revistacalidad

Número 6

Ayuntamiento de Málaga

Málaga diciembre 2003

Plan de Calidad 2003
Resultados
Objetivos Plan Calidad 2004

3 Presentación de la Delegada

4 Sistemas de Quejas y Sugerencias

5 Balance de resultados del Plan de Calidad 2003

6 Actuaciones orientadas al empleado y a la gestión

7 Evaluación de la Satisfacción del Usuario/Ciudadano

8-14 Actuaciones Sectoriales

15 Plan de Calidad 2004

Consejo de Redacción

Carolina España Reina

Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza

Manuel Serrano Canón

Ricardo Manuel Fernández

Diseño y Realización

Lancha&Azorín

Fotomecánica

Gráficas Europa

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: 952 126 566
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 este nuevo número de la Revista de Calidad, nos hemos propuesto como objetivo el manteneros informados sobre las actuaciones, que se están llevando a cabo en el Ayuntamiento de Málaga, Organismos y Empresas municipales, en relación al Plan de Acción en Calidad.

Por una parte, dar cuenta de las acciones realizadas en referencia a lo que denominamos Microcalidad (acciones de mejora puntuales) que se han realizado en distintos Servicios y que durante todo el año 2003, han trabajado para conseguir la Certificación de Calidad según la norma ISO 9001:2000. Dichos Servicios han integrado la Calidad como un apartado imprescindible para el trabajo cotidiano, no siendo un trabajo adicional o gravoso, sino más bien tomando ésta como un paso más de mejora y agilización de los servicios que prestamos a los ciudadanos.

Por otro lado, también ofrecemos una memoria de las actuaciones enmarcadas en Mesocalidad (acciones transversales), como el Servicio de Atención al Ciudadano, la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias, los Cuestionarios de Atención al ciudadano, etcétera.

Como ya hemos dicho en otras ocasiones, nuestra razón de ser como Administración local, debe estar centrada en la prestación de servicios al ciudadano; éste ha de ser el centro de nuestra actividad y para ello necesitamos la mayor implicación posible de todos los empleados en la realización de acciones de mejora y calidad que nos sitúen como una Administración moderna y eficaz.

Una vez más dar las gracias a todos los empleados que con su aportación están consiguiendo que sigamos adelante en los objetivos que nos lleven a alcanzar un modelo de gestión eficaz y acorde a las necesidades de los ciudadanos.

Carolina España Reina
Tte. Alcalde Delegada de
Organización, Personal y Calidad de los Servicios

Sistema de Quejas y Sugerencias

Momento del acto de presentación del programa de Quejas y Sugerencias.

El día 15 de Octubre tuvo lugar la presentación del programa de Quejas y Sugerencias en el Centro de Arte Contemporáneo de Málaga, entrando en vigor el programa el día siguiente de dicha exposición.

Al acto fueron invitados todos los Concejales, Gerentes de Empresas Municipales, Directores de Área, Jefes de Servicio y una representación de trabajadores de cada una de las Áreas municipales.

Se inició con unas palabras introductorias del Alcalde de Málaga, D. Francisco de la Torre Prados , que reconoció el esfuerzo que se está haciendo en toda la organización municipal para realizar un Plan de Calidad acorde con las características de la ciudad y las exigencias del ciudadano. Resaltando igualmente que con la implantación de este Programa el Ayuntamiento de Málaga quiere poner a disposición del ciudadano un canal más de comunicación para intentar mejorar progresivamente la calidad de los servicios que ofrece poniéndole en el centro de nuestro interés y de nuestra gestión.

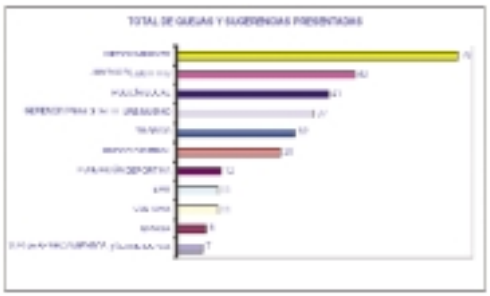
A continuación, la Tte. Alcalde Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios pasó a exponer gráficamente el trayecto que realiza la Quejas y/o Sugerencias desde que es presentada por el ciudadano y/o empleado hasta que se soluciona o se incorpora como sugerencia a los planes de trabajo futuros de cada una de las Áreas y Organismos municipales.

INFORME DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (15 DE OCTUBRE-15 DE NOVIEMBRE)

El número total de Quejas y Sugerencias presentadas en este mes de inicio del sistema ha sido de **335**.

De estas han entrado por los Buzones instalados en las oficinas y organismos municipales un 33 por ciento y mediante la página Web del Ayuntamiento un 67 por ciento.

Las Áreas y Organismos que más Quejas o Sugerencias han recibido son las siguientes:



Es de destacar la gran acogida del programa ante los ciudadanos, que en su mayoría, presentan tanto Quejas como Sugerencias, para mejorar todos los aspectos de la ciudad; incidiendo como podemos deducir de los cuadros anteriores, en los problemas más acuciantes de la ciudad: limpieza, parques y jardines, urbanismo, seguridad ciudadana y en problemas menores que son con frecuencia solucionados con relativa facilidad por las Juntas Municipales de Distrito correspondientes.

Igualmente cabe reseñar la gran participación que los empleados municipales de todas las Áreas, Juntas de Distrito, Empresas y Organismos municipales que están poniendo todo su interés y empeño en agilizar todas las Quejas y Sugerencias que se presentan.

Balance de resultados del Plan de calidad 2003

El año 2003 fue afrontado como un año clave en el proyecto de Calidad. El PAC había sido iniciado en 2002 y era preciso en este segundo ejercicio consolidar el proyecto.

Por otro lado, nos enfrentábamos a un año de elecciones municipales, con lo que ello supone siempre de incidencias en la dinámica normal de trabajo y desarrollo de la acción municipal.

Creemos, sinceramente y a tenor de los resultados manifiestos, que el proyecto de Calidad se ha reforzado en este año y que se han obtenido la mayoría de objetivos previstos. Es difícil cuantificar, incluso en porcentajes, el nivel de logro, dado que las diversas acciones planificadas no guardan entre sí unas pautas homologables de medida. Comentaremos, brevemente, cada uno de los campos de actuación programados y sea el lector quién evalúe el nivel de resultados.

Actuaciones orientadas al ciudadano

Como estaba previsto, se ha actualizado la **Guía de Servicios** en internet y se ha remitido a imprenta la nueva edición, reduciendo su volumen y modificando su formato para hacerla más manejable.

En cuanto a las **Hojas Informativas** se ha cumplido el objetivo de instalación de expositores, 111 en todas las dependencias municipales, y se está finalizando la revisión de las emitidas (cambios con motivo del proceso electoral, actualización de datos, de cuantías económicas, etc.). Se ha diseñado la impresión de 3 nuevas.

En cuanto al **Servicio de Atención Integral al Ciudadano (SAIC)** se han definido los contenidos iniciales de información y tramitación que cada Departamento Municipal incluirá en él, y se está grabando en las siguientes bases de datos:

- Organigrama
- Equipamientos
- Asociaciones o Entidades
- Anuncios
- Ordenanzas y Reglamentos
- Subvenciones, becas, ayudas y premios
- Agenda
- Información sobre trámites

Se está ultimando el amplio curso de formación para la adscripción de informadores en la primera Oficina Municipal de Atención al Ciudadano, actualmente en proceso de instalación en el Distrito 6. La atención telefónica a través del 010 se realizará en las instalaciones del Centro de Emergencias.

Actuaciones orientadas al empleado

El **Manual de Calidad del Empleado** ha sido impreso junto al tríptico y carteles elaborados al respecto y difundido por las diversas dependencias. Las sesiones o charlas explicativas no han sido aún programadas.

En cuanto al **Portal del Empleado** en estrecha colaboración con el CEMI se sigue preparando una primera configuración básica de funcionamiento, en torno a 4 grandes grupos de contenidos:

a) Herramientas de información al empleado: se destaca la información de interna sobre el Ayuntamiento (organización administrativa, comunicados del alcalde, etc.), Información laboral (Ofertas de empleo, calendario laboral, permisos y vacaciones, control horario, seguridad social, Salud laboral, etc.)

b) Herramientas de Gestión y trabajo: Área de formación (Oferta formativa, manuales del CMF, etc), BB.DD. de conocimiento (ordenanzas, reglamentos, leyes, decretos, etc.)

c) Herramientas de participación y comunicación: Quejas y Sugerencias del empleado, encuestas on-line, etc.

d) Herramienta de utilidad para la vida del empleado: Información general, agenda de la ciudad, etc.

Actuaciones orientadas a la gestión

El **Manuel de Calidad de los Servicios** ha sido difundido conjuntamente con el Manual del Empleado.

El programa de **Optimización Ofimática** se ha desarrollado como estaba previsto. Para junio se elaboró un informe situacional del nivel de utilización que en cada Departamento se hace de los programas y recursos informáticos. Actualmente se siguen desarrollando cursos, seminarios y asesoramiento "in situ" de las necesidades detectadas. Algunos Organismos Municipales han solicitado que este programa les sea extensivo.

Para el **Sistema de Indicadores de Gestión** y el **Cuadro de Mandos** se ha diseñado el soporte informático para su uso. Se han definido los indicadores propios de las Areas piloto, en las que se está implantando en estos momentos.

Acciones transversales

No ha habido seguimiento en las acciones previstas, en cuanto a gestión del gasto y contratación, si bien, el Servicio de Planificación de la Contratación ha elaborado un Manual de procedimiento en contratos menores.

Secretaría General ha coordinado la elaboración del **Catálogo de Procedimientos**.

Acciones sectoriales

De las **certificaciones en ISO** previstas, sólo un departamento no ha llegado a abordarla. En cambio se ha sumado otro no previsto y se ha ampliado el alcance en otros dos. Se detallan todas ellas en páginas sucesivas.

Todas las certificaciones del año 2002 han obtenido su **revisión**.

En cuanto a las intervenciones previstas para la realización del **mapa de procesos**, previo a la certificación, se han desarrollado todas y se ha sumado el Area de Bienestar Social.

Evaluación de la Satisfacción del Usuario/Ciudadano

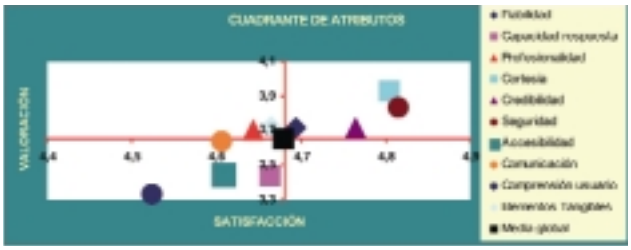
Especial interés se ha puesto en definir este sistema, dada su importancia en cuanto a la mejora de los servicios y a la propia participación del usuario. Conocer lo que piensan los usuarios sobre los servicios del Ayuntamiento de Málaga es una necesidad elemental de la gestión de la organización, como componente fundamental para el progreso y la mejora. Se trata también de información fundamental para incrementar los índices de satisfacción. La propia Norma ISO 9001:2000 introduce dos nuevos aspectos que no estaban contemplados anteriormente:

- Identificar las necesidades del ciudadano o usuario, con el fin de asegurarse que los procesos de una organización se ajustan a dichas necesidades.
- Que los resultados de los procesos establecidos deben dar satisfacción al cliente.

Además, dicha norma establece en el capítulo 8 (Medición, Análisis y Mejora), que la organización debe realizar un seguimiento de la percepción que el usuario tiene con respecto al grado de cumplimiento de sus requisitos. Esto requiere la medición de la satisfacción de los usuarios, a través de encuestas, realizando reuniones con ellos, analizando tendencias, datos de las reclamaciones, etc.

Se ha elaborado un Manual de Evaluación de la satisfacción con el objetivo de facilitar a los diversos departamentos el análisis de la satisfacción y percepción de los usuarios, teniendo en todo momento como referencia el Modelo SERVQUAL o de PARASURAMAN, donde se distinguen dos partes diferenciadas pero que, a su vez, están íntimamente relacionadas:

- 1) La manera en que los usuarios se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos. (Comunicación oral, necesidades personales, experiencias anteriores, comunicación externa etc.)
- 2) Las deficiencias o "gaps" que pueden producirse internamente en las organizaciones proveedoras de los servicios (gap 1 al 4) y las deficiencias que pueden ser percibidas por los ciudadanos/ususarios (gap 5). En el cuadro se relacionan los atributos a valorar.



La mejora de la Calidad de los Servicios requiere identificar e implantar un sistema de indicadores internos y externos. Para los indicadores externos es para lo que se ha desarrollado una metodología común a toda la Organización, que recoge: la identificación del cliente, el tamaño de la muestra, la elaboración del cuestionario, el procesamiento de los datos y su interpretación. Este año, como prueba piloto, se han realizado cinco encuestas en distintas Unidades (IMV, SMASSA, Patronato Botánico, Registro de Asociaciones y la Atención al Público en general).

Por otro lado, los cuestionarios de valoración postservicio, que vienen recogiéndose en los buzones desde el mes de mayo, se están analizando con la perspectiva de estos meses para extraer conclusiones sobre qué opinan nuestros usuarios respecto a la atención recibida. Se adjunta un cuadro con las respuesta sobre valoración global .

La norma ISO 9001:2000 aplicada al Real Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Málaga

De acuerdo con el Plan de Acción en Calidad que el Ayuntamiento de Málaga lleva a cabo, el Real Cuerpo de Bomberos de Málaga se ha fijado un objetivo: La búsqueda de la metodología más idónea para conseguir ofrecer el mejor de los servicios al ciudadano

La metodología adoptada ha sido, la implantación del sistema de Gestión de la Calidad según la norma internacional ISO 9001:2000. Este sistema ha permitido aplicar la herramienta más adecuada para mejorar la eficiencia en todos sus procesos, tanto internos (Sala 080, Mantenimiento, Régimen Interno, etc) como externos (Protocolos de Intervenciones en siniestros y Prevención).

La implantación se ha realizado en dos fases: La primera consistió en documentar todas las actividades de los Parques y la segunda fase en medir, analizar y mejorar dichas actividades.

Este trabajo ha dado como resultado (después de someterse a una auditoría por la Empresa Auditora BVQI), la obtención en el mes de noviembre de la CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD según la norma ISO 9001:2000, en los siguientes Departamentos auditados:

- Sala 080
- Mantenimiento de vehículos y Equipos de Protección respiratoria.
- Protocolos de Intervención en Fuegos de vivienda y Accidentes de tráfico.
- Prevención de Incendios.
- Régimen Interno.

Certificaciones CMF

A lo largo de los últimos años la formación en el Ayuntamiento de Málaga ha experimentado un fuerte impulso. Fruto de ello es la existencia del Centro Municipal de Formación dependiente del Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios, como lugar de referencia formativa no sólo del ámbito municipal, sino también fuera de las fronteras de nuestra institución.

De esta forma con un Centro consolidado y reconocido se proponen nuevos restos de mejora, para lo que se considera que la certificación del centro Municipal de Formación a través de la norma ISO 9001:2000 puede ofrecer elementos de reflexión y mejora para implementar un execelente servicio a nuestros usuarios, los empleados municipales que, sin duda, redunde en el verdadero objetivo de nuestra Institución un buen/excelente servicio a los ciudadanos malagueños.

CSS DTO. Centro

Los servicios sociales tienen la misión de satisfacer las crecientes demandas y las necesidades cambiantes de sus usuarios que afectan a su calidad de vida, por tanto, es fácil suponer que la mejora continua y el aumento de la calidad de sus servicios debe de ser la finalidad primordial.

Bajo esta premisa, el Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Dto. 1 Centro, inició en Mayo de este año el Plan de Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad con un determinante enfoque "de abajo a arriba" que ha posibilitado la necesaria implicación de todos los trabajadores. Las novedades más significativas del sistema son: elaboración de Procesos, Procedimientos y Formatos de trabajo, el Manual de Calidad, funcionamos ya con un Comité de Calidad y un Responsable de Calidad, medimos la satisfacción de los usuarios, establecemos indicadores de calidad, incorporamos las opiniones de los ciudadanos a la planificación de nuestros servicios y todo se engloba en un sistema de mejora continua en base a resultados eficaces y eficientes.

En Noviembre tras el resultado de la Auditoría Externa, hemos obtenido la Certificación de Calidad según la Norma ISO 9001:2000, siendo en estos momentos el 2º Centro de Servicios Sociales Comunitario en España certificado por esta norma.

Cultura

En Noviembre del año 2002 comenzó un proyecto de Intervención por Procesos en el Área de Cultura. Durante este proyecto que tuvo una duración aproximada de tres meses, se realizó un análisis de todo los procesos clave. Este análisis, realizado por el propio personal del Área, bajo la tutela de la empresa consultora contratada para dicho proyecto, consistió en la revisión de cada proceso clave desde su situación actual hacia la mejora de la gestión y ejecución a través de la detección de puntos débiles y establecimiento de propuestas para la mejora de las mismas.

Como resultado final de este proyecto se elaboró un Plan de Acciones de Mejora en el que se proponían distintas actuaciones para dar solución a los puntos débiles.

Una de estas propuestas de mejora fue adaptar y completar varios de los procesos del Área de Cultura a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 para proceder al desarrollo, implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Desde un primer momento, se establecieron los siguientes objetivos:

- Implantación y certificación del Sistema de Calidad para el alcance de "Gestión y Difusión de Actividades".
- Homogeneizar las distintas actuaciones y tareas que se desempeñan para la Gestión y Difusión de los distintos programas y actividades promovidas por los departamentos del Área de Cultura, así como las herramientas empleadas para la planificación, ejecución y evaluación de dicho proceso, cuyo objetivo principal es la satisfacción del ciudadano.
- Mejorar la coordinación entre los distintos departamentos implicados.
- Establecer métodos para suministrar información desde el Área de Cultura al Servicio de Atención Integral al Ciudadano.
- Comprometernos a mejorar de forma continua los procesos de "Gestión y Difusión de Actividades"

Los departamentos participantes en la Gestión y Difusión de Actividades, y por tanto, involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Dirección del Área de Cultura
- Sección de Cultura
  - Negociado de Actividades Culturales
- Sección de Educación
  - Negociado de Servicios Educativos
- Sección del Archivo Histórico y Administrativo
  - Negociado del Archivo Administrativo
- Sección Económico- Administrativa
  - Negociado de Gestión Económica
  - Negociado de Gestión Administrativa
- Negociado de Bibliotecas Municipales
- Negociado de Fiestas
- Negociado de Coordinación
- Departamento de Información
- Banda Municipal de Música.

La implicación y el compromiso del personal ha contribuido a lograr una mayor eficacia en el desarrollo del trabajo, permitiendo alcanzar con éxito esta primera fase de implantación del sistema de calidad.

Juventud amplía el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000

Todo empezó entre octubre y noviembre de 2001 como consecuencia de la aplicación del P.A.C.(Plan de Acción de Calidad del Ayto. de Málaga) al Area de Juventud , donde se realizó un estudio diagnóstico que tuvo como resultado una propuesta de la consultora de un Plan de Mejora consistente en la intervención en los procesos claves identificados en este Area para la implantación de un S.G.C.(SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD) conforme a la norma ISO 9001:2000.

En el año 2002 se puso en marcha la implantación de un SGC para el Centro de Información Juvenil , por ser el servicio que más contacto tiene con los usuarios y que mejor sistematizado tenía sus procesos, resultando que en noviembre de 2002 se obtuvo la certificación del SGC conforme a la norma ISO 9001:2000.con el siguiente alcance: INFOJOVEN y "Gestión de Campañas Informativas en centros educativos "

Para el año 2003 se marcó como reto el mantenimiento del SGC certificado con la ampliación del alcance a otros servicios y programas identificados como claves en la intervención en procesos, optándose finalmente por **la extensión del alcance a**:

- ✓ "GESTIÓN DE SUBVENCIONES A ENTIDADES JUVENILES " del Negociado de Información y Asesoramiento Juvenil, y
- ✓ LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN CULTURAL, gestionados por el Negociado de Promoción Cultural y Gestión de Espacios, en concreto:
- ✓ Muestras culturales para jóvenes **MALAGA CREA**
- ✓ Programa de **Ayudas a la producción** de cortos y espectáculos escénicos y Locales de ensayo para música
- ✓ Programa **Plaza Joven**

El 17 de noviembre de 2003 tuvo lugar la Auditoria de Certificación contemplando el nuevo alcance , proponiéndose por parte de la empresa certificadora la Certificación del SGC conforme a la norma ISO 9001:2000

Para el año 2004 se quiere ampliar el alcance del SGC a todos los procesos ya identificados como claves que actualmente no integran el sistema.

Está demostrado que los SGC, aunque no sean una panacea y tengan sus inconvenientes sobre todo en la implantación, ayudan a optimizar la gestión de los recursos (eficiencia), a tener un mayor rigor en la planificación, ejecución, desarrollo , seguimiento, ejecución y evaluación de los programas y servicios (eficacia), también conduce a trabajar conforme a unos objetivos mediante una sistemática que permite un control del conjunto , aprovechando las oportunidades para conseguir la mejora contínua y que ello revierta en el servicio que prestamos a nuestros usuarios , que por cierto son nuestra razón de ser.

Fdo: Pedro Luis Jiménez Prados
JEFE DE SECCION DE JUVENTUD

La empresa MAS CERCA inicia un proyecto para la obtención de la ISO 9001

El pasado miércoles 19 de noviembre de 2003, la empresa municipal MÁS CERCA, dentro del marco Plan de Acción en Calidad del Ayuntamiento de Málaga, ha obtenido el certificado de calidad en sus procesos según los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000. La implantación general del Sistema de Gestión de la Calidad permitirá a MÁS CERCA mejorar en cada una de sus actividades, muy especialmente en la prestación de los servicios a los ciudadanos, garantizando una relación continua, próxima y satisfactoria.

Para conseguir el objetivo de la normalización, MÁS CERCA ha contado con el asesoramiento de la consultora SOLUZIONA Calidad y Medio Ambiente S.A., NOVOTEC, quienes, en estrecha colaboración con los responsables de la empresa municipal, han trabajado en el objetivo común de lograr la certificación.

Esta certificación ISO 9001:2000 permite involucrar a todas las áreas de la empresa hacia un mismo objetivo común: la satisfacción sostenida de sus usuarios. La aplicación de la calidad, como fórmula reconocida del éxito empresarial, pretende sentar las bases de la cultura organizativa de MÁS CERCA, mejorando la respuesta y asegurando el compromiso de calidad para con los ciudadanos de Málaga y con los propios empleados de la empresa.

Este nuevo modelo de gestión se encuadra dentro de la implantación general del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Málaga, de optimización de los procesos en la prestación de los servicios a los ciudadanos basados en un plan de evaluación continua, para adaptar estos servicios a la demanda real de los ciudadanos.

MÁS CERCA ha conseguido en tan sólo 5 meses este certificado, y en este sentido cabe destacar el especial énfasis y esfuerzo realizado por todo su equipo para su consecución.

Policía Local

El certificado de Calidad ISO 9001, que cuenta con gran prestigio internacional, fue otorgado el año 2002 a los grupos de oficina de Denuncias, Sala 092 y Atestados, cumpliendo satisfactoriamente la Auditoria correspondiente al año 2003 en el que se han otorgado nuevas certificaciones a los grupos de Educación Vial, Planificación, Administración, Grúa y GEMAC, ello supone un orgullo, pero también un compromiso con la sociedad y con nosotros mismos pues nos obliga a superarnos día a día y a extenderlo a las jefaturas de policía de barrio, tarea que afrontaremos en el año próximo.

Parcemasa implanta el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000

En el mes de Julio de 2002, recibíamos del Servicio de Calidad y Modernización del Ayuntamiento, la primera invitación para unas jornadas en temas de Calidad, dentro de los Cursos de Verano de la Universidad de Málaga, que se celebraban en la sala de Ámbito cultural de El Corte Ingles. Recuerdo claramente a lo ponentes hablando sobre Calidad y Excelencia, de allí salí convencido de que lo expuesto coincidía con la idea que la dirección de mi empresa tenia sobre el camino a seguir.

Era nuestra primera toma de contacto con la Calidad, que hasta el momento desconocíamos como herramienta.

PARCEMASA es una empresa, que siempre ha tendido a ir hacia adelante. Nuestro objetivo ha sido el mejorar nuestras instalaciones y el servicio al ciudadano que acude a nosotros en delicados momentos.

Aunque el objetivo era bueno, estaba seguro que este método nos facilitaría el camino. El cambio en nuestra metodología surgió a raíz de esas jornadas y la asistencia a las distintas reuniones en que éramos convocados por el mencionado Servicio. La clara percepción de que la idea del equipo de gobierno era de priorizar en el tema de la Atención al Ciudadano, la total implicación de otras Áreas y empresas municipales y la definición de calidad que obtuvimos como herramienta de mejora continúa. La identificación, la descripción, y el análisis de los procesos, a través de los cuales conocer los defectos y corregirlos.

Sanidad

El Servicio de Sanidad comenzó en el 2002 a trabajar en grupos de mejora al ver la necesidad y como paso previo para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegurase el máximo nivel de satisfacción de los ciudadanos del municipio y la mejora continua. Las actuaciones se realizan siempre dentro del cumplimiento de los requisitos que la legislación establece para el control oficial de establecimientos e industrias y con el fin de comprobar la conformidad de los mismos con las disposiciones dirigidas a prevenir los riesgos para la salud pública y la protección de los consumidores. Por ello hemos dirigido nuestro esfuerzo para conseguir certificarnos en los Sistemas de Gestión que recoge la Norma UNE en ISO 9001:2000. Esta andadura ha supuesto un trabajo añadido a las tareas habituales y por tanto un esfuerzo de todo el Servicio, aunque seria justo destacar el de dos de sus integrantes Gisela Carter Pujol y Manuel Domínguez Bravo. Podemos también asegurar que ha sido gratificante en cuanto a lo que ha supuesto de trabajo en equipo y de participación e implicación de cada uno de los integrantes del Servicio de Sanidad. Nuestra política de calidad define nuestro trabajo mediante las siguientes actuaciones;

- ✓ Comprobamos la higiene y condiciones sanitarias de los establecimientos.
- ✓ Verificamos el estado sanitario y la calidad de los alimentos que consumimos.
- ✓ Comprobamos el origen y transporte de los alimentos.
- ✓ Verificamos las condiciones de sanidad y seguridad de los alimentos en los comedores colectivos (colectivos, residencias, guarderías, restaurantes, etc.).
- ✓ Atendemos las alertas alimentarias investigando las causas y evitando su difusión.
- ✓ Vigilamos el diseño y funcionamiento de los sistemas de autocontrol en establecimientos alimentarios.
- ✓ Tomamos muestras de los alimentos para comprobar su inocuidad.
- ✓ Comprobamos que los manipuladores de alimentos tienen los conocimientos adecuados y realizan su trabajo correctamente.

Por tanto, para la correcta consecución de estas actuaciones, el SERVICIO DE SANIDAD se inspira en los siguientes principios básicos:

- ✓ Conseguir, de manera continua, la satisfacción de nuestros administrados, trabajando en la prevención de las "no conformidades", dando siempre una respuesta rápida favorable ante cualquier perjuicio al cliente.
- ✓ Dotar al Servicio de los recursos humanos y técnicos necesarios, para asegurar la calidad en las prestaciones de los servicios con los requisitos establecidos.
- ✓ Tener un crecimiento real y sostenido, así como revisar periódicamente nuestra Política Integral y los objetivos establecidos basados en la optimización y la mejora continua.
- ✓ Crear un clima favorable a la promoción del Sistema de gestión de Calidad en el seno del Servicio, formando, motivando al personal, fomentando el trabajo en equipo que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus miembros.
- ✓ Establecer y revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad a través de Auditorías Internas de Calidad."

Todo ello no supone el final de una etapa sino la continuación de una andadura tal y como se expresa en nuestra política de calidad.

SMASSA

En el marco del Plan de Acción en Calidad del Ayuntamiento de Málaga, se planifica la adaptación de los procesos de la Sociedad Municipal de Aparcamientos y Servicios, S.A. a la norma ISO 9001:2000 para conseguir su posterior certificación.

Para todo ello se contrata los servicios de una empresa consultora del sector y se elaboran los manuales de calidad y procesos. Una vez puesto en práctica el proyecto, se está realizando el seguimiento, medición y análisis de los indicadores y parámetros de los procesos, para proceder en el mes de Diciembre a realizar una auditoría interna, previa a la certificación que se prevé conseguir antes de que finalice el presente año 2.003.

Mientras tanto y durante todo este proceso, se colabora con el Servicio de Calidad del Ayuntamiento a través del Sistema de Quejas y Sugerencias y en la delimitación y operativización de la información y trámites básicos que se aportan al Servicio de Atención Integral al Ciudadano que el Ayuntamiento ha elaborado.

Málaga, 25 de Noviembre de 2.003
Emilio Zamarriego García
Responsable de Calidad

Plan de actuaciones en materia de Calidad y Medioambiente realizadas durante el año 2003 en la EMTSAM

Los objetivos establecidos por la EMT para el año 2003 de actuaciones en materia de calidad y medioambiente se pueden considerar que han sido cumplidos, entre otras áreas de actuación cabe destacar:

Gestión

EFQM : Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial

- ✓ Actuaciones en materia de Auto - Evaluación siguiendo el modelo europeo
- ✓ Redacción de la Memoria de Actividades según el modelo europeo
- ✓ Presentación al IV Premio Andaluz a la Excelencia

EMAS : Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría

- ✓ Redacción de la Declaración de Actividades Medioambientales año 2003
- ✓ Obtención del certificado de reconocimiento y adhesión al Reglamento 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de Marzo de 2001, permitiendo que la EMT se adhiera con carácter voluntario a un "sistema comunitario de gestión y auditoria medioambiental"

Cliente

Oficina de Atención al Cliente

- ✓ Apertura de la Oficina de Atención al Cliente situada en la Alameda Principal, para facilitar la gestión de los clientes

Gestión de Tarjetas de Viaje

- ✓ Reducción del tiempo de entrega a los clientes de las tarjetas de viaje
- ✓ Facilitar la obtención de las tarjetas desplazando al campus universitario una oficina para la obtención de las mismas

Imagen, Información y Comunicación

- ✓ Generalización del cambio de imagen de la EMT
- ✓ Adecuación y clarificación de la información de los servicios a los clientes
- ✓ Nuevo diseño de señalética en paneles, marquesinas y paradas

Medioambiente

- ✓ Inicio del desarrollo del proyecto ECO-BUS
- ✓ Adjudicación y compra de vehículos con la última tecnología Euro 3 y vehículos propulsados con gas natural

Producción

- ✓ Adaptación de la Oferta a la Demanda
- ✓ Introducción de mejoras en la red mediante modificaciones en los recorridos de líneas
- ✓ Unificación de líneas
- ✓ Creación de una comisión de Movimiento con representación de todos los estamentos para la toma de decisiones

Recursos Humanos

- ✓ Creación de diversos grupos de participación y mejora en diferentes áreas con la participación de todos los niveles organizativos de la EMT
- ✓ Grupo de Análisis de Valor: "El transporte en un día laborable", grupo interdisciplinario sin la participación de mandos
- ✓ Gestión del Conocimiento: "El valor del conocimiento y la información en el proceso de la prestación del servicio", análisis del flujo del conocimiento en los distintos niveles de la organización, tanto verticales (ascendentes - descendentes) como los horizontales
- ✓ Grupo de Atención al Cliente (Método Parasuraman): "Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias". Encuestas de satisfacción del cliente

Comunicación

- ✓ Lanzamiento de una revista interna "EMTretodos", cuyo objetivo básico es que todos los que forman parte de la EMT se sientan reflejados, a la vez que sirva de nexo de unión y fuente de información para todos los trabajadores de la empresa

Procesos

- ✓ Actuaciones de mejora en los procesos de Reparación y mantenimiento, tanto de vehículos como de instalaciones
- ✓ Actuaciones de mejora en los procesos de gestión de compras con el fin de agilizar y sistematizar las mismas

Diciembre 2003

Área de Calidad y Medio Ambiente

La apuesta de Gestión Tributaria S.A.M. por la Calidad

Gestión Tributaria, S.A.M. también apuesta por la Calidad como enfoque general del desarrollo de su actividad. Y lo hace desde el prisma del Modelo EFQM de excelencia, que como el Modelo ISO, permite llegar a un objetivo principal : la mejora continua y la innovación como pauta para prestar un servicio adecuado a las expectativas de los ciudadanos. Por ello, nuestros Planes de Dirección anuales prevén cada ejercicio diversas medidas y actuaciones en materia de Calidad.

Entre ellas, se han llevado a cabo acciones formativas en el modelo adoptado, se ha diseñado y consensuado internamente nuestro Plan de Calidad y el Programa que lo desarrolla, y se ha realizado una Intervención por Procesos de la que hemos obtenido el Mapa de todos nuestros procedimientos como referencia inicial de un enfoque de mejora de los mismos.

En base a ello, y a una evaluación preliminar de los principales puntos de mejora se han puesto en marcha diversos grupos de trabajo, que tanto con el apoyo de la metodología de análisis de valor como de la técnica intensiva del Workshop, están ofreciendo muy buenos resultados. Uno de estos grupos de mejora ha presentado recientemente su candidatura a los premios anuales a la calidad convocados por nuestro Ayuntamiento. También se ha llevado a cabo la formación de los evaluadores internos del modelo y una primera evaluación para definir nuestras actuaciones iniciales.

En el primer semestre de 2003 se realizó una encuesta de satisfacción de contribuyentes que evaluó inicialmente las expectativas de los mismos y seguidamente el nivel de cumplimiento de esas expectativas, alcanzándose unos resultados muy satisfactorios.

Adicionalmente Gestión Tributaria, S.A.M. participa en la Comisión Técnica de Calidad de nuestro Ayuntamiento, así como en diversas comisiones de trabajo en la que esta delega, siendo especialmente destacable nuestra colaboración en la planificación e implantación del S.A.I.C..

Jardín Botánico-Histórico “La Concepción”: balance del primer año en la ISO 9001:2000

El pasado día 14 de noviembre, y tras un año de su implantación, se llevó a cabo la primera auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Patronato Botánico Municipal 'Ciudad de Málaga', cuyo alcance cubre el servicio de visitas guiadas y los procesos de mantenimiento del jardín.

El resultado fue altamente satisfactorio, pues el auditor de la certificadora BSI (British Standards Institution), no sólo recomendó el mantenimiento de la certificación en la ISO 9001:2000, sino que, en su informe, elogió diversos aspectos del sistema y su aplicación. Destaca en este sentido las positivas alusiones referidas al decidido compromiso de la Dirección (encarnada por Leandro Olalla Mercadé), al "excelente análisis de los procesos de mantenimiento y riego del jardín", al "tratamiento e informes de datos del sistema", a la correcta implantación del mismo, al compromiso y conocimiento de todos los empleados, a la exhaustividad con que las guías realizan su labor, al grado de cumplimiento de los objetivos fijados, etc.

Por si fuese poco, ya se tienen los primeros resultados de los sondeos que sobre satisfacción del usuario se han hecho; siendo las conclusiones más significativas, con 671 encuestas tabuladas, las que se resumen a continuación:

A la pregunta: "¿cómo ha encontrado el jardín respecto de lo esperado?", han respondido los visitantes: mejor, el 63,49%; igual, el 28,61%; peor, el 1,04%; n/c, el 6,86%.

A la pregunta: "en términos generales, ¿le ha satisfecho la visita?"; responden: sí, el 97,47%; no, el 0,30%; n/c, el 2,24%.

A la pregunta: "¿da por bien empleados el tiempo y dinero destinados a visitar el jardín?"; responden: sí, el 96,72%; no, el 1,49%; n/c, el 1,79%.

A la pregunta: "¿volvería a visitar el jardín?"; responden: sí, el 92,40%; no, el 5,07%; n/c, el 2,53%.

A la pregunta: "¿animaría a otras personas a visitar el jardín?"; responden: sí, el 97,62; no, el 1,04%; n/c, el 1,34%.

Los resultados hablan por sí solos. Pensamos que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ha sido muy gratificante, lo que nos anima a proseguir en esta aventura de la mejora continua para dar los mejores servicios a la ciudadanía malagueña y a todos cuantos nos visitan.

Enhorabuena a las guías de La Concepción, felicitaciones a todo el personal del Patronato Botánico Municipal 'Ciudad de Málaga' y nuestro agradecimiento a NEBRO MELLADO & CONSULTORES por el exitoso asesoramiento dispensado.

Limposam, primer año de certificación

LIMPOSAM, durante el primer año de su certificación bajo la Norma UNE EN-ISO 9001:2000, ha considerado a sus clientes y la satisfacción de los mismos, el pilar principal de la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

El PARQUE DEL OESTE, ha sufrido considerables modificaciones y ha incrementado sus espacios de ocio. El Ciudadano principal usuario de dichas instalaciones, ha reflejado su satisfacción en los cuestionarios que regularmente son evaluados, alcanzando unos niveles óptimos y satisfactorios.

La actividad de LIMPIEZA, de igual modo ha necesitado la incorporación de personal y maquinaria específica para afrontar los trabajos del PALACIO DE FERIAS Y EXPOSICIONES DE MALAGA. Mediante una planificación adecuada y conveniente en la formación, hemos aumentado la capacidad y destreza de nuestros empleados en las actividades que realizan para garantizar la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes.

La Gestión de la Calidad en LIMPOSAM se entiende como un proceso de mejora continua. Con los recursos adecuados se presta el servicio, y de la medición de la eficacia de los procesos y de la satisfacción de los clientes se realimenta el Sistema de Gestión de la Calidad para mejorarlo, y como consecuencia, definir nuevos objetivos.

Líneas de Trabajo del PAC en el Futuro

1ª Desarrollo y consolidación del SAIC:

En esta línea de acercar y facilitar el acceso a los servicios, se deben abordar temas:

- Diseño y consolidación de la estructura organizativa del SAIC. Incorporación de personal y cualificación del mismo.
- Extensión territorial de las OMACs a todas las Juntas de Distrito.
- Diseño e implantación de la incorporación de nuevos trámites e informaciones a ofrecer por el SAIC en todos sus canales.
- Consolidación y extensión del marco de relación Departamentos-SAIC.
- Actualización mensual en la red de la Guía de Servicios.
- Actualización de las hojas informativas y desarrollo de nuevas propuestas.
- Diseño e implantación del plan de integración de sistemas para el SAIC, a elaborar por el CEMI.
- Evolución del SAIC hacia un contact center (navegación compartida, etc.).
- Integración (coordinación de actividades y compartición de información y trámites) en el SAIC de otras oficinas de atención municipales (CIAJ, IMFE, IMV,...).

2ª Mejora de la calidad de servicio:

Para lograr un mejor nivel atencional, las actuaciones irán encaminadas a:

- Consolidación y desarrollo del Servicio de Quejas y Sugerencias, establecimiento de procedimientos de respuesta rápida.
- Extensión y desarrollo del sistema de evaluación de la satisfacción del usuario.
- Conceptualización e implantación del sistema de escucha al ciudadano y seguimiento de indicadores de la ciudad (ómnibus municipal).
- Desarrollo de la metodología adecuada, que garantice su cumplimiento, para la elaboración de cartas de servicio.
- Diseño y desarrollo del sistema de medición de la calidad de los servicios (el observatorio municipal de la calidad).
- Experiencias piloto en modelos de autoevaluación: EFQM, Ciudadanía, CAF.
- Generalización de Grupos de Mejora (metodología de Parasuraman) a los procesos de servicios directos al usuario.
- Formación intensiva al personal de frontera en calidad de atención, desarrollo de los manuales de calidad de los servicios y del empleado.
- Experiencias piloto de encuestas de hábitos de uso del servicio.

3ª Normalización y simplificación de los procesos:

Se trata de la verdadera mejora de la gestión:

- Análisis y simplificación de procesos claves de cada Departamento, a la vez que se procede a su integración en SAIC, se adaptan a la FE o se certifican en ISO.
- Asesoramiento e impulso a las unidades certificadas para obtener resultados de mejora, facilitar el mantenimiento de la certificación y extender su acción a la dinámica general del servicio. Lograr que las aplicaciones ISO sean instrumentos que ayuden a la simplificación y añadan valor a la gestión.
- Profundización en la gestión por procesos mediante la extensión de las certificaciones ISO 9001:2000.
- Generalización de Grupos de Mejora (metodología Análisis de Valor) a procesos de gestión interna.
- Generalización de workshops, fundamentalmente en procesos ya certificados en ISO.
- Implantación en todos los departamentos del cuadro de mando y sistema de indicadores de gestión ya diseñados.
- Extensión y seguimiento de planes de calidad propios en todos los Organismos y Empresas Municipales.
- Desarrollar una iniciativa de certificación medioambiental (coordinación de la Agenda 21, EMAS, certificación ISO 14000, ...)
- Desarrollo del portal del empleado, en combinación con la aplicación interna de la FE.
- Formación intensiva en mejora de los procesos y otras herramientas de calidad.
- Creación de un banco interno de buenas prácticas.
- Coordinación con el sistema de gestión documental.

4ª Desarrollo de la e-administración:

La línea de futuro, preparación a la administración electrónica:

- Implantación de la Firma Electrónica, tanto a nivel interno como externo.
- Elaboración progresiva de una aplicación informática de los procedimientos administrativos incluidos en el Catálogo recientemente elaborado (el e-catálogo).
- Optimización de aplicaciones informáticas del Ayuntamiento así como su uso.
- Favorecer la accesibilidad a las NT en los ciudadanos (internet para todos).
- Implantación coordinada de la Tarjeta inteligente municipal.

Para 2004 serán criterios básicos de actuación:

- Consolidación de actuaciones anteriormente iniciadas, garantizar que esas actuaciones están suponiendo una verdadera mejora de los servicios, y no tanto en la suma de nuevos proyectos.
- El desarrollo de la gestión externa (SAIC, QyS,..) como el de la interna (portal del empleado).
- Generalización de instrumentos de evaluación/medida.

El Centro Municipal de Formación y El Servicio de Calidad del Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Málaga.

LES DESEA QUE EN ESTE NUEVO AÑO LA FELICIDAD LLEGUE A TODOS LOS RINCONES DEL PLANETA.

Navidad 2003-04

Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios

MÁLAGA más
Ayuntamiento de Málaga
www.ayto-malaga.es

plan de acción en calidad
pac
Ayuntamiento de Málaga