos de jóvenes emprendedores.

Fuente: <http://www.zaragoza.es/ciudad/empresa/empezar/presentacion.htm>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

OBJETIVOS TRANSVERSALES DE IMPACTO SOCIAL

La organización tiene establecidos una serie de objetivos transversales de impacto social. Entre ellos, son destacables la erradicación del analfabetismo, la calidad de vida de la Tercera Edad, la igualdad de género, la protección de los colectivos más desfavorecidos, la accesibilidad de los edificios públicos, el liderazgo juvenil, la prevención e integración de toxicómanos, etc.



TÍTULO: PLAN ESTRATÉGICO NACIONAL PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: REPÚBLICA DE PANAMÁ



CLASIFICACIÓN: Local y Obligatorio



LOCALIZACIÓN: Panamá



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Plan Estratégico Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y sus Familias 2011-2014 se enmarca en la normativa panameña que rige el sector; principalmente en la Ley n° 42 de 27 de agosto de 1999 de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y en la Política Nacional de Discapacidad. El Plan Estratégico de Gobierno 2010-2014 resalta que el problema no es la falta de recursos, sino la distribución desigual de la riqueza creada, por lo que se requiere complementar la Estrategia Económica con una adecuada Estrategia de Desarrollo Social. Así, el Plan ha conseguido ser un instrumento esencial para promover la inclusión plena de las personas con discapacidad en las diferentes esferas de la sociedad panameña, en el marco del respeto de los derechos humanos, la equiparación de oportunidades, la accesibilidad universal y el manejo transparente de los recursos del Estado, a fin de asegurar la obtención de resultados consensuados con los grupos sectoriales, el sector privado, la sociedad civil y particularmente las organizaciones de las personas con discapacidad y sus familias. Un resultado similar al alcanzado en Panamá requiere a nuestra entidad seguir los siguientes pasos:

1. Crear una Comisión de Diseño y Elaboración del Plan. En el caso de Panamá, dirige el Plan el director de la Secretaría Nacional de Discapacidad y forman la Comisión expertos en la materia y asesores ad hoc. Esta debe realizar un diagnóstico previo a la elaboración del Plan sobre la situación de la discapacidad en nuestro ámbito territorial, así como de los desafíos que debe de plantear el mismo. Este nos ha de servir como guía a la hora de determinar las líneas estratégicas del Plan, así como los objetivos a alcanzar.
2. Elaborar el Plan en base a las conclusiones obtenidas en el diagnóstico realizado. En Panamá, el Plan Estratégico 2011-2014 se ha desarrollado en el marco de un enfoque participativo y de desarrollo

ciudadano. Esto quiere decir que si bien se reconoce que el Estado ejerce el liderazgo en los procesos de política, planes y programas, desde los cuales impulsa de forma activa todo proceso destinado a la equiparación e inclusión social, también propicia y respeta la participación de las organizaciones de la sociedad civil, particularmente de las organizaciones de las personas con discapacidad y sus familias, así como del sector privado y medios de comunicación, en muchos espacios y tareas de gran importancia para posibilitar el desarrollo integral, autónomo y funcional de las personas con discapacidad, en el marco del respeto a sus derechos humanos. En relación al contenido del Plan, nuestra entidad puede guiarse por el de Panamá. Este establece cuatro líneas estratégicas de políticas intersectoriales: sensibilización, concienciación y prevención de la discapacidad, accesibilidad para la igualdad de oportunidades, acceso al entorno físico, a la comunicación y a la información, coordinación sectorial para la transversalización del tema de la discapacidad y la inclusión social y por último la gestión del conocimiento. Por otro lado, establece dentro de las políticas sectoriales seis sectores estratégicos: salud, educación, trabajo y empleo, cultura, deporte y recreación, vivienda y, por último, personas con discapacidad y sus familias y personas con discapacidad, situaciones de riesgo e indigencia. Para cada una de ellas establece medidas políticas a las que contribuye el Plan, los resultados esperados, las líneas de acción y las metas a alcanzar cada año.

3. Llevar a cabo un seguimiento de la implantación del Plan. En el caso de Panamá, es el órgano que ha dirigido el Plan el que apoya a los que presiden el sector de la discapacidad en la entidad, los ministerios en este caso, para que estos puedan cumplir con la responsabilidad de orientar, asesorar y coordinar la implementación y ejecución del Plan Estratégico Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y sus Familias 2011-2014 (PEN). Por otro lado el órgano director del Plan debe elaborar informes trimestrales de seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico. En su portal presenta los informes de avances para garantizar la transparencia en la ejecución del Plan Estratégico, independientemente de la tramitación formal correspondiente y además elabora los informes técnicos periódicos que Panamá debe presentar sobre el cumplimiento de las disposiciones de las Convenciones de las Naciones Unidas y el Plan Decenal de la OEA.
4. Como colofón, se puede efectuar una evaluación externa, a fin de establecer los resultados alcanzados y las lecciones aprendidas de este proceso para avanzar hacia un nuevo ciclo de programación.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Plan Estratégico se desarrolló en 2010 y su primera fase está planificada hasta el año 2014. Desde su implantación ha desarrollado distintas políticas públicas en materia de discapacidad y prevé para cada línea estratégica un resultado a alcanzar en 2014, así como metas para cada año.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Crear una comisión de expertos en discapacidad y realizar un diagnóstico de la situación en su territorio

Elaborar el Plan de Inclusión Social con enfoque un participativo de los grupos de interés

Ejecutar el Plan llevando a cabo acciones dirigidas alcanzar su objetivos principales

Evaluar la implantación del Plan y realizar un seguimiento continuo

Indicador: Número de líneas de acción previstas en el Plan implantadas en la entidad.

Número de informes de seguimiento elaborados por la entidad.

Número de entidades participantes en la elaboración del Plan.

Resultado: Aprobado Plan de Inclusión Social de las Personas con Discapacidad por la entidad.

Fuente: <http://senadis.gob.pa/wp-content/uploads/documentos/plan-estrategico-nacional.pdf>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

EDUCACIÓN

La organización garantiza y facilita el acceso universal a la educación infantil y juvenil. La palabra accesibilidad no se refiere únicamente a la accesibilidad física en términos de dotación escolar o de infraestructuras de acceso a las escuelas, sino también a la posibilidad de acceso a la educación a todas las clases sociales en términos de asequibilidad económica.



TÍTULO: INDICADORES SOBRE EDUCACIÓN INCLUSIVA EN EUROPA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AGENCIA EUROPEA PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES



CLASIFICACIÓN: Nacional y Promoción



LOCALIZACIÓN: Europa



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Agencia Europea para el Desarrollo de la Educación del Alumnado con Necesidades Educativas Especiales es una organización independiente y autónoma fundada por los países que la componen como una plataforma de colaboración para la promoción de la mejora de la calidad de la educación del alumnado con necesidades educativas especiales.

Su objetivo principal es promover una política y una práctica educativa que atienda un amplio campo de necesidades de todo el alumnado, incluido aquel con necesidades educativas especiales. Para este propósito tiene en cuenta aspectos tales como la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la educación inclusiva y el fomento de la calidad de la educación, a la vez que reconoce que en cada país existen políticas, prácticas y contextos educativos diversos.

Uno de sus proyectos activos es el denominado Inclusive Education in Action, que tiene por objetivo mostrar las fórmulas que en distintos países se utilizan para lograr que la educación alcance el mayor grado de inclusión de los ciudadanos, desde el punto de vista práctico, como ejemplo de aplicación de las acciones sugeridas en la UNESCO Policy Guidelines on Inclusion in Education. La Agencia pretende servir de apoyo a las Administraciones en la elaboración de políticas públicas, ofreciendo casos prácticos que puedan inspirar dichas políticas.

De entre los casos prácticos descritos por la Agencia podemos extraer algunas acciones que como Administración Pública hemos de incluir en nuestras políticas de educación:

- Promover programas que nos permitan identificar la existencia de menores no escolarizados o jóvenes y adultos con necesidades educativas.

- Establecer condiciones de acceso a la educación para todas las clases sociales, ofreciendo una enseñanza gratuita para las clases sociales más desfavorecidas.
- Proveer incentivos para la construcción y adaptación de las escuelas de forma que las mismas sean accesibles para alumnos con minusvalías.
- Desarrollar currículas educativas flexibles y plurales, que contemplen todos los puntos de vista políticos, religiosos y sociales, en un entorno de tolerancia.
- Proveer los medios necesarios para que las escuelas ofrezcan diferentes estilos de enseñanza, basados en distintos métodos de hacer llegar el conocimiento a los alumnos.
- Conseguir una enseñanza que fomente el trabajo en equipo, la formación continua y el *mentoring* de los alumnos para acompañar en su desarrollo educativo a aquellos con mayores dificultades de aprendizaje.
- Evaluar y medir los resultados de la educación que se imparte en el ámbito territorial de nuestra entidad, tanto en términos de escolarización, como de resultados académicos, abandono de los estudios y otros indicadores relevantes para contar con una fotografía actualizada de la enseñanza recibida por nuestros ciudadanos.

La educación es la base del desarrollo futuro de la sociedad. Garantizar un acceso universal a la educación por parte de nuestros ciudadanos constituye nuestro mejor aval para el progreso económico y social en nuestro territorio.

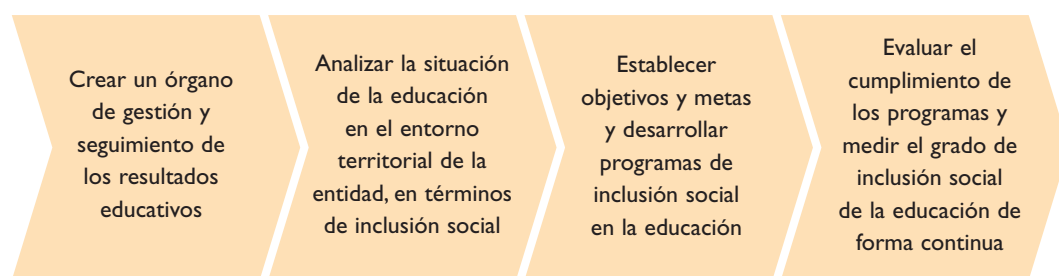


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Agencia Europea para el Desarrollo de la Educación del Alumnado con Necesidades Educativas Especiales ha desarrollado programas de apoyo a las Administraciones Públicas para la elaboración de políticas educativas inclusivas.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de programas de inclusión social en educación desarrollados.

Mejora porcentual del acceso a la educación de colectivos con necesidades educativas especiales.

Resultado: La entidad tiene como objetivo garantizar y facilitar el acceso universal a la educación.

Fuente: <http://www.european-agency.org>

<http://www.inclusion-in-action.org/iea/index.php?menuid=57>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La organización promueve activamente la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



TÍTULO: MEMORIAS GRI EN SUECIA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO ESTATAL SUECO



CLASIFICACIÓN: Nacional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Suecia



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

En enero de 2008, el Gobierno sueco puso en marcha un marco normativo que exigía a todas las empresas de titularidad estatal la redacción de una memoria de sostenibilidad bajo los estándares GRI. Esta iniciativa persigue el objetivo de fomentar las prácticas responsables en las empresas suecas, como herramienta de mejora de las condiciones sociales y ambientales.

Dicha iniciativa no hace más que consolidar las políticas gubernamentales suecas que desde 1999 con el Accountants Act han tenido como objetivo fomentar el comportamiento responsable de las empresas. El Accountants Act inició este camino estableciendo para las mayores empresas del país la obligación de incluir información sobre sus impactos medioambientales en los informes financieros anuales.

A ello se sumó el Public Pension Funds Act del año 2000 que estableció la obligación de los fondos de pensiones nacionales de elaborar un plan de negocio anual donde claramente se describieran los impactos ambientales y las implicaciones éticas de las principales decisiones empresariales de los fondos.

El impacto de la norma y la impronta de las políticas orientadas a la defensa y protección del medio ambiente y a la consideración de los aspectos sociales en la toma de decisiones gubernamentales se hizo palpable en 2001 cuando el fondo de pensiones más grande del país excluyó de su portfolio de inversión a 30 empresas, como consecuencia de la vulneración de normas y estándares sociales y medioambientales de reconocimiento internacional.

El compromiso del Gobierno sueco con la responsabilidad social empresarial se ha hecho palpable no solo a través de la promulgación de normas, sino también a través de sus propias intervenciones públicas. Desde el ministro de Medio Ambiente hasta el ministro de Empresa, Energía y Comunicaciones, pasando por el propio primer ministro, han hecho hincapié en la necesidad de la introducción de los aspectos sociales, medioambientales y de sostenibilidad económica en la gestión empresarial y demandado de las empresas suecas, públicas y privadas, comportamientos responsables.

Sin duda, el ejemplo sueco marca el camino de lo que nuestra entidad puede hacer para fomentar la RSE entre las empresas de su ámbito territorial:

- Adoptar un compromiso firme con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible de los ciudadanos de nuestro entorno.
- Comenzar por el establecimiento de medidas de incentivo y ayuda de la responsabilidad social y adoptar un primer enfoque hacia la transparencia de las empresas de nuestro entorno en los informes de cuentas anuales.
- Establecer normas de obligatoriedad de la introducción de criterios de RSE en la planificación estratégica de las empresas de nuestra titularidad pública y de obligatoriedad de la realización de informes o memorias de Gestión Pública Responsable anuales. Para ello se puede aconsejar la utilización de uno o varios estándares de amplia aceptación internacional o bien determinar un conjunto de indicadores igualmente consensuados por los principales grupos de interés en materia de RSE.
- Introducir criterios de evaluación de los impactos sociales y medioambientales de las empresas concurrentes, en las decisiones de inversión, ayudas y subvenciones y contratación pública.
- Alinear a todas las instancias y órganos de nuestra entidad con el compromiso con la RSE, de forma que la misma sea palpable en cada intervención pública, política o regulación.

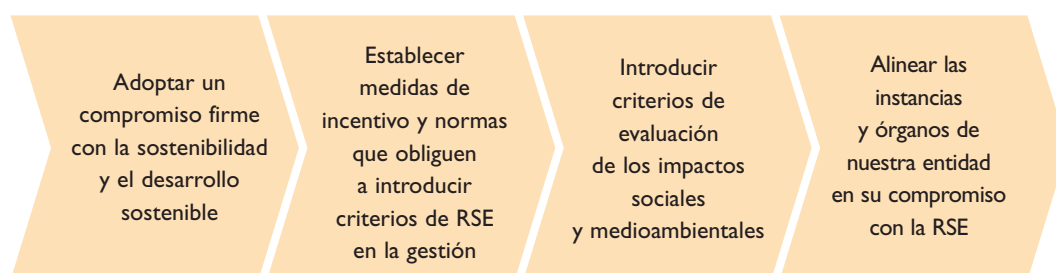


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

En el año 2008 el Gobierno sueco impuso a todas las empresas estatales la obligación de elaborar un informe de sostenibilidad bajo el estándar GRI.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Normas que establecen la obligación de transparencia de los impactos sociales y medioambientales de las empresas del territorio.

Conjunto de criterios sociales y medioambientales introducidos en la valoración de las empresas concurrentes en inversión, ayudas y contratación pública.

Resultado: La entidad obliga a las empresas de su titularidad a contar con un informe o memoria de sostenibilidad anual.

Fuente: <http://www.globalreporting.org/NR/exeres/1820CB48-6657-4D01-B731-4EEBE8D55C5B.htm>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

INCLUSIÓN SOCIAL

La organización busca la cohesión social dentro de su territorio, procurando la igualdad de oportunidades y la integración de los ciudadanos como parte del sistema socioeconómico del territorio.



TÍTULO: PLAN MUNICIPAL DE INCLUSIÓN SOCIAL



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA



CLASIFICACIÓN: Local e Incentivo



LOCALIZACIÓN: Córdoba, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Para dar respuesta a la creciente preocupación por la pobreza y la exclusión social, el Ayuntamiento de Córdoba desarrolló el Plan Municipal de Inclusión Social para el periodo 2011-2014.

El objetivo del mismo es afrontar las necesidades sociales en su entorno en el marco de sus competencias locales, comprometiéndose al mantenimiento y coordinación de numerosas intervenciones en pro de la inclusión social en la ciudad.

Como resultado del Plan, se ha construido un esquema básico de áreas de actuación en la que se implican las distintas delegaciones, organismos y empresas municipales, que dan respuesta a las necesidades detectadas. Los resultados han sido el desarrollo de políticas encaminadas a dar cumplimiento al Plan y la integración de las demandas de los colectivos participantes en el mismo.

El Plan Municipal del Ayuntamiento de Córdoba puede servirnos de ejemplo para orientar nuestras políticas en materia de inclusión social. Para ello podemos observar los pasos que ha seguido el Ayuntamiento.

En primer lugar, el Ayuntamiento constituyó una comisión experta a la que se encargó la elaboración del Plan. Para ello, la comisión realizó un diagnóstico al objeto de vislumbrar la problemática subyacente en los procesos de exclusión social en su ámbito territorial. De dicho diagnóstico se obtuvieron un conjunto de conclusiones y acciones prioritarias a seguir que se han tomado como base para el desarrollo de la estrategia de la entidad.

El Ayuntamiento de Córdoba concibe el desarrollo de sus actuaciones a partir del acuerdo, la participación y la toma de decisiones conjunta entre las entidades participantes, por lo que se considera necesaria la definición operativa de mecanismos que garanticen dichos aspectos durante la vigencia del Plan, a la vez que faciliten la gestión y adecuada ejecución de sus actuaciones. El Ayuntamiento contó con la colaboración de los consejos locales de Mayores, Inmigración y Servicios Sociales y hasta 91 colectivos, que realizaron una treintena de aportaciones.

El Ayuntamiento de Córdoba elaboró su Plan de Inclusión Social definiendo objetivos de actuación y fijando indicadores de seguimiento adecuados, identificando sus principales áreas de intervención, los objetivos a alcanzar en cada una de ellas y las medidas de acción a implantar. Las principales áreas seleccionadas fueron Economía y Empleo, Educación, Salud, Urbanismo y Vivienda, Servicios sociales, Ocio y Deporte y Cultura, Relaciones y Participación Ciudadana, para las cuales se han establecido indicadores que permiten evaluar la intervención desarrollada y su impacto en la lucha contra las situaciones de pobreza y exclusión social.

Finalmente, el Ayuntamiento de Córdoba realiza un seguimiento y evaluación continua del Plan. Para ello se ha creado comisión mixta de gestión, seguimiento y evaluación, integrada por un presidente, un representante de cada área municipal implicada y un representante de cada Consejo Local, en los que las principales entidades (públicas y privadas) del ámbito de lo social y de la ciudadanía se encuentran representadas, con responsabilidades en la valoración de las acciones desarrolladas. La Comisión efectúa:

- Un seguimiento permanente de carácter interno al propio Plan, que se dirige a observar atenta y permanentemente su propia ejecución.
- Una evaluación continua que sirve de base para el ejercicio de la planificación en la medida que se parte de la evaluación de las necesidades de la población, así como del análisis de la intervención desarrollada por distintas entidades en los ámbitos que inciden en la inclusión social centrando la atención en su impacto y tendencias generadas.
- Una evaluación intermedia, a mitad del periodo de ejecución, que sirve de base a la revisión del Plan Municipal de Inclusión Social, estando centrada en el análisis de las estrategias y actuaciones desarrolladas hasta el momento.
- Una evaluación ex post, a la terminación del Plan, para conocer y valorar el grado de consecución de los objetivos, los resultados alcanzados, los recursos empleados y el impacto social generado en términos de reducción de la exclusión social.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Plan de Inclusión Social de Córdoba, entró en vigor en 2011 y tiene vigencia hasta 2014, supone una actuación transversal en materia de inclusión social. El Plan actualmente cuenta con 182 líneas de actuación.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Constituir una Comisión experta y efectuar un diagnóstico de la exclusión social en nuestro territorio

Aprobar el Plan de Inclusión Social adecuado a las conclusiones del diagnóstico realizado

Desarrollar políticas encaminadas al cumplimiento del Plan; fijar objetivos, indicadores y metas

Crear una Comisión integrada por los principales grupos de interés en la materia y efectuar el seguimiento y evaluación del Plan

Indicador: Número de beneficiarios del Plan.

Número de políticas desarrolladas a partir del Plan.

Número de indicadores de impacto con los que la entidad cumple.

Resultado: Aprobado el Plan Municipal de Inclusión Social en el municipio.

Fuente: http://www.ssm.ayuncordoba.es/pdf/11/Plan_Municipal_Inclusion_Social_2011-2014.pdf



CATEGORÍA

SOCIEDAD

RELACIONES DE DESARROLLO INSTITUCIONAL EN PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

La entidad promueve el desarrollo económico de organizaciones de naturaleza similar o paralela a la propia en terceros países en vías de desarrollo, a través de la asistencia técnica y económica.



TÍTULO: CONVOCATORIA ANUAL DE SUBVENCIONES PARA LA COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ



CLASIFICACIÓN: Local y Promoción



LOCALIZACIÓN: Vitoria-Gasteiz, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Desde 1988, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz está apoyando a las comunidades necesitadas de los países más desfavorecidos. La dedicación de una partida presupuestaria para paliar las enormes diferencias existentes en el mundo es muestra del compromiso de la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz, expresado a través de sus representantes municipales, por dar cumplimiento a la recomendación de las Naciones Unidas, que propugna la dedicación de un 1% de los ingresos municipales en favor de un desarrollo más equitativo.

Esta convicción de emprender acciones solidarias con otros pueblos se plasma, además de en otras modalidades de cooperación, como son la convocatoria de proyectos plurianuales o los convenios de cooperación, o la convocatoria anual de un programa de subvenciones para apoyar acciones de desarrollo, muestra del compromiso de la entidad con esta cuestión.

El Ayuntamiento realiza la convocatoria anual de subvenciones para la cofinanciación de proyectos de cooperación al desarrollo, con el doble objetivo de promover una solidaridad activa entre organizaciones y colectivos de Vitoria-Gasteiz y de los países en vías de desarrollo, así como de contribuir al desarrollo humano de las poblaciones de dichos países, a través de acciones.

Para alcanzar un resultado similar al descrito en esta buena práctica, nuestra entidad debe designar, en primer lugar, un organismo de coordinación que establezca las bases de la convocatoria de subvenciones y ayudas. En el caso aquí descrito es el Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento quien lleva a cabo esta labor y además asume la responsabilidad de evaluar los proyectos para la posterior resolución de la convocatoria.

A continuación nuestra entidad debe proceder a su convocatoria de subvenciones. Dicha convocatoria debe incluir el área, los requisitos para poder ser beneficiario, los requisitos que deben reunir los proyectos, los gastos subvencionados, los compromisos de concesión, el procedimiento de resolución de las subvenciones y el seguimiento de los proyectos.

El siguiente paso a seguir por nuestra entidad es el de evaluar los proyectos que optan a las subvenciones para resolver quiénes son los beneficiarios de las mismas. En el caso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es el Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento el que lleva a cabo esta evaluación para determinar cuáles van a ser los proyectos beneficiarios de la subvención. Adicionalmente, el órgano evaluador puede mantener una entrevista con la institución solicitante con el fin de que esta pueda ampliar la información relativa al proyecto. La propuesta de concesión de las subvenciones es elaborada por una comisión integrada por el/la concejal/a delegado/a con competencia en materia de cooperación al desarrollo del Ayuntamiento o por persona en quien este/a delegue, el técnico responsable del servicio de Cooperación al Desarrollo del Departamento de Relaciones Ciudadanas y la técnica del Servicio de Cooperación al Desarrollo del Departamento de Relaciones Ciudadanas. La resolución de la convocatoria corresponde a la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento, que en el supuesto descrito se realiza en un plazo de dos meses y es notificada a los interesados.

Por último, nuestra entidad debe hacer un seguimiento de los proyectos a partir del informe narrativo que le presente cada entidad subvencionada varios meses después de la firma del convenio de otorgamiento de la subvención, en el que éstas se justificarán debidamente las actividades de información y sensibilización realizadas y el detalle de la programación de actividades pendiente. Este informe se verá completado con un informe narrativo y financiero final que las entidades beneficiarias habrán de realizar tras la finalización del proyecto.



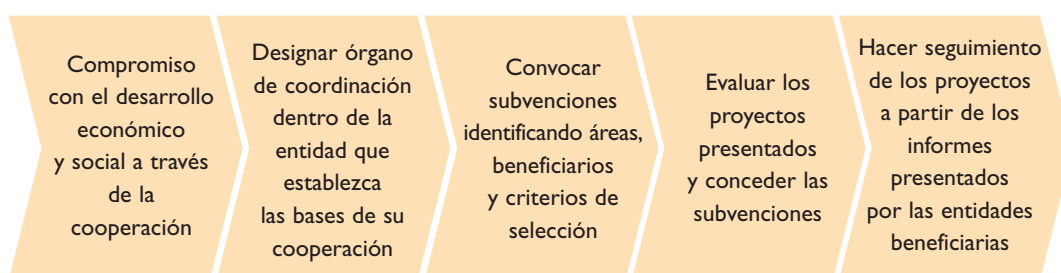
SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Desde el inicio de sus actuaciones en materia de cooperación al desarrollo, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha apoyado en diversas ocasiones programas de protección de los derechos humanos. La convocatoria de subvenciones de 2011 se centró en este área: "Apoyo a la protección de los derechos humanos en países en vías de desarrollo".

Adicionalmente, con esta convocatoria se pretende apoyar una labor de información y sensibilización sobre estas situaciones de vulneración de los derechos humanos, los contextos en las que se producen, sus causas y aspectos o actuaciones que puedan ayudar a su resolución.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de ONG y colectivos beneficiarios de las subvenciones.

Número de subvenciones concedidas por la entidad.

Número de informes de seguimiento elaborados por la entidad.

Resultado: La entidad convoca subvenciones para cofinanciar proyectos de cooperación al desarrollo.

Fuente: http://www.vitoriagasteiz.org/we001/was/we001Action.do?aplicacion=wb021&tabla=contenido&idioma=es&uid=Municipales_2011321



CATEGORÍA

SOCIEDAD

RELACIONES DE DESARROLLO INSTITUCIONAL EN PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

La entidad promueve el desarrollo económico de organizaciones de naturaleza similar o paralela a la propia en terceros países en vías de desarrollo, a través de la asistencia técnica y económica.



TÍTULO: ASISTENCIA TÉCNICA PÚBLICA PROMOCIÓN ECONÓMICA LOCAL



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE GRANADA



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Granada, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Unión Iberoamericana de Municipalistas (UIM) ha puesto en marcha el Proyecto “Experiencia y saber hacer al Servicio de la Cooperación Municipalista”, que tiene como objetivo general poner en común el conocimiento y la experiencia en buenas prácticas y políticas públicas a nivel municipal para el fortalecimiento institucional, social y económico de gobiernos locales del Cono Sur y de España, contando con la colaboración de la AECID y de la Red UIM de Cooperación Internacional al Desarrollo Local (RUDICEL).

En el procedimiento de asistencia técnica participan un municipio que requiere apoyo para resolver un problema técnico o poner en marcha un proyecto, un municipio que presta dicho apoyo y la unidad técnica que promueve la transferencia de conocimiento y gestiona el proceso. Estas pueden darse sobre 11 áreas distintas, entre ellas, fortalecimiento institucional, promoción económica local, turismo, medio ambiente, urbanismo, participación ciudadana u ordenación territorial y planificación estratégica entre otros.

El Ayuntamiento de Granada, en colaboración con el Instituto de Fomento del Empleo, llevó a cabo una asistencia técnica pública en el Municipio de Formosa (Argentina) en el área de promoción del desarrollo económico local mediante el fomento del empleo. Para alcanzar el resultado de la buena práctica, la entidad ha seguido los siguientes pasos que se recomiendan para aquellas entidades que quieran emular este desarrollo:

1. Desplazar a un grupo de expertos en el área objeto de asistencia de la entidad y de expertos de sus entidades colaboradoras a la corporación local beneficiaria de la asistencia. Los expertos se desplazan al lugar de encuentro acordado entre ambas partes para llevar a cabo la asistencia técnica pública. Debe contar con la presencia de autoridades y directivos de la entidad beneficiaria por un lado y autoridades de la entidad que presta la asistencia. En el caso de que la asistencia se preste en colaboración con otra entidad, también deben contar con sus representantes. En el caso de

la asistencia prestada por el Ayuntamiento de Granada, se contó con una experta del Instituto de Fomento del Empleo.

2. Propiciar un espacio de discusión entre ambas partes e identificar los objetivos a los que se quiere llegar en el área de la asistencia técnica. De las reuniones mantenidas entre ambas partes en esta asistencia se establecieron tres objetivos: fortalecer los mecanismos de fomento, creación y consolidación del trabajo independiente y de empresas que desde el área de empleo se esté llevando a cabo, posibilitar y/o mejorar el desarrollo de un servicio integral de empleo que conlleve la atención, orientación laboral, intermediación y formación profesional desde una perspectiva coordinada atendiendo con especial interés a jóvenes y a mayores de 45 años. Por último, facilitar la elaboración de una estrategia local de empleo que integre la intervención y que organice los recursos existentes en la materia desde un diagnóstico de la situación en la zona.
3. Definir la estrategia que va a seguir la entidad para alcanzar los resultados que se han marcado como meta en las discusiones previas.

Después de fijar los objetivos que deben guiar las actuaciones que la entidad beneficiaria lleve a cabo, el último paso a seguir es el de establecer un conjunto de objetivos de resultado consensuados en los espacios de discusión entre la entidad beneficiaria y la entidad prestataria de la asistencia técnica. La primera es conocedora de la situación actual del área objeto de asistencia y la segunda aporta la experiencia y conocimiento para poder contribuir en base a ellos a definir la estrategia. En este caso se definieron como resultados la elaboración de un Plan de Acción del Área de Empleo, la creación de espacios de análisis y debate entre los agentes sociales y económicos de la zona y la planificación de nuevas estrategias y mecanismos de atención y orientación para personas con problemas de inserción laboral.

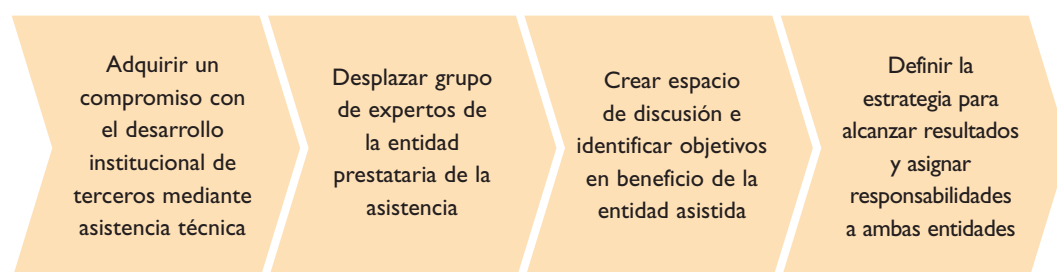


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Proyecto nace en 2008 fruto de las conclusiones que se alcanzaron en el Taller de Municipios en el Mercosur celebrado en Montevideo. En la actualidad participan en el proyecto más de 100 municipios de Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Paraguay y Uruguay. Además se cuenta con la participación de diversas entidades andaluzas entre ayuntamientos, diputaciones provinciales y mancomunidades. Desde su creación se han llevado a cabo numerosas asistencias técnicas.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de asistencias técnicas anuales que lleva a cabo la entidad.

Número de expertos desplazados anualmente para llevar a cabo asistencias técnicas.

Resultado: La entidad presta asistencia técnica pública a otras organizaciones de similar naturaleza a terceros países.

Fuente: <http://www.experiencias.org/index.php#/noticias.txt>



CATEGORÍA

SOCIEDAD

PROMOCIÓN DEL DEPORTE Y DEL OCIO

La organización fomenta el deporte y el ocio entre su población, disponiendo de los recursos necesarios para su práctica en términos coste-eficientes.



TÍTULO: AYUNTAMIENTO CON EL DISTINTIVO OLÍMPICO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: COMITÉ OLÍMPICO ESPAÑOL (COE) Y FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El 29 de septiembre de 2010, el Comité Olímpico Español y la Federación Española de Municipios y Provincias acordaron promover los valores del deporte y del olimpismo en los municipios españoles a través de la suscripción de un convenio entre ambas entidades. Este tiene como objetivo la creación del distintivo “Ayuntamiento Olímpico” para aquellas entidades locales que sean significativas por su apoyo y fomento de dichos valores.

Dentro de este acuerdo se incluyen también el desarrollo de una Campaña de Olimpismo y Deporte, bajo la denominación “Valores y Símbolos”, la organización de Jornadas sobre Deporte y Medio Ambiente y sobre Olimpismo, y el desarrollo de actividades deportivas dirigidas a niños, niñas y familias, con carácter multidisciplinar y participativo.

Se trata de un acuerdo sin precedentes, por el hecho de ir destinado directamente a todos los ayuntamientos de nuestro país que quieran obtener la marca “Ayuntamiento Olímpico”, con el objetivo de hacer prevalecer en la práctica deportiva, los valores intrínsecos que el hecho deportivo tiene en sí mismo.

Por otro lado, el convenio contempla un programa de incorporación de ofertas de empleo de las corporaciones locales de plazas específicas para el ámbito deportivo, donde se pueda seleccionar a candidatos cuyo perfil corresponda con deportistas de élite.

Por medio del convenio se pretende fortalecer la figura del exdeportista de élite, con el objetivo de referenciar su actividad deportiva y su experiencia para liderar programas de deporte, desde una de las Administraciones más cercana al ciudadano: los ayuntamientos.

Para alcanzar el resultado de la buena práctica, la entidad debe:

I. Desarrollar una política deportiva municipal transversal, es decir, que incida en otros ámbitos sociales, como la defensa del medio ambiente, la integración ciudadana, la salud, la buena alimentación, la

educación y los derechos humanos. Dado que esta política depende de las complejas redes de relaciones que existen entre los diferentes agentes involucrados en el Sistema Deportivo Local (otras administraciones, federaciones deportivas, clubes, deportistas, aficionados, empresas etc.), y esta nueva interrelación impone un tipo de gestión interorganizativa compleja que demanda nuevos valores se requiere que la entidad actúe de manera transversal. En definitiva, dicha política debe servir como instrumento para educar en valores y para alcanzar una sociedad más justa y solidaria. Esta política también tiene que incorporar ofertas de empleo en los ayuntamientos para ex deportistas de élite.

2. La entidad debe presentar propuestas de sus buenas praxis deportivas para poder obtener el distintivo. Las propuestas deben ser presentadas a través de la Comisión Mixta formada por el Comité Olímpico Español y la Federación Española de Municipios y Provincias. A continuación dichas propuestas son analizadas y en el caso de que se estime oportuno son adheridas al convenio.
3. Una vez las buenas praxis deportivas presentadas por la entidad han sido adheridas al convenio, esta debe recibir la etiqueta distintiva “Ayuntamiento Olímpico” como reconocimiento a su apoyo y fomento de los valores del deporte y el olimpismo.

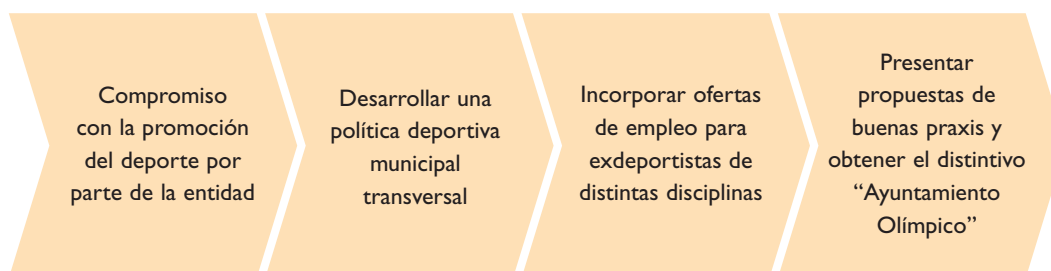


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Convenio por el que se creó el distintivo “Ayuntamiento Olímpico” fue suscrito en 2010 por el COE y la FEMP. Se trata de una práctica innovadora para incentivar y reconocer el esfuerzo de las entidades locales en la promoción del deporte e integración laboral de los deportistas de élite.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de políticas deportivas municipales transversales.

Número de propuestas presentadas a la Comisión Mixta.

Número de grupos de interés que participan en la elaboración de la política deportiva municipal.

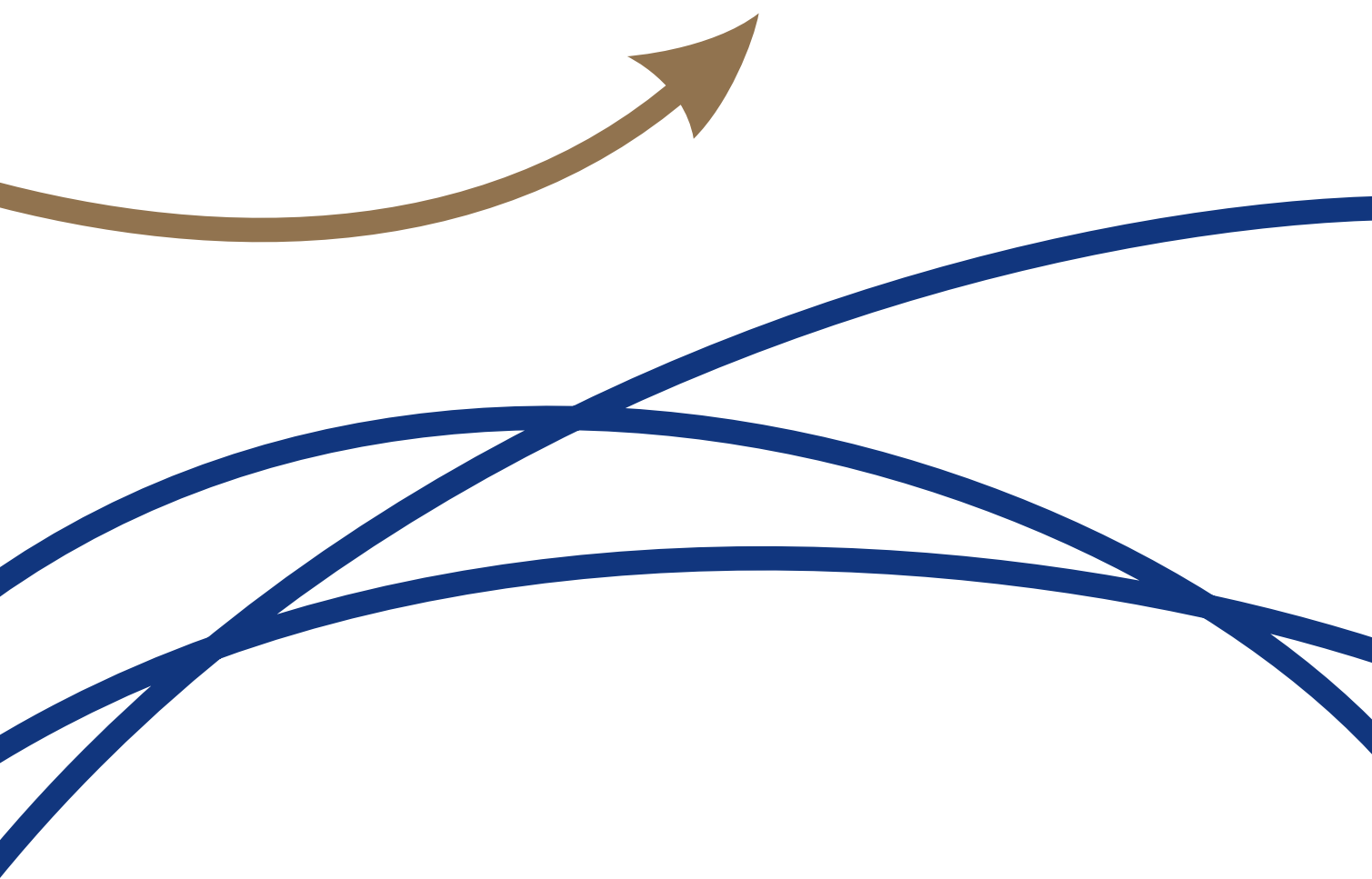
Número de ofertas de empleo dirigidas a ex deportistas del municipio.

Resultado: Obtenido distintivo de “Ayuntamiento Olímpico” por la entidad.

La entidad aplica medidas de defensa de la práctica deportiva y de los profesionales del deporte.

Fuente: [http://www.coe.es/web/noticias.nsf/VListaNoticiasHis_zCOE/D63BFDBDB496C2E1C12576BA00431455?opendocument&Query=NOTICIAS*|*-3\(2010\)|](http://www.coe.es/web/noticias.nsf/VListaNoticiasHis_zCOE/D63BFDBDB496C2E1C12576BA00431455?opendocument&Query=NOTICIAS*|*-3(2010)|)
http://www.femp.es/CartaLocal/Front/Noticias/CL_ContentidoDetalle/_sYcniRvuy5lxggsnAX0DNiA53tl8MqohdUCdDMxUZ_E

Cadena de suministro





CATEGORÍA

CADENA DE SUMINISTRO

INTEGRIDAD DE LAS COMPRAS PÚBLICAS

La organización ha realizado un análisis de riesgos relacionado con sus procesos de compra y clasifica los concursos públicos en función de su nivel de riesgo por materia, cuantía o impacto social.



TÍTULO: COMPRA RESPONSABLE EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS VASCAS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO VASCO



CLASIFICACIÓN: Regional y promoción



LOCALIZACIÓN: País Vasco, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Resolución 6/2008, de 2 de junio, del director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, publicó el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre incorporación de criterios sociales, ambientales y otras políticas públicas en la contratación de la Administración de la Comunidad Autónoma y de su sector público. Con dicho acuerdo, el Gobierno Vasco aprobó una Instrucción dirigida a conseguir que las Administraciones Públicas del País Vasco introduzcan los referidos criterios en la contratación pública. Consciente del carácter transversal que los criterios sociales y ambientales han de tener dentro la de evaluación de los licitadores el Gobierno Vasco no solo establece las pautas a seguir para introducir dichos criterios en la contratación pública, sino que también determina su voluntad de asesorar, prestar asistencia técnica, supervisar y evaluar el cumplimiento de dichas cláusulas por las Administraciones de su comunidad. Para ello determina que los departamentos competentes en materia de empleo, inserción social, asuntos sociales y medio ambiente evaluarán periódicamente el cumplimiento de la Instrucción en los aspectos relacionados con su ámbito competencial. Asimismo otorga dicha función evaluadora al organismo autónomo Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer en lo relativo a la igualdad de mujeres y hombres y a la incorporación de la perspectiva de género en la contratación pública. Estos mismos departamentos ejercerán la función de asesoramiento y asistencia técnica a los órganos de contratación de las Administraciones vascas que así lo demanden. La Instrucción del Gobierno Vasco es muy completa en su contenido y clara en la exposición de las formas en las que los órganos de contratación han de abordar la inclusión de criterios sociales y ambientales en la contratación pública. Hace hincapié en la necesaria actuación de los órganos de contratación en todas las fases del contrato:

- Carátula y títulos de los pliegos de los contratos públicos.
- Definición del objeto de los contratos, ofreciendo ejemplos de la introducción de las perspectivas, ambiental, social y de género en los mismos.

- Reserva de contratos a centros especiales de empleo a empresas de inserción socio-laboral y ejecución de programas de empleo protegido.
- Definición de las especificaciones técnicas de los contratos.
- Definición de los criterios de selección de la empresa contratista y en los requisitos de capacidad y/o solvencia técnica y profesional.
- Definición de los criterios de adjudicación.
- Establecimiento de condiciones especiales en la ejecución.

Este breve comentario sobre la Instrucción del Gobierno Vasco nos permite traer a colación una cuestión que es quizás la más importante para lograr el éxito de la adaptación de nuestros procesos de contratación como Administración Pública, a la introducción de criterios sociales y ambientales: la necesidad de actuar transversalmente analizando los impactos sociales y ambientales que produce cada contrato en cada una de las fases descritas en los párrafos precedentes.

Tal y como el Gobierno Vasco acertadamente establece asignando la supervisión y asesoramiento a las Administraciones Públicas por parte de sus departamentos de medio ambiente, inserción social, empleo y dirección de la mujer, nuestras organizaciones han de involucrar necesariamente a sus áreas o departamentos (o simplemente profesionales que tienen asignadas dichas competencias) con capacidades de análisis, supervisión y evaluación en dichos ámbitos. Si el carácter técnico de la prestación objeto del contrato es complejo, la identificación de las posibilidades de introducción de criterios sociales y ambientales en los contratos será labor del responsable técnico de la prestación, del órgano de contratación y de las áreas o departamentos expertos en las materias analizadas (sociales y ambientales).

El compromiso con la introducción de este tipo de cláusulas en los contratos ha de materializarse necesariamente en un análisis de los contratos públicos más habituales en la entidad en términos sociales y ambientales, en la selección de aquellos que presentan incidencias en dichos ámbitos, en la adaptación del respectivo proceso de contratación y de los requerimientos de cada contrato y en la posterior evaluación de los licitadores de acuerdo con los criterios establecidos.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Instrucción del Gobierno Vasco ha sido un referente y guía para los órganos de contratación de las Administraciones Públicas de su Comunidad Autónoma, siendo una herramienta clave para dinamizar y fomentar la introducción de criterios sociales y ambientales en su contratación pública.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir un compromiso con la introducción de criterios sociales y ambientales en la contratación pública

Identificar áreas, departamentos y profesionales expertos en las principales áreas sociales y ambientales a evaluar

Analizar los principales tipos contractuales de la entidad. Identificar los impactos sociales y ambientales que producen

Modificar el proceso de contratación de los contratos seleccionados e introducir los criterios sociales y ambientales

Evaluar el cumplimiento de los criterios por los licitadores, en una mesa de contratación adecuada en la materia

Indicador: Número de contratos en los que se ha identificado la viabilidad de introducción de cláusulas sociales y ambientales.

Número de contratos cuyo proceso de contratación ha introducido criterios sociales y ambientales en sus distintas fases.

Resultado: La entidad ha introducido criterios sociales y medioambientales en su contratación pública.

Fuente: <http://www.euskadi.net/bopv2/datos/2008/06/0803741a.pdf>



CATEGORÍA

CADENA DE SUMINISTRO

EXTENSIÓN DE LAS POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES A LA CADENA DE SUMINISTRO

La organización establece requerimientos de protección ambiental, estándares y guías de cumplimiento para los proveedores.



TÍTULO: PLAN CONTRATACIÓN PÚBLICA VERDE DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO ESTATAL



CLASIFICACIÓN: Nacional y Promoción



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El 11 de enero de 2008, el Consejo de Ministros aprobó el Plan de Contratación Pública Verde con el que se pretenden implantar paulatinamente en la Administración General del Estado, sus organismos públicos y las entidades gestoras de la Seguridad Social prácticas respetuosas con el medio ambiente en la contratación pública. En el Plan se establecen diversos objetivos a alcanzar para ocho grupos de productos diferentes.

El Plan se enmarca en la Directiva europea sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, suministro y de servicios, que regula la introducción de criterios ambientales en los pliegos de contratación, y, a su vez, en la reciente Ley de Contratos del Sector Público, que traspone la anterior Directiva. En el reglamento que se elabore para esta Ley se incluirán los requisitos de solvencia medioambiental que deberán cumplir las empresas que opten a los concursos públicos.

El Plan ha tenido como resultado la incorporación de políticas públicas verdes en los distintos ministerios y ha logrado la concienciación de los mismos a través de la organización de jornadas sobre contratación pública verde para el personal de Presidencia del Gobierno. El mismo se irá incorporando poco a poco, para lo cual concede plazos dilatados para la incorporación de sus objetivos. Para orientar a cada Ministerio en su aplicación, la Comisión Interministerial encargada de ponerlo en marcha y velar por su paulatina introducción, elaborará protocolos y manuales de aplicación.

Aquellas entidades que quieran extender requerimientos de protección ambiental y social a todos sus organismos pueden seguir los siguientes pasos similares a los del Estado español: en primer lugar, delimitar el ámbito de aplicación del Plan de extensión de políticas a la cadena de suministro. En segundo lugar, fijar los objetivos generales y específicos a alcanzar con la implantación del mismo. En el caso del Plan de Contratación Pública Verde del Estado su objetivo general es articular la conexión entre la contratación pública y la implantación de prácticas respetuosas con el medio ambiente, de

forma que se alcance antes de 31 de diciembre de 2010 la meta establecida por la Comunidad Europea en la Estrategia revisada para un Desarrollo Sostenible. En tercer lugar, establecer metas cuantificables para los grupos de productos, servicios y obras considerados como prioritarios para la incorporación de criterios ambientales por la Comisión Europea y que se incluyan como Anexo y establecer directrices para la incorporación de criterios sociales y ambientales en las distintas fases de la contratación. El Plan del Estado español, por ejemplo, se centra en ocho áreas: construcción y mantenimiento, limpieza, transporte, energía, equipos de oficina, papel y publicaciones, mobiliario y eventos. Para cada una de ellas establece varios objetivos específicos a alcanzar y un conjunto de medidas para conseguirlos, tales como la realización de acciones de información y formación del personal encargado de la ejecución del Plan, de acciones de participación de los agentes económicos y sociales implicados y la elaboración de cláusulas tipo en materia medioambiental para su inclusión por los distintos órganos de contratación en los correspondientes pliegos de cláusulas administrativas particulares o la implantación de programas de formación continua.

Finalmente, nuestra entidad debe ejecutar el Plan, designando qué órganos de la misma serán los responsables de su aplicación mediante la utilización de las herramientas de adaptación y seguimiento de sus objetivos. Dentro de esta finalidad nuestra entidad ha de designar un órgano responsable del seguimiento general del mismo, tal y como ha hecho el Estado español con la Comisión Interministerial para la Incorporación de Criterios Ambientales en la Contratación Pública, la cual tiene como funciones recibir los informes sobre los logros alcanzados en esta materia que las subsecretarías han de elaborar cada dos años, recopilar la información necesaria con la finalidad de proponer al Consejo de Ministros, si procede, la revisión del Plan periódicamente.

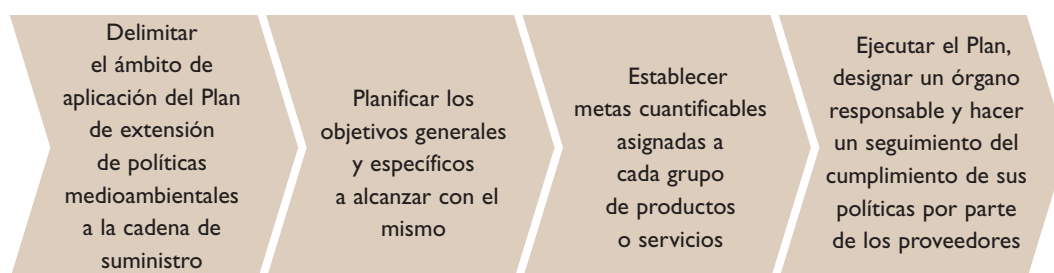


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Aunque se prevé que algunos objetivos propuestos para determinados productos se alcancen antes de la fecha indicada y sean aún más ambiciosos, la Comisión realizará una evaluación para conocer el grado de cumplimiento y revisar aquellos aspectos que no se hayan podido conseguir. Todo ello para lograr el objetivo final: que en el año 2015 se haya cumplido al cien por cien el Plan de Contratación Pública Verde.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de cláusulas tipo medioambientales incluidas en los contratos.

Número de informes de seguimiento llevados a cabo.

Grado de cumplimiento con los objetivos y correspondientes medidas fijadas en el Plan.

Resultado: La entidad ha aprobado un Plan de Contratación Pública Verde.

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/31/pdfs/A05706-05710.pdf>



CATEGORÍA

CADENA DE SUMINISTRO

EXTENSIÓN DE LAS POLÍTICAS LABORALES Y DE DD HH A LA CADENA DE SUMINISTRO

La organización mantiene procedimientos y/o sistemas para extender sus principios en materia laboral y de DD HH a su cadena de suministro.



TÍTULO: “DECENT WORK”: LAS POLÍTICAS DEL AYUNTAMIENTO DE WOLVERHAMPTON, WEST MIDLANDS, REINO UNIDO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE WOLVERHAMPTON



CLASIFICACIÓN: Local y Promoción



LOCALIZACIÓN: Wolverhampton, Reino Unido



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

En 1997 el consorcio compuesto por seis autoridades locales de West Midlands (Birmingham, Coventry, Redditch, Sandwell, Walsall y Wolverhampton) estableció un foro sobre derechos humanos, igualdad racial y trabajo decente. El Consejo de Dirección del foro acordó un “estándar común” que se puso en marcha en julio de 1998. El “ideal común” en aquella época establecía un estándar para la igualdad racial, que debía ser adoptado por los proveedores de servicios en el proceso de contratación de los ayuntamientos, lo que permitía a estos evaluar si la política de las empresas sobre las relaciones raciales cumplía con los requisitos legales relativos a igualdad racial en materia laboral. La principal fuerza impulsora detrás del desarrollo de dicho “estándar común” fue el entusiasmo de los funcionarios de las Administraciones reunidas que se trasladó a la dirección política de sus respectivos ayuntamientos.

Varios desarrollos normativos posteriores condujeron a una revisión del “estándar común” en junio de 2005. El objetivo de este “estándar común” es elevar el rendimiento de las empresas en los contratos con el Gobierno local (incluyendo contratistas, consultores y proveedores) respecto a la igualdad racial en el empleo y la igualdad de oportunidades en general. En el caso aquí descrito, esto se logró a través de la introducción del “estándar común” en las compras públicas para los residentes de las ciudades que componen el Foro del Condado de West Midlands. El Foro es el responsable de supervisar la aplicación de ese “estándar común”.

Por otro lado, el Consejo de Dirección se reúne trimestralmente, obliga a que los proveedores de servicios demuestren el cumplimiento de los requisitos legales relativos a igualdad racial en materia laboral. El Foro no pierde de vista el distinto grado de dificultad que el cumplimiento del estándar supone a las empresas en función de su tamaño, para lo cual estableció un conjunto distinto de requerimientos en función de la consideración de la empresa como gran o pequeña empresa.

La introducción de criterios de cumplimiento laboral y de DD HH en la contratación pública de nuestra entidad requiere que adoptemos una serie de medidas, que también pueden ser observadas en el ejemplo de West Midlands. En primer lugar, nuestra entidad debe analizar los pliegos de contratación e identificar cuáles son los puntos débiles de las prestaciones a ejecutar en los referidos ámbitos. En el caso de Westmidlands, este análisis se centró en el ámbito de la inclusión de políticas de igualdad.

A continuación, debemos debatir y desarrollar iniciativas para mejorar el proceso de contratación incluyendo criterios de protección de DD HH en la valoración de los licitadores. Para ello, podemos valernos de los ejemplos de procesos de contratación llevados a cabo por otros organismos cuyas políticas de igualdad y criterios de responsabilidad en la contratación pública son reconocidos como exitosos.

En el caso del “estándar común” de West Midlands, obliga a que los proveedores de servicios demuestren que cumplen con una serie de requisitos relativos a la igualdad en materia laboral. Un ejemplo de los criterios que han de cumplir las empresas de más de cinco empleados es el requerimiento de contar con una política de igualdad de oportunidades por motivos de raza, género y discapacidad. El proveedor ha de demostrar que esta política está implantada en los procesos de reclutamiento, selección, formación, promoción, disciplina y despido. De la misma manera, ha de demostrar que aplica dichas políticas en los procedimientos de resolución de conflictos que puedan surgir en la empresa en relación con temas como la discriminación y el acoso.

Cada empresa dispone de tres intentos para cumplir con los criterios establecidos por el Foro. Este presta apoyo a las empresas tras cada intento fallido, para guiarles y asistirles de modo que logren cumplir con dichos criterios. Los resultados de las evaluaciones se registran en la base de datos compartida por el Foro. Aquellas empresas que no lo consiguen tras tres intentos son suspendidas de la lista de empresas “acreditadas”, durante un periodo de dos años.

Por último, es importante que elaboremos un plan de contratación que incluya aquellos criterios de responsabilidad que las empresas que vayan a concurrir a nuestros concursos públicos habrán de cumplir.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Un equipo de la Universidad de Warwick fue el encargado de llevar a cabo en 2003 (es decir, antes de que se revisase en 2005) una evaluación del impacto de este “estándar común”. Dicho estudio concluyó que esta política tiene un impacto significativo sobre las empresas, fomentando la adopción de políticas de igualdad de oportunidades. El “estándar común” sigue en vigor y actualmente se está desarrollando una nueva versión de la base de datos que será accesible *on-line* para que se suscriban las autoridades locales.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Analizar los pliegos de contratación e identificar los puntos débiles que cada prestación presenta en materia de DD HH

Observar los procesos de contratación en otros organismos reconocidos por sus criterios de responsabilidad

Debatir y desarrollar iniciativas para mejorar el proceso de contratación incluyendo criterios de protección de DD HH en la valoración de los licitadores

Redactar y difundir un plan de contratación responsable

Indicador: Número de contratos públicos analizados.

Número de pliegos de contratos públicos que incluyen cláusulas de protección de los DD HH y laborales.
Número de empresas que cumplen el “estándar común”.

Resultado: La entidad cuenta con un plan de contratación pública responsable.

Fuente: <http://www.wolverhampton.gov.uk>



CATEGORÍA

CADENA DE SUMINISTRO

ADAPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS PÚBLICOS A LA EXTENSIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES A LA CADENA DE SUMINISTRO

Existen contratos públicos que incluyen cláusulas sociales o medioambientales como criterios de ejecución. En dicho supuesto, el responsable del contrato cuenta con el apoyo técnico adecuado para corroborar su cumplimiento en cada uno de los hitos establecidos contractualmente.



TÍTULO: ACCESIBILIDAD PARA TODOS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL FERROCARRIL CATALÁN



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GENERALITAT DE CATALUÑA



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Cataluña, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC) es una empresa pública en funcionamiento desde principios del siglo pasado. Actualmente la empresa cuenta con más de 1.309 empleados de la gestión de 84 trenes a lo largo de una red de 74 estaciones del área metropolitana, así como con una red de trenes regionales, de recorridos por la montaña, trenes turísticos, funiculares y remotes en estaciones de esquí.

FGC participa en el programa europeo "Diseño para todo el mundo" que tiene como objetivo que las estaciones sean concebidas para facilitar la movilidad de todos los clientes y especialmente de las personas con movilidad reducida. Este trabajo continuado para adaptar el 100% de las instalaciones ya ha obtenido el reconocimiento público en forma de varios premios.

Desde la aprobación en 1991 de la Ley de Accesibilidad catalana (seguida por el Decreto 135/1995), uno de los principales objetivos de FGC ha sido la progresiva adaptación de las infraestructuras, material rodante y servicios a las necesidades de todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con limitaciones físicas, sensoriales o mentales debido a su edad, accidentes, o la incapacidad permanente. El reto fue adaptar una red diseñada a principios del siglo XX para atender las demandas sociales actuales.

La compañía decidió mejorar la accesibilidad mediante la inclusión de criterios de "Diseño para todos" en la adquisición de todos los nuevos equipos e infraestructuras. Con dichos criterios se adquirieron:

- Máquinas expendedoras con pantalla táctil accesible para personas ciegas.
- Se suprimieron las barreras de entrada y se invirtió en instalaciones de megafonía para aportar mayor información y medios de comunicación tanto para las personas con problemas de acústica o visual.

- Se realizaron nuevas adquisiciones del material rodante, como el tren de piso bajo, nuevos ascensores y otros elementos que aportaron mayor accesibilidad.

Incluir criterios sociales (o de accesibilidad en este caso) en las condiciones de ejecución de los contratos públicos, requiere seguir los siguientes pasos:

1. Adquirir compromiso político de mejora de la accesibilidad de las instalaciones
2. Obtener *feed-back* de las reclamaciones, entrevistas de calidad, reuniones con las asociaciones locales de personas con movilidad reducida, etc.
3. Definir los criterios sociales de "Accesibilidad para todos" junto con colectivos de discapacitados para incluirlos en los procesos de compra de suministros.
4. Adaptar los pliegos incluyendo las cláusulas que materializan la ejecución de dichos criterios.
5. Seleccionar el mejor proveedor de acuerdo con los criterios de ejecución establecidos.
6. Hacer un seguimiento del desarrollo de la actividad e implantación de prototipos o acciones piloto en caso necesario.

Todas estas actividades, realizadas por la FGC de forma voluntaria se convirtieron en obligatorias desde mayo de 2008, gracias a la trasposición de la Directiva 2004/18/CE al ordenamiento español.



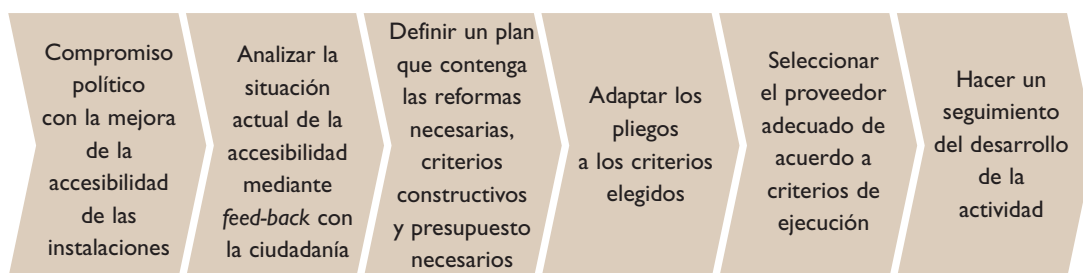
SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Los datos globales de FGC, con un 95% de sus instalaciones totalmente accesibles, son una demostración más del compromiso de la empresa con la sociedad que le rodea y sus necesidades:

- La Línea Llobregat-Anoia ya está adaptada al 100% para las personas con movilidad reducida, tanto en lo que respecta a las estaciones (43), como a las 42 unidades que circulan.
- En la Línea Barcelona-Vallès, la adaptación es del 90%, con 29 estaciones adaptadas de un total de 33. Las cuatro restantes están en fase de redacción del proyecto.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de contratos que incluyen criterios sociales y medidas entre sus criterios. Número de criterios sociales, medioambientales establecidos dentro de las cláusulas de ejecución del contrato.

Resultado: La entidad ha introducido criterios sociales y medioambientales en la ejecución de sus contratos.

Fuente: http://www.fgc.net/esp/informes_anuals.asp



CATEGORÍA

CADENA DE SUMINISTRO

ADAPTACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PLIEGOS Y CONTRATOS PÚBLICOS A LA EXTENSIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES A LA CADENA DE SUMINISTRO

La organización ha analizado el contenido prestacional y tipología de sus contratos públicos y ha adaptado sus pliegos de contratación incluyendo cláusulas de RSE dentro de sus especificaciones técnicas.



TÍTULO: PROYECTO COMPRAS RESPONSABLES DE ADIF



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

ADIF es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Fomento del Gobierno de España. Se comporta como una Administración Pública para los contratos que tienen por objeto la construcción o modificación de las infraestructuras ferroviarias, ámbito en el que se enmarca su Proyecto de Compras Responsables. Dicho proyecto tiene como objetivo:

- Obtener productos y servicios que sean respetuosos con el medio ambiente, que se fabriquen o se presten con pleno cumplimiento de condiciones laborales dignas y que se presenten o fabriquen en un entorno laboral de calidad, de igualdad y de inserción.
- Servir como palanca para promover modelos de conducta que respalden un desarrollo sostenible.

Con el mismo, ADIF ha integrado en sus compras públicas junto con los tradicionales aspectos técnicos y económicos otros aspectos de carácter social, ambiental y éticos en las diferentes fases del proceso de contratación: definición técnica, criterios de selección, criterios de adjudicación y condiciones de ejecución. El resultado: una contratación sostenible.

Siguiendo los pasos de ADIF, nuestra entidad pública puede llegar a una contratación sostenible, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones iniciales:

- Ha de evaluar cuáles de sus contratos más habituales son susceptibles de generar impactos sociales y medioambientales y en consecuencia, integrar cláusulas de ese tipo.
- Ha de ser consecuente con la realidad de la entidad y pensar que convertir la contratación en sostenible puede no ser cosa de un día, sino de una actividad planificada que nos permita alcanzar ese resultado en todos nuestros contratos en varios años.

- Ha de cumplir de manera estricta con la regulación legal vigente de forma que las cláusulas introducidas no vayan en contra de la regulación e interpretación legal de los tribunales de su ámbito territorial.

A partir de ese momento, nuestra entidad ha de trabajar sobre la definición técnica de los contratos de forma que cualquier contrato público que llevemos a cabo tenga en consideración los aspectos sociales y medioambientales y los impactos que genera para actuar sobre los mismos. Esa definición técnica puede afectar al propio nombre del contrato indicando por ejemplo que se trata de un contrato que valorará la eficiencia energética, el número de trabajadores con discapacidad u otros aspectos que puedan ajustarse a la propia naturaleza del contrato o ir más allá entrando en los aspectos definitorios de la prestación. En el caso de ADIF, encontramos ejemplos como la denominada “estación sostenible 360°” calificada en la orden FOM 3317/2010 como “diseño de infraestructuras con criterios de sostenibilidad social, ambiental y económica, considerando el ciclo completo de vida útil del activo”.

También se han de incluir cláusulas de Responsabilidad Social Empresarial en los criterios de selección de los contratos, solicitando a los licitadores informaciones tales como el certificado de cumplimiento de sus obligaciones sociales, certificados ambientales, declaraciones sobre el grado de estabilidad de la plantilla y otros documentos que acrediten la responsabilidad de los contratistas.

Las cláusulas sociales se han de trasladar a las propias condiciones de adjudicación estableciendo los criterios sociales y medioambientales como criterios de valoración a los que se asigna una puntuación dentro de la ponderación de las ofertas de los distintos licitadores.

Por último, es factible integrar como condiciones de ejecución de los contratos un conjunto de requerimientos de carácter social y medioambiental acordes a la naturaleza de la prestación a ejecutar, cuyo cumplimiento sea verificado periódicamente y cuyo incumplimiento pueda dar lugar a la resolución del contrato, en aquellos casos en los que la condición sea calificada como esencial en términos de ejecución de la prestación.

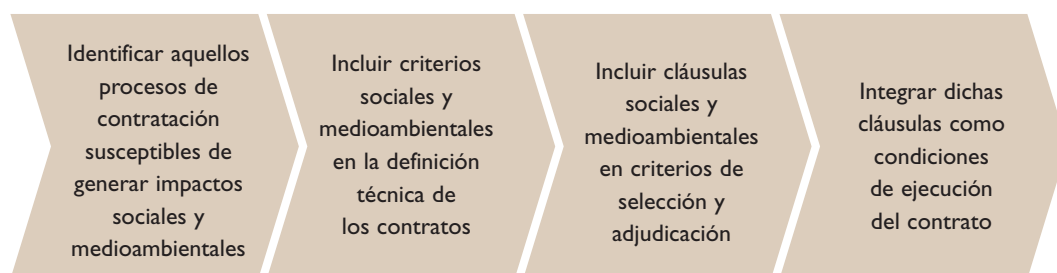


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La medida ha sido aplicada en numerosos pliegos de contratación de ADIF.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de contratos que incluyen cláusulas sociales y medioambientales.

Número de criterios de adjudicación que incluyen cláusulas sociales y medioambientales.

Resultado: La entidad ha elaborado su Plan de Compra Responsable.

Fuente: Dirección General Económico-Financiera y de Control de ADIF. Dirección de Compras y Contratación

<http://www.adif.es>



CATEGORÍA

CADENA DE SUMINISTRO

RESERVA DE CONTRATOS PÚBLICOS A COLECTIVOS MÁS DESFAVORECIDOS

Existen contratos públicos reservados a empresas con colectivos en riesgo de exclusión.



TÍTULO: INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES RESERVADAS AL EMPLEO PROTEGIDO



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA



CLASIFICACIÓN: Regional y Promoción



LOCALIZACIÓN: Navarra, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Ley Foral de Navarra 13/2009, de 9 de noviembre, modificó el artículo 9 de la Ley Foral 6/2006 de Contratos del Sector Público Navarro, para incrementar el porcentaje de contratos reservados a centros especiales de empleo sin ánimo de lucro y centros de inserción socio-laboral o reservar su ejecución a determinadas empresas en el marco de programas de empleo protegido cuando la mayoría de los trabajadores afectados sean personas discapacitadas o en situación de exclusión social que, debido a la índole o a la gravedad de sus deficiencias y/o carencias, no puedan ejercer una actividad profesional en condiciones normales. De acuerdo con el punto segundo de dicho artículo 9, "El importe de los contratos reservados será de un 6% como mínimo del importe de los contratos adjudicados en el ejercicio presupuestario inmediatamente anterior".

El Ayuntamiento de Pamplona, además de cumplir con este mandato legal, se ha planteado otras fórmulas para avanzar en este campo en colaboración con los representantes de los colectivos afectados, buscando un camino que permita, además, que esa reserva se distribuya de un modo homogéneo en toda su organización tanto internamente como externamente a todos sus contratistas y proveedores.

La iniciativa municipal consiste en incluir en todos los procedimientos de adjudicación, incluso en las obras de mayor volumen, una serie de cláusulas que comprometan al adjudicatario a subcontratar a estas empresas con trabajadores que presentan dificultades de acceso al mercado laboral. De esta manera, se hace uso de este tipo de reserva en los contratos que plantean mayores dificultades para aplicar directamente el porcentaje legal. El resultado es que el Ayuntamiento consigue salvar las rigideces del sistema de contratación pública y que los trabajadores de los colectivos reseñados pueden acceder a empleos en todos los ámbitos de actividad.

Los contratos se preparan con un amplio grado de definición por parte del Consistorio, fijando claramente la parte de trabajo reservada y los centros participantes. Además, establecen claramente los requisitos que ha de cumplir el proveedor, que pueden dar lugar a sanciones en caso de ser vulnerados.

Un ejemplo de las políticas públicas que el Ayuntamiento de Pamplona desarrolla, más allá del mero cumplimiento de la legalidad, es el programa de Empleo Social Protegido de Pamplona con el que el Ayuntamiento ofrece desde agosto de 2010 y hasta junio de 2012 trabajo durante un año a personas que tienen problemas para acceder al mercado laboral como jóvenes y adultos con escasa formación, minorías étnicas, personas con una precaria situación económica o en procesos de inserción sociolaboral, mujeres con cargas familiares, etc. Las actividades que realizan están dirigidas a mejorar la calidad de vida de la ciudad: rebaje de bordillos en aceras para mejorar la accesibilidad de las personas con problemas de movilidad, rehabilitación de viviendas a personas mayores con escasos recursos económicos, acondicionamiento de locales municipales, reparación de mobiliario urbano, etc.

La reserva de contratos públicos a los colectivos en riesgo de exclusión laboral requiere que nuestra entidad afronte los siguientes pasos, algunos de los cuales se ven claramente reflejados en la actividad desarrollada por el Ayuntamiento de Pamplona:

- Identificar a los principales colectivos con riesgos de exclusión laboral o con necesidades especiales en nuestro territorio.
- Establecer una regulación dirigida a reservar puestos de trabajo y una parte de la contratación pública a dichos colectivos. Adoptar políticas más allá de la mera obligación legal.
- Analizar la tipología de los contratos públicos que gestionamos y seleccionar aquellas actividades que con mayor facilidad podrán efectuar dichos colectivos dentro de la ejecución de cada prestación. Poner especial énfasis en aquellas prestaciones que tradicionalmente han excluido la participación de dichos colectivos.
- Adaptar los pliegos y contratos a la reserva legal que queremos llevar a cabo, estableciendo condiciones de ejecución vinculadas a sanciones e incluso a la resolución del contrato en caso de incumplimiento. Llevarlos a cabo.
- Evaluar el desempeño de los adjudicatarios en el cumplimiento de sus obligaciones de reserva.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Las políticas de reserva de contratos públicos a colectivos con riesgo de exclusión del mercado laboral han conseguido acabar con los principales obstáculos que la reserva legal contractual ha suscitado a las Administraciones locales.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Identificar a los colectivos en riesgo de exclusión o con necesidades especiales en el territorio

Establecer una regulación dirigida a la reserva de contratos y parcelas de la ejecución de contratos a dichos colectivos

Analizar la tipología de contratos vigente. Seleccionar actividades destinadas a ellos

Llevar a cabo la reserva de contratos adaptando pliegos, contratos y sus condiciones de ejecución

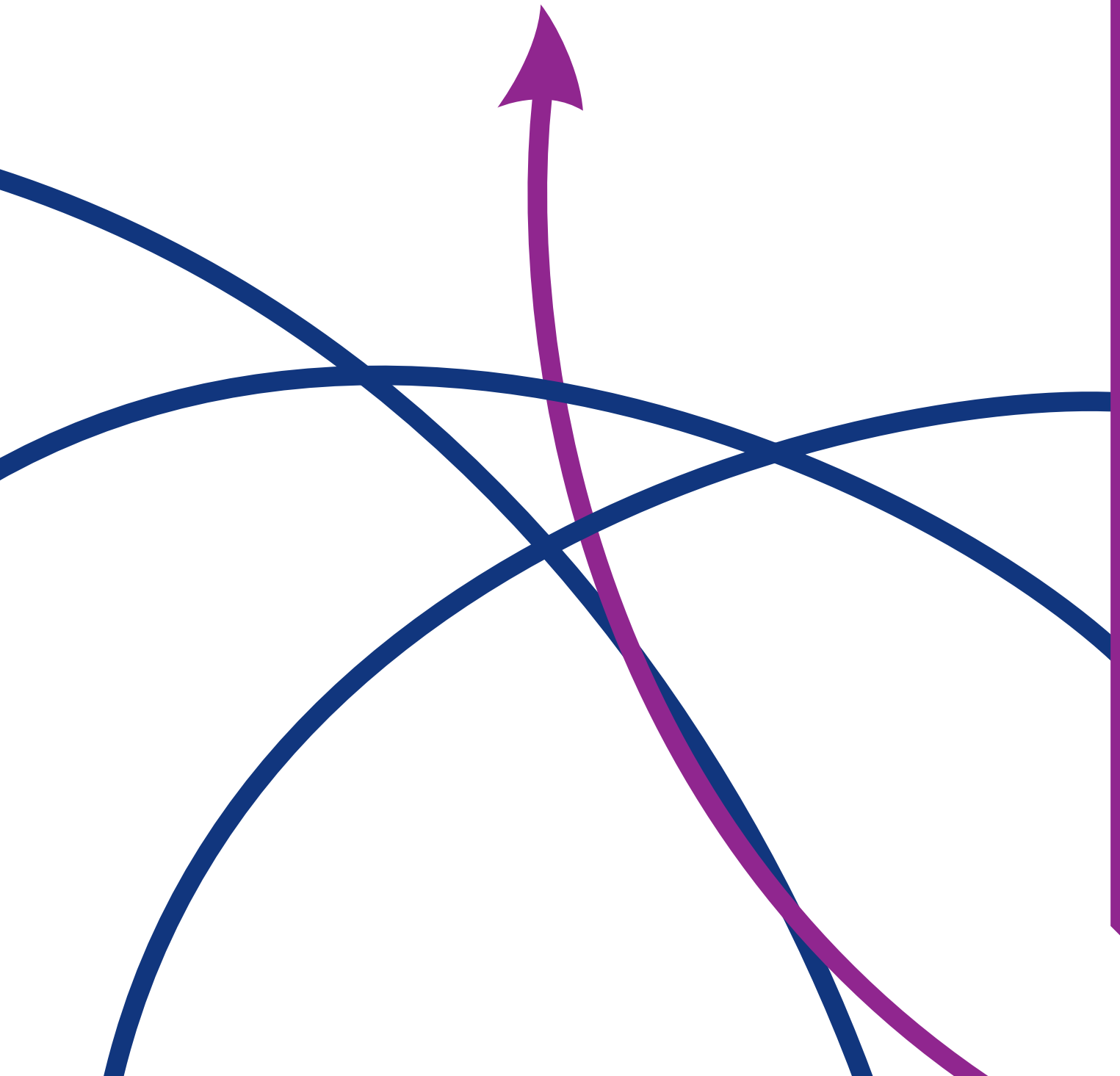
Verificar el cumplimiento de la reserva legal por los adjudicatarios. Sancionar su incumplimiento

Indicador: Número de contratos públicos reservados a empresas y/o trabajadores con dificultades para acceder al mercado laboral.

Resultado: La entidad ha efectuado la reserva de contratos públicos a colectivos en riesgo de exclusión laboral.

Fuente: http://www.navarra.es/home_es/Actualidad/BON/Boletines/2009/152/Anuncio-0/
<http://www.pamplona.es/verPagina.asp?idPag=20-38085>

Diálogo





CATEGORÍA

DIÁLOGO

ELABORACIÓN DE NORMAS Y DISPOSICIONES

La organización establece mecanismos de consulta y participación de las partes interesadas en lo que respecta a la elaboración y seguimiento de normas y regulaciones.



TÍTULO: PARTICIP@



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO DE LA RIOJA



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: La Rioja, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: 



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Para el Gobierno de La Rioja es un objetivo de desarrollo permanente conseguir una Administración más cercana y más participativa, una comunidad más libre y comprometida con el futuro de todos, impulsando nuevas metas en el bienestar común.

La planificación de políticas y toma de decisiones a todos los niveles de Gobierno exige una comunicación abierta para escuchar el punto de vista de agentes socioeconómicos y organizaciones sociales.

El Gobierno de La Rioja abre este canal de diálogo y participación, de consulta y opinión, donde recibir las valoraciones y sugerencias sobre los borradores de normativas y otros suscitados desde la propia Administración, además de aquellos considerados de interés por parte de los ciudadanos.

Los compromisos de la iniciativa Particip@ son los siguientes:

- Compromiso de lectura de todas las aportaciones y consultas y de respuesta a las mismas en el mínimo tiempo posible de forma individualizada a cada participante.
- Publicación de forma periódica de resúmenes en los que se incluyan las aportaciones que se hayan realizado y los resultados de las encuestas que se hayan colocado para ser respondidas, para que así sean conocidos por todos los ciudadanos.
- Publicación de todas las actividades que se desarrollen en las diferentes asociaciones de La Rioja.
- Incorporación del mayor número posible de suscriptores al programa para que cada día la participación sea mayor.
- Incorporación de enlaces a todas las páginas web de las asociaciones de La Rioja.

El resultado de la implantación de esta iniciativa ha sido la participación efectiva de la ciudadanía en el debate de las iniciativas del Gobierno en 14 áreas: juventud, medio ambiente, familia, territorio, salud, mujer, empleo, agricultura, servicios sociales, economía y consumo, vivienda, obras públicas, educación y cultura y deporte.

Para alcanzar un resultado similar al obtenido en el Gobierno de la Rioja con la iniciativa Particip@, nuestra entidad puede abordar las siguientes actuaciones:

1. Adquirir el compromiso político de apostar por la cercanía y diálogo con los ciudadanos, así como la toma de decisiones conjuntas con la ciudadanía.
2. Establecer canales de comunicación y contacto directo de los ciudadanos con la Administración, de modo que los ciudadanos pasen a ser agentes activos en los procesos de toma de decisiones que afectan al municipio.
3. Diseñar un portal web mediante software libre, de modo que no suponga un coste para los ciudadanos cada vez que quieran participar.
4. Dar difusión a este nuevo canal de comunicación entre la población y los grupos de interés.
5. Actualizar periódicamente la plataforma web con encuestas, actividades, enlaces a las páginas web de las principales asociaciones de la zona.
6. Responder a todas las consultas realizadas estableciendo un tiempo máximo de respuesta.
7. Incorporar toda la información, opiniones y propuestas de la ciudadanía a los debates y procesos de elaboración de normas y leyes de la entidad.
8. Elaborar informes de resultados, sobre porcentajes de participación y otras informaciones de interés y promover la mejora continua de la plataforma.

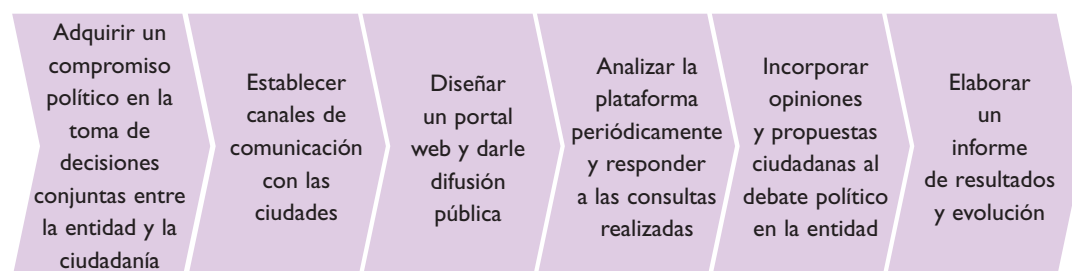


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La iniciativa se encuentra completamente implantada. Una de las novedades que presenta es el acceso a las consultas de la UE, que desde sus instituciones quiere acercar la toma de decisiones a los ciudadanos europeos. El Gobierno de La Rioja, a través su Oficina en Bruselas y con Particip@, acerca mediante enlaces aquellas consultas que considera de mayor interés y trascendencia para el interés de los riojanos, para que sean conocidas por estos y puedan acceder y dar su opinión en ese ámbito europeo de decisión.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de aportaciones o consultas realizadas a través de este canal de participación ciudadana.

Publicaciones realizadas a través de la plataforma.

Número de respuestas de la entidad a las propuestas ciudadanas.

Resultado: La entidad ha establecido un canal permanente de diálogo y participación ciudadana.

Fuente: <http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=425829>



CATEGORÍA

DIÁLOGO

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización identifica a sus grupos de interés y gestiona sus relaciones de manera acorde a sus expectativas presentes y futuras.



TÍTULO: PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: AYUNTAMIENTO DE DURBAN



CLASIFICACIÓN: Local y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Durban, Sudáfrica



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La Ley de Sistemas Municipales de Sudáfrica y su Libro Blanco del Gobierno Local ponen énfasis en el desarrollo de procedimientos y mecanismos de participación ciudadana. En este contexto, la municipalidad de Durban decidió crear la Unidad de Participación Ciudadana y Acción de Apoyo en 2002. El objetivo de esta unidad es la de proveer a los ciudadanos de la asistencia y apoyo necesarios para que puedan participar en los procesos de toma de decisión del municipio. Para ello, el Ayuntamiento de Durban ha puesto a disposición de los ciudadanos y grupos de interés canales de comunicación y diálogo, ha fortalecido el papel de las asociaciones ciudadanas y ha reforzado sus relaciones con los grupos de interés clave para cada una de sus áreas o departamentos. Entre los procesos participativos que han alcanzado un mayor éxito, y en los que estratégicamente el Ayuntamiento ha hecho un mayor hincapié, figuran los procesos económicos y de aprobación presupuestaria, que han pasado a convertirse en procesos participativos que incluyen a todos los grupos de interés, lo que está redundando en la adopción de decisiones mucho más enfocadas a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Durban ha alcanzado este resultado de fortalecimiento de la participación ciudadana en sus procesos de toma de decisiones a través de los siguientes pasos, que pueden servir como ejemplo para nuestras organizaciones:

- I. Establecer y priorizar los objetivos estratégicos que incluyen una componente de participación de los grupos de interés. En el caso del Programa de Durban, estos objetivos han sido:
 - Lograr un cambio de comportamiento de los políticos elegidos y los funcionarios públicos del municipio en su trabajo con los grupos de interés de manera que se colabore, se les informe y se les empodere.
 - Asegurar que las puertas de la entidad así como las estructuras administrativas están abiertas a todos los miembros de la comunidad en todo momento.

- Perseguir la creación de mecanismos y procedimientos que aseguren a la comunidad local que su Gobierno rinde cuentas sobre sus decisiones y que permitan a los ciudadanos contribuir al desarrollo de las políticas públicas y participar en los procesos de planificación presupuestaria.
 - Inculcar en la población una cultura de uso responsable de los servicios municipales.
 - Establecer, sostener y asegurar un programa para que la ciudadanía tome parte, movilice recursos y contribuya al desarrollo de sus comunidades.
2. Analizar las relaciones existentes con los grupos de interés para determinar cuáles son sus influencias y dependencias con las distintas áreas y departamentos de la entidad.
 3. Identificar las sinergias entidad-grupos de interés y generar paneles de participación conjunta que potencien la obtención de resultados fruto de procesos participativos en ámbitos tales como la mejora de los sistemas de gobernanza de la entidad, la potenciación de la participación ciudadana y la acción comunitaria, el acceso libre por los ciudadanos a las estructuras comunitarias y al Gobierno local, la activación de estructuras ciudadanas que hagan contribuciones significativas en los programas y políticas aprobadas por el municipio, etc.
 4. Determinar las necesidades de la entidad para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos, a través del desarrollo de políticas y programas de acción.
 5. Valorar y hacer un seguimiento de la participación de los grupos de interés. Estudiar las principales formas de participación de los grupos de interés, los canales de comunicación que más se adecuan a su naturaleza y su propia predisposición y capacidad de participar, para diseñar un escenario de participación a largo plazo.

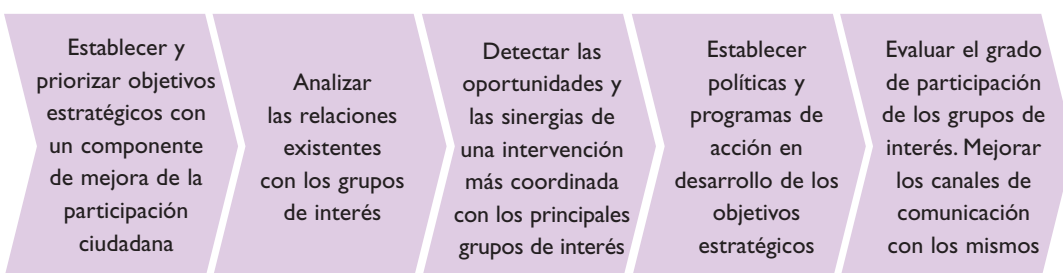


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Programa para la Participación de los Grupos de Interés es uno de los programas que desarrolla la Unidad de Participación Comunitaria y Acciones de Apoyo del Ayuntamiento de Durban desde su creación en 2002.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de objetivos estratégicos de participación ciudadana.

Número de políticas locales aprobadas con participación de grupos de interés.

Canales de diálogo y participación ciudadana adecuados a los distintos grupos de interés.

Resultado: La entidad mantiene activo un programa de participación de los grupos de interés dirigido a su integración en los procesos de toma de decisiones.

Fuente: <http://www.durban.gov.za/durban/services/cpasu/document-storage/stakeholders-participation-programme>



CATEGORÍA

DIÁLOGO

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización es transparente y comunica su actividad a través de canales de comunicación adecuados a cada una de las partes interesadas.



TÍTULO: NATIONAL TRANSPORTATION STAKEHOLDERS FORUM



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: US DEPARTMENT OF ENERGY



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: Estados Unidos



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: 



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Departamento de Energía del Gobierno de Estados Unidos de América (US Department of Energy) ha creado un panel de grupos de interés dirigido a gestionar el transporte de mercancías peligrosas, residuos y de grandes estructuras relacionadas con la energía. El National Transportation Stakeholders Forum (NTSF) se ha convertido así en una herramienta a través de la cual el Departamento se comunica a nivel nacional con aquellos estados, regiones y tribus por cuyo territorio ha de transitar el transporte de mercancías o residuos radiactivos o el transporte de elementos de gran visibilidad relacionados con la construcción o mantenimiento de instalaciones de energía (aspas eólicas, generadores y turbinas de gran volumen, etc.). El Departamento recibe su *feedback* y alcanza conclusiones que le ayudan a efectuar una gestión más segura de los mencionados transportes.

Este panel de grupos de interés tiene como principales objetivos los siguientes:

- Informar a estados, regiones y tribus sobre el tránsito de mercancías radiactivas o grandes estructuras relacionadas con el sector energético.
- Recibir un *feedback* de los grupos de interés informados acerca de las necesidades, logística, planificación y ejecución del transporte en sus correspondientes territorios.
- Abordar los principales problemas detectados para alcanzar soluciones, mediante la creación de grupos de trabajo que integren a todos los grupos de interés implicados.

Al igual que sucede en este ejemplo, cada vez son más las entidades que toman sus decisiones integrando en las mismas a los grupos de interés que recibirán el impacto del resultado final. La integración de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones es una garantía del éxito futuro de los actos de la Administración, ayuda a mitigar riesgos, a detectar imprevistos y es connatural a la propia esencia de la Administración, como vertebradora de la sociedad que la legitima.

Sin llegar al extremo del paroxismo de la creación de paneles o grupos, sí es cierto que la Administración ha de ser consciente de qué temas dentro de su actividad, por su relevancia, impacto social, económico o medioambiental, peligrosidad o por afectar a la gran mayoría de los ciudadanos, requieren de un enfoque que precise la creación de un panel de grupos de interés.

El proceso simplificado de integración de los grupos de interés en la gestión pública podría resumirse en los siguientes pasos:

- Identificar los principales grupos de interés para cada una de las áreas de la entidad, clasificándolos en función de su influencia y dependencia con relación a su actividad.
- Identificar los principales “temas” que gestiona el área y sus impactos presentes y futuros sobre los grupos de interés.
- Crear paneles de grupos de interés para aquellos temas de mayor relevancia.
- Tomar decisiones teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en los paneles y con una clara explicación de los motivos de las mismas.
- Integrar a los grupos de interés en la ejecución de la decisión, mediante reuniones periódicas del panel que permitan un seguimiento de los resultados de la decisión.

El hecho de que la actividad de la Administración no pueda estar supeditada de continuo a la creación de paneles de grupos de interés para cada tema a gestionar convierte la comunicación con los mismos y la creación de canales de recogida de *feedback* procedente de aquellos en un eje central de la actividad administrativa. La información pública, la creación de redes que integren a los grupos de interés en el flujo informativo de los estudios previos a la decisión y la recogida de la voz de los grupos de interés una vez se produce el acto administrativo, constituyen una de las piedras angulares de la Gestión Pública Responsable de cualquier entidad.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El Departamento de Energía de Estados Unidos ha creado un panel de grupos de interés dirigido a afrontar la problemática existente en el transporte de materias peligrosas y grandes estructuras relacionadas con la energía. El National Transportation Stakeholders Forum se reúne de forma periódica integrando a estados, tribus, responsables de transporte y expertos del propio Departamento de Energía.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Identificar a los principales grupos de interés de la entidad

Identificar los principales “temas” que gestiona la entidad en términos de relevancia para los grupos de interés

Crear paneles de grupos de interés para abordar los principales problemas a solucionar

Tomar decisiones fundadas y motivadas teniendo en cuenta las conclusiones de los paneles

Crear canales de comunicación adecuados a la naturaleza de los principales grupos de interés de la entidad

Indicador: Grupos de interés identificados por área.

Paneles de grupos de interés para la gestión de los temas más relevantes en activo.

Canales de comunicación adecuados a la naturaleza de los grupos de interés.

Resultado: La entidad cuenta con paneles de grupos de interés para abordar los temas más relevantes dentro de su actividad.

Fuente: <http://www.em.doe.gov/pages/NationalTransportationForum.aspx>



CATEGORÍA

DIÁLOGO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se establecen órganos de participación ciudadana, para la participación permanente de los ciudadanos en los asuntos públicos.



TÍTULO: PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IREKIA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: GOBIERNO VASCO



CLASIFICACIÓN: Regional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: País Vasco, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

La plataforma Irekia impulsada por el Gobierno Vasco es una iniciativa de Open Government (OG) que persigue el objetivo de acercar a los ciudadanos la política desarrollada por la Administración Pública. Es un canal de comunicación directo entre la ciudadanía y la Administración que se basa en los tres ejes principales del Open Government:

1. Transparencia. El Ejecutivo pone a disposición de la ciudadanía información sobre su actividad, decisiones, planes de futuro y noticias a tiempo real.
2. Participación. Todas las actuaciones, leyes, decretos y medidas o decisiones de otro tipo que tome el Gobierno podrán ser debatidas, valoradas, criticadas y completadas (incluso antes de su elaboración) con las opiniones de los ciudadanos. El ciudadano podrá también plantear sus propias iniciativas para ser debatidas.
3. Colaboración. El Gobierno Vasco quiere colaborar con la ciudadanía, las empresas, las ONG y el resto de las Administraciones vascas, aportando a todas ellas herramientas innovadoras y nuevos métodos de trabajo colaborativos.

Irekia es una evolución del modelo tradicional de comunicación con el ciudadano basado en Internet, que adopta lo mejor de las redes sociales, foros y nuevos escenarios de escucha activa surgidos con la evolución tecnológica acaecida en el último decenio.

La plataforma ofrece dos espacios diferenciados: uno específico para los medios de comunicación, bloggers y ciberperiodistas y otro orientado a todos los ciudadanos, inmediato y directo.

La comunicación con los grupos de interés ha de ser un pilar básico de cualquier Administración. Los ciudadanos como parte integrante de grupos de interés de diversa naturaleza han evolucionado desde un estadio en el que se conformaban con ser meros receptores de la información de las entidades de gobierno a un estadio en el que demandan su integración en las decisiones del día a día.

Las redes sociales y foros de comunicación proporcionan una herramienta eficaz de participación y su integración en plataformas de comunicación en tiempo real permite que la información suministrada por los gobiernos pueda ser recibida, objeto de escrutinio y de respuesta ciudadana en un instante. De esa manera acerca la acción de gobierno a los ciudadanos y cuenta con un canal adecuado para recoger el retorno de cada una de sus acciones y propuestas. La acción de gobierno se ve enriquecida con las opiniones (positivas y negativas), expectativas y propuestas de todos los ciudadanos.

El proceso de puesta en funcionamiento de una plataforma de Open Government requiere de un firme compromiso por parte de la entidad y del desarrollo o adquisición de una herramienta de Open Government adecuada para los fines expuestos en esta práctica. Su éxito está en la adecuada dotación organizativa de la misma que ha de ser capaz de trasladar informaciones a los ciudadanos de forma continua, lograr que los miembros de la organización participen en foros de forma activa y moderar de una forma apropiada las opiniones vertidas por los ciudadanos.

Para alcanzar un resultado similar al alcanzado por el Gobierno Vasco con la plataforma Irekia nuestra entidad deber seguir los siguientes pasos:

1. Adoptar un compromiso político con la comunicación de la acción gubernamental a la ciudadanía.
2. Analizar iniciativas de Open Government ya existentes.
3. Desarrollar herramientas que integren los distintos canales de participación ciudadana.
4. Mejorar y promocionar la herramienta.

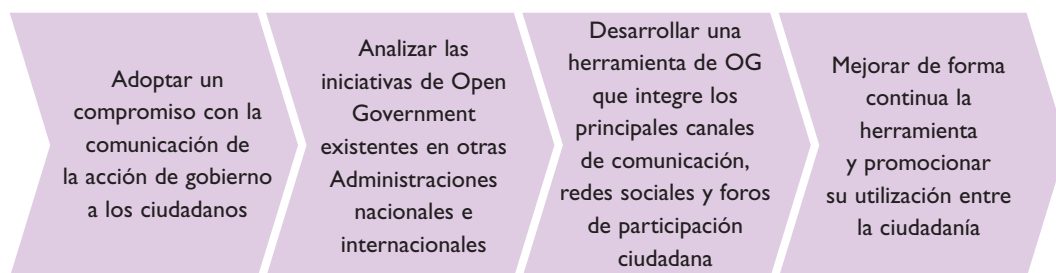


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La plataforma empezó a ser operativa a partir en febrero de 2010. Desde esa fecha se encuentra en constante crecimiento tanto en el volumen de la información y usuarios, como en las capacidades de la herramienta. La plataforma se ha adaptado para su uso en dispositivos móviles y ha incorporado nuevos servicios como retransmisión en directo de eventos.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Informaciones suministradas por la entidad sobre su actividad.
Número de usuarios que utilizan la plataforma de Open Government.

Resultado: La entidad cuenta con una plataforma activa de Open Government.

Fuente: <http://www.irekia.euskadi.net>



CATEGORÍA

DIÁLOGO

COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

Ha desarrollado procedimientos y mecanismos apropiados para el fomento de la colaboración público-privada orientada al interés general.



TÍTULO: PROGRAMA INNPRONTA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE CIENCIA E INNOVACIÓN



CLASIFICACIÓN: Nacional y Voluntaria



LOCALIZACIÓN: España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA: No disponible



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Programa Innpronta fue creado con la aprobación de la Orden CIN/1865/2011, de 22 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas destinadas a fomentar la cooperación estable público-privada en investigación industrial, en áreas de importancia estratégica para el desarrollo de la economía española.

La Estrategia Estatal de Innovación (e2i) del Gobierno de España constituye el marco de actuación de la política del Gobierno en materia de innovación para contribuir al cambio de modelo productivo español. Esta Estrategia consta de cinco ejes:

- Generación de un entorno financiero proclive a la innovación.
- Fomento de la innovación desde la demanda pública.
- Proyección internacional.
- Fortalecimiento de la cooperación territorial.
- Capital humano.

Dichos ejes han dado lugar a los siguientes objetivos de la Estrategia Estatal:

1. Favorecer la realización de grandes proyectos de investigación industrial que incrementen la capacidad científico-técnica de las empresas y de los organismos de investigación.
2. Extender y optimizar el uso conjunto, por parte de empresas y organismos de investigación, de las infraestructuras públicas y privadas de investigación existentes en España.
3. Extender la cultura de la cooperación en I+D entre todos los agentes del sistema ciencia-tecnología-empresa.
4. Movilizar la participación de las Pymes en proyectos de investigación industrial de gran envergadura.

5. Contribuir a que las empresas participantes puedan competir en los mercados internacionales con productos y servicios innovadores e impulsar un acceso más eficiente de los consorcios a los programas internacionales de cooperación en investigación científica y desarrollo tecnológico y, en particular, al Programa Marco de la Unión Europea.

Se considera que el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) es el organismo público idóneo para la gestión de este nuevo tipo de ayudas, que, bajo la denominación de Programa Innpronta, van dirigidas a la financiación de grandes proyectos integrados de investigación industrial, de carácter estratégico, gran dimensión y que permitan el desarrollo de tecnologías novedosas en áreas tecnológicas de futuro con proyección económica y comercial a nivel internacional.

El fomento de la colaboración público-privada en un ámbito tan importante como el de la innovación y desarrollo ha de ser un objetivo estratégico de cualquier Administración Pública de gobierno. Para ello, nuestra organización puede desarrollar las siguientes actuaciones:

- Adquirir el compromiso político de fomentar la investigación científica y el desarrollo tecnológico de las empresas y organismos locales.
- Diseñar estrategias desde el Ayuntamiento que fomenten la cooperación en I+D entre todos los agentes del sistema ciencia-tecnología-empresa, así como la participación de las Pymes en proyectos de investigación industrial.
- Destinar una partida presupuestaria para ayudas económicas que fomenten el diseño de productos y servicios innovadores que promuevan la economía local.
- Diseñar los contenidos que se deben establecer en una orden de concesión de ayudas económicas y establecer los requisitos que deberán cumplir las empresas u organismos que deseen solicitar dichas ayudas.
- Redactar y aprobar una norma que regule la concesión de este tipo de ayudas económicas.
- Medir los resultados de la actividad y evaluar el cumplimiento de los beneficiarios de las ayudas.



SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

La Orden CIN/1865/2011, de 22 de junio, se publicó en el BOE el 5 de julio de 2011. El desarrollo de nuevos instrumentos para la colaboración público-privada se ha convertido en el objetivo principal de la política de innovación en la mayor parte de los países del entorno europeo.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA

Adquirir un compromiso con la capacidad científico-técnica de las empresas y organismos de investigación

Diseñar mecanismos que promuevan la cooperación estable público-privada en I+D+i

Destinar una partida presupuestaria para ayudas económicas de fomento de la innovación

Crear una norma de concesión de ayudas económicas y enfocar los requisitos de concesión

Elaborar una norma que establezca las bases de las ayudas económicas de financiación de proyectos

Medir los resultados y evaluar el cumplimiento de los beneficiarios

Indicador: Número de ayudas concedidas por la entidad a la I+D+i.

Número de proyectos subvencionados por el programa.

Seguimiento de las ayudas concedidas.

Resultado: La entidad ha implantado un sistema de gestión dirigido a fomentar la colaboración público-privada en materia de I+D+i.

Fuente: <http://www.boe.es/boe/dias/2011/07/05/pdfs/BOE-A-2011-11580.pdf>



CATEGORÍA

DIÁLOGO

COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

Ha desarrollado procedimientos y mecanismos apropiados para el fomento de la colaboración público-co-privada orientada al interés general.



TÍTULO: PROYECTO ENGAGE



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: CONSELLERIA DE SOLIDARIDAD Y CIUDADANÍA DE LA GENERALITAT VALENCIANA Y BANCAJA



CLASIFICACIÓN: Regional y Obligatoria



LOCALIZACIÓN: Valencia, España



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

El Proyecto ENGAGE es un plan internacional de voluntariado corporativo. Está presente en más de una docena de capitales de todo el mundo y desarrolla sus programas a través de socios locales. En la Comunitat Valenciana este socio es Fundar.

Fundar viene liderando ENGAGE en Valencia desde el año 2008, y hoy en día es uno de los programas de referencia, no solo en España, sino en toda Europa, como lo demuestra el reconocimiento otorgado por la UE a través del programa INCLUDE, o el apoyo prestado a otros proyectos de voluntariado corporativo en lugares tan diferentes como Beijing o Johannesburgo.

Gracias a los resultados de ENGAGE Valencia, Fundar participa en el grupo de expertos en voluntariado corporativo que asesora a la UE durante el 2011, Año Europeo del Voluntariado. Los siguientes son algunos datos de la iniciativa:

- 250 voluntarios.
- Cerca de 30 empresas trabajando de forma coordinada.
- Incremento del número de socios en un 45% en el último año y una permanencia superior al 90%.
- Más de 1.000 beneficiarios.

En estos años se ha trabajado con empresas de todo tipo: multinacionales líderes en sus sectores como Iberdrola, BBVA, Telefónica, Barclays, AXA, Cap Gemini, Bancaja, BP o Tempe (Inditex), organismos públicos como el Puerto de Valencia, Hospital General de Valencia o Ferrocarriles de la Generalitat, y Pymes como SPB, Grupo BdB, Área Consultores o Leopoldo Pons entre muchas otras, aunque lo que al final quedan son las cientos de experiencias de profesionales de estas empresas, aportando sus conocimientos.

Estos trabajadores voluntarios colaboran en proyectos diversos:

- Ayudando a jóvenes en institutos, acercándoles el mundo de la empresa y transmitiendo valores de esfuerzo y responsabilidad.
- Colaborando en las prisiones con reclusos en vías de inserción, preparándolos para su posterior incorporación al mundo laboral, o desarrollando actividades deportivas como una liga de fútbol entre voluntarios de las distintas empresas e internos de los centros penitenciarios.
- Colaborando en la regeneración de los ríos de nuestra región.
- Desarrollando programas de mentoring con jóvenes universitarios, con ideas emprendedoras. La metodología, experiencia y *know how* de ENGAGE garantizan el éxito de este programa de voluntariado corporativo, que obtiene lo mejor de personas y organizaciones en pro de un futuro mejor.

Para establecer programas de colaboración público-privada en el ámbito del voluntariado corporativo, nuestra entidad puede seguir los siguientes pasos:

1. Analizar otras experiencias de proyectos de colaboración público-privada.
2. Seleccionar el organismo local que gestione y coordine nuestro proyecto.
3. Lograr la colaboración de entidades públicas y privadas en el proyecto, de modo que aporten sus conocimientos y experiencias.
4. Abrir el plazo de inscripción para que los profesionales de la entidad puedan inscribirse como voluntarios de esta iniciativa.
5. Escoger el programa al que destinar sus recursos humanos y las actividades que se llevarán a cabo.
6. Dar formación a los voluntarios. Específica, en función de la actividad a desarrollar. Adicionalmente, los voluntarios deberán recibir además formación en habilidades de comunicación, para conectar mejor con los grupos con los que van a colaborar.
7. Llevar a cabo un seguimiento de la iniciativa, elaborar informes de resultados y detectar oportunidades de mejora.

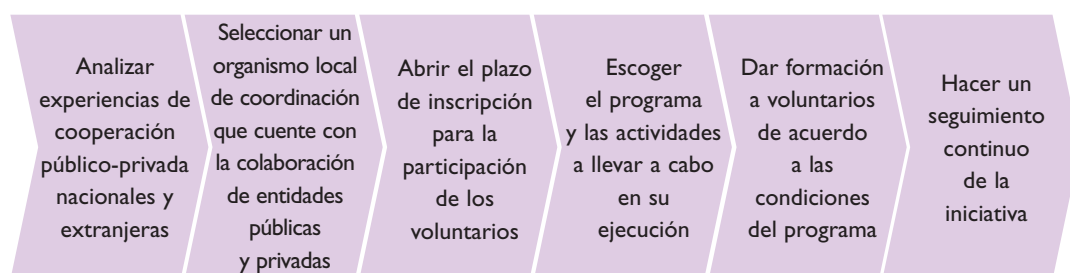


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

El programa ENGAGE se puso en marcha en la Comunidad Valenciana en el año 2008 con un creciente interés hasta la fecha y constituye uno de los programas pioneros a nivel estatal y europeo.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de voluntarios adheridos al programa dentro de la entidad.

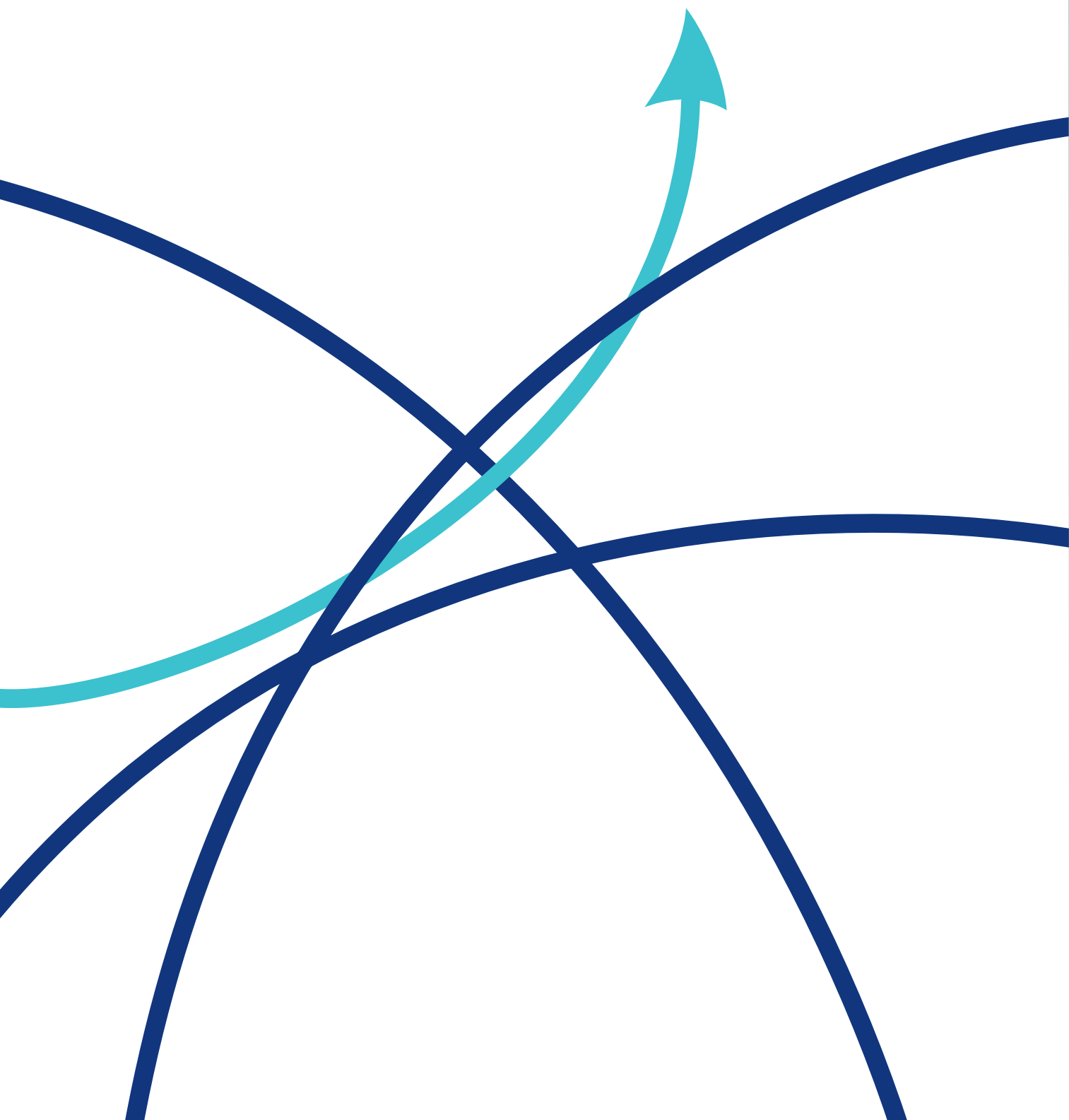
Número de actividades de voluntariado en las que participa personal de la entidad.

Número de empresas y organizaciones participantes.

Resultado: La entidad cuenta con un programa de colaboración público-privada dirigido al fomento del voluntariado corporativo.

Fuente: http://www.fundares/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=123&lang=es

Inversión Socialmente Responsable





CATEGORÍA

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

INVERSIÓN / FINANCIACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)

La organización utiliza criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en la selección de los proyectos objeto de financiación o ayuda económica. Promueve la ISR entre sus ciudadanos.



TÍTULO: FONDO DE INVERSIÓN CALPERS. SISTEMA DE PENSIONES PARA LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE CALIFORNIA



ORGANISMO / INSTITUCIÓN: ESTADO DE CALIFORNIA



CLASIFICACIÓN: Nacional e Incentivo



LOCALIZACIÓN: California, Estados Unidos



LOGOTIPO BUENA PRÁCTICA:



DETALLE DE LA INICIATIVA



DESCRIPCIÓN

Calpers es uno de los mayores fondos públicos de pensiones del mundo. Los fideicomitentes son los poderes Legislativo y Ejecutivo del Gobierno del Estado, los contribuyentes del estado de California y los empresarios locales. Los beneficiarios son los miembros activos y retirados, así como sus familias. Los miembros se dividen aproximadamente en tercios entre empleados del estado actuales y jubilados, las escuelas y las agencias públicas.

Provee una variedad de servicios y programas de beneficios de jubilación y salud y administra otros programas dedicados a proteger la seguridad financiera de sus miembros. Calpers se dedica a proporcionar servicios de seguridad financiera y de salud para todos los que participan en el sistema a nivel mundial para más de 1,6 millones de afiliados y jubilados y más de 3.000 empleados de la agencia pública.

El objetivo de este fondo es gestionar de manera eficiente y eficaz las inversiones para lograr el mayor rendimiento posible a un nivel aceptable de riesgo. De este modo, Calpers ha generado fuertes ganancias a largo plazo. La cartera de inversiones de Calpers se diversifica en varias clases de activos, de modo que a la larga, los puntos débiles en un área se compensan con ganancias en otra.

Una de las características más importantes del fondo es que realiza inversiones socialmente responsables, valorando además de los criterios tradicionales de inversión (rentabilidad, liquidez y riesgo), los impactos económicos, sociales y ambientales (ESG), de las empresas en las que invierte. Este tipo de inversión parte de la creencia de que las empresas deben jugar un papel en la sociedad que va más allá de únicamente obtener beneficios económicos, y contribuir también a la creación de valor social y ambiental. El Fondo Calpers ha adquirido un compromiso pleno con la integración de indicadores ESG en las decisiones de inversión de todos sus activos sobre la base de que los temas de sostenibilidad son fundamentales para tener éxito en inversiones a largo plazo.

Para alcanzar un resultado similar al del Fondo Calpers, nuestra entidad debe, en primer lugar, llevar a cabo un proceso de consultas para determinar cuáles son las cláusulas sociales que tanto grupos de

interés como expertos consideran que deben de incluirse en los contratos de inversión. Tal y como ha hecho el Fondo Calpers, la entidad debe recopilar las mejores prácticas de Inversión Socialmente Responsable (ISR) para tomarlas como base a la hora de determinar qué cláusulas sociales incluir en sus contratos y acuerdos.

Una vez fijadas las cláusulas sociales, estas deben incluirse en los contratos y acuerdos que en adelante se firmen. El Fondo Calpers ha utilizado como guía para orientar sus ISR el Ceres Sustainability Roadmap, una coalición nacional de inversionistas sin ánimo de lucro: <http://www.ceres.org/resources/reports/ceres-roadmap-to-sustainability-2010>. Esta y otras guías pueden ser un buen referente a tener en cuenta.

Otra de las iniciativas que nuestra entidad puede llevar a cabo es el desarrollo de programas para medir los impactos de la ISR. El Fondo Calpers implantó un programa a cinco años que mide las acciones públicas con incidencia en el medio ambiente y a partir del cual se ha conseguido reducir en un 20% el consumo de energía, a través de la inclusión de cláusulas en los contratos públicos.

Es importante que como colofón al proceso de ISR nuestra entidad elabore un informe anual en el que dé cuenta de los avances logrados en términos de inversión e impacto social y medioambiental en estos procesos. En el caso aquí descrito, el Fondo aboga por el uso de indicadores verificables sobre impactos que pueden ser incluidos en los estados financieros y por la mejora en la contratación para seguir avanzando en las cuestiones de ESG.

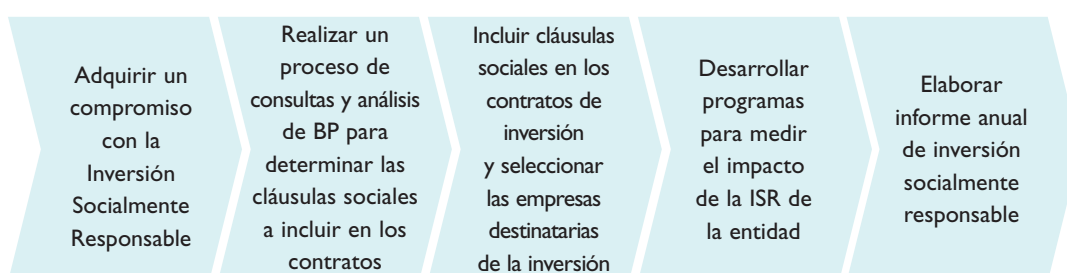


SITUACIÓN ACTUAL / GRADO DE IMPLANTACIÓN

Calpers es el mayor fondo público de pensiones con aproximadamente 239,2 mil millones de dólares en activos del mercado. Tiene importantes inversiones relacionadas con las cuestiones ESG, incluyendo 1,5 mil millones de dólares en tecnologías limpias y más de 500 en otros fondos destinados a cuestiones medioambientales. Cabe destacar que el Fondo Calpers se adhirió en 2006 a los Principios de Inversión Responsable, impulsado por la UNEP-Finance Initiative, partenariado formado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente e instituciones del sector financiero.



PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR LA BUENA PRÁCTICA



Indicador: Número de contratos que cuentan con cláusulas sociales.

Número de indicadores de ESG incluidos en los contratos de ISR.

Número de buenas prácticas internacionales incluidas en los contratos.

Resultado: La entidad evalúa sus inversiones incluyendo criterios de responsabilidad social corporativa.

Fuente: : <http://www.calpers.ca.gov/index.jsp?bc=/utilities/home.xml>
http://www.esade.edu/pfw_files/cma/Noticias/ipesok_media.pdf

Constituida en 1997, la **Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIAPP)** es una institución pública al servicio de la acción exterior del Estado en el ámbito de la cooperación internacional para el desarrollo. Se dedica a la promoción de la gobernabilidad democrática y la cohesión social a través del fortalecimiento institucional y del desarrollo de capacidades para fomentar el liderazgo público.

