# PREMIOS A LA CALIDAD 2010

## BASES

La aplicación de medidas de Calidad en cualquier organización supone la constatación de un compromiso con los objetivos de servicio, un esfuerzo y una dedicación añadidos que no siempre se reconoce o recompensa a quienes la realizan.

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

El Ayuntamiento de Málaga en su Plan de Acción en Calidad, PAC-MIDO, y dentro de las actuaciones dirigidas a los empleados y empleadas, aprueba la creación de estos premios anuales que darán a conocer las mejores prácticas en Calidad y demás ámbitos del PAC.

En base a lo expuesto se propone la creación del Certamen Anual de Premios a la Calidad para 2010, de acuerdo a las siguientes bases:

**Primera.** Convocatoria*:* Se convoca la edición de Premios a la Calidad en el Ayuntamiento de Málaga correspondiente al presente año 2010, tras el VºBº de la Comisión Técnica de Calidad celebrada el 19 de mayo del presente año.

**Segunda.** Alcance*:* Los premios serán de aplicación a las Áreas, Juntas de Distrito, Organismos y Empresas Municipales comprendidas en el Plan de Acción en Calidad.

**Tercera.** Ámbito: Los premios reconocerán las buenas prácticas relacionadas en cualquiera de los 5 ámbitos del PAC-MIDO (Gestión, NNTT, Calidad, Participación Ciudadana y Estrategias Corporativas), siempre y cuando que se hayan desarrollado conforme a los principios de calidad o excelencia recogidos en estas bases más adelante.

**Cuarta.** Dirigidos*:* en la presente convocatoria se otorgarán tres premios que se orientarán al reconocimiento de:

- **La Excelencia: a Departamento o Unidad Funcional** que se haya distinguido en la implantación o el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, tal y como se recoge en el PAC-MIDO en alguno de sus tres niveles de madurez.
- **Buenas prácticas: a la unidad o grupo de trabajo** que haya aplicado alguna de las herramientas relacionadas en los 5 ámbitos del PAC-MIDO, (grupo de mejora, herramienta de gestión, de NNTT,…), cuyo desarrollo haya contribuido de forma eficaz y eficiente a la consecución de los objetivos de mejora para los que fue planificada, aportando el mayor beneficio y resultados a la organización.
- **Innovación: Empleado/a o pequeño grupo (no más de 5)** que hayan contribuido con proyectos o propuestas novedosas, creativas y concretas a la mejora de su departamento o

de la Organización en general, y el consiguiente esfuerzo y dedicación personal en su posterior defensa o desarrollo. Estos proyectos o propuestas, relacionados con alguno de los ámbitos del PAC-MIDO, deben contemplarse dentro de la perspectiva de los principios y los valores de la Calidad y, fundamentalmente, ser innovadores y creativos en su concepción y/o aplicación con respecto a las herramientas definidas en el PAC.

En los tres niveles se otorgarán primero, segundo y tercer premio, pudiendo concederse menciones a otros finalistas, siempre si el jurado lo estima adecuado por la calidad de las actuaciones.

**Quinta.** Los premios consistirán en:

- **A la Excelencia (Departamento o Unidad Funcional):**
  - Primer premio:

    **Formato:** Trofeo, placa honorífica y diploma conmemorativo al departamento/unidad que podrá reseñarlo durante dos años en el logotipo del departamento, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto.

    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al departamento o unidad funcional, que no excederá de 5000€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos o a la mejora organizativa, sufragado directamente por el Área de Personal, Organización y Calidad, podrá materializarse, de acuerdo con los premiados, en acciones como: consultoría específica, materiales o herramientas tecnológicas, adecuación de oficinas, formación, acciones de benchmarking,…

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

    **Formato:** Placa honorífica y diploma conmemorativo al departamento/unidad, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto.

    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material, que no excederá de 3000€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos o a la mejora organizativa. Se materializará en los mismos términos que en el primer premio.

    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 1 a 2 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.
  - Tercer premio:

    **Formato:** Diploma conmemorativo al departamento/unidad, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto.

    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material, que no excederá de 1500€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos o la mejora organizativa. Se materializará en los mismos términos que en el primer y segundo premio.

    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de

personal correspondiente, la concesión de 1 día de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

- **A buenas prácticas (Unidad o grupo de trabajo):**
  - Primer premio:
    **Formato:** Trofeo y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto, y diploma conmemorativo al departamento.
    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al departamento, unidad funcional o grupo, que no excederá de 3000€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos y la mejora organizativa. Este premio, sufragado directamente por el Área de Personal, Organización y Calidad, podrá materializarse, de acuerdo con los premiados, en acciones como: abono en metálico a cada integrante del grupo (en este caso no se excederá de 600€ por persona), materiales o herramientas tecnológicas, adecuación de oficinas, formación, acciones de benchmarking,…
    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 3 a 5 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.
  - Segundo premio:
    **Formato:** Placa honorífica y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto, y diploma conmemorativo al departamento.
    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al departamento, unidad funcional o grupo, que no excederá de 2000€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. Este premio, sufragado directamente por el Área de Personal, Organización y Calidad, podrá materializarse, a propuesta de los premiados, en acciones como: abono en metálico a cada integrante del grupo (en este caso no se excederá de 300€ por persona), materiales o herramientas tecnológicas, adecuación de oficinas, formación, acciones de benchmarking,…
    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 2 a 3 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.
  - Tercer premio:
    **Formato:** Diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto y diploma conmemorativo al departamento.
    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al departamento, unidad funcional o grupo, que no excederá de 1000€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. Este premio, sufragado directamente por el Área de Personal, Organización y Calidad, podrá materializarse, a propuesta de los premiados, en acciones como: abono en metálico a cada integrante del grupo (en este caso no se excederá de 150€ por persona), materiales o herramientas tecnológicas, adecuación de oficinas, formación, acciones de benchmarking,…
    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de

personal correspondiente, la concesión de 1 a 2 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

- **Innovación:**
  - Primer premio:
    **Formato:** Trofeo y diploma/certificado acreditativo al empleado/a o grupo de innovación y diploma conmemorativo al departamento.
    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al ganador/a o grupo, que no excederá de 600€ en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos o a la mejora de su departamento o de la organización. Este premio, sufragado directamente por el Área de Personal, Organización y Calidad, podrá materializarse, como abono en metálico o en la concesión de la realización de un curso, cuya matrícula sea de importe similar al premio en metálico.
    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación para el/os participante/s, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 3 a 5 días de permiso retribuido en total a los concursantes.
  - Segundo premio:
    **Formato:** Placa honorífica y diploma/certificado acreditativo al premiado/a o grupo de innovación y diploma conmemorativo al departamento.
    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al ganador/a, que no excederá de 300€ en total, en los mismos términos que en el primer premio.
    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación para el participante, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 2 a 3 días de permiso retribuido en total a los concursantes.
  - Tercer premio:
    **Formato:** Diploma/certificado acreditativo al premiado/a o grupo de innovación y diploma conmemorativo al departamento.
    **Premio material:** El jurado podrá proponer un premio material al ganador/a, que no excederá de 150€ en total, en los mismos términos que en el primer y segundo premio.
    **Permiso retribuido**: En el caso de que haya supuesto una especial dedicación para el participante, además de sus tareas habituales, el jurado podrá proponer, a la dirección de personal correspondiente, la concesión de 1 a 2 días de permiso en total a los concursantes.

Todas las candidaturas recibidas y admitidas por el jurado tendrán un diploma de reconocimiento de su participación. Todos los diplomas y certificados antes mencionados constarán en el expediente personal de cada participante.

Quienes obtengan un primer premio no podrán obtener otro hasta el tercer año siguiente.

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

**Sexta**. Candidatos: Se podrá participar en los premios por dos vías: solicitud o propuesta de terceros. En todos los casos se dirigirán a la Comisión Técnica de Calidad (que también podrá actuar de oficio) quién aprobará la relación definitiva de finalistas.

- **Excelencia**:
  - Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio aquellos departamentos o unidades funcionales del Ayuntamiento y de los Entes Corporativos, incluidos en el Plan de Acción en Calidad, que promuevan y desarrollen en el presente año una amplia intervención en su Sistema de Gestión de la Calidad, tal y como el PAC-MIDO define en sus tres niveles de madurez, alcanzando un avance significativo desde el inicio al final del año en su nivel de madurez organizativa.
  - Propuesta: en el caso antes descrito, siempre que el departamento no lo solicitase, la iniciativa podrá surgir de cualquier nivel municipal y será tramitada siempre que no haya oposición de los interesados.
- **Buenas Prácticas:**
  - Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio aquellas unidades o grupos de trabajo que apliquen y desarrollen alguna de las herramientas contempladas en el PAC-MIDO, en cualquiera de los 5 ámbitos, dentro de los parámetros de intervención del propio Plan y de los objetivos de mejora del departamento.
  - Propuesta: podrán ser propuestos al premio aquellas unidades o grupos de trabajo citados anteriormente, siempre en caso de que ellos no lo solicitasen. La iniciativa podrá surgir de cualquier nivel municipal y será tramitada siempre que no haya oposición de los interesados.
- **Innovación:**
  - Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio aquellos empleados o empleadas municipales (de forma individual o en grupo de no más de 5) que, a iniciativa propia, elaboren un proyecto de calidad o mejora relacionada con alguno de los ámbitos del PAC-MIDO, valorándose muy especialmente su dimensión de idea innovadora o aportación creativa sobre algún aspecto de la mejora de la actividad del departamento o de la actividad municipal en general. (Será muy valorable el acompañamiento de un informe, de la dirección/gerencia correspondiente, sobre el despliegue realizado del proyecto o su viabilidad).
  - Propuesta: se producirá propuesta cuando en los casos anteriormente descritos, el empleado/a o grupo innovador no desee presentar su candidatura y no manifieste oposición a que lo haga cualquier otra instancia municipal.

**Séptima.** Solicitudes: Tanto las solicitudes como las propuestas habrán de presentar su candidatura, acompañadas de un resumen del proyecto de mejora y documentación sobre su desarrollo y resultados, antes del día 31 de diciembre. Se adjuntan en anexo modelos de solicitud o propuesta a los premios que serán dirigidas a la Presidenta de la Comisión Técnica de Calidad.

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

La memoria explicativa que deberán realizar los candidatos será en procesador de textos Word, con una extensión máxima de 15 páginas A4, a doble espacio (25 en el caso de premios a la excelencia o 45 páginas si se presenta en formato memoria del modelo de autoevaluación). Dicha Memoria se podrá acompañar con la documentación que se desee para acreditar la realidad de los hechos. La memoria se presentará una copia en formato papel por registro

general, junto a la solicitud, y se remitirá en documento informático al Servicio de Calidad y Modernización.

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

**Octava.** Adjudicación: en la concesión del premio se tendrán en consideración los siguientes aspectos:

- Excelencia: el premio a la excelencia se basa en el avance anual que un departamento haya hecho en el camino hacia su madurez organizativa, tal y como se encuentra dividida en tres niveles en el PAC. Se valorarán muy especialmente actuaciones que hayan incidido directamente o supuesto avances en alguno de los dos grandes objetivos del PAC:
    - En la mejora de la organización municipal en su conjunto (la transversalidad, la coordinación y comunicación inter e intradepartamental, la interrelación de los procesos,…).
    - En la mejora de los servicios a la ciudadanía y a la ciudad y el aumento de la participación ciudadana.

  En el caso de que se presente en formato memoria del modelo de autoevaluación (45 páginas) se valorará conforme a los criterios del modelo. En el caso de presentarse en un formato de candidatura general (25 páginas) se valorarán aspectos como:
    - El enfoque: La planificación inicial para 2010 del Plan de Calidad del departamento, su enfoque, los motivos, problemas o áreas de mejora que se contemplaron para la citada planificación, el método de análisis y la consideración de las necesidades de los grupos de interés en el análisis, la adecuación a la estructura y objetivos del PAC-MIDO (objetivos del departamento, corporativos y de otros departamentos), la previsión de resultados y los indicadores previstos para su medida, aspectos innovadores,…
    - El despliegue: cómo se ha planificado la implantación, cómo se ha llevado a cabo, el papel (evidencias: número de reuniones, actas, acuerdos,…) del comité de calidad, de los grupos de proyecto y/o mejora, de la dirección y la implicación de los empleados/as. Las acciones de formación y comunicación, el despliegue y revisión de los procesos, y de cuantas acciones se hayan desarrollado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
    - Resultados: los logros obtenidos, su grado de consecución y previsiones, su impacto en la mejora del departamento, del ayuntamiento y el impacto en los servicios directos a los usuarios/as o en la ciudad.
    - Evaluación: el Sistema de Evaluación de la Satisfacción planificado y desarrollado, cómo se ha ido midiendo y evaluando el desarrollo de las actuaciones, cómo las mediciones y análisis intermedios han ido generando nuevas actuaciones o corregido desviaciones, desarrollo del sistema de indicadores de gestión, de cuadro de mandos y otros instrumentos de medida y evaluación.
- Buenas prácticas: los premios a buenas prácticas se basan en el mejor desarrollo de alguna de las aplicaciones o herramientas contempladas en el PAC-MIDO u otras de similar objetivo y concepción. Se valorarán aspectos como:
    - La adecuada determinación del problema, incluida la concreción de sus causas, que origina la necesidad de aplicación de alguna herramienta o sistema de calidad, modernización o mejora en la prestación de los servicios.
    - La correcta definición de los objetivos perseguidos con la aplicación de la actividad de mejora.
    - La naturaleza de la solución escogida, junto con la justificación de su elección.

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

- Innovación: aunque la mayoría de las actuaciones en una organización se desarrollan colectivamente, puede haber intervenciones o desarrollos que se deban, fundamentalmente, a la aportación innovadora y creativa de una persona en concreto o grupo reducido (no más de 5). En este caso, se valorarán aspectos como:
  - Definición del problema o área de mejora a afrontar.
  - Análisis de datos, búsqueda de información, de documentación, benchmarking,….
  - Determinación y concreción de la hipótesis de trabajo o de la mejora a aplicar.
  - Generación de ideas y aportaciones a la solución, método utilizado para la creación de ideas.
  - Solución propuesta, resaltando los aspectos innovadores, su adecuación a los fines de mejora y su especificidad frente a otras aplicaciones contempladas en el PAC-MIDO.
  - Su coherencia y alineación con ámbitos y políticas de intervención novedosas o de especial interés corporativo: sostenibilidad, igualdad, gobernanza, participación, implicación y reconocimiento…
  - Planificación o programación, previsión de recursos, aplicabilidad, correlación con otras actuaciones, soporte en nuevas tecnologías,…
  - Despliegue o desarrollo realizado o previsto.
  - Resultados previstos, objetivos esperados, evaluación y medida de su impacto.

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

**Novena.** Composición del jurado: El Jurado, que será nombrado por el Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, estará constituido por un Presidente, un Secretario y tres vocales.
La presidencia y secretaría la ostentarán la Presidenta y el Secretario, respectivamente, de la Comisión Técnica de Calidad, con sus respectivos sustitutos si procede.

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

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

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

1. Relación entre la actuación de mejora desarrollada y la actividad del Departamento, Unidad Funcional, Grupo de mejora o empleado que la haya desarrollado. Nivel de correlación con los objetivos del PAC-MIDO.
2. El nivel de desarrollo e implantación y el grado de repercusión contrastado de la actuación en clientes internos y en la organización del Ayuntamiento en general.
3. Grado de repercusión contrastado de los resultados alcanzados en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

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

El jurado, junto a la declaración de premiados, propondrá a la Presidencia de la CTC, de forma motivada y si así lo estima procedente, la concesión de premios materiales o días de permiso retribuido.

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

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

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

Málaga, a 19 de mayo de 2010
La Tte. Alcalde Delegada de Personal, Organización y Calidad.

Fdo. Carolina España Reina

DOY FE,
EL SECRETARIO GENERAL.