

VI JOMCAL

Málaga, abril 2010



Gestión de la calidad



AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

Bernabé Palacín Sáenz

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Misión: La mejora permanente de la calidad de vida de TODOS nuestros ciudadanos, sirviéndoles y satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Visión: ser un Ayuntamiento excelente en la mejora continua del servicio a los ciudadanos, orientado hacia una atención cercana, útil y generadora de confianza, que haga de Logroño una ciudad moderna y un lugar mejor para vivir.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Valores:

- Orientación al ciudadano
- Eficiencia en la gestión
- Transparencia
- Cercanía
- Innovación y creatividad
- Profesionalidad
- Trabajo en equipo
- Objetividad, neutralidad e integridad.
- Actuación medioambiental responsable



POLÍTICA DE GESTIÓN

Trato amable y respetuoso a los ciudadanos. Garantizar su accesibilidad.

Los responsables de las unidades deben recoger las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por el personal al servicio del Ayuntamiento, para mejorar la calidad de los servicios.

Los responsables de las unidades, también lo son de controlar los resultados de su gestión, de conservar el entorno medioambiental y de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores.

Asegurar la respuesta motivada, ya sea favorable, desestimatoria, o meramente informativa a todos los escritos presentados al Ayuntamiento.

El personal constituye la esencia de la Organización, y su compromiso posibilita la utilización de sus habilidades en beneficio de la misma, asegurando su desarrollo personal.

La Dirección cuidará y mejorará el medio ambiente, considerando prioritarias y continuas todas las actividades que contribuyan a disminuir los posibles aspectos medioambientales negativos asociados a sus servicios.



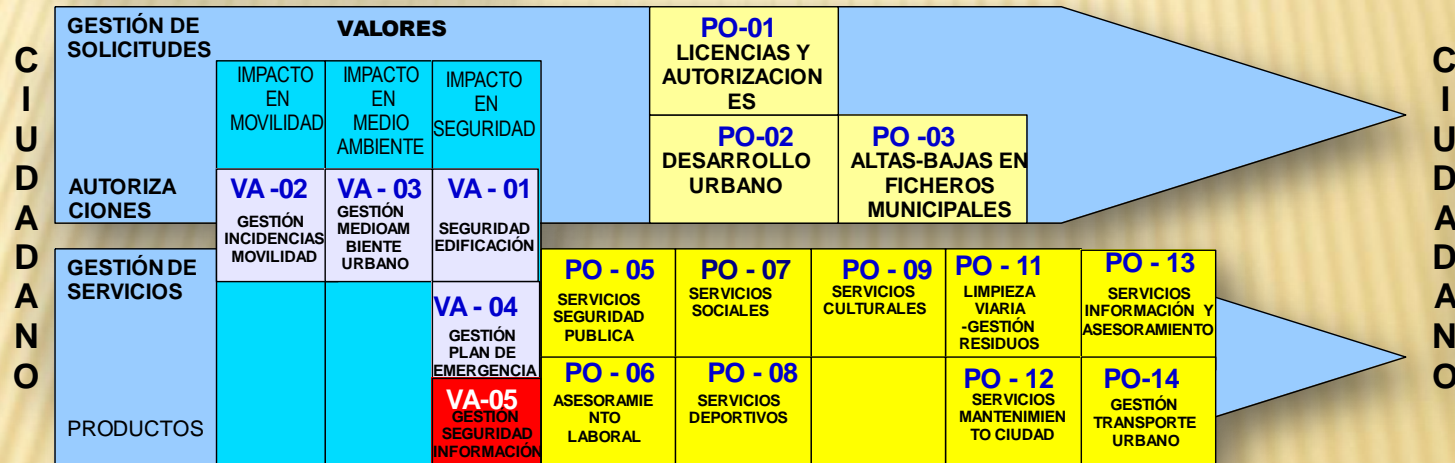
MAPA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS

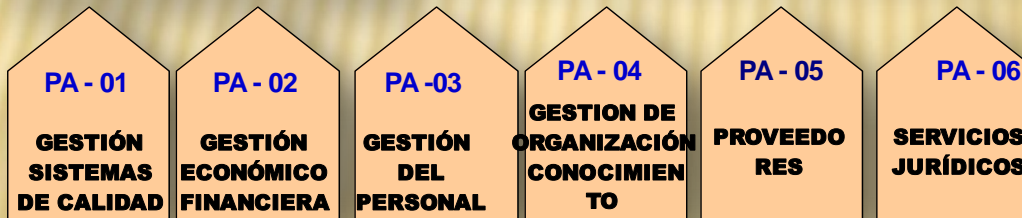


MAPA DE PROCESOS
REVISIÓN 5

PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS DE APOYO





PLAN DE CALIDAD MUNICIPAL 2007/2011

Consolidación del sistema de gestión ISO. Sistema integrado de gestión (Medio Ambiente y Prevención de Riesgos).

Implantación del modelo EFQM a toda la administración municipal.

Elaboración del Plan Estratégico de Ciudad.

Generalizar la realización de cartas de compromiso.

Implementación de la Ley de Administración electrónica y reducción de cargas administrativas.



ACCIONES CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

El impulso del Gobierno Local.

Dimensionar el proyecto que queremos acometer.

Reconozcamos las aportaciones del personal y, si procede compensemos su esfuerzo asociándolo a la consecución de metas y objetivos.

Antes de acometer un proyecto de gestión de la calidad, consideremos la receptividad de las Unidades y Servicios para someterse a esta nueva experiencia.

La gestión por procesos demanda la realización de acciones de coordinación en todos aquellos procedimientos compartidos.



ACCIONES CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

La formación del personal

La colaboración e implicación de las organizaciones sindicales

Con certificación, sellos u otros reconocimientos, o sin ellos, prosigamos el camino de la mejora continua, sobre la base de la permanente adaptación a los requisitos, es decir, a la satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos.