



INSTRUCCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA/OPERATIVA SEGÚN LA NORMA UNE 66182:2015

“Guía para la evaluación integral del gobierno
municipal y el desarrollo como ciudad
inteligente”

Instrucciones para la evaluación operativa según UNE 66182:2015			
Versión	Fecha	Descripción	Herramienta vinculada
1.0	04/05/2017	Elaboración inicial <ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. Objeto3. Descripción de la herramienta4. Instrucciones ¿qué pasos seguir?	Excel “autoevaluación UNE66182 (v1)”
1.1	05/06/2017	Adaptación a herramienta con índices <ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. Objeto3. Descripción de la herramienta4. Instrucciones ¿qué pasos seguir?	Herramienta UNE66182 (30-5-2017)

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Málaga se encuentra inmerso en un proceso de **modernización y cambio**, con la voluntad de **mejorar continuamente**, asumiendo el desafío de mejorar la confianza de la ciudadanía dando respuesta a sus expectativas mediante servicios de calidad, haciéndolo además de forma transparente y participativa.

Se ha planteado así la aplicación de la Norma UNE 66182:2015 *“Guía para la evaluación integral del gobierno municipal y el desarrollo como ciudad inteligente”* como metodología sencilla que nos ayude a obtener un diagnóstico interno real y sustentado en evidencias documentales del grado de madurez que hemos alcanzado.

Esta norma plantea una primera *“evaluación técnica/operativa”* a la que están dirigidas estas instrucciones y que consiste básicamente en aportar evidencias y asignar un grado de cumplimiento a un total de 39 indicadores y 169 subindicadores definidos por la Norma.

En una segunda fase se realizará una *“evaluación directiva”* analizando de manera conjunta toda la información recibida y estableciendo un Plan de mejora con una visión global que priorice las acciones a tomar.

2. OBJETO

El objeto principal de este documento es dar las pautas necesarias para hacer la *“evaluación técnica/operativa”* y facilitar la búsqueda, recogida y envío de las evidencias documentales necesarias con relación al estado de cumplimiento de los indicadores y subindicadores de la Norma UNE 66182:2015.

Para ello se plantean como objetivos parciales los siguientes:

- a) Proporcionar una herramienta en un soporte normalizado sencillo (hoja Excel) y las instrucciones precisas para anotar la información requerida por cada indicador.
- b) Comunicar las personas y medios de contacto para resolver dudas o incidencias así como establecer modos de envío y plazos de entrega de las evidencias documentales.
- c) Lograr la necesaria participación y colaboración de los diferentes responsables de la organización municipal en el proceso de evaluación técnica.

Son destinatarios de estas instrucciones aquel personal de la organización municipal que, por razón de su cargo, materia o ámbito de gestión, están en condiciones de aportar evidencias documentales sobre la situación de cada subindicador. En este sentido, se ha procedido a la asignación provisional de cada uno de los subindicadores según criterios de relación con su actividad técnica o de gestión.

3. DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA EXCEL

El libro Excel contiene los campos necesarios para asociar a cada subindicador la información que se requiere con relación a las evidencias.

Esta norma clasifica las actividades del ayuntamiento en cuatro grandes áreas o cuadrantes que en nuestra herramienta Excel hemos diferenciado con cuatro colores diferentes:

Cuadrante 1: Desarrollo institucional para el Buen Gobierno.

Cuadrante 2: Desarrollo económico sostenible.

Cuadrante 3: Desarrollo social incluyente.

Cuadrante 4: Desarrollo ambiental sostenible.

Cada uno de los cuadrantes se divide a su vez en **indicadores y en subindicadores numerados de acuerdo al cuadrante al que pertenecen**. Cada cuadrante diferencia entre indicadores de “confiabilidad” e indicadores de “ciudad inteligente”. Por esta razón nuestro libro Excel incluye dos hojas por cada uno de los subindicadores (ver imagen 1).

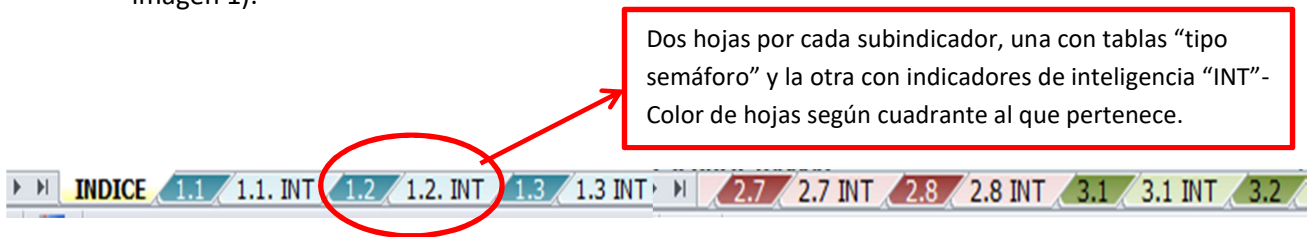


Imagen 1: cada hoja en pestañas numeradas y coloreadas según cuadrante

Las hojas con indicadores de “confiabilidad” son similares a las de la imagen 2.

IRAL ÍNDICE	Cuadrante 4 - DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE 4.1 CUIDADOSO DE LA CALIDAD DEL AIRE Y QUE INCORPORA COMPROMISOS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES			EXPLICACIÓN QUE JUSTIFIQUE EL COLOR	FORMATO EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4.1.3 Control de la Calidad del aire	ROJO	AMARILLO	VERDE	Se conoce y se dispone de un método de evaluación de la calidad del aire. Se informa a la población acerca del índice de calidad del aire, y de los Planes de Actuación para la mejora		
EVIDENCIA según Norma UNE 66182:	No se requiere	Registros de la calidad del aire	Registros de actividad de los canales de difusión de la información. Documento de planificación de actuaciones			
OTRAS EVIDENCIAS:						
UBICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO						

Imagen 2: ejemplo de tabla “tipo semáforo” con subindicadores de “confiabilidad”

Cada una de estas tablas incluye el *indicador* y el *cuadrante* donde se encuentra dentro de la Norma (ver **observación 1** de imagen 2). También se indica el parámetro de medición o *subindicador* (ver **observación 2** de imagen 2) así como una breve descripción de sus posibles *estados* (ver **observación 3** en imagen 2). Como se verá más adelante, estas tablas se caracterizan porque la evaluación se realiza marcando con una “X” uno de los colores (rojo, amarillo, verde) según el grado de cumplimiento.

Las hojas con indicadores de “ciudad Inteligente” son similares a las de la imagen 3.

INDICADORES PARA AUTOEVALUACIÓN DE DESARROLLO COMO CIUDAD INTELIGENTE CUADRANTE 4 - DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE					
INDICADOR INTELIGENCIA	EVIDENCIAS	Autodiagnóstico (indicar "X" si cumplimos)	EXPLICACIÓN	FORMATO EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4.2 LIMPIO Y RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS APLICANDO LAS TICs PARA SU GESTIÓN	4.2.1 int	Existencia de recogida neumática			
	4.2.2 int	Sistema electrónico para la gestión de solicitudes e incidencias			
	4.2.3 int	Aplicación de tecnología para tener información en tiempo real sobre el nivel de llenado de los contenedores			
	4.2.4 int	Rutas de camiones monitorizadas			
	4.2.5 int	Uso de aplicaciones centralizadas de control y análisis en tiempo real			

Imagen 3: ejemplo de tabla “tipo INT” con indicadores y evidencias como ciudad inteligente

Cada una de estas tablas “tipo INT” incluyen el *cuadrante* al que pertenecen (ver **observación 4** de imagen 3), y también se señala el *indicador* (ver **observación 5** de imagen 3) así como todas las *evidencias* requeridas numeradas con la terminación “int” (ver **observación 6** de imagen 3). Como se verá más adelante, estas tablas se caracterizan porque la evaluación se realiza marcando con una “X” aquellas evidencias que sí se pueden aportar y dejando en blanco aquellas que no.

En cada una de las hojas hay un enlace al **índice** general, el cual contiene todos los indicadores de la norma (ver imagen 4). De igual manera, desde el índice general es posible “saltar” directamente a cada una de las hojas haciendo click en cada uno de los epígrafes de los subindicadores (en letra mayúscula y negrita).

Haciendo Click aquí

Imagen 4: existen enlaces a un índice general

En este índice general se incluyen marcadores tipo semáforo y “banderas” que indican los resultados parciales.

INDICE GENERAL PARA LA AUTOEVALUACION SEGUN NORMA UNE 66182:2015 "Guía para la evaluación del gobierno municipal y el desarrollo como ciudad inteligente"	RESULTADO DE AUTOEVALUACIÓN SEGÚN UNE 66182	Áreas/ personas implicadas (orientativo)
1 PRIMER CUADRANTE: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y BUEN GOBIERNO	Cuadrante cubierta por perspectiva inteligente	
1.1 GOBIERNO RESPONSABLE, PLANIFICADO Y ORGANIZADO CON UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CON PROYECTOS E INICIATIVAS DE CIUDAD INTELIGENTE	AMARILLO	Planificación / Organización / Calidad / Innovación / Alcalde / Área RRHH y Calidad
1.1.1 Existencia de un plan operativo anual con objetivos y metas		
1.1.2 Estructura orgánica y funcional		
1.1.3 Gestión de activos		
1.1.4 Evaluación de la Satisfacción Ciudadana		
1.1.5 Estrategia de calidad e innovación		
1.1 INT INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESARROLLO COMO CIUDAD INTELIGENTE	5 #Evidencias observadas en 1.1	
1.2 MUNICIPIO ASOCIADO, SOLIDARIO Y VINCULADO AL MOVIMIENTO DE CIUDADES INTELIGENTES	AMARILLO	Secretaría / Intervención / Cámara / Participación Ciudadana / Área de Derechos Sociales / Área de Accesibilidad
1.2.1 Acordar o acciones de cooperación y colaboración administrativa		
1.2.2 Relacionar mutuamente beneficiar con proveedores y empresas		
1.2.3 Las acordar con otras entes responden a programar prioritarias para la ciudadanía		
1.2.4 Existen acordar de colaboración con entidades sociales (ONG, deportivas, culturales, etc.)		
1.2 INT INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESARROLLO COMO CIUDAD INTELIGENTE	5 #Evidencias observadas en 1.2	
1.3 MUNICIPIO CON COMPETENCIA Y CONTINUIDAD Y CON PLAN PERMANENTE DE ACTUALIZACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES	ROJO	Recursos Humanos / Formación
1.3.1 Sistema de selección profesionalizada		
1.3.2 Instrumentar de formación de RRHH		
1.3.3 Programa de capacitación y formación del desempeño		
1.3.4 Evaluación del desempeño		
1.3.5 Comunicación y participación interna referida a las RRHH		
1.3 INT INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESARROLLO COMO CIUDAD INTELIGENTE	5 #Evidencias observadas en 1.3	
1.4 MUNICIPIO PARTICIPATIVO Y QUE PERMITE INTERACTUAR ÁGILMENTE EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y PROGRAMAS	AMARILLO	Participación
1.4.1 Proceso de participación ciudadana aplicada		

Imagen 5: vista completa del índice general

Además del índice general, hay otras dos hojas con sendos resúmenes de resultados (ver imágenes 6 y 7): semáforos de los indicadores de confiabilidad por un lado, y gráficos de “barras” que contienen el número de evidencias aportadas según la perspectiva de inteligencia por otro lado. Cuando este número es igual al total que propone la norma UNE 66182 se indica con un tick verde.

INDICE GENERAL PARA LA AUTOEVALUACION SEGUN NORMA UNE 66182:2015											RESULTADO DE AUTOEVALUACION SEGUN UNE 66182	
"Guía para la evaluación del gobierno municipal y el desarrollo como ciudad inteligente"												
1 PRIMER CUADRANTE: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y BUEN GOBIERNO											Observaciones	
1.1	GOBIERNO RESPONSABLE, PLANIFICADO Y ORGANIZADO CON UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CON PROYECTOS E INICIATIVAS DE CIUDAD INTELIGENTE										AMARILLO	
1.2	MUNICIPIO ASOCIADO, SOLIDARIO Y VINCULADO AL MOVIMIENTO DE CIUDADES INTELIGENTES										AMARILLO	
1.3	MUNICIPIO CON COMPETENCIA Y CONTINUIDAD Y CON PLAN PERMANENTE DE ACTUALIZACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES										ROJO	
1.4	MUNICIPIO PARTICIPATIVO Y QUE PERMITE INTERACTUAR ÁGILMENTE EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y PROGRAMAS										AMARILLO	
1.5	MUNICIPIO FISCALMENTE RESPONSABLE Y EFICAZ											VERDE
1.6	PROMOTOR DE LA PROTECCIÓN CIVIL Y DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA CON SISTEMAS DE CONTROL AVANZADOS											
1.7	USO SISTEMÁTICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y PROMOTOR DE SU MÁXIMO DESARROLLO										AMARILLO	
1.8	MARCO LEGAL VIGENTE Y ACTUALIZADO Y QUE RESPONDE A LAS NECESIDADES DE GOBERNANZA Y COLABORACIÓN											VERDE
1.9	EL ESTADO DE DERECHO PREVALECE EN EL TERRITORIO DEL GOBIERNO LOCAL Y SE GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DEL CONJUNTO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA											
1.10	MUNICIPIO ASOCIADO, SOLIDARIO Y VINCULADO AL MOVIMIENTO DE CIUDADES INTELIGENTES										AMARILLO	
1.11	EL ESTADO DE DERECHO PREVALECE EN EL TERRITORIO DEL GOBIERNO LOCAL Y SE GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DEL CONJUNTO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA										AMARILLO	
1.12	MUNICIPIO ASOCIADO, SOLIDARIO Y VINCULADO AL MOVIMIENTO DE CIUDADES INTELIGENTES										AMARILLO	
2 SEGUNDO CUADRANTE: DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE											Observaciones	
2.1	PROMOTOR DE ALTERNATIVAS ECONÓMICAS INNOVADORAS											VERDE
2.2	MUNICIPIO PROMOTOR DE OPORTUNIDADES DE TRABAJO DIGNAS E INNOVADORAS											
2.3	RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y DE LOS DESAFÍOS PARA SU SOSTENIBILIDAD											VERDE
2.4	PROMOTOR DE LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO Y COMPETENCIAS DIGITALES											
2.5	PROMOTOR DEL TURISMO Y GENERADOR DE LA CIUDAD											VERDE

Imagen 6: vista del resumen de subindicadores mediante semáforos

2 SEGUNDO CUADRANTE: DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE		Cuadrante cubierto por perspectiva inteligente	
2.1 INT	PROMOTOR DE ALTERNATIVAS ECONÓMICAS INNOVADORAS	0	■ NT evidencias encontradas en 2.1
2.2 INT	MUNICIPIO PROMOTOR DE OPORTUNIDADES DE TRABAJO DIGNAS E INNOVADORAS	0	■ NT evidencias encontradas en 2.2
2.3 INT	RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y DE LOS DESAFÍOS PARA SU SOSTENIBILIDAD	4	■ NT evidencias encontradas en 2.3
2.4 INT	PROMOTOR DE LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO Y COMPETENCIAS DIGITALES	0	■ NT evidencias encontradas en 2.4
2.5 INT	PROMOTOR DEL TURISMO Y GENERADOR DE LA CIUDAD COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE	2	■ NT evidencias encontradas en 2.5
2.6 INT	RESPONSABLE DE UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	■ NT evidencias encontradas en 2.6
2.7 INT	MUNICIPIO PROMOTOR DEL DESARROLLO ECONÓMICO PRIMARIO INNOVADOR	0	■ NT evidencias encontradas en 2.7
2.8 INT	MUNICIPIO PROMOTOR DE LA INDUSTRIA, EL COMERCIO Y LOS SISTEMAS INNOVADORES	0	■ NT evidencias encontradas en 2.8

Imagen 7: vista del resumen de indicadores de inteligencia mediante barras con nº evidencias aportadas

Destacar por último que la primera tabla de cada hoja incluye en determinadas celdas comentarios que pretenden resumir algunas observaciones consideradas de interés. (Ver imagen 8)

Cuadrante 4 - DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE 4.8 PROMOTOR DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL Y DEL USO DE SISTEMAS INTELIGENTES PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD						
IR AL ÍNDICE						
SUBINDICADOR-PARÁMETROS DE MEDICIÓN PARA 4.8	ROJO	AMARILLO	VERDE	EXPLICACIÓN QUE JUSTIFIQUE EL COLOR	FORMATO EVIDENCIA	
4.8.1 Acciones de apoyo y fomento de la educación ambiental	No hay programas	Existen acciones esporádicas	Existe un programa, además de acciones de vinculación y coordinación con las autoridades educativas			
EVIDENCIA según Norma UNE 66182:	No se requiere	Programa	Programas con resultados documentados			
OTRAS EVIDENCIAS:						
UBICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO						
PARÁMETROS DE MEDICIÓN PARA 4.8	ROJO	AMARILLO	VERDE	EXPLICACIÓN QUE JUSTIFIQUE EL COLOR	FORMATO EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4.8.2 Divulgación de información y datos ambientales	No se tiene estrategia	Se cuenta con una estrategia pero sin acciones ni resultados documentados	Se tiene estrategia con acciones y resultados documentados			

Callout Box Content:
Al aportar las evidencias, relacionar el nombre de éstas con el número del subindicador al que se refiere.
 Respecto a los formatos, pueden ser (a modo de ejemplo):
 documento en papel (**a evitar**)
 documento word - excel
 documento en pdf
 pantallazo de aplicación informática
 URL web municipal
 Se debe indicar en qué paginas del documento se encuentra la evidencia objetiva (p.e: si documento son 200 hojas, escanear sólo las imprescindibles, o en su caso indicar "pág nºX hasta pág. nºY")

Imagen 8: comentarios de ayuda en primera tabla de cada hoja

4. INSTRUCCIONES: ¿QUÉ PASOS DEBEMOS SEGUIR PARA HACER LA EVALUACIÓN?

Cada responsable tendrá que **marcar una única "X" dentro del apartado de "Ubicación Autodiagnóstico"** en la casilla correspondiente al estado de cumplimiento del subindicador (rojo o amarillo o verde). Tanto si se marca más de una "X", como si no se marca ninguna, aparecerán mensajes de error y no se obtendrá la evaluación.

IRAL ÍNDICE		Cuadrante 1 - DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO. GOBIERNO RESPONSABLE, PLANIFICADO Y ORGANIZADO CON UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CON PROYECTOS DE CIUDAD INTELIGENTE				1.1
PARÁMETROS DE MEDICIÓN PARA 1.1	ROJO	AMARILLO	VERDE	EXPLICACIÓN QUE JUSTIFIQUE EL COLOR	FORMATO EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1.1.2 Estructura orgánica y funcional	No existe un organigrama ni se han definido las funciones o responsabilidades de las unidades organizativas de la administración	Se dispone de un organigrama o de la definición de funciones, pero no ambas cosas o están incompletas	El gobierno local tiene definido su estructura orgánica (organigrama) así como las funciones y/o responsabilidades departamentales			
EVIDENCIA según Norma UNE 66182:	No se requiere evidencia	Decreto de Organización o funciones. Organigrama	Decretos de Organización o funciones. Reglamento Municipal. Organigrama	Terminos definido el Organigrama y funciones	http://www.málaga.es/ayto/m_ayto/principal/menu/seccion.n.0003/secciones/subseccion_0006 http://www.málaga.es/ayto/m_ayto/principal/menu/seccion.n.0006/secciones/subseccion_0003	
OTRAS EVIDENCIAS:						
UBICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO			X			

Marcar **con una única "X"** una de las tres opciones: rojo o amarillo o verde

En caso de compartir indicadores, coordinar y consensuar un único diagnóstico

IRAL ÍNDICE		INDICADORES PARA AUTOEVALUACIÓN DE DESARROLLO COMO CIUDAD INTELIGENTE CUADRANTE 1 - DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL BUEN GOBIERNO			
INDICADOR INTELIGENCIA	EVIDENCIAS	Autodíagnóstico (Impulso "X" si cumplimos)	EXPLICACIÓN	FORMATO EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1.2 GOBIERNO ASOCIADO, SOLIDARIO Y VINCULADO AL MOVIMIENTO DE CIUDADES INTELIGENTES	1.2.1 Int El gobierno local se ha incorporado a movimientos que promueven la asociación entre las ciudades y la industria para desarrollar los sistemas e infraestructuras de las ciudades del futuro o para la promoción de la innovación en sus propias entidades	1.2.1 Int Pertinencia a redes de ciudades (Inteligencia / Innovación...)	X	Forum Smart City, Participación en SMP, FAMP, Red de Iniciaidores Públicos, etc.	
	1.2.2 Int Participación activa en eventos o congresos sobre proyectos "Smart" e innovación	1.2.2 Int Participación activa en eventos o congresos sobre proyectos "Smart" e innovación	X	Green City 17 Junio 2017 CNIS Forstiere	
	1.2.3 Int Reconocimiento a proyectos "Smart"	1.2.3 Int Reconocimiento a proyectos "Smart"	X	Reconocimientos a proyectos SMART (Premios: Premios de las 100 Smart Cities 2015, Premio Smart Cities 2015 por la trayectoria del Ayuntamiento de Málaga 2015, Ayto. de Málaga finalista en el Premio de Innovación/Datos Abiertos en CNIS 2014 Premio Andalucía 2014 Sociedad de la Información al Ayto. de Málaga.)	

Marcar con una "X" aquellas evidencias que **SÍ** podamos aportar

Imagen 12

En el caso de la valoración de desarrollo inteligente, habrá de marcar con una "X" aquellas evidencias que sí se puedan aportar, y dejar en blanco las que no.

Al final de cada hoja aparece un cuadro con la "Evaluación del subindicador" que resulta según la valoración de cada uno de los subindicadores parciales.

IRAL ÍNDICE		Cuadrante 1 - DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO. MUNICIPIO FISCALMENTE RESPONSABLE Y EFICAZ				1.5
UBICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO			X			
EVALUACIÓN DEL SUBINDICADOR 1.5						
1.5 MUNICIPIO FISCALMENTE RESPONSABLE Y EFICAZ						VERDE
El gobierno local tiene una autonomía mínima aceptable para financiar sus actividades con un sistema eficiente de recaudación de impuestos e ingresos generales. Existe un sano impuesto predial, con un sistema de registro de tierra actualizado con valores unitarios reales						

Imagen 13: evaluación de cada subindicador en los términos de la norma UNE