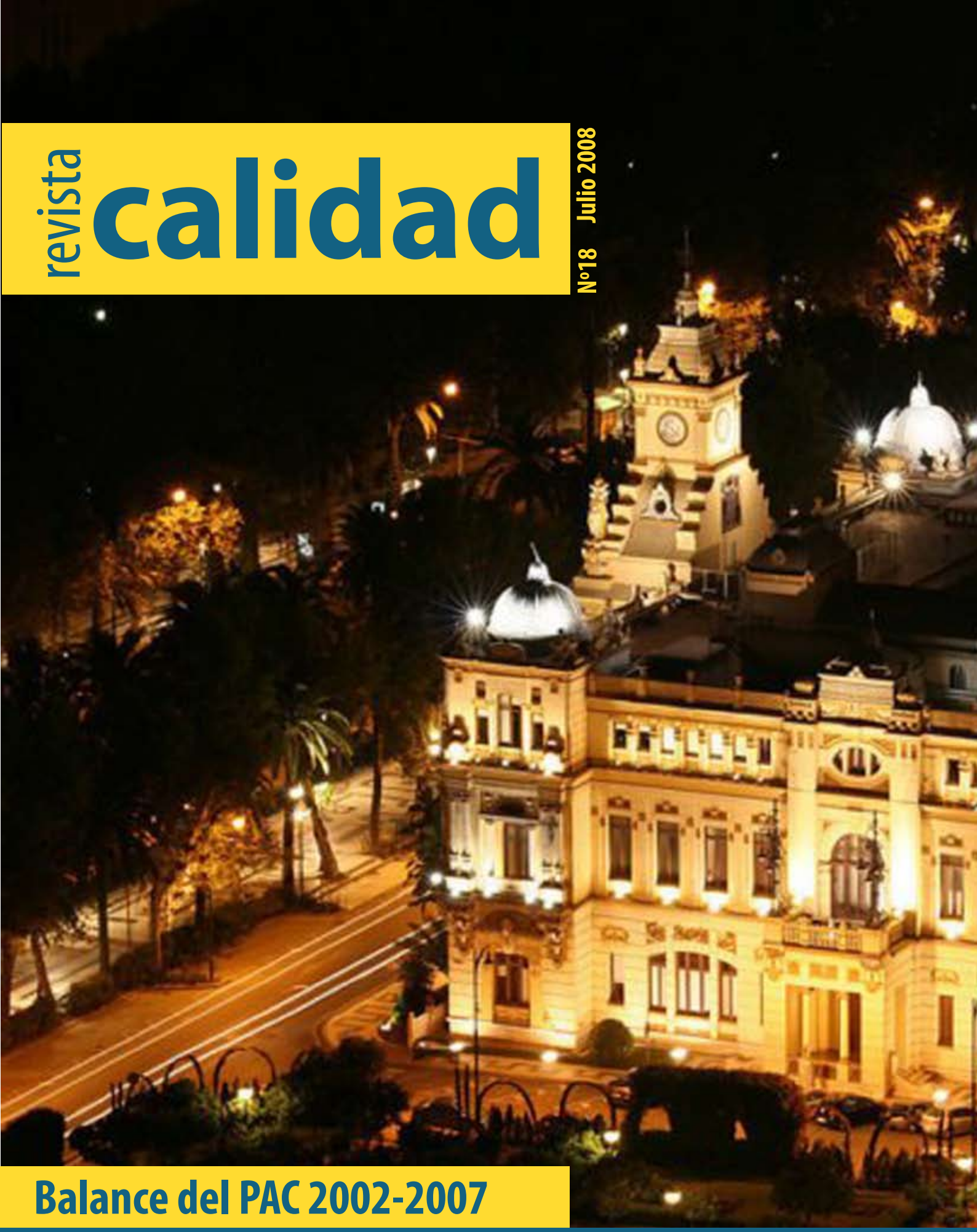
revista calidad

Nº18 Julio 2008



Balance del PAC 2002-2007

V Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local

Ayuntamiento de Málaga

3 OPINIÓN DEL ALCALDE

4 MEMORIA EVALUACIÓN DEL PAC 2002-2007

12 OPINIÓN DE LA DELEGADA

13 V JOMCAL

14 PREMIOS A LA CALIDAD

15 FORMACIÓN

Consejo de redacción:

Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Juan González Augusto
Manuel Serrano Canón
Ricardo M. Fernández de la Cruz
Eduardo Padial Morillas
Susana Escobar Salazar

Diseño, Maquetación y Realización:

MªÁngeles Olivera Anguís
Raquel Bóveda Tejada

Fotomecánica e Impresión:

Gráficas Europa

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.

UN NUEVO PROYECTO EN EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

En el año 2000, en la celebración de las primeras Jornadas de Modernización y Calidad, nos comprometimos a abordar un proyecto de Calidad en el Ayuntamiento.

Durante el año 2001 se elaboró el Proyecto de Intervención, donde se marcaron las líneas estratégicas, y se realizó el diagnóstico en calidad, paso previo y preceptivo para la planificación.

Fue a principios de 2002 cuando se aprobó el Plan de Acción en Calidad para 2002-2007, cuya memoria-balance de resultados se presenta, una vez ha finalizado.

Desde los inicios, algunos creíamos firmemente en la bondad del proyecto, los más mostraban sus expectativas contenidas y otros mostraban, más o menos explícitamente, sus dudas cuando no sus resistencias.

Pues bien, creo que se puede afirmar abiertamente que el Plan ha sido un éxito, que ha cubierto con creces aunque, como no, también con algunas lagunas o demoras, las expectativas y objetivos que nos marcamos; siendo conscientes de la dificultad de implantación de un proyecto de este tipo y de su necesario ritmo sostenido.

Nunca se pretendió el éxito o la publicidad fácil, desde el inicio la meta ha sido abrir un proceso de cambio y mejora de nuestra organización, de nuevas formas y metodologías de gestión que favorecieran la prestación de servicios a los usuarios y usuarias, verdadero fin último de toda administración local y, por supuesto, de nuestro Plan.

Los logros y avances en Calidad y en la modernización de los servicios integrales a la ciudadanía, que más adelante se detallan, confirman que el camino iniciado es el correcto, que así lo valoran los ciudadanos y ciudadanas y se reconoce externamente; nuestro ayuntamiento es hoy referencia de buenas prácticas en nuestro ámbito.

Este reconocimiento no es motivo de autocomplacencia si no, más bien, de estímulo para seguir avanzando en este largo, difícil y a la vez apasionante camino hacia la excelencia de nuestra Institución. Mi agradecimiento a cuantos han colaborado en este proyecto y mi compromiso personal, y el del equipo de gobierno que presido, con los retos y objetivos que el nuevo Plan nos compromete.

FRANCISCO DE LA TORRE PRADOS
ALCALDE-PRESIDENTE

MEMORIA EVALUACIÓN DEL PAC 2002-2007

Tras seis años de intenso trabajo, se ha ido desarrollando el Plan de Acción en Calidad, desde el 2002 al 2007. Bien está hacer un balance de las actuaciones presentando un informe-resumen sobre las mismas, utilizando para ello nuestra revista de Calidad. Mucho tiempo y esfuerzo ha pasado desde el nº 0 de la revista, donde publicamos el Proyecto de Intervención, y el nº 2, donde se difundía el Plan de Acción, hasta este nº 18, donde damos a conocer el Balance de Actuaciones.

El balance se hará en base a:

- La evaluación de los responsables del PAC sobre el grado de implantación alcanzado en cada una de las actuaciones programadas, con carácter subjetivo dado que el PAC en su diseño no contemplaba objetivos operativos con indicadores de evaluación.
- El nivel de percepción de los usuarios/as.
- La cuantificación real de aplicaciones.
- La evaluación cualitativa sobre el nivel de desarrollo del PAC, efectuada por directivos y responsables de Calidad de los distintos departamentos.

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Málaga ha trabajado de manera sistemática para introducir la motivación por la mejora continua y la orientación de los servicios a la ciudadanía dentro de su cultura organizativa.
Para ello, en el año 2001 se llevó a cabo el diagnóstico en calidad, que dio paso al primer Plan de Acción en Calidad, PAC 2002-2007. Durante este periodo se ha venido desarrollando el citado Plan y se han diseñado y llevado a cabo cada año un Plan de Calidad en cada Departamento, a partir de los cuales se han implantado diversas herramientas para la gestión de la calidad, todo ello en pro de los dos grandes objetivos generales del PAC:

- Iniciar en cada Departamento la cultura organizativa de la Calidad y la orientación a cliente-usuario, la implantación de metodologías de mejora continua.
- Modernizar la prestación de servicios, implantando un nuevo sistema para la atención integral a la ciudadanía, para mejorar la propia atención a usuarios y usuarias.

EVALUACIÓN DE RESPONSABLES DEL PAC

A continuación se expresan en un cuadro sinóptico los 7 objetivos del PAC con:

- Un comentario sobre las líneas de actuación, resaltando las de mayor impacto.
- Una valoración, en niveles estimativos, sobre el grado de alcance de cada objetivo. Es de resaltar que la estimación no hace referencia al nivel de madurez de la organización, sino al nivel de logro que esos objetivos en un Plan de 6 años se plantearon lograr.

Cuadro sinóptico de objetivos del PAC 02-07

OBJETIVOS	ACTUACIONES REALIZADAS	NIVEL EJECUCIÓN
Enfocar nuestra administración a la prestación de servicios a la ciudadanía.	•Las 14 cartas de servicios. •Sistema de evaluación de la satisfacción (encuestas, cliente oculto, focus group,…) •Sistema de Quejas y Sugerencias.	Alto para el periodo de 6 años. Aún por avanzar en compromisos y participación.
Crear una cultura interna y una imagen externa de administración moderna y receptiva, eficaz y eficiente,…	•Sistema GECOR. •Primeros procedimientos en Firma Electrónica. •Tarjeta juvenil de pago. •Portal Interno. •Imagen Corporativa.	Muy buen impacto de GECOR. Por avanzar en e-administración y rentabilizar imagen
Implantar estrategias y metodologías de cambio basadas en principios de mejora continua y Calidad Total.	•Certificaciones en ISO 9001:2000. •Aplicaciones EFQM. •Grupos de Mejora (GM). •Manual de Calidad de los servicios. •Evaluación de nivel de madurez: ADAP, ASPA,…	Muy alto nivel de aplicaciones ISO e inicio previsto de la autoevaluación. Por consolidar GM.
Impulsar un fuerte liderazgo político y gestor, y la implicación de todos los estamentos municipales.	•Celebración anual del Día Municipal de la Calidad. •Premios anuales a la Calidad. •Formación en Calidad y actos de sensibilización. •Revista de Calidad y otras comunicaciones internas.	Alto nivel de resultados en las estrategias de implantación. Buen nivel de implicación.
Intervenir de forma sistemática y progresiva contando con la experiencia de otros ayuntamientos	•JOMCAL cada 2 años. •Participación en la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP, el Comité de A.P. de la AEC y Red interadministrativa de Calidad del MAP. •Participación de responsables de Calidad de otras CCLL en cursos. •Visitas de buenas prácticas e intercambio de indicadores.	Muy alto nivel de relación con otras AALL y presencia en foros. De hacer benchmarking se ha pasado a ser modelo de BBPP. Consolidación de las JOMCAL.
La racionalización de procesos y procedimientos eje de la mejora de los servicios. (Gestionar con métodos, datos, objetivos, programas,…)	•La racionalización y simplificación con las aplicaciones ISO y Firma Electrónica. •Workshops y grupos de mejora de análisis de valor. •Sistema de indicadores de gestión y cuadro de mandos. •Plan de Coordinación y Comunicación Internas (PCCI).	Buen nivel en la racionalización, por avanzar en simplificación y gestión de indicadores. Iniciado el PCCI, por desplegar.
La creación de un Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía.	•La creación del SAIC, sus 10 OMACs, el 010 y MALAGA 24H. •La Guía anual de servicios y el directorio (2008), las 33 Hojas Informativas.	Alto nivel de despliegue del SAIC y de aceptación de la Guía.

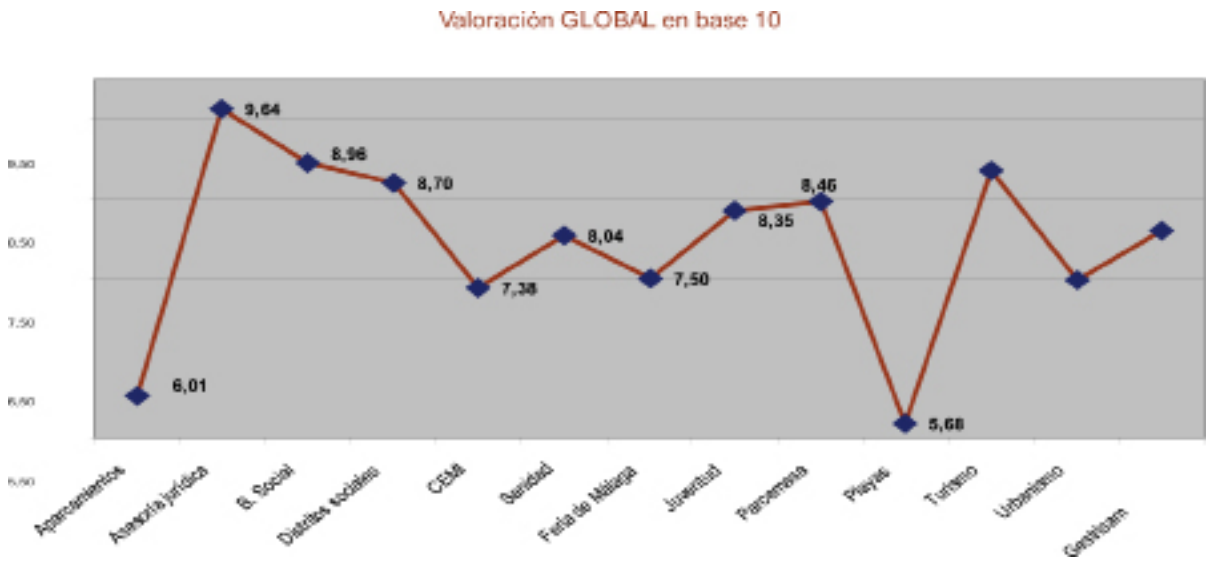
EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

El desarrollo del PAC también ha supuesto el inicio de la evaluación de la satisfacción de los usuarios y usuarias con los servicios municipales, conocer cual es la opinión de la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios prestados. Por ello, de manera sistemática se han llevado a cabo diversas acciones que han permitido conocer la tendencia de la opinión pública respecto a la manera en que se ofrecen los servicios y cómo las acciones derivadas de los distintos planes de calidad han impactado en los índices de satisfacción.

A continuación se recogen, por años, todas las acciones realizadas en evaluación. Sirvan de ejemplo los siguientes cuadros:

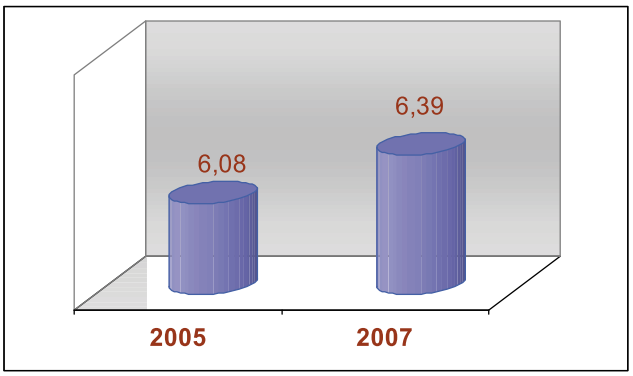
Sobre evaluación de la satisfacción (metodología EVASATU):

En el siguiente gráfico se puede observar cual ha sido el nivel de satisfacción por cada uno de los diferentes departamentos, dentro de la escala de 1 a 10; todos los departamentos han superado la línea de la suficiencia, es decir el 5, y la mayoría se encuentra por encima del 7.



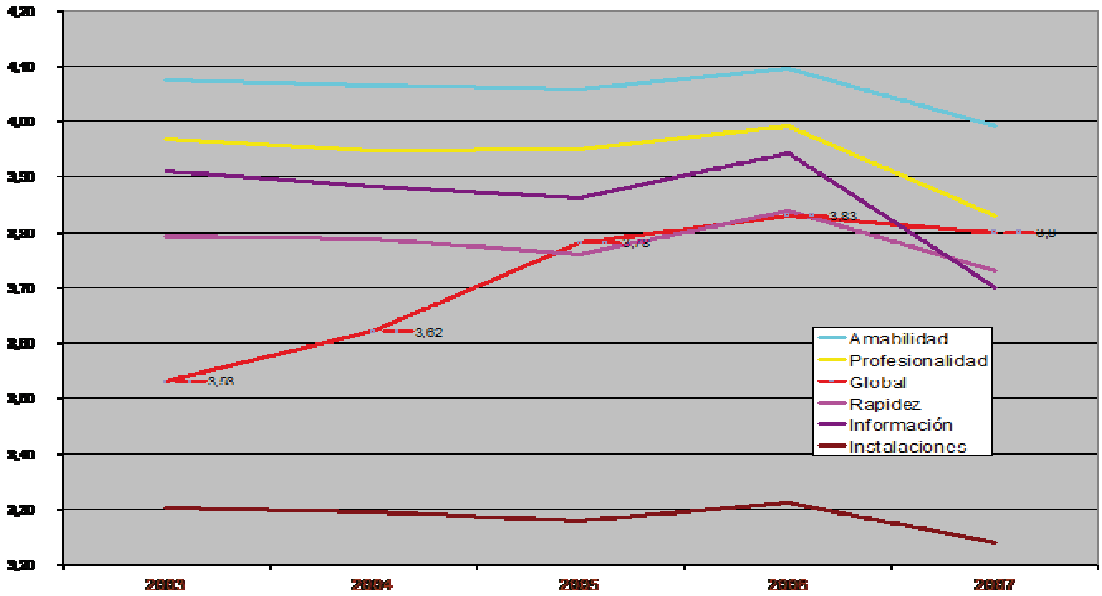
Encuesta ómnibus

Los resultados de esta encuesta muestran la tendencia de aumento de la satisfacción con los servicios prestados. Evolución de 2005 a 2007 a la pregunta "En general, *¿esta usted satisfecho con el servicio que le presta el Ayuntamiento?*



Cuestionario postservicio

La satisfacción de los usuarios ha ido aumentando durante los últimos cuatro años, manteniéndose por encima de la media sin bajar del 3,5, que dentro de una escala de 1– 5 puede considerase muy alta. Las dimensiones mejor valoradas son la amabilidad y la profesionalidad, según se puede observar en el gráfico siguiente.



LA CUANTIFICACIÓN DE APLICACIONES

A continuación, presentamos las actuaciones planificadas y la cuantificación de su ejecución.

ACTUACIONES	EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Orientadas al ciudadano/a		
Guía de servicios	6 Ediciones de la Guía de Servicios municipal más un directorio de servicios en 2008	Cada año desde 2003
SAIC	Elaboración del sistema informático (9 bases de datos), implantación y red de mantenimiento y desarrollo.	
Quejas y Sugerencias	Implantado el sistema en 2003 (106 buzones externos y 11 más específicamente para empleados/as), se amplia a través de 010 en 2004 y por la web en 2006.	Se integra en el SGC
Evaluación satisfacción	La llevan a cabo todos los departamentos certificados en ISO 9001. Se ha elaborado un sistema de evaluación general para el ayuntamiento.	
Hojas Informativas	33 hojas de diversos departamentos que se actualizan y renuevan.	
Cartas de servicio	14 cartas.	Manual metodológico propio
e-administración	Adhesión en 2006 al convenio de la Junta de Andalucía con la FNMT.	Firma electrónica en 14 procedimientos.
Orientadas a mejora gestión		
Manual de Calidad de los servicios	Editado en 2003.	
Sistema de Indicadores de gestión	Se desarrolla juntamente con las certificaciones en ISO 9001.	
Cuadro de mandos	En 2003 se elaboró una metodología base para el ayuntamiento. GMU, IMFE y LIMPOSAM han desarrollado su CM.	Pendiente de programa informático para su desarrollo.
Plan de Coordinación y Comunicación Internas	Elaborada una metodología propia para el ayuntamiento en 2005, se ha iniciado en 6 departamentos.	
Optimización aplicaciones ofimáticas	En 2003 se inició con dos formadores a tiempo completo, desde 2006 se mantiene con uno.	

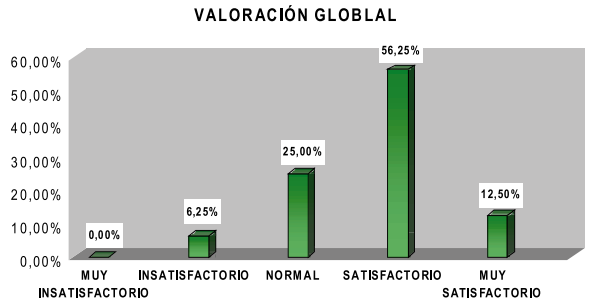
ACTUACIONES	EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Actuaciones de gestión transversales		
Certificaciones en ISO	26 departamentos certificados en ISO 9001:2000. Sobre el 70% de los procesos claves.	Los departamentos de mayor tamaño.
Autoevaluación	Aplicación de EFQM en 3 departamentos y la herramienta excelencia (EFQM abreviado) en 7 más.	
Grupos de mejora	En 2004 se elaboró un manual corporativo sobre la intervención en grupos de mejora.Todas las intervenciones en calidad y modernización tienen su grupo de proyecto. Se han realizado 26 grupos (workshops).	
Imagen corporativa	En 2007 el Área de Alcaldía elaboró un manual corporativo.	Actualmente en despliegue
Orientadas al empleado/a		
Portal Interno	Se estructura e implanta el PI en 2005.En 2006 las Juntas de Distrito inician un proceso hacia la oficina sin papeles.En 2007 se crea un programa para Espacios de Trabajo Compartido (ETC).	Los ETC son para grupos matriciales permanentes y comités de trabajo.
Quejas y sugerencias empleado/a	Se implanta con el sistema externo.	
Sistema Prevención Riesgos Laborales	La EMT aplica el sistema, integrado con calidad y medioambiente y certifica OSHAS.	
Manual de Calidad del empleado	Se edita en 2003.	
Encuesta clima laboral	En 2004 en el ayuntamiento se realiza una encuesta sobre niveles de implicación. Varias empresas y organismos realizan sus encuestas.	
Premios a la Calidad	Se convocan todos los años desde 2002 (6 ediciones).	
Formación en Calidad	Todos los años se lleva a cabo un amplio programa de formación en calidad.	
Desarrollo en competencias	Fundamentalmente en puestos de atención al público (en 2007 se inicia una experiencia de Trabajo en equipo en el SAIC) y responsables de calidad de los departamentos.	

EVALUACIÓN CUALITATIVA SOBRE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL PAC

En 2007, y previo a la elaboración del nuevo Plan de Calidad, se llevo a cabo un estudio de evaluación cualitativa sobre el nivel de desarrollo e impacto del PAC. Para ello, se elaboró y difundió en todas las unidades organizativas, a nivel de dirección / gerencia y responsables de calidad, un Cuestionario de Evaluación, que ha servido como base para analizar las diferentes acciones llevadas a cabo, a la vez que nos arroja información que permitirá mejorar futuras acciones. A modo de resumen, exponemos los siguientes datos:

Evaluación global del PAC

Casi el 70% de los encuestados valoraron de manera global el PAC como satisfactorio o muy satisfactorio. Tan sólo un 6'25% lo consideran insatisfactorio, mientras que un 25% tiene una valoración normal del mismo. Del estudio del cuestionario también se desprende que, de un lado se elogia la cantidad de actuaciones en calidad realizadas en un corto periodo de tiempo y el gran número de servicios implicados y de otro se considera que aunque hay que seguir trabajando para que la calidad forme parte de la cultura organizativa, se cree que el PAC ha sido una buena iniciativa y que el balance obtenido es positivo.



Valoración de factores claves

Los aspectos clave han sido valorados de manera muy positiva. Destacan sobre todo la orientación a los resultados, el aprendizaje y los consultores asesores. Estos son tres aspectos muy positivos en una organización y coherentes con las acciones llevadas a cabo, ya que cada una de ellas ofrece la posibilidad de aprender y gestionar el conocimiento así como de orientar el trabajo diario a la consecución de resultados.

Valoración de impacto de las aplicaciones

Se valoró el impacto en los tres grandes bloques de aplicaciones: calidad y modernización (dividido en el SAIC y la e-administración). Destacan la influencia de las aplicaciones en el Cambio y Mejora de la organización, así como en la mejora de la gestión interna y en la ayuda que han supuesto estas aplicaciones en la satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

A modo de conclusiones

La evaluación del PAC ha sido positiva en la mayoría de los aspectos. Las áreas han recibido con mayor satisfacción aquellas herramientas que les ha permitido la sistematización de los procesos de gestión y de la información generada. Por ello, la implantación de sistemas basados en procesos y la generación de un sistema de indicadores son dos herramientas que se consideran importantes.

El conocimiento de la opinión, necesidades y expectativas de las personas usuarias, es uno de los mayores intereses de los responsables de las áreas. Los sistemas de Quejas y Sugerencias y la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios son dos de las acciones más apreciadas.
Existe por lo tanto, una coherencia entre la inquietud por incorporar herramientas que sistematicen los procesos de servicio y favorezcan la mejora continua, y el deseo de conocer que opina la ciudadanía de cómo se está ofreciendo el servicio. Es necesario que, una vez sistematizados los procesos de trabajo, cuando se pretenda introducir mejoras se tenga en cuenta cuáles son las expectativas de la ciudadanía, para orientar al máximo posible los servicios a los usuarios/as.
Una de las acciones que mayor impacto ha tenido en la organización, además de la CALIDAD, ha sido el SAIC, esta acción ha supuesto un cambio en la manera de organizar los servicios y se percibe que los esfuerzos realizados por la organización se ven recompensados por la satisfacción de la ciudadanía.

En cuanto a los aspectos considerados clave para la implantación cabe destacar la necesidad de mejorar la coherencia con los objetivos, se percibe como el aspecto más débil de los analizados, junto con el liderazgo. Se ha de tener en cuenta que para asegurar el éxito de cualquier sistema de calidad es necesario el liderazgo y compromiso de la dirección. Este liderazgo se ha de traducir en una estrategia y objetivos compartidos por toda la organización.
Como aspecto positivo cabe resaltar el aprendizaje y orientación a resultados que son los aspectos mejor valorados. Es positivo porque muestra que realmente se ha gestionado el conocimiento en la implantación de las acciones del PAC y que las personas implicadas han entendido la finalidad de la sistematización de los procesos y de la información, que es mejorar para conseguir unos resultados.

En cuanto a la percepción de la ciudadanía se extraen dos aspectos positivos, en primer lugar, el continuo ascenso del nivel de satisfacción y en segundo lugar que la amabilidad y la profesionalidad sean las dimensiones de la calidad mejor valoradas.
Como aspectos a analizar para su mejora se resaltaría la escasa difusión y conocimiento de los servicios 010 y Málaga 24 horas. Si bien es verdad que su promoción está supeditada a la mejora en las prestaciones que supondrá el actual desarrollo de la e-administración, son servicios que siempre y cuando se pueda garantizar un servicio óptimo (reducidos tiempos de espera, capacidad para tramitar a través de Internet) han sido siempre muy valorados por la ciudadanía ya que permiten realizar trámites sin necesidad de desplazamientos inoportunos.

SERVICIO DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN
ÁREA DE PERSONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

CALIDAD Y MODERNIZACIÓN: UN RETO DE TODA LA ORGANIZACIÓN

Cuando en el año 2004 recogí el testigo de la responsabilidad en Calidad y Modernización no podía imaginar la verdadera dimensión del Plan de Calidad, su alcance y su vocación de impacto en la mejora de los servicios.

He podido contemplar en estos años cómo se han ido haciendo realidad los proyectos, cómo se ha mejorado la red de atención al público, cómo se han ido inaugurando oficinas presenciales en los distritos, el teléfono 010, cómo se desarrolla el sistema de quejas y sugerencias y el de detección de anomalías en la vía pública (GECOR), cómo se realizan cada vez más consultas y sondeos de expectativas y satisfacción de nuestros usuarios y usuarias.

He sido testigo de la obtención de certificaciones en calidad, de las entregas de premios, de las intervenciones para normalizar y simplificar procesos y procedimientos, de la realización de grupos de mejora, de la cita anual de la guía de servicios, de las hojas informativas y las cartas de servicio y tantas otras herramientas aplicadas para la mejora.

Pero, sobre todo, he podido contemplar el esfuerzo de muchos empleados y empleadas municipales por contribuir a estos proyectos de calidad y modernización, la ilusión y a veces esperanza con que se han ido implicando para mejorar su trabajo, para favorecer la mejor prestación de servicios a la ciudadanía, para lograr las mayores metas de prestación pública, para, en definitiva, sumar sus esfuerzos hacia ese objetivo común de lograr un ayuntamiento eficaz, responsable y cercano a todos los malagueños y malagueñas.

Mi agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma, han colaborado con el Plan de Calidad y mi mayor compromiso para que esta dinámica de cambio siga siendo el eje de nuestra misión de servicio para con la ciudadanía.

CAROLINA ESPAÑA REINA
TTE. ALCALDE DELEGADA DE PERSONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

UN NUEVO MARCO DE DESARROLLO ORGANIZATIVO

Jornadas de Modernización y Calidad

Los pasados días 28 y 29 de abril se celebraron en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga, las quintas Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local.

Las jornadas fueron organizadas por el Área de Personal, Organización y Calidad del Ayuntamiento de Málaga y la Federación Española de Municipios y Provincias, contando con la colaboración del Ministerio de Administraciones Públicas y la Asociación Española para la Calidad.

Bajo el lema *Un nuevo marco de desarrollo organizativa*, se reunieron más de 400 especialistas venidos de toda España que reflexionaron y debatieron sobre la situación de la Administración Local y sobre el importante papel que va a desempeñar en el futuro como administración más cercana al ciudadano.

A través de sesiones plenarias, debates o talleres de instrumentos o buenas prácticas, se repasaron los principales aspectos necesarios para desarrollar una gestión de calidad en una Administración Local moderna y centrada en el ciudadano, sin olvidar la necesaria coordinación que debe existir entre todas las Administraciones cada una desde su ámbito competencial.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTO

Premios a la Calidad 2008

Mediante decreto de la Delegada de Personal, Organización y Calidad se convoca la edición de Premios a la Calidad en el Ayuntamiento de Málaga correspondiente al presente año 2008.
Como en ediciones anteriores los premios son de aplicación a las Áreas, Juntas de Distrito, Organismos y Empresas Municipales comprendidas en el Plan de Acción en Calidad.
En esta edición 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 se hayan desarrollado conforme a los principios de calidad o excelencia recogidos en las bases de la convocatoria. 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.
- **Individual:** Empleado/a o pequeño grupo (no más de 3) que hayan contribuido con proyectos o propuestas 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.

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.
Las bases de la convocatoria pueden consultarse en el Portal Interno o en el espacio web de Calidad y Formación.

Premios a la Innovación en la Gestión 2008

En la actualidad la innovación es un instrumento clave para el desarrollo y la mejora de cualquier organización. El Plan de Acción en Calidad, PAC-MIDO, que se denomina como de "Modernización, Innovación y Desarrollo Organizativo", contempla entre las razones del cambio "El fomento de la innovación y la creatividad....". La aportación de las personas se convierte en un elemento clave de modernización de la gestión.
Por ello, la creación de los Premios a la Innovación en la Gestión es una decisión oportuna y necesaria para fomentar más, si cabe, la aportación individual o grupal del propio personal del Ayuntamiento de Málaga al servicio público, al ciudadano, renovando los sistemas de gestión pública en dirección hacia la más adecuada prestación de los servicios y el consecuente beneficio para la ciudadanía.
Desde la Alcaldía-Presidencia, creando por primera vez en 2008 estos premios de reconocimiento a la innovación, se quiere reconocer y potenciar propuestas de mejora que tendrán que ver, principalmente, con procesos vinculados a la atención al ciudadano, la gestión de grupos, la coordinación transversal, la comunicación interna, el control de la gestión, la optimización de recursos, el empleo de herramientas de gestión, el uso de las nuevas tecnologías, ...
Los premios se otorgarán, pues, a los mejores Proyectos Innovadores de la Gestión del Ayuntamiento de Málaga en las siguientes modalidades: 1º la atención a la ciudadanía y 2º la coordinación y gestión municipal. En ambos casos se contemplan dos tipos de premios:

- Al grupo, de 3 o más empleados y/o empleadas, que presenten el proyecto de mejora y
- Al empleado o empleada que presente un proyecto individual de mejora.

En las cuatro supuestos se otorgará un único premio, pudiendo concederse menciones especiales a otros finalistas, siempre que el jurado lo estima adecuado por la calidad de las propuestas.
El ámbito de la convocatoria se ciñe al de los empleados municipales del Ayuntamiento de Málaga, sus áreas y distritos, ya sean funcionarios o contratados laborales, fijos o temporales. (Queda excluido el personal directivo y eventual).
La convocatoria y sus bases podrá consultarse en el Portal Interno.

¡TU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE!

Programación Formativa
Septiembre`08 Marzo`09

08 / 09
Oferta Formativa

- Desarrollo de Competencias
  - Gestión Pública Local
- Calidad y Modernización
  - Desarrollo Organizativo
- Actividades específicas
  - Nuevas tecnologías
- Actualización Normativa
  - Idiomas
- Actividades on-line

programas

Ayuntamiento de Málaga
Área de Personal, Organización y Calidad

Más información en
Portal Interno/Formación

PAC-MIDO
2008/2011

PLAN DE ACCIÓN EN CALIDAD

para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo

Ayuntamiento de Málaga
Área de Personal, Organización y Calidad

plan de acción en calidad
pac
Ayuntamiento de Málaga