revistacalidad

Numero 4 Ayuntamiento de Málaga Málaga marzo 2003

Jornadas sobre Análisis y perspectivas de Modernización y Calidad en la Administración Local

Balance Plan 2002

Plan Calidad 2003

Actividades Formativas

plan de acción en calidad

pac

Ayuntamiento de Málaga

Consejo de Redacción

Francisco Aguilar Muñoz

Juan González Augusto

Manuel Serrano Canón

Ricardo Manuel Fernández

Diseño y Realización

Lancha&Azorín

Fotomecánica

Gráficas Europa

Impresión

Gráficas Europa

3 Presentación del Delegado

4 Cita con la Calidad

8 Álvaro de la Cruz Gil, Secretario General de la Federación Española de Municipios y Provincias

10 Balance de resultados del Plan de Calidad 2002

12 Acto de Presentación de Resultados y Premios a la Calidad 2002

18 PLAN DE CALIDAD 2003

19 PREMIOS A LA CALIDAD 2003 BASES

23 Actividades Formativas (Período Abril-Agosto 2003)

Los escritos pueden enviarse a:
Consejo de Redacción de la Revista de Calidad
Centro Municipal de Formación
C/Mariscal nº7-1ºB Málaga 29008
Telf: 952 126 566
rfernandez@ayto-malaga.es
calidad@ayto-malaga.es

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

Presentación

En el mes de junio de 2001 se presentó el Plan de Acción en Calidad para el Ayuntamiento de Málaga. Ante este hecho se produjeron opiniones para todos los gustos entre los empleados municipales: algunos a favor, otros en contra y los más con escepticismo en posición de verlas venir. Ahora con la perspectiva de casi dos años estos grupos de opinión siguen siendo los mismos, aunque a fe que los porcentajes de componentes de cada uno de ellos han experimentado alguna variación. Si en el año 2001 el porcentaje de escépticos era el más numeroso, en estos momentos podemos confirmar que el grupo de empleados mayoritarios en esta intuitiva agrupación, lo podemos encontrar en el grupo de los que están a favor del Plan de Calidad. Ciertamente los otros dos grupos siguen existiendo e, incluso en diversos momentos consiguen adeptos, por lo que desde esta Revista instamos a todas las partes implicadas en la vida municipal a que se sumen de manera comprometida y responsable al Plan de Acción en Calidad, pues de esta forma contribuiremos a un mejor desarrollo de nuestras funciones que, sin duda, redundará en la prestación de un mejor servicio a los ciudadanos.

En el número cuatro presentamos un especial reportaje sobre las Jornadas de Calidad celebradas el pasado noviembre. Igualmente hacemos especial mención a los resultados del Plan de Calidad del año 2002 y del acto en el que éstos se presentaron el 10 de diciembre, destacando el apartado de premios y certificaciones por la incidencia que tiene en los empleados municipales. También presentamos cuáles son los principales planteamientos del Plan de Calidad 2003. Se convocan los premios en calidad para el año vigente, finalizando con la publicación del Plan de Formación para el período abril-agosto que como es habitual ocupará las últimas páginas de la revista.

Para terminar esta presentación quisiera realizar de nuevo un llamamiento a la participación de todos los empleados, para que colaboren, opinen, expongan sus inquietudes, problemas o sugerencias sobre este plan pues la calidad es cosa de todos.

El Tte. Alcalde Delegado de Personal, Organización y Calidad de los Servicios.
Fdo. Francisco Aguilar Muñoz

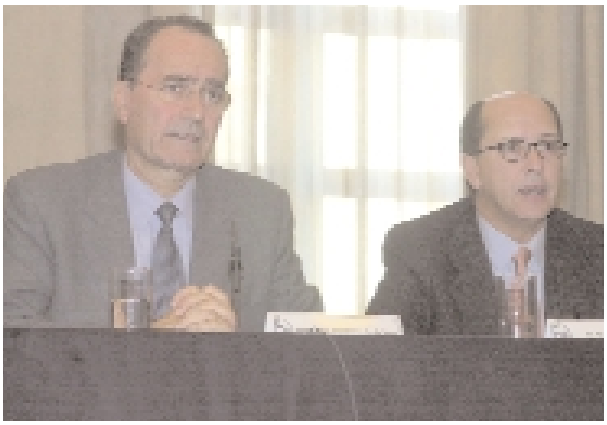
Cita con la Calidad

Los pasados 4 y 5 de noviembre se desarrollaron las Jornadas sobre Análisis y perspectivas de Modernización y Calidad en la Administración Local organizadas por el Ayuntamiento de Málaga, colaborando la Federación Española de Municipios y Provincias, la Empresa Malagueña de Transportes y Unicaja. Estas son las segundas Jornadas que sobre la temática de calidad organiza el Ayuntamiento de Málaga, que actualmente se encuentra inmerso en un proceso de modernización y mejora. Asistieron un total 175 participantes, que en todo momento coincidieron manifestando el alto nivel de las ponencias y trabajos desarrollados en las Jornadas.

El evento, desarrollado en las instalaciones del hotel NH de la capital, tuvo la siguiente estructura:

- Ponencias marco.
- Mesas Redondas.
- Paneles.
- Comunicaciones.

El siguiente reportaje presenta un recorrido gráfico y, detalla las principales actividades desarrolladas durante esos días.



Diversos momentos de la presentación de las Jornadas.

Apertura

El acto de apertura de las Jornadas sobre Modernización y Calidad en la Administración Local fue presidido por el Ilmo. Sr. D. Francisco de la Torre Prados, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Málaga y D. Álvaro de la Cruz Gil, Secretario General de la Federación Española de Municipios y Provincias.

Acompañando la mesa inaugural se encontraban también D. Francisco Aguilar, Teniente de Alcalde y Delegado de Personal, Organización y Calidad de los Servicios y D. Juan González Augusto, Director del mismo Área.

Las intervenciones de la sesión inaugural resaltaron la importancia de la calidad en la Administración Pública en general y en la Administración Local en particular, expresando la irreversibilidad del proceso y los efectos de modernización y mejora de los servicios que gracias a la Calidad, se ofrecen a los ciudadanos.

Ponencia marco

Impulso de Modernización y Calidad en las Administraciones Públicas.

Esta ponencia estableció el marco de referencia para las siguientes mesas. Entre los temas que se abordaron estuvo la experiencia y el impulso del Ministerio de Administraciones Públicas a los Entes Locales presentado por D. Amador Elena Córdoba, Director General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas.

Mesa 1: Aportaciones de la certificación ISO: Beneficios, dificultades y claves de implantación.

El modelo de gestión de la calidad bajo norma ISO trasciende los viejos postulados del aseguramiento de la calidad del servicio y construye un modelo que puede utilizarse para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, empleados y proveedores, para obtener, mantener y mejorar el desempeño global de la Organización.

Mesa 2: Modelos de autoevaluación: beneficios, dificultades, claves de aplicación.

La autoevaluación siguiendo el modelo de la E.F.Q.M. es una herramienta que facilita la "fotografía" de la organización y destaca los puntos fuertes y los que hay que mejorar.

Mesa 3: Las claves de las Cartas de Servicios. Utilidad. Niveles de compromiso.

Las cartas de servicio se asientan sobre unas premisas una de las cuáles es el compromiso con el ciudadano. Sobre la base de estas premisas, las Cartas de Servicios pueden ser útiles para el proceso de mejora, con la ventaja de su sencillez como sistema. Un buen punto de arranque para gestionar con calidad.

- Impulso de Modernización y Calidad en las Administraciones Públicas.
- Aportaciones de la certificación ISO: Beneficios, dificultades y claves de implantación.
- Modelos de autoevaluación: beneficios, dificultades, claves de aplicación.
- Las claves de las Cartas de Servicios. Utilidad. Niveles de compromiso.

Mesa 4: La intervención en procesos y procedimientos: Claves y resultados.

Gestionar y mejorar los procesos de manera sistemática a través de diferentes herramientas los convierte en instrumentos capaces de dar respuesta a las demandas cambiantes de los ciudadanos

Mesa 5: Grupos de Mejora, grupos de choque, workshop como herramientas de mejora a corto y medio plazo.

Los grupos de mejora son herramientas de trabajo que hacen participar activamente al empleado garantizando de esta forma la aplicación de la mejora.

Mesa 6: Los sistemas integrados. Aplicaciones en 010, OMAC, Web y teleoficina.

Dentro del espacio reservado a los soportes tecnológicos, la mesa dedicada a los sistemas integrados, reflexionó sobre tres aspectos. Estratégicos, de recursos y de gestión del cambio.

Mesa 7: El portal del empleado. Sistemas integrados de gestión interna.

El portal del empleado se entiende, entre otras cosas, como un espacio común para generar un canal de comunicación interna. Un lugar donde encontrar todo lo necesario a nivel profesional o personal como empleado de una organización.

Mesa 8: Como estructurar la oficina de atención al ciudadano. Claves organizativas y tecnológicas.

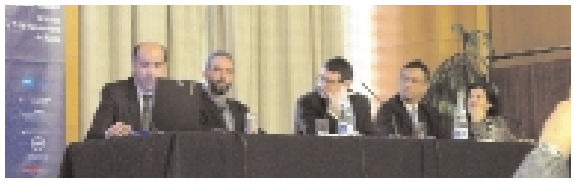
Es de capital importancia en los inicios, estructuración y posterior soporte la implicación total de los servicios de organización e informática.

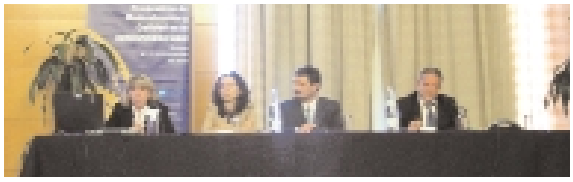
Mesa 9: Las claves de la atención telefónica. Variables organizativas y tecnológicas. Plataformas de Call-Center, tecnología CRM, etc.

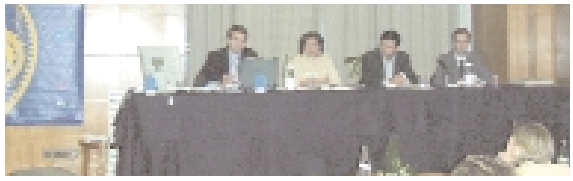
En esta mesa quedó claro que la atención telefónica debe ser un proyecto de toda la organización ya que es la cara de la institución y representa a toda la organización.

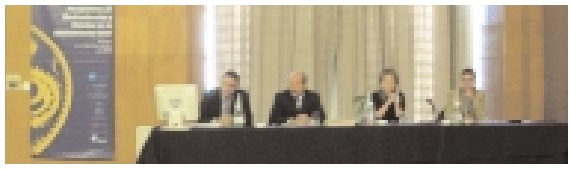
Mesa 10: Las páginas web. ¿Teleoficina, Portal del ciudadano, ...?

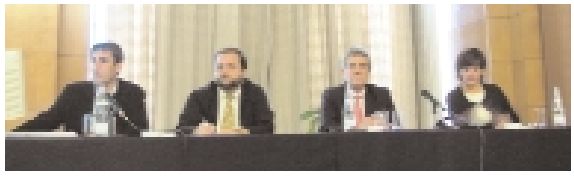
El trabajo de los miembros de la mesa sobre las páginas web y los portales de los ciudadanos se desarrolló básicamente en torno a la rápida evolución y uso de internet y de las posibilidades para prestar servicio que ofrece.

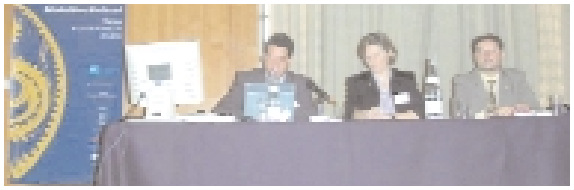












- La intervención en procesos y procedimientos: Claves y resultados.
- Grupos de Mejora, grupos de choque, workshop como herramientas de mejora a corto y medio plazo.
- Los sistemas integrados. Aplicaciones en 010, OMAC, Web y teleoficina.
- El portal del empleado. Sistemas integrados de gestión interna.
- Como estructurar la oficina de atención al ciudadano. Claves organizativas y tecnológicas.
- Las claves de la atención telefónica. Variables organizativas y tecnológicas. Plataformas de Call-Center, tecnología CRM, etc.
- Las páginas web. ¿Teleoficina, Portal del ciudadano, ...?

Mesa 11: Sistemas de Medición de la Calidad en la Administración Local: Índices de calidad, de costes, de rendimiento, ...

Entre las conclusiones a las que se llegaron en esta mesa se destacó que la medición de la calidad debe contribuir a situar al ciudadano en el centro de la atención y aportar elementos de diagnóstico para diseñar las estrategias de cambio que necesitan nuestras administraciones.

Mesa 12: La satisfacción del ciudadano/calidad percibida: SERQUAL, Gestión de quejas, encuestas, etc

La mesa número 12 indicó, entre otros aspectos, que es recomendable concentrar en un único departamento las investigaciones sobre la satisfacción del ciudadano.

Mesa 13: La gestión de Calidad y el empleado, participación y satisfacción. Sistemas de evaluación.

Una de las conclusiones alcanzadas por esta mesa indica que debe prestarse atención especial a programas de formación y desarrollo, gestión del rendimiento, reconocimiento y recompensa y comunicación y participación para el empleado.

Mesa 14: Aportaciones de otros instrumentos y herramientas de Calidad: cuadro de mandos, análisis de valor, etc..

La gestión municipal de calidad necesita indicadores que permitan basar la toma de decisiones en hechos y datos. Esta mesa mostró las posibles herramientas y metodologías que pueden proporcionar ayuda al respecto.

Mesa 15: Aproximaciones a la eAdministración.

Esta mesa identificó cuatro etapas sucesivas para guiar el desarrollo de la eAdministración en los municipios:

1ª) Presencia
2ª) Integración
3ª) Transacción
4ª) Transformación.

El conjunto completo de conclusiones finales está a su disposición en la web municipal del Ayuntamiento de Málaga. Http://www.ayto-malaga.es

- Sistemas de Medición de la Calidad en la Administración Local: Índices de calidad, de costes, de rendimiento, ...
- La satisfacción del ciudadano/calidad percibida: SERQUAL, Gestión de quejas, encuestas, etc.
- La gestión de Calidad y el empleado, participación y satisfacción. Sistemas de evaluación.
- Aportaciones de otros instrumentos y herramientas de Calidad: cuadro de mandos, análisis de valor, etc..
- Aproximaciones a la eAdministración.

Álvaro de la Cruz Gil, Secretario General de la Federación Española de Municipios y Provincias

Como participante en las Jornadas sobre Calidad y Modernización, D. Álvaro de la Cruz formó parte de la mesa de apertura.

¿Cómo participa la FEMP en el proceso de calidad y modernización que están llevando a cabo las Administraciones Locales?

La FEMP estableció una línea de desarrollo de un programa de implantación de la calidad en el ámbito local que persigue la mejora constante de los servicios públicos y la atención al ciudadano en la búsqueda personal de satisfacción de una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de dichos servicios. En este sentido se ha venido desarrollando una serie de actuaciones que tiene que ver con la formación de alcaldes y concejales y de responsables técnicos, y de la implantación de programas concretos en algunos Ayuntamientos.

Al final, evidentemente, es la suma de muchas iniciativas, la nuestra, entre ellas, que está estructurada en una serie de políticas y actuaciones, y también la de Ayuntamientos que toman la iniciativa por su cuenta. Estas jornadas son un ejemplo, ya que hay una treintena de Ayuntamientos representados con sus iniciativas y actuaciones concretas que se exponen y se analizan para sacar conclusiones que sirvan para todos.

Refiriéndonos al Ayuntamiento de Málaga, ¿qué nivel de actuación tiene en este proceso?

En el caso concreto de Málaga, el Ayuntamiento ha sido uno de los que afortunadamente han actuado por iniciativa propia al establecer un plan específico de atención al ciudadano y desarrollo de la calidad, con un resultado de cambios muy importantes. Esta política se mide muchas veces a corto plazo y en acciones muy

concretas pero yo opino que la calidad es un proceso continuo, que debe plantearse siempre a medio o largo plazo, porque los Ayuntamientos, y las Administraciones en general, no cambian con la rapidez que todos desearíamos.

Ahora viene un segundo proceso de descentralización, una mejora de la financiación y vienen elementos de cambios que en algunos casos son trascendentales para la vida futura de los Ayuntamientos.

En definitiva, el objetivo final es mejorar los procesos de cambio, la relación con los ciudadanos y conseguir estándares de gestión en los procesos administrativos. La ventaja que tenemos desde la FEMP es que es un gran foco hacia el conjunto del sector local, la capacidad de influencia es importante, y que en tres años que lleva funcionando la comisión se han visto resultados tanto propios como los de Ayuntamientos.

¿Cómo se comprueba que se ha conseguido esa mejora de los servicios?

A través de sistemas de evaluación interno, que están perfectamente definidos mediante el modelo EFQM, estándar en toda Europa, que tienen una serie de indicadores de gestión, y que evalúa sistemáticamente los elementos para establecer dicha calidad y otros, como son las cartas de servicios. Estas cartas son una declaración a los ciudadanos sobre sus derechos y las posibilidades que tienen de reclamar sobre la prestación de los servicios, y a partir de ahí es fácil seguir una política de evaluación. Junto a estos, también están las auditorías externas.

¿Qué medidas se toman para pedir las opiniones de los ciudadanos sobre estos procesos de calidad?

El momento de las elecciones municipales es cuando el ciudadano valora los programas, cómo se han cumplido las iniciativas y si los servicios públicos de los Ayuntamientos han mejorado. De todas formas, todos los criterios y todos los procesos de evaluación han contado con participación ciudadana, a través de grupos específicos y cualitativos, se estudia con una serie de personas cuáles son las experiencias y el grado de satisfacción que tienen con la prestación de un servicio concreto, pero también con hojas de reclamaciones, servicio de atención al cliente, procesos continuos de calidad.

Sr. D. Francisco Aguilar Muñoz, Sr. D. Francisco de la Torre Prados y Sr. D. Alvaro de la Cruz Gil, en la inauguración de las Jornadas de Calidad

Balance de resultados

El pasado 10 de diciembre se celebró en el Salón de los Espejos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga sesión en la que se informó de los objetivos logrados por el Plan de Acción en Calidad 2002. La sesión estuvo presidida por el Ilmo. Sr. Alcalde D. Francisco de la Torre Prados, así como por el Teniente Alcalde Delegado de Personal, Organización y Calidad de los Servicios D. Francisco Aguilar Muñoz. En el mismo se hizo un recorrido por los niveles que los distintos objetivos planteados en el PAC han conseguido. Igualmente se entregaron las certificaciones que diversas Áreas y Organismos han obtenido en el transcurso del año, así como los premios de calidad conseguidos en este período de tiempo.

Si el año 2001 supuso el arranque definitivo de las actuaciones de modernización con la realización del diagnóstico en calidad, en el 2002, tras la aprobación del Plan de Acción en Calidad, se ha desarrollado una intensa actividad para la puesta en marcha del citado PAC.

Muchos han sido los participantes en las diversas acciones llevadas a cabo, desde el impulso político y el compromiso directivo-gestor hasta la implicación directa de un gran número de empleados municipales. Hemos contado, además, de la inestimable ayuda de las empresas consultoras de cada uno de los proyectos.

Se ha puesto en marcha la estructura de funcionamiento: la Comisión Informativa de Calidad, La Comisión Técnica de Calidad, los grupos de mejora y seguimiento de proyectos, los responsables de calidad de diversas Areas y Organismos,...

Si bien es cierto que algunas Areas, Organismos o Empresas Municipales todavía no han manifestado el nivel de participación requerido, y que siguen produciéndose situaciones de descoordinación, se puede afirmar que el nivel de desarrollo del proyecto es muy satisfactorio, para algunos mejor de lo que cabría esperar, y que es difícil ya en estos momentos una marcha atrás. El proyecto de modernización y calidad del Ayuntamiento de Málaga va siendo una realidad irreversible.

ACTUACIONES REALIZADAS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Son las actuaciones básicas del PAC, el primer objetivo de calidad es la mejora de la prestación de los servicios, el ciudadano es el centro de las acciones de mejora.

Guía de Servicios: para facilitar el acceso a nuestra administración la GS recoge información de todos los departamentos municipales (Areas, Distritos, Organismos y Empresas), su localización, servicios que prestan, responsables,... Por otra parte, recoge una relación de trámites y servicios municipales, su descripción, impresos básicos,...

Se ha difundido por las diversas dependencias municipales, otras administraciones, colectivos ciudadanos, agrupaciones vecinales, de consumidores,.... Puede consultarse, además, en la web municipal.

Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias: con el objetivo de potenciar la participación de los usuarios en la mejora de los servicios municipales durante 2002 se diseñó el sistema de QyS y el CEMI elaboró el programa informático. Los ciudadanos podrán presentarlas por diversas vías: registro de documentos, en persona, en los buzones específicos, en la web municipal,...

Manual de evaluación de la satisfacción del usuario: para orientar los servicios al usuario es preciso, entre otras medidas, conocer sus expectativas, sus percepciones y el nivel de satisfacción. Se ha elaborado un manual que pretende impulsar a la vez que coordinar estas actuaciones en los diversos departamentos, donde será desarrollado en futuros ejercicios. Así mismo, se ha elaborado el cuestionario de evaluación postservicio que será expuesto junto a los buzones de QyS.

Hojas informativas: se han diseñado 23 HI que difunden la ubicación, contenido, servicios que ofrecen y otros aspectos de interés de servicios municipales como: Areas de Juventud, Mujer y Turismo, Policía Local, Bomberos, Centros de Servicios Sociales, Mercados y OMIC, Oficina de Objetos Perdidos, Alcazaba y Castillo de Gibralfaro, Archivo Municipal, Educación, Bibliotecas Municipales, Banda de Música, Oferta Audiovisual, Teatro Cervantes, Patronato Botánico, Parque del Oeste, Instituto de la Vivienda, EMT, SMASSA y Sistema de Quejas y Sugerencias. Serán expuestas en expositores y distribuidas por la ciudad.

ACCIONES ORIENTADAS A LA MEJORA DE LA GESTION

Manual de Calidad de los Servicios: se ha elaborado con el objetivo de definir y difundir los principios básicos de un sistema de calidad en los servicios municipales para garantizar que los servicios ofrecidos a los usuarios se orienten a la mejora continua y respondan a sus expectativas.

Sistema de indicadores de gestión: se ha diseñado el esquema base del sistema y un listado de indicadores de cada departamento. El SIG será desarrollado en las Areas y Distritos durante 2003.

Cuadro integral de mandos: para facilitar la toma de decisiones a nivel directivo, igualmente se ha desarrollado la estructura básica del CIM. Los indicadores se han agrupado en 4 categorías:

- Económicos.
- Relativos a usuarios.
- Procesos.
- Recursos.

Optimización de aplicaciones ofimáticas: se ha desarrollado en diversos departamentos municipales esta labor de asesoramiento y mejora de la utilización de las herramientas informáticas, labor que continuará en sucesivos ejercicios hasta que se garantice el nivel adecuado requerido para el funcionamiento a través del portal del empleado y el Servicio de Atención Integral al Ciudadano.

Portal del empleado: a implantar a finales de 2003, se ha configurado su estructura básica como herramienta:

- De información al empleado.
- De trabajo y gestión.
- De comunicación y colaboración.
- De gestión del ocio y temas de interés.

Manual de Calidad del empleado: elaborado con el objetivo de facilitar a los trabajadores municipales las herramientas necesarias para la mejora en los servicios de atención, sobre todo en aquellos aspectos que dependen más del trato personal con el usuario y dar un nuevo enfoque a las relaciones internas de los empleados. Las características de una atención en calidad las podemos sintetizar en:

- Accesibilidad
- Instalaciones materiales
- Puntualidad
- Eficacia, Profesionalidad
- Aspecto personal
- Comunicación
- Iniciativa
- Interés, Empatía, Disposición por Ayudar
- Flexibilidad
- Fiabilidad
- Credibilidad
- Amabilidad

Cuestionario de percepción del empleado: en el mes de diciembre se distribuyó una encuesta entre todos los empleados con el objetivo de analizar la percepción sobre la gestión interna municipal y su vida laboral. Los resultados serán difundidos una vez sean tabulados.

Sistema interno de quejas y sugerencias: diseñado para impulsar, canalizar y poner en práctica las ideas e iniciativas de mejora del colectivo de trabajadores municipales. Con igual estructura que el sistema externo pretende facilitar, además, a los empleados la presentación de QyS relativas a su vida laboral.

ACCIONES TRANSVERSALES

Se han iniciado intervenciones en procesos que atañen a toda la Organización, o a varios departamentos, y que son claves tanto para la gestión interna como externa:

- Contratación y Compras.
- Gestión del gasto.
- Licencias de aperturas.

ACTUACIONES EN AREAS ESPECIFICAS

Junto a las certificaciones en ISO citadas más adelante, podemos destacar otras intervenciones en procesos en Áreas específicas:

- Cultura.
- Licencias de Apertura.
- Sanidad.
- Extinción de Incendios
- Tráfico.

Igualmente se ha intervenido en procesos en GESTRISAM, se han desarrollado actuaciones en EMT con análisis del valor, mientras que en EMASA se ha realizado un Taller de mejora (workshops).

Manuel Serrano Canón
Jefe de Servicio de Calidad y Modernización

Acto de presentación de resultados

El Acto de presentación de resultados del Plan de Calidad para el año 2002 celebrando en el Salón de los Espejos, fue presidido y presentado por el Ilmo. Sr. Alcalde D. Francisco de la Torre. A continuación tomó la palabra D. Bruno Juanes, Socio Director de la Consultora Galgano, que explicó las distintas actuaciones realizadas en el año 2002 dirigidas a mejorar la tramitación y atención al ciudadano, presentando la Guía de Servicio del Ayuntamiento de Málaga y Hojas Informativas como elementos fundamentales de estas actuaciones.

Certificaciones

Las certificaciones ISO 9000 están consideradas como una de las metodologías que el Plan de Acción en Calidad contempla para la normalización de los procesos, para asegurar la mejora continua en el funcionamiento de los servicios.

A continuación presentamos, por orden alfabético, las certificaciones obtenidas durante el año 2002:

CENTRO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL

Alcance de la certificación: Procesos de gestión de la información y campañas informativas.

Empresa Asesora: Instituto de la Calidad.

Empresa Certificadora: SGS ICS.

D. Ramón Robles Rodríguez, Director General de SGS hace entrega de la certificación al Ilmo. Sr. Alcalde ante la presencia de D. Javier Berlanga, Tte. Alcalde Delegado de Juventud y Deportes y D. Juan Jesús Bernal Ortiz, Director del Área de Juventud.

EMPRESA DE LIMPIEZAS MUNICIPALES PARQUE DEL OESTE

Alcance de la certificación:
Todos los procesos.
Empresa Asesora: SGS.
Empresa Certificadora: SGS ICS.

D. Ramón Robles Rodríguez entrega la certificación obtenida a D. Francisco de la Torre, ante la presencia de Dª Alejandra Aranda Casas, concejala Delegada de Playas y Parque del Oeste y D. Miguel Otamendi, Director Gerente de la Empresa de Limpiezas Municipales Parque del Oeste.

EMPRESA MALAGUEÑA DE TRANSPORTE (EMT)

Alcance de la certificación: adaptación de la Norma ISO 9002:1994 a la UNE-EN ISO 9001:2000
Empresa asesora: Novasoft.
Empresa certificadora: AENOR

D. Jaime Fontanals Rodríguez, Director de Certificación y Sistemas de AENOR entrega la nueva certificación a D. Francisco de la Torre, ante la presencia de D. Javier Berlanga, Preseidente del Consejo de Administración de la EMT y de D. José María Ruiz, Director de Calidad y Medio Ambiente de la Empresa Malagueña de Transportes

ESCUELA DE SEGURIDA PÚBLICA. ESPAM

Alcance de la certificación: Todos los procesos.
Empresa asesora: AMENGUAL.
Empresa Certificadora: Buerau Veritas.

D. Enrique Quejido, Director General de Bureau Veritas Quality, entrega la certificación al Ilmo. Sr. Alcalde, estando presentes D. Antonio Cordero Fernández, Tte. Alcalde Delegado de Policía Local, Extinción de Incendios, Protección Civil y Circulación, D. Fernando Cerezo García-Verdugo, Director de la ESPAM y D. Jose Antonio Martin Santos.

PATRONATO BOTÁNICO
Alcance de la certificación: Mantenimiento de jardines y visitas al Parque.
Empresa asesora: Nebro.
Empresa Certificadora: BSI.

Doña Carolina España, Tte. Alcalde Delegada de Medio Ambiente, felicita a D. José Antonio del Cañizo, Gerente del Patronato Botánico, en presencia del Ilmo Sr. D. Francisco de la Torre, del Sr. Gerente de BSI y de D. Pedro Ranea Munill, responsable de calidad del proyecto.

POLICÍA LOCAL
Alcance de la certificación: Oficina de denuncias, Aterstados-Radar y Sala 092.
Empresa asesora: AMENGUAL.
Empresa certificadora: Bureau Veritas.

D. Enrique Quejido entrega al Ilmo Sr. Alcalde la Certificación en presencia de D. Antonio Cordero y D. Pascual Sánchez Bayton Gutiérrez, Superintendente Jefe de la Policía Local.

Premios a la calidad

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, por otro, corresponder desde la Organización a esos compromisos de mejora. Todo ello en pro de la más adecuada prestación de los servicios y el consecuente beneficio para nuestro ciudadanos y usuarios.
(Bases de los premios de calidad)

Se establecen tres categorías a premiar:

- Premios por Departamento o Unidad Funcional.
- Premios por grupo de mejora.
- Premios individuales.

Premios por Departamento o Unidad Funcional

Se orienta al reconocimiento del Departamento o Unidad Funcional que se haya distinguido en la aplicación de alguna herramienta o sistema de calidad, modernización o mejora en la prestación de sus servicios.

1er PREMIO:
Escuela de Seguridad Pública (ESPAM), por la racionalización de sus procedimientos y la obtención de la certificación en ISO 9001:2000.

Diversos componentes de la ESPAM junto a la certificación y el premio obtenidos.

2º PREMIO:
LABORATORIO MEDIO-AMBIENTAL por el proceso de acreditación realizado.

Doña Carolina España Reina, Tte Alcalde Delegada de Medio Ambiente recoge el proemio junto a Doña Ana Urbano Flores y D. Javier Collado, miembros del Laboratorio Medioambiental Municipal

3er PREMIO:
CENTRO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL (CIAJ) por la obtención de la certificación en ISO 9001:2000.

Miembros del CIAJ con el premio y la certificación conseguidas.

Menciones especiales:

- EMT por su adaptación a la ISO del 2000
- Patronato Botánico por su certificación a la norma ISO

Premios al Grupo de Mejoras

Se conciben como reconocimiento al Grupo de Mejora cuyo desarrollo y propuestas haya contribuido de forma eficaz y eficiente a la consecución delos objetivos de calidad para los que fue creado, aportando el mayor beneficio a su organización.

PRIMER PREMIO:
Al Workshops creado para la mejora de el proceso de contratación del agua en EMASA

D. Gregorio Solís Montero, miembro del grupo de mejora de EMASA, recibe el premio de manos del Sr. Alcalde.

SEGUNDO PREMIO:
Al grupo formado para la mejora del Servicio de Sanidad.
(El grupo está compuesto por: Laura Fernández Olivares, Gisela Carter Pujol, Félix Arroyo Navarro., Juan Manuel Gutiérrez Rojas, Ramón Aranda Casas, María Cruz Terrer Castillo, Carmen de la Torre Martín, Rosario Montenegro Reina, Belén González Ordóñez, Manuel Esteban Cabrera y Manuel González Carrasco).

TERCER PREMIO:
Al grupo formado para la creación del Servicio de Atención Integral al Ciudadano (SAIC).
(El grupo ha está formado por: Pedro Jiménez Prados, José Chinchilla Vilchez, Juan José Ferrer pastor, José Ramón Fernández García, José Antonio Montero Galache, Manuel del Castillo Molina, José Antonio Martín Santos, Victoria Guerrero Sánchez-morales, Rafael Sequeira Sánchez-Rivera, José maría Ruiz Segura, Sergio Verdier Hernández, Cristóbal Gil Valenzuela, María Isabel Vila González).

Premios individuales

Debido a que la convocatoria de los premios se realizó en el mes de octubre de 2002, en esta edición no se han cubierto los premios individuales.

PLAN DE CALIDAD 2003 (PROPUESTA)

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	AMBITO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actuaciones orientadas al ciudadano													
SAIC: elaboración Base de datos	Toda la Organi.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	P
SAIC: teléfono centralizado	Toda la Organi.									X	X	X	P
SAIC: OMAC	JD 6											X	P
Actualización Guía de Servicio	Toda la Organi.		X		X		X		X		X		P
Hojas informativas (difusión)	Toda la Organi.			P									
Hojas informativas (nuevas)	Toda la Organi.									X	X	X	P
Quejas y Sugerencias (Implant.)	Toda la Organi.			P									
Quejas y Sugerencias (desarrollo)	Dep.a concretar		X	P	X	X	X	X	X	X	X	X	P
Actuaciones orientadas al empleado													
Resultados de encuesta	Ayuntamiento			P									
Manual del empleado (difusión)	Ayto./Org. Adj.			P									
Portal del empleado	Ayuntamiento				X	X	X	X	X	X	X	X	P
Premios a la Calidad	Toda la Organi.												P
Actuaciones orientadas a la gestión													
Manual de los servic. (present.)	Toda la Organi.			P									
Indicadores de Gestión	Ayuntamiento				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cuadro de mandos	Ayto./Org. Adj.							X	X	X	X	X	X
Eval. de la satisfacción (ómnibus)	Toda la Organi.							X	X	X	X	X	X
Adaptación cuestionario evaluación	Dep.a concretar					X	X				X	X	X
Optimización ofimática	Ayuntamiento		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acciones Transversales													
Contratación y Compras (Manual)	Ayto. y Organ.			X	X	X	X	X					
Contratación y Compras (Prepar. ISO)	Ayto. y Organ.							X	X	X	X	X	X
Gestión del gasto	Ayto. y Organ.							X	X	X	X	X	X
Acciones sectoriales													
Preparación docum. ISO y certific.													
Tráfico					X	X	X	X	X	X		X	
Cultura					X	X	X	X	X	X		X	
Bomberos					X	X	X	X	X	X		X	
Policía Local (Seguridad Vial y Planific.)					X	X	X	X	X	X		X	
Sanidad					X	X	X	X	X	X		X	
Licencias de Apertura					X	X	X	X	X	X		X	
Más Cerca					X	X	X	X	X	X		X	
Centro Municipal de Formación					X	X	X	X	X	X		X	
Mantenimiento de certificación en ISO	Certif.2002				X			X			X		
Mapa de procesos													
Servicios Operativos.					X	X	X	X	X	X	X	X	
Polic. Local (Grúa, Admón., Territorial)					X	X	X	X	X	X	X	X	
Juventud					X	X	X	X	X	X	X	X	
Bienestar Social (CS Distrito 1)					X	X	X	X	X	X	X	X	
Mapa de procesos	GESTRISAM												
Otras actuaciones													
Autoevaluación y Grupos de Mejora	GESTRISAM												
Grupos de Mejora	A concretar			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Adaptación a ISO 9001:2000	EMASA												
Renovación de certificación en ISO	Certif.2002										X	X	
Programa de Mejora Continua	Mercamálaga												
Plan de Calidad para mayoristas	Mercamálaga												
Plan de Calidad y excelencia	EMTSAM												
Sistema de inventario de Patrimonio	CEMI												
Sist. General de gestión del Arch. Adm.	CEMI												
Centro Municipal de Emergencias	CEMI												
Escritorio	CEMI												
Red de Bibliotecas Municipales	CEMI												

Bases Premio a la Calidad 2003

Reproducción literal del Decreto y de la Base de Los Premios a la Calidad 2003:

DECRETO

Contemplando que el Plan de Acción en Calidad recoge la convocatoria anual de Premios a la Calidad con el objetivo de impulsar, motivar y reconocer los esfuerzos que desde distintos ámbitos de la Organización Municipal se realizan en pro de la implantación de mejoras en los servicios.

Contemplando la positiva experiencia de la convocatoria anterior y la idoneidad del enfoque y desarrollo de los premios, recogidos en sus bases reguladoras.

Resultando que la Comisión Técnica de Calidad celebrada el 5 de febrero propuso la convocatoria de los Premios para el presente año, advirtiéndose que debía formalizarse mediante decreto la citada convocatoria que, por otro lado, se ajustaría a las bases del 2002 con leves modificaciones.

RESUELVO

La convocatoria de los Premios a la Calidad para el año 2003, en las tres modalidades (por Departamento, por grupo de mejora y por empleado), dirigidos a toda la Organización Municipal (Areas, Juntas de Distrito, Organismos y Empresas Municipales) según las bases que se anexan.

Málaga, a 4 de marzo de 2003
El Tte. Alcalde Delegado de Personal,
Organización y Calidad de los Servicios.
Fdo. Francisco Aguilar Muñoz

PREMIOS A LA CALIDAD 2003
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 añadidas 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, por otro, corresponder desde la Organización a esos compromisos de mejora. Todo ello en pro de la más adecuada prestación de los servicios y el consecuente beneficio para nuestros ciudadanos y usuarios.

El Ayuntamiento de Málaga en su Plan de Acción en Calidad, y dentro de las actuaciones dirigidas al empleado, aprobó la creación de estos premios anuales que darán a conocer las mejores prácticas en calidad.

En base a lo expuesto se propone la creación del Certamen Anual del año 2003 de Premios a la Calidad de acuerdo a las siguientes bases:

Primera. Convocatoria: Se convoca la segunda edición de Premios a la Calidad en el Ayuntamiento de Málaga correspondiente al presente año 2003.

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

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

- Departamento o Unidad Funcional que se haya distinguido en la aplicación de alguna herramienta o sistema de calidad, modernización o mejora en la prestación de sus servicios.
- Grupo de mejora cuyo desarrollo y propuestas hayan contribuido de forma eficaz y eficiente a la consecución de los objetivos de calidad para los que fue creado, aportando el mayor beneficio a su organización.

■ Empleado que haya contribuido con proyectos o propuestas concretas, con su esfuerzo y dedicación personal a la mejora de su departamento o la Organización en general, siempre desde la perspectiva de los principios y los valores de la Calidad.

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.

Cuarta. Los premios: consistirán en:

■ Departamento o Unidad Funcional:

● Primer premio: 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. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 300 Euros individualmente ni de 3000 Euros en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, podrá proponer la concesión de 1 a 3 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

● Segundo premio: Placa honorífica y diploma conmemorativo al departamento/unidad, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 150 Euros individualmente ni de 1500 Euros en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, podrá proponer la concesión de 1 a 2 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

● Tercer premio: Diploma conmemorativo al departamento/unidad, y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 75 Euros individualmente ni de 750 Euros en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, podrá proponer la concesión de 1 día de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

■ Grupo de mejora:

● Primer premio: Placa honorífica y diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 600 Euros individualmente ni de 3000 Euros en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, podrá proponer la concesión de 3 a 5 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

● Segundo premio: Diploma/certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 300 Euros individualmente ni de 1500 Euros en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, podrá proponer la concesión de 2 a 3 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

● Tercer premio: Certificado acreditativo a cada uno de los participantes en el proyecto. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 150 Euros individualmente ni de 750 Euros en total, en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. En el caso de que haya supuesto una especial dedicación de sus participantes, además de sus tareas habituales, podrá proponer la concesión de 1 a 2 días de permiso retribuido a cada uno de los participantes.

■ Empleado:

● Primer premio: Trofeo, placa honorífica y diploma/certificado acreditativo. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 600 Euros en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. El jurado podrá

proponer la concesión de 3 a 5 días de permiso retribuido en el caso de que el premiado, además de sus tareas habituales, haya realizado una especial actividad y dedicación en su contribución a la Calidad.

- Segundo premio: Placa honorífica y diploma/certificado acreditativo. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 300 Euros en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. El jurado podrá proponer la concesión de 2 a 3 días de permiso retribuido en el caso de que el premiado, además de sus tareas habituales, haya realizado una especial actividad y dedicación en su contribución a la Calidad.
- Tercer premio: Certificado acreditativo. El jurado podrá proponer una gratificación o premio en metálico, que no excederá de 150 Euros en función de que el proyecto haya contribuido, muy especialmente, a la optimización de recursos. El jurado podrá proponer la concesión de 1 a 2 días de permiso retribuido en el caso de que el premiado, además de sus tareas habituales, haya realizado una especial actividad y dedicación en su contribución a la Calidad.

Todas las candidaturas recibidas y admitidas por el jurado tendrán un diploma de reconocimiento de su participación. En el caso de las menciones especiales se hará referencia en el diploma.

Todos los diplomas y certificados antes mencionados constarán en el expediente personal de cada participante.

Quienes obtengan un primer premio en una de las modalidades no podrán obtener otro, en esa misma modalidad, hasta el tercer año siguiente.

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

Quinta. 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 (también podrá actuar de oficio) quién aprobará la relación definitiva de finalistas.

- Departamento o Unidad Funcional:
  - Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio aquellos departamentos o unidades funcionales de los Entes Corporativos incluidos en el Plan de Acción en Calidad que promuevan y desarrollen en el presente año algún tipo de intervención en calidad o modernización de sus servicios y actividades.
  - Propuesta: podrán ser propuestos al premio aquellos departamentos que estén aplicando en el presente año alguna metodología o herramienta de Calidad de las programadas en el PAC, en caso de que ellos no lo solicitasen (esta modalidad cobra especial relevancia en estos primeros años). La iniciativa podrá surgir de cualquier nivel municipal y será tramitada siempre que no haya oposición de los interesados.
- Grupo de Mejora:
  - Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio aquellos Grupos de Mejora que se creen a iniciativa propia y su proyecto de intervención sea incluido en el Plan de Acción del presente año.
  - Propuesta: podrán ser propuestos al premio aquellos grupos de mejora que se creen en el PAC, siempre en caso de que ellos no lo solicitasen (esta modalidad cobra especial relevancia en estos primeros años). La iniciativa podrá surgir de cualquier nivel municipal y será tramitada siempre que no haya oposición de los interesados.
- Empleado:
  - Solicitud: podrán solicitar su participación en este premio aquellos empleados municipales que, a iniciativa propia, elaboren un proyecto de calidad o mejora y este haya sido aceptado o incluido en el Plan de Acción del presente año.
  - Propuesta: podrán ser propuestos al premio aquellos empleados que contribuyan con proyectos o propuestas concretas, con su esfuerzo y dedicación personal a la mejora de su departamento o la Organización en general, siempre desde la perspectiva de los principios y los valores de la Calidad. A este respecto se contemplará, muy especialmente, las propuestas de mejora que los empleados realicen, como agentes de mejora de la ciudad, a través del sistema de Quejas y Sugerencias.

Sexta. 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 22 de noviembre. Se adjuntan en anexo modelos de solicitud y pro-

puesta a los premios que serán dirigidas al Presidente 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.

Séptima. Adjudicación: Para la preselección como para la concesión del premio, se tendrán en consideración los siguientes aspectos :

1. 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.
2. La correcta definición de los objetivos perseguidos con la aplicación de la actividad de mejora.
3. La naturaleza de la solución escogida, junto con la justificación de su elección.
4. Los resultados alcanzados, así como las actuaciones realizadas y los recursos humanos y técnicos empleados para lograr los objetivos.

Todas las cuestiones anteriores serán valoradas en base a la descripción pormenorizada del proyecto que deberán realizar los candidatos en una Memoria explicativa, realizada en procesador de textos Word, con una extensión máxima de diez páginas A4, a doble espacio. Dicha Memoria se podrá acompañar con la documentación que se desee para acreditar la realidad de los hechos.

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. Composición del jurado: El Jurado, que será nombrado por el Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, estará constituido por un Presidente, un Secretario y cuatro vocales.

La presidencia y secretaría la ostentarán el Presidente y el Secretario, respectivamente, de la Comisión Técnica de Calidad.

Entre los vocales figurarán un miembro de la Corporación Municipal, un representante de los trabajadores, elegido entre los órganos de representación de los mismos, y dos expertos en calidad de reconocido prestigio.

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

Novena. Criterios: Finalizado el plazo de presentación de los proyectos tanto la Comisión Técnica de Calidad, en la preselección, como el Jurado procederá a la valoración de las candidaturas, teniendo en cuenta 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 hayan desarrollado.
2. Nivel de definición del problema, de precisión en la identificación de sus causas, de adecuación de las soluciones adoptadas así como de su descripción y justificación, y de los resultados logrados.
3. Grado de repercusión de la actuación en clientes internos y externos y en la organización del Excmo. Ayuntamiento en general.
4. Grado de repercusión de los resultados alcanzados en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

Décima. 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 Alcaldía-Presidencia, de forma motivada y si así lo estima procedente, la concesión de premios metálicos 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.

Undécima. 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 4 de marzo de 2003
El Tte. Alcalde Delegado de Personal,
Organización y Calidad de los Servicios.
Fdo. Francisco Aguilar Muñoz

Actividades Formativas (Período Abril-Agosto 2003)

Denominación	Tipo	Nºpart	NºHora	Fecha	Horario
Organización y gestión del tiempo	Provisión	15	12	6 y 7/5	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Técnicas de Protocolo(I)	Provisión	16	12	22 y 23/4	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Desarrollo de la creatividad en el ent. lab.	Provisión	12	12	13 y 14/5	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Marketing institucional	Provisión	16	12	17 y 18/6	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Inteligencia emocional	Provisión	12	12	20 y 21/5	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Programa de Modernización y Calidad					
Evaluación de la satisfacción del usuario	Provisión	12	12	22 y 23/4	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Formación para interg. En grupos de mejora	Provisión	12	12	20 y 21/5	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Herramientas básicas en Calidad	Provisión	12	12	17 y 18/6	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Programa de Informática y Nuevas tecnologías					
Básico de Informática(I)	Provisión	12	12	21 al 24/4	17 a 20h
Básico de Informática(II)	Provisión	12	12	5 al 8/5	17 a 20h
Básico de Word	Servicio	12	12	7 al 11/4	8 a 10´30 h
Avanzado de Word	Servicio	12	12	21 al 25/4	8 a 10´30 h
Especialización de Word	Provisión	12	12	12 al 15/5	17 a 20h
Básico de Excel	Servicio	12	24	12 al 16 y 19 al 23/5	8 a 10´30 h
Excel como herramienta de gestión	Provisión	12	12	19 al 22/5	17 a 20h
Outlook	Servicio	12	12	9 al 12/6	8 a 10´30 h
Internet	Provisión	12	12	2 al 5/6	17 a 20h
Power Point	Provisión	12	12	9 al 12/6	17 a 20h
Programa de adaptación al puesto tipo de informador					
la ciudad y sus recursos	Provisión	20	6	24/5	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Habilidades atencionales	Provisión	20	18	3,14 y 15/5	12'30 a 14'30 y 16'30 a 20'30h
Otras actividades					
La gestión de procesos en serv. Biliotec.	Servicio	25	20	3,4 y 5/4	Por determinar
La madera:propiedades y conservación	Servicio	20	12	Por determinar	Por determinar
Mantenimiento y conoc. de vehiculos	Servicio	15	12	Por determinar	Por determinar
El nuevo reglamento de baja tensión	Servicio	30	8	Por determinar	Por determinar

www.ayto-malaga.es

Delegación de Personal, Organización y Calidad de los Servicios