

Premios a la Calidad 2009

Guía de Servicios 2010

Pac-Mido 2010





Sumario

Consejo de Redacción

Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza Manuel Serrano Canón Ricardo Manuel Fernández de la Cruz

> Los escritos pueden enviarse a: Consejo de Redacción de la Revista de Calidad

> > Centro Municipal de Formación C/Mariscal nº7-1ºB Málaga 29008 Telf: 952 12 65 66 rfernandez@malaga.eu calidad@malaga.eu

El Consejo de Redacción no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos de sus colaboradores ni se identifica necesariamente con ellas.

Diseño, Maguetación y

Marta Suárez González

Realización:

Una vez más presentamos la revista de Calidad, de nuevo en formato electrónico, que el Ayuntamiento de Málaga pone a disposición de sus lectores, personal interno, amigos y colaboradores y la ciudadanía.

La primera parte de la revista se dedica a un balance de las actuaciones del Plan de Calidad realizadas en 2009, así como a los objetivos de Calidad para 2010, muy especialmente los del Servicio de Calidad y Modernización.

La VIII Edición del Día Municipal de Calidad es el tema central de este número. Se refleja la presentación de la Guía de Servicios Municipales para 2010, así como diversas Cartas de Servicio y Hojas informativas, se realiza un repaso exhaustivo de todos los Departamentos Municipales que recibieron certificación en Calidad e, igualmente, se informa sobre la entrega de premios a la Calidad correspondientes a 2009.

Sirva esta revista de reconocimiento a las diferentes candidaturas a los Premios, ganadoras o no, que como en años anteriores han concursado con ilusión y esmero. Los premios, que cada año aumentan en número de candidaturas y calidad de las mismas, son ya un referente anual en el reconocimiento de los esfuerzos realizados durante el ejercicio.

Mientras se elaboraba este número la ESPAM ha obtenido el sello de excelencia, otorgado por la AEVAL. Nuestra felicitación más sincera, pues no es fácil el despliegue de un proceso de autoevaluación a este nivel.

Por último queremos animar a todos los empleados a que, en este año que comienza, participen con sus colaboraciones y aportaciones en esta revista, pues, como ya hemos reiterado, es de todos y para todos.



Balance de actuaciones del Plan de Acción en Calidad

Ha sido 2009 un año de intenso trabajo en el despliegue del Plan de Acción en Calidad. Y lo ha sido por dos razones fundamentales:

- El PAC-MIDO programaba una intensa actividad para este año. Recordemos que es este un Plan que abarca intervenciones en muchos ámbitos de gestión.
- Esta amplia actividad, programada con antelación, ha habido que abordarla con la obligada optimización de recursos que la actual situación económica conlleva.

La reorganización de los formatos de consultoría y asesoramiento, la participación de los departamentos, en especial del personal implicado en los aplicativos, y el trabajo desplegado por el equipo de asesores del Servicio de Calidad han permitido que los objetivos programados para 2009 se hayan logrado en un nivel satisfactorio.

Los principios de la Calidad suponen información y transparencia en la gestión, desde la planificación inicial hasta la evaluación final. Este folleto informativo, anticipo de la memoria de gestión que se difundirá próximamente, es un ejemplo de ese compromiso con la mejora de los servicios que desde esta Delegación se viene impulsando en pro de la mejora de nuestra organización municipal y del beneficio a nuestros usuarios y usuarias.

Carolina España Reina Delegada de Personal, Organización y Calidad

Formación

La formación del personal municipal se ha desarrollado con el objetivo principal de ofrecer más y mejores servicios a la ciudadanía malagueña.

Actuaciones según objetivos programados:

1º Detectar necesidades formativas y dar respuesta mediante los Planes de Formación.

Nº de Actividades desarrolladas: 110 Nº de horas de formación: 3026 Nº de participantes: 1243

- **2º** Impulsar el uso de la plataforma on-line como herramienta de desarrollo de cursos de formación.
- Se han realizado 3 cursos, 1 jornada y 1 seminario.
- Se han elaborado *ad hoc* materiales propios en formato on-line (curso de registro y curso de archivos de oficina).
- **3º** Incorporar todos los procesos del Centro Municipal de Formación al alcance de la certificación ISO 9001:2008.

- Durante el año 2009 se incorpora el proceso de gestión de becarios de la UMA.
- **4º** Impulsar la evaluación como cultura de la formación y elemento esencial de mejora continua.
- La nota media del año 2009 de las acciones formativas ha sido un: 8,4
- Se ha iniciado la Evaluación del Impacto Formativo en,
 - al menos una acción de los diferentes programas formativos.
 - **5º** Fomentar estrategias de sostenibilidad a través de la eliminación progresiva del papel como soporte documental.
 - Se ha eliminado el papel en un 70% de los documentos entregados.
 - **6º** Fomentar la participación de todos los colectivos profesionales en las acciones

formativas.

- Se han organizado actividades dirigidas a todos los niveles y colectivos.





Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía SAIC

Las actividades del SAIC durante el pasado año se pueden concretar en:

Desde el SAIC:

- En colaboración con el Centro Municipal de Informática se ha venido desarrollando la nueva estructura de la Web SAIC.
- Participación, en el marco del PAC-MIDO, en las Mesas de Trabajo "Agiliza" y "Tramita".
- Se ha participado con cuatro departamentos municipales en el desarrollo de la e-Administración.
- Consolidación del Sistema de Gestión de Calidad en las OMAC: Se inició la aplicación de protocolos de "Gestión por Competencias", "Responsabilidad Social Corporativa" y "Gestión Medioambiental".
- Seguimiento y resolución de las Incidencias en el SAIC (527 incidencias).
- Gestión de las Quejas y Sugerencias: reducción en los plazos de respuesta.

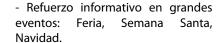
Desde las OMAC:

- Revisión y mantenimiento del Sistema de Gestión en Calidad (Certificación en ISO 9001):
 - > Revisión de 2 procesos.
- > Revisión de indicadores vinculados a los procesos.
- Atención ciudadana derivada de las campañas solicitadas (Catastro, IMV, Smassa)

- Consolidación de la prestación presencial de la atención a la ciudadanía con un volumen total de 301.573 atenciones.

Desde el 010:

- Incorporación de nuevas atenciones telefónicas: Teléfono de Información de Padrón.
- Refuerzo informativo en campañas de tres departamentos municipales.



- Volumen total de llamadas: 208.211

Desde "MÁLAGA 24 H":

- Adaptación a la e-administración del espacio y los servicios web.
- Desarrollo de los nuevos aplicativos web para el mantenimiento del SAIC: Trámites, Organigrama y Agenda.
- Definición y diseño de espacios de tramitación/información ciudadana.





Balance de actuaciones en el Plan de Acción en Calidad 2009

LA PLANIFICACIÓN EN CALIDAD

Dos objetivos de planificación se establecieron para este 2009:

- La elaboración del Plan de Acción Departamental en Calidad (PAD) en las unidades de gestión. En este primer año el 88% de los Departamentos ha elaborado y desplegado su PAD.
- El desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como instrumento de soporte y ayuda a la gestión competencial de cada Departamento, en pro de la mejora de los servicios y los resultados. Se estructura en torno a la intervención en procesos, y a través de la certificación en ISO 9001, donde se van desarrollando e integrando el resto de instrumentos y herramientas recogidas en el PAD.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Durante 2009 el Servicio de Calidad y Modernización ha desarrollado diversos protocolos y actuaciones para poner en marcha este SGC en cada uno de los Departamentos municipales, se ha iniciado su despliegue de forma generalizada con distinto nivel de desarrollo. Las líneas de actuación se han llevado a cabo a través de:

- Herramientas para el Sistema de Calidad: redefinición de la política y
 - objetivos, funcionamiento del comité, grupos de análisis de mejoras,...
- Intervención en procesos: revisión y descripción funcional de procesos, encaminada a la simplificación, mejora continua y su adaptación para la e-administración.
- INNOVACIÓN

 DESEMPEÑO

 COMPROMISO

legislación vigente en materia de Protección de Datos.

- Puesta en marcha de Planes de Comunicación y
Coordinación Internas, con la elaboración de auditorías de

departamentos.

- Puesta en marcha de Planes de Comunicación y Coordinación Internas, con la elaboración de auditorías de comunicación.

Responsabilidad Patrimonial dentro de la gestión de los

- Protocolo de actuaciones para gestionar la

- Adaptación de los datos de carácter personal a la

- Mejora continua: Grupos de mejora de los procesos, Herramientas de calidad para el análisis y mejora de los procesos, Carta de Servicios con compromisos que se adquieren con los ciudadanos, Autoevaluación para alcanzar la excelencia en la gestión, ...
- Mejora a las personas: desarrollo profesional de los empleados y empleadas a través de la Gestión de Competencias y del Conocimiento, Formación para el Desarrollo, Premios a la Calidad, ...

Evaluación de la satisfacción:

- Elaborado el marco para el establecimiento de un Sistema de Evaluación de la Satisfacción y su puesta en marcha.
 - Acciones en los departamentos: encuestas, omnibus, focus group.
 - Análisis para la mejora del sistema de Quejas y Sugerencias.

Mejora de la gestión de los departamentos con:

- Instrumentos para seguimiento de los valores críticos en la gestión como el Sistema de Indicadores de Gestión o el Cuadro de Mando.
- Metodologías de desarrollo de Proyectos y Programas.

Otros sistemas:

- Puesta en marcha de protocolos de Gestión Medioambiental con la elaboración de diagnósticos.
- Definición de Marco Estratégico de Responsabilidad Social (MERSO) y elaboración de diagnósticos en materia de RSC.
- Definición de un marco para el desarrollo de un código de Buenas Prácticas en los servicios.



Balance de actuaciones en el Plan de Acción en Calidad 2009

ACTUACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS

Calidad: están certificados en ISO 9001 cuarenta departamentos municipales, de los cuales cuatro se han certificado por primera vez: Jurado Tributario, Área de Medio Ambiente, Palacio de Ferias y Agencia Municipal de la Energía.

Intervención en Procesos: han empezado a intervenir tres departamentos: Área de Rehabilitación y Gestión de Parques Industriales y Empresariales, Secretaría General y Fundación Deportiva.

Autoevaluación: han abordado la acreditación a través de la AEVAL, la EMT y la ESPAM (GESTRISAM ya la dispone). Además se ha realizado una primera aproximación de la autoevaluación atodala organización municipal.

Cartas de Servicio: se mantienen quince cartas de servicio de las cuales tres se reeditan con nuevos compromisos (Área de Juventud, IMFE y PARCEMASA) y se incorpora una nueva de LIMASA. Respecto a las Hojas Informativas se saca una nueva de Reclamaciones Patrimoniales y se reedita la del IMV.

Medio Ambiente: están certificados en ISO 14001 cinco departamentos, de los cuales el Palacio de Ferias la ha desplegado este año. Además doce departamentos han empezado a aplicar el protocolo de gestión medioambiental.

Responsabilidad Social Corporativa: LIMASA mantiene la certificación según la SA 8000, además la EMT empezó a elaborar su memoria de sostenibilidad (GRI), y tres departamentos (Área de Personal-Servicio de Calidad, GESTRISAM y la Gerencia de Urbanismo) han realizado ya su diagnóstico sobre la RSC.

Protección de datos: veinticinco departamentos han adaptado su gestión a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

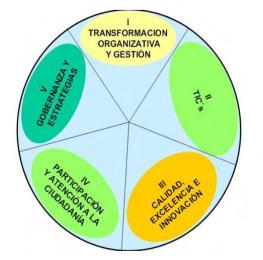
Gestión del conocimiento: cinco departamentos han empezado a intervenir (Área de Comercio-Servicio de Sanidad, Área de Personal-CMF, Más Cerca, ESPAM y GESTRISAM).

Gestión de competencias: cuatro departamentos han

iniciado esta actuación (Área de Comercio-Servicio de Sanidad, Área de Personal-OMAC, Fundación Picasso y EMT).

Comunicación y Coordinación Interna: cinco departamentos han empezado a intervenir (Bienestar Social, Accesibilidad, Centros de Servicios Sociales, Más Cerca y Turismo).

Responsabilidad Patrimonial: ocho departamentos han empezado a trabajar en mejorar la gestión desde el punto de vista de la responsabilidad patrimonial.



Sistema de Indicadores de Gestión: dieciséis departamentos tienen establecido un sistema de indicadores de gestión.

Cuadro de mandos: seis departamentos municipales han trabajado para establecer un cuadro de mandos.

Gestión de Proyectos y Programas: tres departamentos han empezado su aplicación (Bienestar Social, Accesibilidad y LIMASA).

Grupos de Mejora: se han realizado dos workshop (Cultura e IMFE). Además se han realizado grupos de mejora internos en la Policía Local, Más Cerca y Distritos.



SELLO PLATA AEVAL PARA LA ESCUELA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE MALAGA (ESPAM).

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), ha certificado que la Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga (ESPAM), ha llevado a cabo una autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM y ha obtenido una puntuación correspondiente al nivel 400-499 puntos, entrando así en

un selecto grupo integrado por menos de cien organizaciones en toda España. Dicha certificación conlleva el uso del sello AEVAL modalidad plata con una vigencia de tres años, pasados los cuales podrá ser renovado.

Este sello AEVAL y el correspondiente nivel solo lo tienen en España, junto a ESPAM, la Escuela Riojana de Administración Pública.

LaESPAM, dentro del Plande Acción en Calidad del Ayuntamiento de Málaga, alcanza así un nuevo hito en su apuesta por la calidad y la excelencia en la gestión que inició en 2002 con la certificación ISO 9001 de todos los procesos de su Sistema de Gestión, y que

ha tenido como etapas más destacadas la obtención del Sello de Excelencia Europea en el nivel 200-400 otorgado por el Club Excelencia en Gestión según el Modelo EFQM de Excelencia en 2004, renovado en 2006, la elaboración de nuestra Carta de Servicios en 2006 y la puesta en marcha del Plan Estratégico ESPAM en 2008.

En todo este proceso la ESPAM ha intentando por encima de cualquier otra consideración implicarse decididamente en la mejora continua con el objetivo de ser una organización de máxima utilidad para la seguridad pública a través de formación, la información y el estudio.

El nivel reconocido en esta certificación es el resultado del esfuerzo de mejora realizado a lo largo de varios años en todos los criterios que el modelo contempla, pero hay dos aspectos que quisiera ahora destacar.



todas las personas de la organización con el sistema de gestión implementado, hasta conseguir su total integración en el desempeño profesional. La gestión de la calidad no puede tener una vida propia y ajena al día a día de la organización, ni ser concebida como un trámite necesario para la acumulación de certificados. En este sentido el modelo EFQM, es una herramienta eficaz en la medida que, entre otras cosas, anima a la organización a alcanzar mayores

cotas de compromiso con las personas y con la sociedad.

José Fernando Cerezo García-Verdugo Director de la ESPAM





Misión en Calidad en 2010

El año 2010 será un año de consolidación de actuaciones. El PAC-MIDO se enfrenta a su tercer año de funcionamiento y ha de desplegar todos los protocolos, marcos de actuación, herramientas de mejora, etc. que se han preparado en los años anteriores.

Pero, sobre todo, será un año en el que debemos avanzar en logros de eficiencia e impacto:

- --> Eficiencia porque debemos avanzar en la autogestión de los aplicativos. La situación nos requiere que demos los pasos necesarios para que la mayoría de nuestras inervenciones se hagan con carácter interno, seamos autosuficientes. Se precisa para ello de un esfuerzo de especialización y compromiso que estoy segura lograremos.
- --> Impacto en dos niveles: en la mejora de la gestión interna y, por tanto, en la propia presentación de servicios a la ciudadanía.

Nuestra misión en Calidad es precisamente ésta, mejorar la presentación de servicios a la ciudad y a la ciudadanía de la forma más eficiente, transparente y participativa. Todo mi apoyo para que estos objetivos sean una realidad en nuestra organización municipal.

Carolina España Reina Delegada de Personal, Organización y Calidad.



Objetivos en Calidad en 2010

Para el año 2010 se han previsto una serie de objetivos que darán fuerza al objetivo de Calidad.

Los retos de actuación en 2010 será:

- Consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en todos los departamentos, como base de la gestión competencial propia, integrando y relacionando todas las actuaciones de mejora.
- Orientar las actividades a una verdadera mejora de la gestión e impacto en los resultados y los servicios.
- Implicar e involucrar a todo el personal en el desarrollo del SGC, fomentando un cambio organizativo permanente, a la vez que el desarrollo y el reconocimiento profesional.
- •Fomentar una visión corporativa integral, de transversalidad de las actuaciones, donde la relación y la colaboración

entre los diferentes departamentos municipales sea objetivo de todos, dando prioridad a los planes de coordinación y comunicación internas.

- Apoyar el despliegue de la nueva Directiva de servicios y de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos, en pro de que sean instrumentos de mejora de la atención integral a la ciudadanía.
- Aumentar de forma positiva la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de la atención y servicios que se les presta, poniendo en valor la gestión participativa, responsable y transparente.
- Hacer de la innovación, la creatividad, la implicación, el trabajo en equipo,... instrumentos de la modernización organizativa, de la optimización de los recursos, de superación de las dificultades y retos de nuestras organizaciones locales.





Objetivos de la Atención a la Ciudadanía en 2010

Desde una visión de integración y trasversalidad, los objetivos son:

SAIC

- ProgramaAtiende: Impulso del modelo atencional derivado de las acciones enmarcadas en el PAC-MIDO.
- Desarrollo del Proyecto de Cita Previa.
- Reducir las incidencias en el mantenimiento del SAIC.
- · Abordar la interoperatibilidad administrativa.

OMAC

- Consolidar herramientas de mejora: trabajo en equipo, gestión por competencias.
- Mejorar el análisis de datos e indicadores: Carta de Servicios, Indicadores...

Desarrollar la Formación del personal ante las nuevas normativas.

TELÉFONO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN 010

- Reducir los tiempos de respuesta y espera.
- Incrementar la atención directa en más departamentos.
- Incorporar nuevas prestaciones a los protocolos de atención.

MÁLAGA 24H

- Poner en marcha las nuevas aplicaciones del SAIC/web.
- Diseñar e iniciar el despliegue de: Carpeta Ciudadana; Hechos Vitales y Perfiles.
- Adoptar los servicios web (desde MÁLAGA 24H) a la Ley de e-Administración y Directiva Europea: ventanilla única.
- Promocionar el uso de MÁLAGA 24H tras la nueva configuración del espacio web.

Objetivos de Formación en 2010

- La formación de los profesionales del Ayuntamiento es una actividad que se desarrolla en el tiempo, por lo que los objetivos que a continuación se plantean son complementarios de los previstos para años anteriores, siempre con el objetivo principal de ofrecer más y mejores servicios a la ciudadanía.
- Elaborar un nuevo Plan General de Formación como marco de referencia de la actividad formativa municipal.
- Fomentar el uso de estrategias y herraminetas de calidad a partir del desarrollo de los Programas del PAC-MIDO.
- Revisar la Carta de Servicios del CMF.
- Desarrollar la evaluación como estrategia de formación y mejora continua, implantando la evaluación del impacto en al menos un 50% de las acciones formativas realizadas.
- Propiciar encuentros formativos entre profesionales de diversas Administraciones y Entidades. Así está prevista la organización de:
- VI Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local (JOMCAL) en colaboración con la FEMP
 - Jornadas de Actualización normativa.
- Jornadas a colectivos específicos (Accesibilidad, Juventud,...)
- Potenciar el desarrollo de la plataforma on-line a través:
 - Jornadas de Actualización Normativa.
- Incorporación y mantenimiento de cursos en este formato.
- Elaboración de materiales propios para este entorno.

Eduardo Padial (Sección del SAIC)

Ricardo Manuel Fernández (Sección de Formación)



Guía de Servicios 2010

Con esta octava edición de la "Guía de Servicios" queremos consolidar y reforzar, desde el Ayuntamiento de Málaga, la apuesta ya iniciada en la mejora de la comunicación, información y atención a la ciudadanía, y que en estos últimos años se ha visto impulsada por

el avance de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación puestas al servicio ciudadano.

El nuevo espacio de relación que favorece la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha supuesto un gran esfuerzo en la modernización de estos servicios, en la que los Planes de Calidad han jugado una importante baza en su consecución, situando a Málaga como una de las Corporaciones punteras en proyectos de mejora organizativa.



Esta Guía de Servicios constituye una primera avanzadilla de las mejoras y cambios que, tanto la ciudadanía como el personal municipal, irán adviertiendo a lo largo de este año 2010 con el nuevo entorno tecnológico.

Todo ello, con el espíritu de servicio y compromiso de mejora que esta Corporación Municipal mantiene con sus empleados, con otras Instituciones y, como no, con nuestros usuarios y conciudadanos, todos ellos beneficiarios de esta Guía.

Francisco de la Torre Prados. Alcalde-Presidente.

Acceso interactivo a la Guía de Servicios



¿ Qué es la Guía de Servicios?

Desde su primera edición en papel en el año 2003, hasta su edición en formato digital el pasado año, la Guía de Servicios se ha constituido en una herramienta de comunicación e información fundamental dentro del esquema del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC).



El esfuerzo de reunir en un único espacio toda la información de interés que

puede generar una entidad como el Ayuntamiento de Málaga, tiene cumplida razón cuando su sentido último es ponerse al servicio de la ciudadanía.

Pero más allá de ser un directorio telefónico o un índice de trámites, la Guía de Servicios se convierte en un espacio colaborativo, en cuanto que se actualiza con las aportaciones del personal municipal y, lo que es de gran importancia, las aportaciones que realizan los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales que la Corporación pone a su disposición, tal y como es el caso del Sistema de Quejas y Sugerencias.

Esta octava edición, correspondiente a la actualización del presente año, vuelve a publicarse de manera exclusivamente digital, en la apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías. Es por ello que se podrá acceder a ella a través del enlace web:

http://guiadeservicios.malaga.eu

Esta Guía se enmarca dentro del modelo atencional que el Ayuntamiento viene desarrollando a través de:

- las 10 Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía (OMAC);
- el "010" como Teléfono Municipal de Infomración;
- el espacio web "MÁLAGA 24H" y
- · la propia Guía de Servicios.

Para seguir avanzando en esta línea, queremos y esperamos la inestimable colaboración de todos los que hagan uso de esta Guía. Como Delegada responsable, agradezco de antemano su colaboración.

Carolina España Reina Delegada de Personal, Organización y Calidad.



Entrega de los Premios y Certificaciones a la Calidad 2010

El pasado martes 9 de Febrero tuvo lugar como cada año, el Día Municipal de la Calidad, siendo este año la VIII edición consecutiva.

El acto se celebró en el Salón de los Espejos del Ayuntamiento de Málaga, fue presidido por D. Francisco de la Torre Prados , Alcalde-Presidente, Doña Carolina España Reina, como Delegada de Personal, Organización y Calidad, D. Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza, Director del Área del mismo nombre y D. Manuel Serrano Canón, Jefe de Servicio de Calidad y Modernización.

Además, a él asistieron concejales concejalas Ayuntamiento, así como personal directivo y gerentes, responsables de calidad, representantes de cada uno de los diferentes departamentos municipales, colaboradores y empresas certificadoras. Por supuesto hay que destacar la presencia en el acto de todos aquellos candidatos a los VIII Premios a la Calidad correspondientes a 2009.

Esta celebración se crea dentro de las actuaciones del Plan de Acción en Calidad (PAC-MIDO) con el fin de, por un lado, reconocer los esfuerzos que se han realizado durante el año anterior para desarrollar correcta y satisfactoriamente los proyectos y, por otro lado, presentar las líneas y objetivos para el siguiente ejercicio, un acto de estímulo para el inicio del despliegue de los Planes de Acción Departamentales para 2010.

El Alcalde y la Delegada, expresaron su satisfacción por la celebración, otro año más, de estos premios, resaltando lo que ello significa de afianzamiento del proyecto de Calidad en el Ayuntamiento, marcando las líneas estratégicas a seguir este año, habida cuenta de la realidad organizativa con que se van a encontrar nuestras administraciones locales.

Al inicio del acto se hizo entrega de unas carpetas con documentación sobre la Guía de Servicios Municipales, actualizada para 2010, dos trípticos informativos sobre el balance de actuaciones de 2009 y la planificación de Calidad de todos los Departamentos para 2010, así como las nuevas Cartas de Servicio del Área de Juventud, PARCEMASA, LIMASA e IMFE.

La Delegada, Carolina España, expresó la satisfacción que para el Ayuntamiento supone este acto de entrega de premios y certificaciones, resaltando los hitos más destacables del desarrollo del PAC-MIDO durante 2009, las expectativas

> para 2010 y la necesidad de compromiso e implicación de todos los actores que intervienen en la gestión municipal.

Una vez entregados todas las certificaciones y premios, el Alcalde de la capital tomó la palabra para felicitar de nuevo a los premiados, así como a todas las candidaturas participantes. Expresó su agradecimiento a quienes vienen colaborando con el Plan de Calidad y recogieron el reconocimiento a su esfuerzo de certificación

u otras actuaciones. Mostró su estímulo y ánimo a todos los que allí se encontraban, que representan a todo el personal Municipal, a quienes pidió que transmitieran su compromiso personal, y de toda la corporación que él mismo preside, con la mejora de la organización municipal y la excelencia en todas las actuaciones.

Por último, D. Francisco de la Torre, cerró el acto dando las gracias a todos los que aceptaron la invitación de estar allí aquel día para celebrar, juntos, todos los esfuerzos realizados durante el año 2009, y renovar esfuerzos para el despliegue de actuaciones durante 2010.



Certificacios y Renovaciones

Área de Gobierno de Presidencia

Área de alcaldía

Director D. Manuel Jiménez Rodríguez, y la responsable de Calidad D^a. Ángela Solano Motta





Directora D^a. Gemma del Corral y los responsables de Calidad D^a M^a Teresa Martín de Córdoba y D^a. Victoria Robles Mata.



Área de Bienestar Social y los Centros de Servicios Sociales Comunitarios

Directora General Da. Carmen Casero, Director Ténico D. Francisco Pomares, responsables de Calidad D. Jose Vegas, Da. Ma Teresa Ruiz Moreno y Da. Isabel García Mesa; representando los 10 Centros de Servicios Sociales, la responsable de Calidad del Centro de Servicios Sociales



de Campanillas, Da. Rosario Pavón Miranda.



Empresa Más Cerca

Gerente D. Carlos Conde Odonnell y responsable de Calidad D. Israel Repiso Téllez.



Titular de la Asesoría Jurídica D. Juan Jesús Suardíaz, y la responsable de Calidad Dª. Milagros Messa Poullet.



Área de Accesibilidad Universal

Directora Dª. Mª José Llamas Centeno, y la responsable de Calidad Dª. Mª Dolores Aurioles.





Juntas Municipales de distrito

Director Técnico para la Coordinación de los Distrios Municipales, D. José del Río Escobar, acompañado de los directores y directoras de las 10 juntas de distrito municipales.



Área de Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al desarrollo

Directora Dª. Ruth Sarabia García, y la responsable de Calidad Dª. Mª Ángeles Macías Aguado.



Área de Gobierno de Economía y Empleo

Delegación de Económica y Hacienda

Tesorero D. Rafael Talavera, el Interventor D. José Antonio González y Director General de Economía y Hacienda D. Rafael Sequeira.



Jurado Tributario

Presidente D. Antonio Morente Cebrián, y responsable de Calidad D. Francisco Martínez Domingo.





Organimo Autónomo de Gestión Tributaria

Gerente D. Juan Manuel Ruiz Galdón, y responsables de Calidad D. Rafael Oliva López y D. Alfonso Urdiain Hermoso de Mendoza.



Área de Comercio, Vía Pública y Mercados

Director D. Jorge López Martínez, y representando al Área D^a. Laura Fernández Olivares.

Área de Personal, Organización y Calidad

Director D. Carlos Gómez-Cambronero, acompañado del Jefe de Servicio de Calidad. D. Manuel Serrano.



Área de Gobierno de Seguridad

Policía Local:

Superintendente D. Pascual Sánchez-Bayton Gutiérrez y responsable de Calidad D. José Urbano Hernández.



D. José Pedro Rodríguez Morales.





PARCEMASA

Jefe de Personal y Calidad D. Jorge Serra, y el Jefe de Mantenimiento, D. Francisco Gálvez Jiménez.

ESPAM:

Director D. José Fernando Cerezo, y responsable de Calidad D. José Antonio Martín Santos.

Sociedad Municipal de Aparcamientos y Servicios

Gerente D. Jose Carlos Romero Mártinez, responsables de Calidad D. Emilio Zamarriego García y D. Leonardo Díaz y responsable de Medio Ambiente D. Jose María Cano.



IMFE

Director D. Enrique Nadales, y los responsable de Calidad, D. Joaquín Artacho Campaña y Dª. Mª Isabel Santoyo.





Área de Gobierno de Movilidad y Ordenación

Área de Tráfico

Director D. José Gordo Toré y los responsables de Calidad D. Carlos Pérez Montañez y D^a. M^a Dolores Rico.



Málaga Deportes y Eventos

Responsable de Calidad Da. Susana Vázquez Calleja.



Instituto Municipal del Taxi

Responsable de Calidad D. Francisco José Garces Alonso.

Área de Gobierno de Sostenibilidad y Servicios

Área de Servicios Operativos y Régimen Interior y Área de Playas



Gerente D. Javier Gutiérrez Sordo, Jefa de Departamento de Organización, Calidad y Desarrollo Sostenible Da. Pilar Alonso Álvarez, y Jefa de Servicio de Calidad Da. Ma Isabel Roldán Cruz.



Área de Servicios Operativos

Director D. Manuel Salazar Fernández, y responsable de Calidad D. Antonio Rubio Cantero.



Director D. Miguel Méndez y responsable de Calidad Da. Margarita Romero Díaz.





Director D. Luis Verde Godoy y responsable de Calidad D. Pedro Jiménez.



Director D. Jaime Briales, y la responsable de Calidad D^a. Juana Laguna Mariscal.





Director D. Arturo Bernal y responsable de Calidad D^a. Carmen Rubio.





LIMPOSAM

Gerente D. Miguel Otamendi y el responsable de Calidad D. Alberto Luque.

Patronato Botánico y Parques y Jardines

Patronato Botánico:

Director - Gerente D. Alfredo Asensi Marfil y responsable de Calidad D. Pedro Ranea.

Servicio de Parques y Jardines:

Director D. Ángel Salazar Reina, y responsable de Calidad D^a. M^a Pilar Álvarez Muñoz.



Área de Gobierno de Vivienda

Instituto Municipal de la Vivienda

Gerente D. José María López Cerezo, Jefe de Servicio de la Oficina de Rehabilitación, D. Francisco Bravo Lavado, Jefe del Servicio de Personal, Régimen Interior y Calidad D. Juan Carlos González García, Jefe de la Oficina de Información, D. José Luis González Ruiz y responsable de



Calidad, D. Manuel Zumaquero Torres.



El Área de Medio Ambiente

Directora Dª. Tatiana Cardador Jiménez, responsable de Calidad Dª. Mª Dolores de Luna y Jefa de Negociado del Laboratorio Municipal de Servicios Medioambientales, Dª Ana María Urbano

Área de Gobierno de Cultura



Área de Cultura, Educación y Fiestas

Director D. José Óscar Carrascosa Tinoco y responsables de Calidad D. Armando Ortiz Bravo.

LIMASA

Gerente D. Rafael Arjona Jiménez y responsable de Calidad D. Miguel Ángel Pérez Alonso.





Premios

En esta VIII Edición de los Premios a la Calidad del Ayuntamiento de Málaga se han recibido 15 candidaturas. El Jurado, de nuevo, ha contado con la participación de expertos en Calidad: de la UMA y de los Ayuntamientos de Irún y Logroño.

Según consta en el acta del Jurado, reunido el pasado viernes día 5 de Febrero, los Premios a la Calidad 2009 son:

PREMIOS A LA EXCELENCIA, POR DEPARTAMENTO

1º Premio para:

El Proyecto de Mejora de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Gerencia Municipal de Urbanismo, presentado por:

D^a. María Pilar Alonso D^a. María Isabel Roldán.



2º Premio para:

El proyecto presentado por el Servicio de Licencias de Apertura, a través de:

D^a. Ana García D. José López. D. Ignacio Sedano.



3º Premio para:

La puesta en marcha de un "Censo y Desarrollo de Herramientas de Análisis de los Parques Industriales y Empresariales" en el Área de Polígonos Industriales. Presentado por:

D. Victor González, Dª. Mª Dolores Jáuregui Dª. Eva Fernández D. Javier Martín



PREMIOS POR GRUPO DE MEJORA Y BUENAS PRÁCTICAS.

1º Premio para:

La buena práctica sobre "la Implantación de un Cuadro de Mando y Gestión por Objetivos" en GESTRISAM, presentada por el grupo de trabajo compuesto por:

D. Rafael Oliva D^a. Alicia García D. Alfonso Urdiaín.



2º Premio para:

El Grupo de Mejora del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros de Servicios Sociales, integrado por:

D^a. Teresa Ruíz D^a. Isabel García D. José María Plata D. José Antonio García

Da. Gregoria González.



3º Premio para:

La buena práctica sobre "Mejora del Proceso de Gestión de Incidencias y Central de Servicios a usuarios" del grupo de trabajo del CEMI integrado por:

D. José Miguel del Pozo D^a. Rocío Escaño D^a. Gema Martín D^a. Margarita Moreno D. Antonio Soria.





PREMIOS POR EMPLEADO Y A LA INNOVACIÓN

1º Premio para:

El Proyecto de Innovación para la creación de una Herramienta de Gestión del Conocimiento en el CEMI, presentado por:

D. José Miguel del Pozo D. Manuel del Castillo Da. Rocío Escaño Da. Carmen Ruíz Da. María José Gordo.



2º Premio para:

Da. María Ángeles de la Cruz, del Área de Turismo por la creación del Libro Infantil "Adivina Málaga", para el fomento del conocimiento del turismo cultural en la infancia.



3º Premio para:

D. José Rosales por la creación de un Escritorio Corporativo para la Mejora de la Gestión del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC).



