revistacalidad

Número 7 Ayuntamiento de Málaga Málaga Mayo 2004

Certamen anual de premios a la calidad

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y la AEC

Certificaciones en ISO 9001:2000 en el año 2003

plan de acción en calidad
pac
Ayuntamiento de Málaga

Consejo de Redacción

Carolina España Reina
Carlos Gómez Cambronero
Sainz de la Maza
Juan Gonzalez Augusto
Manuel Diáz Guirado
Manuel Serrano Canón
Susana Escobar Salazar
Manuel Keim Hass
Ricardo Manuel Fernández

Diseño y Realización

Lancha&Azorín

Fotomecánica

Gráficas Europa

Impresión

Gráficas Europa

4 "La Calidad pasa por un ciudadano mejor atendido en todos los aspectos"

6 Certamen Anual de premios a la Calidad 2003

9 El Ayuntamiento de Málaga y la Asociación Española para la calidad firman un convenio de colaboración

10 Los empresarios más representativos de Europa en temas de calidad se reúnen en Málaga

11 Hacia un nuevo movimiento de la Calidad

12 Análisis y Perspectivas de Modernización y Calidad en la Administración Local

13-17 La Certificación en ISO 9001 se consolida como herramienta de calidad y mejora

18 Mediante teléfono móvil se podrá avisar sobre anomalías en las señales de tráfico

19 Plan de Formación Continua y Actividades Formativas Abril-Agosto 2004

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

Nuestro tercer año

Por tercer año consecutivo seguimos con la publicación de nuestra revista con el ánimo de difundir los avances en calidad que conseguimos en nuestro Ayuntamiento.

En este número comenzamos con una entrevista a nuestra Concejal de Organización, Personal y Calidad de los servicios.

Le sigue la entrega, en su segunda edición, de los Premios de Calidad 2003: dos individuales, tres por departamento y dos por Grupo de Mejora. Desde estas líneas invitamos a todos a participar en los Premios para 2004 cuya convocatoria exponemos.

Las páginas centrales las dedicamos al Convenio que hemos firmado con la Asociación Española de Calidad (AEC) y al Encuentro de Líderes Europeos que se ha realizado en Málaga.

También podemos encontrar las Certificaciones en ISO 9001:2000 que se han obtenido el pasado año, ya sean nuevas, ampliaciones en el alcance o renovaciones. Son ya 17 y seguimos adelante.

En el apartado de "Otras Actuaciones" podemos ver una de las acciones emprendida en calidad emprendidas por el Área de Tráfico.

La revista se completa con el Plan de Acciones Formativas para el periodo abril/agosto de 2004 y el anuncio de las Jornadas de Calidad, promovidas y organizadas por nuestro Ayuntamiento en colaboración de la Federación Española de Municipios y Provincias los día 20 y 21 de mayo.

Observamos cada vez un mayor nivel y participación en las distintas acciones que emprendemos en materia de calidad y queremos animaros para sumar cada vez más esfuerzos en este objetivo común de proporcionar más y mejores servicios a los ciudadanos.

Nuestra gratitud a todos.

Carolina España Reina, Teniente de Alcalde de Málaga

"La Calidad pasa por un ciudadano mejor atendido en todos los aspectos"

Actual Teniente de Alcalde Delegada de las Área de Organización, Personal, Calidad de los Servicios, Economía y Hacienda, Carolina España, 34 años, natural de Málaga, realizó sus estudios en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de esta ciudad. En el año 1999 entró a formar parte de la Corporación Municipal malagueña al ganar el PP las elecciones municipales por mayoría absoluta. En 2003 volvió a concurrir en las listas del referido partido, quien repitió los resultados y ostenta por tanto la Alcaldía de la capital de la Costa del Sol. Hasta su actual cargo ha sido concejala del Distrito de Málaga Este, uno de los más populosos de la ciudad, y teniente de alcalde delegada de Medio Ambiente.

¿Cómo valora su paso por los distintos cargos de responsabilidad del Ayuntamiento de Málaga?

Mi paso por el Distrito Málaga Este, fue muy enriquecedor pues me permitió tener un contacto muy cercano con los vecinos y me ayudó a sentar las bases para mi trabajo posterior. Además me permitió conocer en profundidad el funcionamiento de la Administración local. En el Área de Medio Ambiente, aprendí a valorar el trabajo diario, la importancia que tiene todo lo que hacemos y su repercusión en la ciudad. Esta etapa fue ardua y apasionante porque se entra de lleno en una tarea de planificación que enriquece la visión global que uno puede tener de su ciudad y ayuda a ampliar horizontes y valorar los distintos puntos de vista con los que se han de afrontar los problemas.

Por último las áreas de trabajo en las que estoy al frente son de gran importancia en el funcionamiento de cualquier administración, y especialmente en la local: por un lado el Área Económica me posibilita, en compañía de todo el equipo de gobierno, ayudar a crear la Málaga que todos queremos, habitable, solidaria y abierta a las

innovaciones. Por otro, y como importante base de la administración, el Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios, permite al equipo de gobierno, ofrecer a los ciudadanos una atención adecuada e incluir a estos en la vida pública y en la toma de decisiones de nuestra ciudad.

¿Cuál es su concepto de la Calidad dirigida a los ciudadanos?

Para mí la calidad se basa en tres elementos básicos: la calidad en función de las expectativas del ciudadano (que hay que conocer y medir), la calidad en función de los costes (que hay que ajustar) y la calidad basada en la participación (de empleados públicos y vecinos) a partir del compromiso político. La calidad es intentar aplicar al trabajo de la Administración local, conceptos tan básicos como amabilidad, preparación del personal, rapidez en la atención, facilitación de trámites administrativos, etcétera, y para conseguir estos objetivos han de ponerse en marcha todos los mecanismos necesarios tanto a nivel interno, del personal de la administración, como a nivel externo, de la opinión y participación de los ciudadanos. La calidad, en definitiva, pasa por una mejor atención al ciudadano, en una mejora de su calidad de vida, en un complemento de atención al público entendido como un servicio en el amplio sentido de la palabra.

¿Cuál es la política municipal en materia de Calidad?

Tenemos un interés especial en ofrecer a los ciudadanos, unos servicios de calidad, una atención personalizada y un trato humano y cercano. Esto tratamos de hacerlo por un lado incentivando a los trabajadores municipales, para que mejoren su trabajo diario, poniendo a su alcance nuevas tecnologías y prestaciones, que repercutan en el ciudadano, y por otro, apoyando la creación de nuevos Servicios de Atención Integrada al Ciudadano, sistemas como el de Quejas y Sugerencias, evaluaciones continuas de satisfacción, etcétera. La implantación de la firma electrónica, la aplicación de las nuevas tecnologías, van a ser impulsadas por nuestra parte, para lograr entre todos nuestro objetivo de dar un servicio de calidad a los malagueños.

¿Cómo delegada de Personal, qué le diría a los empleados municipales para incentivar su participación en estos procesos?

Nosotros somos conscientes de que sin la participación de los trabajadores, sería imposible poner en marcha todos los proyectos que antes he mencionado como básicos para ofrecer unos servicios de calidad, pero también sé que en un gran porcentaje contamos con dicha participación. La implantación de la calidad redunda en el propio beneficio del trabajador y de esto son conscientes la mayoría. Sólo hay que ver como queda plasmado en este número de la Revista de Calidad, el trabajo que se va realizando en pro de conseguir la implantación del sistema de Gestión de Calidad según la norma internacional ISO 9001:2000, en las distintas áreas y organismos y los premios en pro de la calidad que se dieron recientemente y que incentivan que se siga trabajando en este sentido. Por tanto sólo diría: 'Contamos con vosotros, sigamos adelante'.

> Somos conscientes de que sin la participación de los trabajadores, sería imposible poner en marcha todos los proyectos básicos para ofrecer unos servicios de calidad.

CERTAMEN ANUAL DE PREMIOS A LA CALIDAD 2003

El pasado mes de diciembre, se procedió a la entrega de los premios a la calidad 2003 por parte del Excmo. Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre. El acto tuvo lugar en el Salón de los Espejos del Ayuntamiento y se caracterizó por la gran afluencia de público. Con estos premios se quiere reconocer el esfuerzo, trabajo y dedicación que llevan a cabo cada vez más empleados, grupos y departamentos por mejorar en el desarrollo de sus actividades y por consiguiente, ofrecer servicio de calidad al ciudadano, nuestra razón de ser.

Se concedieron premios en tres categorías:

- Dos premios por grupos de mejora
- Tres premios por Departamentos o Unidades Funcionales
- Dos premios individuales

PREMIOS POR GRUPOS DE MEJORA

Se quiere valorar el trabajo realizado por grupos en los que se desarrollan y mejoran propuestas para contribuir de una forma importante a la obtención de los principios y objetivos de la calidad, consiguiendo un avance en su organización.

1er Premio:

Empresa Municipal de Transportes
Aplicación del Análisis de Valor " Mejora del Servicio de Transporte en un día laborable
Integrantes: Fernando Villalobos, Francisco J. Ramírez , Cristina Baute, Mª Carmen Núñez, Juan Ramón García, Juan José Bravo, Ángel López, José Antúnez, J. Miguel Jurado

2º Premio:

Gestión Tributaria, S.A.M.
Taller de Mejora Workshop sobre el proceso de asignación, resolución y gestión de reclamaciónes
Integrantes: Dña. Maika García, Dña. Cristina Ruiz, Dña. Mª del Mar García, D. Jorge Moreno, Dña. Alicia García, Dña. Pilar Jiménez, Dña. Mª José García, D. Francisco Zamora, D. J. Miguel Ortiz, D. Pedro Carmona, D. Javier Fernández., D. Julián Calderón, Juan M. Galiana y PaulaPérez.

PREMIOS POR DEPARTAMENTOS O UNIDADES FUNCIONALES

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:

Centro de Servicios Sociales Comunitarios Distrito Centro
Implantación del sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001 / 2000)
Representan al Centro:
Cristóbal Gil, Gabriel Escobar, Carmen Ramos,
Maribel Nieto, Candela Bermúdez,
Daniela Ramírez, Alberto Rivera,
Isabel Sánchez

2º Premio:

E.M.T., S.A.M.
La E.M.T. hacía la excelencia
Representan a la EMT :
Miguel Ruiz, Gerente y Jose Mª Ruiz,
Jefe del Departamento de Calidad

3er Premio:

Real Cuerpo de Bomberos
Actuaciones en la mejora de la Organización Interna y en los Protocolos de Intervención
Representan al Cuerpo: José Cruz Romero,
José Luis Velasco, Carlos Utrera,
Rafael Rueda, Miguel Rodríguez,
Ángel Rodríguez, Antonio Sánchez

Menciones Especiales

- Área de Cultura
- Servicio de Sanidad
- Servicios Operativos y Playas
- Área de Participación Cuidadana
- EMASA
- MAS CERCA, S.A.M.
- Laborat. Mpal. De Servicios Medioambientales

Premios a la calidad 2003

PREMIOS INDIVIDUALES

La finalidad de estos premios es reconocer el trabajo realizado por empleados municipales en el desarrollo y mejora de procesos que permitan un mejor desarrollo de su actividad laboral y una mejor atención al ciudadano.

1er Premio:

José Sánchez Caro
Gerencia de Urbanismo
Procedimiento de Licencia de
Obra Menor de tramitación rápida

2o Premio:

Enrique M. Ferrer Contreras
Gerencia de Urbanismo
Incorporación de documentos
PREPI dentro de la WEB Municipal.
Difusión DVD multimedia.

PREMIOS A LA CALIDAD 2004

SE REGIRAN POR LAS MISMAS BASES QUE EN 2003

El primer año, cuando los premios eran novedad y no siempre correctamente enfocados, insistíamos que su sentido es "el reconocimiento al esfuerzo especial, al valor añadido" con el que algunos compañeros dotan su trabajo.

Insistíamos, igualmente, que los premios no se daban por "buena disposición", ni siquiera por el trabajo bien hecho, se conceden a aquellos Departamentos, grupos o empleados que aplican metodologías de Calidad.

Bien, con solo dos convocatorias, podemos decir que los premios se van consolidando en su justa dimensión. 11 departamentos se presentaron en 2003 de "motu propio".

Ahora es el momento de plantearse, por unidad, grupo o individualmente, qué aspecto de nuestro trabajo es susceptible de mejora, qué opciones hay y cuál podemos aplicar. Planifiquemos esa mejora y en noviembre estaremos en disposición de no solo presentarnos a los premios, sino que también, estaremos en condiciones de analizar y dar a conocer, sistemática y gráficamente, un trabajo bien hecho, un esfuerzo por mejorar nuestros servicios al ciudadano.

Recordamos los criterios de valoración del jurado:

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 Ayuntamiento en general.
4. Grado de repercusión de los resultados alcanzados en la satisfacción de los usuarios de los servicios.

DECRETO DE CONVOCATORIA DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD EN 2004

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
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 las convocatorias anteriores y la idoneidad del enfoque y desarrollo de los premios, recogidos en sus bases reguladoras.

Resultando que la Comisión Técnica de Calidad celebrada el 4 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 totalmente a las bases del 2003.

RESUELVO

La convocatoria de los Premios a la Calidad para el año 2004, 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 9 de marzo de 2004
La Tte. Alcalde Delegada de Organización,
Personal y Calidad de los Servicios.

(*) Las Bases pueden consultarse en la web municipal
www.ayto-malaga.es

El Ayuntamiento de Málaga y la Asociación Española para la calidad firman un convenio de colaboración

D. Francisco de la Torre, Alcalde de Málaga firma con D. Jaime Lloret el convenio de colaboración con la AEC, en presencia de Dª. Carolina España.

El decidido apoyo del Ayuntamiento de Málaga a las iniciativas de Calidad y Modernización se ha plasmado en la firma de un convenio de colaboración entre este Ayuntamiento y la Asociación Española pra la Calidad (AEC), que suscribieron el Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre, y el presidente de la AEC, Jaime Lloret, el día 3 de marzo pasado. Asimismo, la labor municipal fue premiada por la AEC con la distinción de la "Q" de Calidad al Ayuntamiento, que además se ha convertido en el primer municipio andaluz adscrito a la Asociación Española para la Calidad, para poder establecer una colaboración mutua e intensificar los programas de mejora de los servicios a los usuarios y a los trabajadores.

Este convenio de colaboración impulsa actuaciones de sensibilización, formación y certificación de los profesionales de la calidad para mejorar el servicio público a los ciudadanos. Además, el Ayuntamiento y la AEC propiciarán la celebración de actos públicos en los que se difundirán estrategias y herramientas de nuevos enfoques de gestión, impulsando la Calidad y excelencia en el ámbito malagueño, la cultura de la mejora continua.

Esta colaboración, por supuesto, alcanzará a las actuaciones de Calidad que el Ayuntamiento de Málaga está llevando a cabo en sus propios Departamentos: 17 certificaciones en ISO 9001:2000, varias aplicaciones de autoevaluación, grupos de mejora, Servicio de Atención Integral, Sistema de Quejas y Sugerencias,...

Para corroborar este compromiso con la Excelencia y la Calidad, el Ayuntamiento de Málaga ha hecho oficial su adhesión como socio de la Asociación Española para la Calidad, entidad privada sin ánimo de lucro que aglutina, desde 1961, a empresas, organismos públicos y privados, así como profesionales que persiguen el desarrollo de una cultura organizativa basada en la calidad y el desarrollo sostenible.

Los empresarios más representativos de Europa en temas de calidad se reúnen en Málaga

Sesión inaugural del Encuentro. De izquierda a derecha: el presidente de la EOQ, el vicepresidente de la AEC, el Alcalde y los presidentes de EFQM y ESQH.

El día 4 de marzo se ha celebrado en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga el encuentro Málaga European Change Leaders Workshop, que ha organizado la European Organization for Quality (EOQ), con la colaboración de la European Foundation for Quality Management (EFQM) y la European Society for Quality in Healthcare (ESQH), con el fin de abordar el nuevo paso que se plantea en la evolución de los conceptos clásicos de Calidad y Excelencia para el desarrollo de una Europa Sostenible, según las necesidades actuales.

Este encuentro, que ha coordinado la Asociación Española para la Calidad (AEC) como Miembro de Pleno Derecho de la EOQ, con el apoyo del Ayuntamiento de Málaga ha sido un gran éxito, que se ha traducido en la participación de más de 100 representantes de 31 países. Málaga ha marcado un hito en la definición del nuevo movimiento europeo de la calidad, ya que además de los principales ejecutivos de empresas multinacionales del viejo continente, han participado responsables europeos de organizaciones de la calidad y la excelencia, responsables de organizaciones de la infraestructura europea de la calidad y cualificados expertos de las principales escuelas de negocios europeas.

Representantes de la AEC y del Ayuntamiento en la Finca de la Concepción.

El Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre, ha inaugurado este evento que ha ahondado en los nuevos requerimientos de una sociedad innovadora y competitiva, como la europea. La economía global, el impacto de la tecnología y la búsqueda de un desarrollo sostenible se plantean como tres ejes que han marcado la evolución de la Calidad y Excelencia.

Hacia un nuevo movimiento de la Calidad

Desde la creación de la European Organization for Quality (EOQ) en los años 50 y la aparición de la European Foundation for Quality Management (EFQM) a finales de los años 80 el entorno europeo en su conjunto ha cambiado de forma considerable:

Economía global: Cumbres Mundiales como la de Río, Kyoto o Johannesburgo se centran en el impacto del desarrollo económico humano en el mundo. Existe una conciencia general acerca de la idea de que los recursos son limitados y que deben ser gestionados de forma diferente en el futuro.

Impacto de la tecnología: En el mundo social, ha habido una evolución similar de la familia, el país y la empresa de los años 50 a las organizaciones no gubernamentales y la explosión mediática de los años 70 hasta llegar hoy en día a las redes globales e internet.

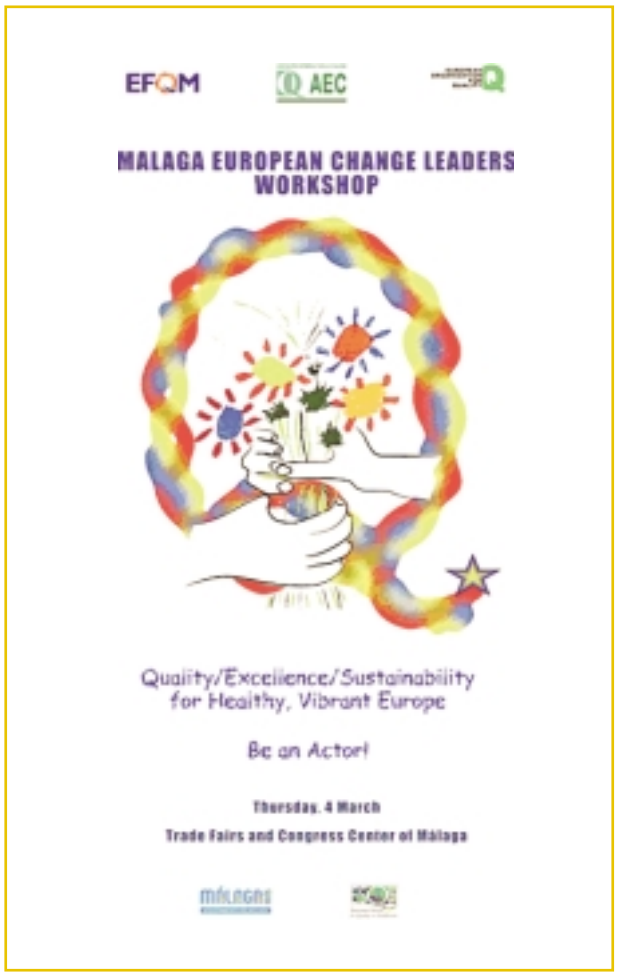
Desarrollo Sostenible: Hoy en día, además de la preocupación por el Medio Ambiente (se aboga por la certificación y el etiquetado en calidad con un menor impacto sobre el medio ambiente, por ejemplo mediante la utilización de materiales reciclables), se quiere además conseguir un impacto positivo sobre la sociedad.

Estas tendencias subrayan que existe una necesidad de las organizaciones por hacer evolucionar los conceptos clásicos de Calidad y Excelencia. Y eso es precisamente lo que se ha abordado en el Málaga European Change Leaders Workshop, que ha tenido lugar en Málaga el pasado mes de marzo.

En este acto, se ha visto la necesidad de un movimiento europeo de la calidad, dirigido por la EOQ y la EFQM conjuntamente con el apoyo de la Comisión Europea, que capitalice las actuales herramientas y metodologías, tales como la certificación ISO y el Modelo de Excelencia de la EFQM.

Las organizaciones, bien públicas o privadas, grandes o pequeñas, necesitan herramientas/metodologías para cumplir con las expectativas adicionales de sus clientes.

El amplio alcance del nuevo movimiento abarcará también el Gobierno Corporativo, la



Responsabilidad Social Corporativa y el Desarrollo Sostenible. Existe asimismo la necesidad de prestar apoyo a las organizaciones con el fin de facilitar su innovación, ya que este proceso es fundamental en una competencia global. El Benchmarking, el intercambio de buenas prácticas, la formación y el reconocimiento serán el núcleo central del nuevo Movimiento.

Otro factor que también será de extrema importancia para este nuevo movimiento es el desarrollo de acuerdos de cooperación con otras organizaciones equivalentes sin ánimo de lucro, con el fin de aportar soluciones para las personas y sus organizaciones.

Análisis y Perspectivas de Modernización y Calidad en la Administración Local

Objetivos generales:

Dentro de la Planificación de Formación Continua la FEMP y el Ayuntamiento de Málaga organizan estas Jornadas con los objetivos de:

- Ofrecer una visión pormenorizada de experiencias de implantación en la gestión de la Excelencia en los Servicios Públicos, en diferentes ámbitos sectoriales de las Corporaciones Locales.
- Intercambiar buenas prácticas entre instituciones homólogas.

Contenido:

Intercambio de experiencias entre Corporaciones Locales que tienen Planes de Modernización y Calidad orientados a la Excelencia del Servicio Público. Exposición de los diferentes herramientas y metodologías que intervienen en la prestación de un Servicio Excelente, visita a las instalaciones donde se presta el servicio y explicación práctica. Debate y Conclusiones.

Objetivos específicos de las sesiones:

Objetivos específicos de debate, sobre los que se insta a la mayor participación y exposición de experiencias:

- La incidencia y aplicabilidad de la Ley de Modernización de los Gobiernos Locales.
- El proceso hacia la e-Administración (implantación de la Firma Electrónica).
- Diversidad de aplicaciones de las Nuevas Tecnologías como herramientas de mejora.
- El futuro marco de la Calidad en Europa y en nuestras administraciones.
- Se programa un espacio de debate para temas como: la implicación del personal, la evaluación de la satisfacción del usuario y la comunicación e información al ciudadano.
- Sesiones de exposición de experiencias diversas, muy especialmente sobre simplificación de procesos y reducción del ciclo de tarea, valor añadido y otras mejoras a los procesos de trabajo.
- Se ofrece la posibilidad a Entidades Locales para que puedan dar a conocer sus experiencias, a través de paneles y/o expositores, además de su participación en las diversas sesiones.
- Por último, se programa una sesión de puertas abiertas donde el Ayuntamiento de Málaga mostrará algunas de sus aplicaciones en Calidad.

Destinatarios:

Directivos y técnicos de Corporaciones locales, con responsabilidades en la mejora de los servicios de las Corporaciones Locales. Funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Invitación:

El Ayuntamiento de Málaga, en pro del objetivo de impulso a la mejora de nuestras Instituciones Locales, y en la seguridad del papel fundamental, para ello, del liderazgo estratégico, invita e insta a los cargos electos de Corporaciones Locales a asistir y participar activamente en las Jornadas.

Igualmente se posibilita la participación de empresas especializadas, quienes estén interesados habrán de remitir comunicación al Ayuntamiento.

Lugar: Palacio de Ferias y Congresos de Málaga.
Fecha: 20 y 21 de mayo de 2004.
Inscripción: Gratuita.
Inscripciones: Remitir a: Tte. Alcalde Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Málaga.
Dirección: Centro Municipal de Formación, C/ Mariscal 7 1º B 29008 Málaga
Fax: 952 21 84 42
Dirección de correo: calidad@ayto-malaga.es
Organiza: La Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Málaga y la Dirección de Calidad de la FEMP.
Secretaria de las Jornadas: Manuel Serrano Canón, Jefe del Servicio de Calidad y Modernización del Ayto. de Málaga (952 12 65 65).
Tf. para inscripciones: 952 12 65 69 (Mª José Sánchez)
En web: www.femp.es o www.ayto-malaga.es

La Certificación en ISO 9001 se consolida como herramienta de calidad y mejora

Las certificaciones no son un fin en sí mismas; si fueran eso, el proceso emprendido para la modernización de la gestión en el Ayuntamiento concluiría con el pago a las certificadoras. La certificación es un proceso para implantar una cultura de mejoras continuas que acerquen la Administración Local a las expectativas de los ciudadanos. Detrás de las certificaciones hay un esfuerzo por simplificar las relaciones obligadas de la ciudadanía con el Ayuntamiento.

Las certificaciones serán buenas en tanto en cuanto consigan mejorar la opinión que del ayuntamiento tienen los ciudadanos - porque se mejora el servicio que presta - y, además, serán buenas si cuando suena "Jack El Despertador" el empleado público se levante con un poco más de autoestima, porque piense que es importante en su trabajo, que la ciudad lo necesita, en la medida de sus posibilidades, para que vivamos mejor. Para eso sirven las certificaciones, y ese es el objetivo que dicen los del Servicio de Modernización y Calidad tener para este año 2004: consolidar la ISO como instrumento de gestión.

A continuación relacionamos las certificaciones obtenidas en 2004.

Certificaciones 2004

Área de Juventud

Alcance: Información y asesoramiento juvenil. Gestión de campañas informativas. Gestión de subvenciones a entidades juveniles. Gestión de programas de promoción cultural.
Empresa asesora: Instituto de la Calidad
Empresa certificadora: SGS ICS

Área de Tráfico

Alcance: Regulación gestión del tráfico y movilidad urbana.
Empresa asesora: Novasoft
Empresa certificadora: AENOR

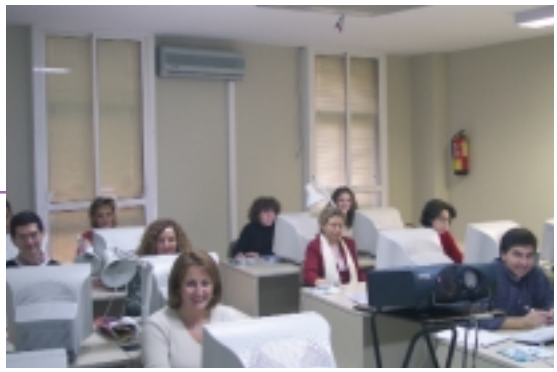
Área de Cultura

Alcance: Gestión y difusión de: actividades culturales. Actividades para el fomento de la lectura. Actividades educativas. Fiestas. Actividades para la divulgación de los fondos del archivo. Actividades de la banda de música.
Empresa asesora: Instituto de la Calidad
Empresa certificadora: SGS ICS

Servicio de Sanidad del Área de Comercio

Alcance: Vigilancia y control sanitario de industrias y establecimientos públicos.
Empresa asesora: Novasoft
Empresa certificadora: AENOR

Centro Municipal de Formación del Área de Personal



Alcance: Diseño, impartición, formación y gestión de cursos externos en el ámbito de la Administración Local.
Empresa asesora: Calidad y Dirección, S.L.
Empresa certificadora: AENOR

Centro de Servicios Sociales de la Junta de Distrito Nº1

Alcance: Todos sus procesos.
Empresa asesora: Novotec
Empresa certificadora: Bureau Veritas

Laboratorio Municipal del Área de Medio Ambiente

Alcance: Acreditación como laboratorio
Empresa asesora: Asecal
Empresa certificadora: ENAC

Policía Local del Área de Seguridad

Alcance: Administración y planificación. Grupo de escoltas menores y atención al ciudadano (GEMAC). Servicio de grúa. Educación vial.
Empresa asesora: Amengual Consultores
Empresa certificadora: Bureau Veritas

Servicio de Extinción de Incendios del Área de Seguridad

Alcance: Proceso de intervención en accidentes de tráfico, en fuegos de viviendas, Sala 080. Régimen interno. Prevención. Mantenimiento de vehículos. Mantenimiento de respiración autónoma.
Empresa asesora: Amengual Consultores
Empresa certificadora: Bureau Veritas

Escuela de Seguridad Pública del Área de Seguridad

Alcance: Diseño, desarrollo e impartición de actividades formativas relacionadas con la seguridad pública. Investigación, estudio y divulgación de materias relacionadas con la seguridad pública y con las técnicas formativas.
Empresa asesora: Amengual Consultores
Empresa certificadora: Bureau Veritas

Empresa Mascerca

Alcance: Prestación de servicios de ayuda a domicilio, talleres de prevención, talleres de juventud, centro para la igualdad, y servicios complementarios a los anteriores.
Empresa asesora: Novotec
Empresa certificadora: Bureau Veritas

Patronato Botánico Municipal

Alcance: Mantenimiento de jardines y visitas al Parque.
Empresa asesora: Nebro
Empresa certificadora: BSI

Empresa de Limpiezas Municipales Parque del Oeste (LIMPOSAM)

Alcance: Todos sus procesos.
Empresa asesora: SGS
Empresa certificadora: SGS ICS

Empresa Malagueña de Transportes (EMT)

Alcance: Todos sus procesos.
Empresa asesora: Novasoft
Empresa certificadora: AENOR

Empresa Municipal de Aguas (EMASA)

Alcance: Prestación de los servicios, contratación, lectura de contadores, facturación y cobros.
Empresa asesora: Asesoramiento interno
Empresa certificadora: AENOR

Parque Cementerio de Málaga (PARCEMASA)

Alcance: Gestión administrativa de los cementerios de Málaga y el servicio en el cementerio de San Gabriel.
Empresa asesora: Novasoft
Empresa certificadora: Bureau Veritas

Servicio de reparación rápida de señales verticales en el Área de Tráfico

Mediante teléfono móvil se detectarán anomalías en las señales de tráfico

El Área de Tráfico, continuando con la política del Ayuntamiento de Málaga en mejorar la atención al ciudadano y proporcionar un servicio de calidad, va a incorporar un sistema que va a permitir la detección y traslado de la anomalía de la señal vertical de forma rápida mediante teléfono móvil a la empresa de mantenimiento, para su inmediata reparación.

El sistema que se va a utilizar se llama GECORTrafic. Es una solución tecnológica para la gestión del mantenimiento de dispositivos que permite reducir drásticamente los tiempos de respuesta entre una incidencia y su solución, dotando de la información necesaria al proveedor para una rápida intervención, permitiendo conocer en todo momento el número de incidencias, su estado y la solución llevada a cabo, eliminando burocracia.

El propósito de GECORTrafic es tomar la información allí donde se produce, es decir, cuando se detecta la incidencia. Para ello, solo es necesario que el empleado que la detecte, lleve un teléfono móvil que le permitirá realizar el aviso, especificando el tipo de incidencia, el tipo de señal y la ubicación e incluso podrá tomar una o varias fotos.

También es posible realizar los avisos mediante Web para aquellos casos en los que no se hayan realizado en el momento de su detección. Todos los avisos podrán ser revisados por el personal de tráfico donde podrán modificarle su prioridad o especificar alguna pauta de actuación. Los técnicos responsables, con una simple conexión a Internet, podrán saber en tiempo real toda la información acerca de las averías en la señalización.

Los primeros departamentos del Ayuntamiento en poner en práctica este novedoso sistema han sido el Área de Tráfico, el Distrito nº1, Centro y el Distrito nº6, Cruz del Humilladero. Técnicos y responsables de estos departamentos, inspeccionarán la ciudad para que la señalización vertical esté en perfecto estado.

PAC 2004 — Principales Actuaciones Previstas

Objetivos Generales a la Organización

- Puesta en marcha del Servicio de Atención Integral al Ciudadano (SAIC)
  - Apertura de las primeras OMACs (Oficinas de Atención Integral al Ciudadano)
  - Implantación del teléfono de atención ciudadana 010
  - Incorporación del SAIC a las webs municipales
- Actualización del Sistema de Quejas y Sugerencias con incorporación de nuevas tecnologías en su gestión
- Sistema de Evaluación de satisfacción
- Premios a la Calidad

Objetivos Generales de Aplicación no Generalizada

- Desarrollo del programa de comunicación del Plan de Calidad (Hojas Informativas, revista de Calidad)
- Gestión de las Certificaciones en ISO
- Estudios para la implantación de Cartas de Servicio
- Formación en Calidad

Objetivos Generales para el Ayuntamiento

- Desarrollo del portal del empleado
- Implantación progresiva de Cuadros de Mandos
- Implantación de Sistemas de Indicadores de Gestión

Plan de Formación Continua y Actividades Formativas Abril-Agosto 2004

Denominación Acción Formativa	Nº Horas	Destinatarios	Fechas Porpuestas
Programa de Desarrollo de Competencias			
Presentaciones eficaces	12	Ayuntamiento y Organismos	26 y 27/4 28 y 29/4
Control del estrés	12	Ayuntamiento y Organismos	19 y 20/4
Inteligencia emocional	12	Ayuntamiento y Organismos	21 y 22/4
Técnicas para la gestión de conflictos	12	Ayuntamiento y Organismos	17 y 18/5
Programa de Calidad y Modernización			
Habilidades de comunicación en Calidad	12	Ayuntamiento	19 y 20/4
	12		21 y 22/4
	12		3 y 4/5
	12		6 y 7/7
	12		3 y 4/8
Formación para la integración en grupos de mejora	12	Ayuntamiento Organismos	5 y 6/5
Elaboración de Indicadores de Calidad	18	Ayuntamiento Organismos	10, 24 y 25/5
	18		11, 26 y 27/5
Evaluación de la satisfacción del usuario	12	Ayuntamiento Organismos	2 y 3/6
Programa de Informática y Nuevas Tecnologías			
Word Básico	12	Ayuntamiento Organismos	19 al 23/5
Word Avanzado	12	Ayuntamiento Organismos	26 al 30/4
	12		26 al 29/4
Word Especializado	12	Ayuntamiento Organismos	3 al 7/5
	12		3 al 6/5
Excel como herramienta de gestión	12	Ayuntamiento Organismos	10 al 13/5
Internet	12	Ayuntamiento Organismos	10 al 14/5
	12		17 al 20/5
Outlook	12	Ayuntamiento Organismos	17 al 21/5
	12		24 al 27/5
Gestión Integral Office	12	Ayuntamiento Organismos	24 al 28/5
	12		31/5 al 03/6
Power Point	12	Ayuntamiento Organismos	7 al 10/6
Microsoft Project	12	Ayuntamiento Organismos	14 al 17/6
Microstation I	12	Ayuntamiento Organismos	21 al 24/6
Programa de Informática y Nuevas Tecnologías			
Análisis de Peligro y Puntos de Control Críticos (APPCC)	16	Empleo, Comercio, Vía Pública y Consumo	Por determinar
Metodología de muestreo	10	Empleo, Comercio, Vía Pública y Consumo	Por determinar
Estrategias de comunicación en Bibliotecas Públicas	15	Personal de las Bibliotecas Municipales	Por determinar
Intervención Social con Discapacitados	12	Bienestar Social y Distritos.	7 y 8/6
El nuevo Reg. Baja Tensión	8	Serv. Operativos y Jun. Distritos	Por determinar
Diseño lineal aplicado al trabajo operativo	12	Serv. Operativos y Jun. Distritos	Por determinar
Formación para personal de Centros de Servicios Soc. Espc.	10	Bienestar Social	Por determinar

Jornadas de Puertas Abiertas

La Excelencia de los Servicios Públicos en la Administración Local

Málaga
20 y 21 de Mayo
de 2004

Lugar de Celebración

Palacio de Ferias y Congresos
Málaga

Organiza

Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Málaga

Federación Española de Municipios y Provincias

MLG CAICAZ

FC Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas

FEMP

Federación Española de Municipios y Provincias

952 224 547