revistacalidad

Número 14 Ayuntamiento de Málaga Málaga Diciembre 2006

Apertura de la OMAC Ciudad Jardín

Cartas de Servicio

La Firma Electrónica en el Ayuntamiento de Málaga

plan de acción en calidad

pac

Ayuntamiento de Málaga

Consejo de Redacción

Carolina España Reina
Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Juan González Augusto
Manuel Serrano Canón
Eduardo Padial Morillas
Susana Escobar Salazar
Ricardo Manuel Fernández

Diseño y Realización

José Manuel Rosales Gre

Fotomecánica e Impresión

Gráficas Europa

Sumario

3 Presentación

4 La Firma Electrónica hoy

5-7 Cartas de Servicios

8-9 EMT

10 OMAC 3 - Ciudad Jardín
Inauguración de la nueva oficina de atención

11 OMAU
Observatorio de Medioambiente Urbano

12 EFQM

13 Q de Playas

14 Q de Turismo

15 Actividades Formativas

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

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

El nº 14 de nuestra revista de Calidad recoge información de varios eventos y actuaciones de relevancia en el Plan de Acción de Calidad.

En primer lugar quiero felicitar a la EMT por la obtención del Premio Andaluz a la Excelencia; en las páginas centrales verán detalles de este premio. Mi enhorabuena a los trabajadores y responsables de nuestra empresa de transporte, entre todos han logrado este nivel de excelencia en la gestión y se han convertido en referencia de buenas prácticas no sólo para todos nosotros, sino en el ámbito nacional y de su propio sector.

Mi felicitación, también, al Área de Playas, al Área de Turismo y al Convention Bureau por la reciente obtención de la Q de Calidad Turística. Como se puede observar estos departamentos también siguen los pasos de la excelencia y el compromiso con la ciudadanía: además de la Q turística, se han certificado en ISO 9001, en el caso de Playas han aplicado GECOR a su gestión, Turismo ha realizado dos Workshops y ha iniciado el Plan de Coordinación y Comunicación, ... van conformando su Sistema de Gestión de la Calidad.

Tienen información, además, en estas páginas de la edición de las 8 primeras cartas de servicio y del inicio de las aplicaciones generalizadas del modelo europeo de la Calidad (EFQM).

El PAC va llegando a su fin, en su primera etapa (2002-2007), en los próximos meses iremos preparando las líneas estratégicas a seguir en el nuevo PAC (2007-2011) que debe ser propuesto para su aprobación, previa redefinición, al inicio del próximo periodo corporativo; os pido la mayor colaboración.

Por otro lado, en el campo de la modernización, se hace referencia a la implantación de los primeros procedimientos con Firma Electrónica y a la apertura de la OMAC del Distrito de Ciudad Jardín.

Agradezco vuestro esfuerzo y recibid mi más "cálida" felicitación en las fechas que se avecinan.

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

14 trámites en la primera experiencia piloto

La Firma Electrónica ya es una realidad

Dentro de los objetivos marcados en el Plan de Acción en Calidad se contemplaba la implantación de la Firma Electrónica como herramienta de cambio organizacional y con el objetivo último de acercar la administración a la ciudadanía.

Con las distintas visitas realizadas por técnicos del Servicios de Calidad, Mejora y Formación a distintas Áreas y Departamentos Municipales y contando con la colaboración del personal de ellas, se identificaron los procesos - simplificándose en algunos casos - que podían ser tenidos en cuenta por su incidencia ciudadana y el volumen de ellos para ser incorporados al desarrollo de Firma Electrónica.

En Julio pasado se presentaron los primeros catorce trámites que inician el camino hacia la e-Administración del Ayuntamiento de Málaga, acompañados - meses antes - por la aprobación de la Ordenanza Reguladora de la Prestación Telemática de Servicios Públicos y el Registro Telemático del Excmo. Ayuntamiento de Málaga que constituye el marco reglamentario municipal que soporta la oportunidad del desarrollo de los futuros servicios que se prestarán a los ciudadanos y ciudadanas.

Como medida de apoyo y para facilitar a los ciudadanos la obtención del Certificado Digital y poder operar a través de las plataformas de la e-Administración, 51 empleados y empleadas municipales realizaron el Curso de Registradores de Certificado Digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y, hoy, ofrecen la posibilidad de obtener en las OMAC, Distritos y algunas dependencias municipales el mencionado certificado.

Además, desde hace algún tiempo, se vienen realizando los cursos de formación sobre Internet y "MÁLAGA24H" a diversos colectivos ciudadanos, con el objeto de acercar las plataformas telemáticas y los servicios que se ofrecen desde la web municipal.

Pero un aspecto que no podemos dejar de lado y sobre el que se están desarrollando diversos trabajos, es que la implantación de Firma Electrónica no sólo beneficia al ciudadano, si no que facilita y agiliza el trabajo diario del trabajador municipal, que se completará con el desarrollo de distintas plataformas en el Portal Interno.

En la Sección del SAIC, en el CEMI y en diversos departamentos municipales seguimos trabajando para poder ampliar el número de procedimientos con aplicación de firma electrónica, tanto externos como internos.

Toda esta información se puede ampliar en el Portal Interno y existe un borrador de la Ley de Administración Electrónica en:
http://www.060.es/servicios_en_linea/participacion_ciudadana/accederProyecto-ides.do?accion=verproyecto&id=26)

No es fácil el proceso de adaptación de procedimientos a la Firma Electrónica, a todos nos gustaría ir más rápido, pero la seguridad y otras limitaciones técnicas también cuentan. Con el esfuerzo y disposición positiva de todos superaremos estas dificultades. De otra forma, todo será más difícil.

Eduardo Padial
Servicio de Atención Integral al Ciudadano

14 PROCEDIMIENTOS

1. Consulta de solicitud Licencia de Apertura.
2. Obtención documento de pago en periodo voluntario.
3. Justificantes de pago.
4. Consulta/Modificación domiciliaciones bancarias.
5. Obtención de Certificado de deudas pendientes de pago.
6. Obtención de Informe de inscripciones tributarias.
7. Solicitud de Inscripción a curso de la ESPAM.
8. Consulta de queja o sugerencia.
9. Solicitud de volante de empadronamiento.
10. Consulta Obra Mayor.
11. Consulta Obra Menor.
12. Consulta/modificación de datos personales del contribuyente.
13. Consulta de Facturas.
14. Verificación documentos emitidos por el Ayuntamiento a través de la e-administración.

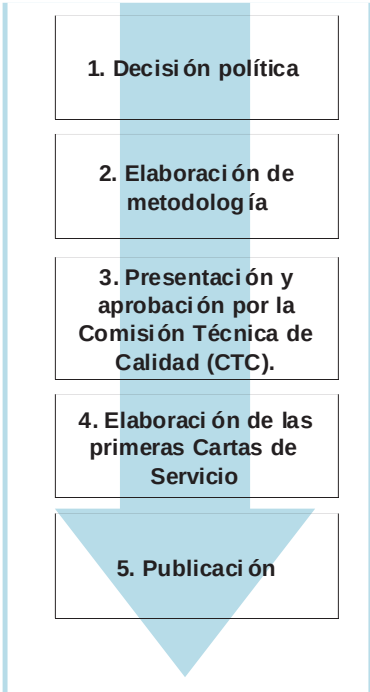
● El compromiso con los ciudadanos

Cartas de Servicio

El inicio de las Cartas de Servicio

El Proyecto de Sistema de Cartas de Servicio tiene como propósito la evaluación de la calidad de la gestión municipal estableciendo un sistema de indicadores de gestión y estándares de calidad que permita mejorar la calidad de los servicios así como la generación de información en la prestación de los mismos. Todo ello mediante el compromiso de los empleados municipales.

Todos los Departamentos Municipales, con una clara orientación a cliente (externo o interno), abordarán esta metodología, uno de los modelos de Calidad que, impulsados por el MAP, se encuentran más desarrollados en nuestras AAPP, ello se hará una vez se haya afianzado el adecuado cumplimiento de sus procesos y servicios.



● *Fases del proyecto de elaboración de Cartas de Servicio.*

Serán pues, requisitos básicos para su elaboración:

- Tener certificados los procesos conforme a la norma ISO 9001, para avalar su cumplimiento.
- Tener publicada una "hoja Informativa".

Es por ello, que las cartas han de tener, y así será en los próximos años, un protagonismo fundamental en el Sistema de Gestión de la Calidad que los Departamentos Municipales construyen para lograr la mejor prestación de servicios y poder afrontar, con garantías, el necesario compromiso de Calidad con los usuarios.

Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios

Cartas de Servicio: Orientación al Ciudadano

Las Cartas de Servicios se definen como documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración informan a los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación, de acuerdo con el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

Podemos decir que las Cartas de Servicios se han convertido en un referente de calidad para la Administración Pública, integradas en los procesos generales de modernización. En este contexto de evolución de la A. P., las Cartas representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios del ente público con la ciudadanía.

Un compromiso es una responsabilidad y como tal no puede consistir en una relación de vagas promesas y mucho menos puede ser tratado con ligereza. Una Carta de Servicios realizada con criterios de motor de mejora pone el centro de atención en la necesidad de que ésta se integre en la gestión diaria del ente público, ya que, las Cartas permiten estructurar los compromisos de la organización, en dos vertientes:

- interna ya que obligan al Organismo a cuestionar su gestión (su forma de trabajar) para poder alcanzar los compromisos de calidad asumidos.
- externa al ser elementos de comunicación con los ciudadanos/as y redundan en la confianza y tranquilidad de los mismos.

Las Cartas, además, pueden aportar valor a la gestión ya que utilizan:

- Por un lado, la gestión de procesos, que alinea los recursos de la Organización para ofrecer los servicios competenciales.
- Por otro, el estudio sobre la satisfacción de los ciudadanos, que da a conocer el grado de satisfacción de los servicios de la unidad y las opiniones de la ciudadanía.
- Por último, la medida del cumplimiento de los Compromisos de Calidad, que despliega la estrategia de la organización y verifica la realización de objetivos.

Se puede concluir que La Carta de Servicios es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la Calidad, y así poder:

- Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Explicitar compromisos de calidad a los vecinos.
- Fijar expectativas y exigencias de los usuarios hacia los servicios públicos.
- Estimular iniciativas de mejora de los servicios.

Juan Torrubiano
Director Grupo Galgano

¿Cómo se elabora una Carta de Servicios?

Guía de elaboración

En cada uno de los servicios se constituye un grupo de trabajo habitualmente formado por los responsables de calidad, los responsables de los servicios y personal cuyo desempeño está más relacionado con el contacto directo con los usuarios/as.

Las funciones de los grupos de trabajo son:

- Determinar y aprobar sus normas de funcionamiento.
- Planificar las sesiones de trabajo.
- Participar conforme a lo establecido en la metodología de elaboración de Carta de Servicio.
- Presentación del borrador de la Carta de Servicio a:
  - Director / Gerentes del departamento.
  - Al personal del departamento implicado.
  - Al Servicio de Calidad y Modernización.

Las sesiones de trabajo se estructuran conforme a lo reflejado en cuadro adjunto.

La metodología diseñada consta de 5 sesiones:

1. Definición de los servicios.
2. Definición de estándares.
3. Identificación de indicadores.
4. Comparación estándares/indicadores.
5. Definición de compromisos.

Mantenimiento de las cartas

El principal valor de la carta de servicios, no reside en los compromisos sino en el cumplimiento de los mismos, por tanto han de establecerse mecanismos para su seguimiento y evaluación.

Igualmente, la Carta, transcurrido un tiempo debe ser objeto de revisión y también de rediseño:

- Ante cambios significativos en la organización, procesos o expectativas.
- Ante la pérdida de significado de los compromisos asumidos.
- Para superar los compromisos.
- Ante el paso del tiempo (máximo 3 años).
- Para mejorar la estética, modificar datos, ...

Servicio de Calidad y Modernización

Sesiones de trabajo

1ª sesión	◗ Formalización del grupo de trabajo. Formación. ◗ Definición de servicios, para ellos se tendrá en cuenta: · Información contenida en los sistemas de gestión de la calidad certificados. · Hojas Informativas. ◗ Determinación de datos del departamento / servicio: · Datos de carácter general. · Normativa aplicable.
2ª sesión	◗ Formación. ◗ Análisis de las necesidades/expectativas de los usuarios. ◗ Análisis de los procesos de prestación del servicio: nivel de prestación del servicio.
3ª sesión	◗ Formación. ◗ Redacción de compromisos. ◗ Asociación de indicadores de seguimiento de los compromisos.
4ª sesión	◗ Presentación de la Carta de Servicios en borrador al Responsable del Departamento y al resto de personal implicados en el alcance de la Carta de Servicios elaborada. ◗ Sugerencias al borrador.
5ª sesión	◗ Redacción de la carta externa a publicar. ◗ Redacción del documento interno.

Dos Cartas de Servicio internas

Las cartas de servicio suponen un compromiso con el cliente, externo o interno.

Los dos centros de formación interna del Ayuntamiento, CMF y ESPAM, han querido ser pioneros en el compromiso de trabajo al servicio de sus clientes, los propios empleados y empleadas municipales.

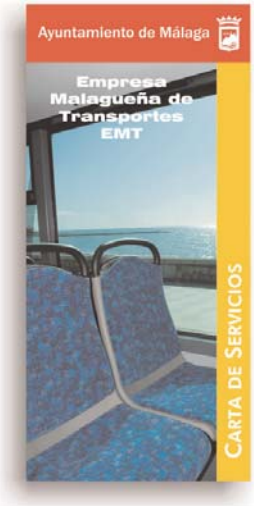
Que la Formación Continua es básica para cualquier Organización, parece algo asumido por todos. Pero esta obviedad no es fácil de lograr de forma operativa, el conseguir su impacto positivo en los servicios. Las cartas reflejan un esfuerzo más en ese compromiso.

Las Cartas de Servicios externas

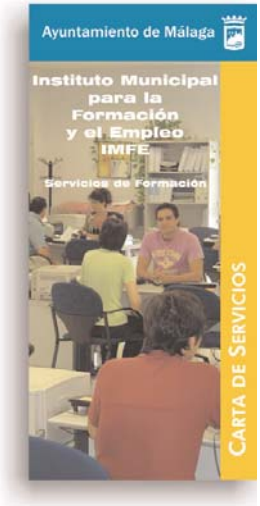
6 Departamentos pioneros

En esta primera edición de cartas, 6 han sido los Departamentos que han abordado esta metodología de compromiso con sus usuarios y usuarias. Actualmente preparan su carta para próximas fechas GESTRISAM, Juventud, LIMPOSAM y SMASSA.

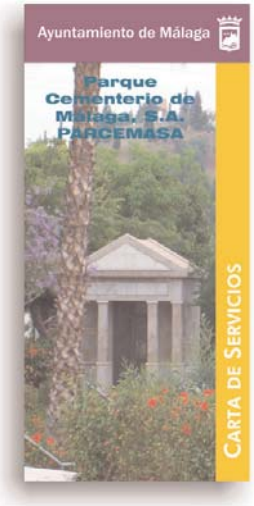
La estructura de las cartas es igual en todos los casos: compromiso, objetivos e indicadores de medida. Además se informa sobre competencias, directorio, y formas de contacto.



EMT.
En su amplio sistema de calidad, proponen 8 compromisos y 2 para el futuro: información por SMS y pago por teléfono.



IMFE
Un decálogo de compromisos sobre sus servicios de formación: la impartición, información, difusión, asesoramiento, ...



PARCEMASA
Establecen doce compromisos: resolución de incidencias, mantenimiento, atención al servicio, ...

3 Empresas/organismos

Centro Social Comunitario del Distrito Centro
Establecen 15 compromisos sobre tiempos de atención y número de prestaciones.

Playas
Apoyados en su certificación en ISO y la obtención de la Q de calidad turística, establecen 15 compromisos.

Turismo
Igualmente apoyados en ISO y la reciente obtención de la Q de calidad turística, proponen 12 compromisos.

3 Departamentos del Ayuntamiento

Empresa Malagueña de Transportes

En el camino hacia la Excelencia

El Ayuntamiento de Málaga está de enhorabuena ya que una de sus empresas, la Empresa Malagueña de transportes, y a todos sus trabajadores, se le ha reconocido la labor desarrollada durante muchos años.

Hemos sido distinguidos con el VII Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial en la modalidad de Grandes Empresas.

Este premio es concedido por la Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, distinguiendo a aquellas empresas andaluzas privadas o públicas que se destaque por la obtención de resultados que hayan supuesto mejoras en su competitividad mediante la aplicación de métodos y herramientas de excelencia en la gestión. Para la EMT la concesión del citado galardón ha supuesto un nuevo incentivo para seguir trabajando en la misma línea e incluso para mejorar; este premio en cierta medida es el final de un ciclo, que a su vez es un nuevo punto de partida, iniciado allá por el año 2001 cuando empezamos a dar los primeros pasos en esto del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM).

Esta andadora nos llevó a la redacción de una memoria de actividades y resultados, donde siguiendo los cánones establecidos en el Modelo anteriormente mencionado recogíamos lo que somos, lo que hacemos y lo que queremos hacer. Esta circunstancia nos hizo que nos presentáramos al Premio, ya no solo por el simple hecho de optar a conseguir el citado galardón, que a su vez supone un incentivo, sino principalmente el gran valor que nos aporta a nuestra organización el ser analizados y evaluados por personas ajenas a ella y con un alto nivel de conocimiento en temas relacionados con la gestión y la organización de empresas.

De este análisis y evaluación los citados expertos emiten un

El Excmo. Sr. Alcalde recoge el VII Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial de manos del Excmo. Sr. Presidente de la Junta de Andalucía.

El Ilmo. Sr. Presidente del Consejo de Administración de la EMT recibe la Mención Especial a la Gestión por Procesos en la V edición del Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial de manos del Excmo. Sr. Presidente de la Junta de Andalucía

El Ilmo. Sr. Presidente del Consejo de Administración de la EMT recibe la Mención Especial por ser Finalista en la VI edición del Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial de manos del Ilmo. Sr. Presidente de la Confederación de Empresarios Andaluces en presencia del Excmo. Sr. Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

informe de gran contenido técnico en que los evaluadotes entresacan los puntos fuertes y áreas de mejora de nuestra organización. Estos una vez analizados internamente son utilizados por nosotros mismos para introducir y aplicar acciones que supongan una mejora en el desarrollo de nuestra actividad y de nuestro desempeño.

En esta línea fuimos reconocidos en la V Edición del Premio en el año 2004 con la Mención Especial a la Gestión por Procesos. Así mismo, en la VI Edición del Premio en el año 2005 también fuimos galardonados con la Mención Especial como Finalista.

Y por último, el pasado 3 de octubre de 2006, el Excmo. Sr. Alcalde D. Francisco de la Torre recibió de manos del Excmo. Sr. Presidente de la Junta de Andalucía D. Manuel Chaves el galardón que nos distingue como ganadores del Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial en su VII edición en la modalidad de Grandes Empresas.

Desde estas líneas hago partícipes del premio a todo el Ayuntamiento y a todo su personal, pues sin su ayuda y colaboración no lo hubiéramos logrado, asimismo animo a cuantos están inmersos en estos quehaceres para que sigan este camino y que traten por todos los medios de saltar las barreras que en el camino a la excelencia existen y que con toda seguridad tiene sus frutos en el trabajo diario.

Desde la EMT y todos los trabajadores que la componemos nos ofrecemos a colaborar estrechamente en lograr que nuestro Ayuntamiento sea un ejemplo de organización y gestión con un solo objetivo: **El Servicio a la Ciudadanía.**

José María Ruiz
Director de Calidad y Medioambiente
EMT

La Comisión Técnica de Calidad felicita a la EMT

La Comisión Técnica de Calidad, en sesión del pasado 6 de noviembre, acordó el reconocimiento a la EMT por la consecución del Premio Andaluz a la Excelencia. La Presidenta de la Comisión, Carolina España, remitió al Delegado, Javier Berlanga, y al Gerente, Miguel Ruiz, el siguiente texto para que hiciesen la felicitación extensiva a todos los empleados y empleadas:

La Comisión Técnica de Calidad del Ayuntamiento de Málaga tiene el honor de felicitar a la Empresa Malagueña de Transporte, por la obtención del Premio Andaluz a la Excelencia en la Gestión, en la modalidad de grandes empresas, otorgado por la Junta de Andalucía, en el pasado mes de octubre.

Este premio es el reconocimiento a una labor constante progresiva de cambio y mejora continua y, sobre todo, orientada a resultados a usuario; esto les ha llevado a ser una empresa "excelente", referencia en el sector, siendo la primera en Europa en varias aplicaciones. Sin el trabajo, la dedicación y el entusiasmo de todos los empleados y el liderazgo del equipo directivo no hubiese sido posible este premio, que no es sino el reconocimiento al esfuerzo permanente en innovación y creatividad, al flujo constante de conocimientos dirigidos a la mejora organizativa, a través de sus tres canales básicos:

- La permanente innovación tecnológica.
- La confianza en las posibilidades de un equipo humano y de una organización abierta al cambio.
- La pasión y el empeño en el trabajo bien hecho, en el logro de una empresa valorada por sus usuarios como modelo de superación y respuesta.

Por ello, Comisión Técnica de Calidad hace público y traslada a todo el personal de la EMT este reconocimiento y felicitación.

Carolina España Reina
Presidenta de la Comisión Técnica de Calidad

Inaugurada la Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía de Ciudad Jardín

Ciudad Jardín ya dispone de OMAC

Los vecinos de la barriada de Ciudad Jardín ya cuentan con una Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía (OMAC). Esta OMAC, inaugurada oficialmente el pasado día 20 de noviembre por el Alcalde de Málaga D. Francisco de la Torre Prados, responde a la aplicación de una política descentralizada y cercana que el actual equipo de gobierno pretende llevar a cabo.

En el acto inaugural, al que acudieron numerosos vecinos y asociaciones, D. Francisco de la Torre estuvo acompañado por la Teniente Alcalde Delegada de Organización Personal y Calidad de los Servicios, Dña. Carolina España, el Teniente Alcalde Delegado del Distrito de Cuidad Jardín, D. José Antonio Serrano Milanés y el Director del Área, D. Carlos Gómez-Cambronero. Todos tuvieron la oportunidad de comprobar in situ cómo la ciudadanía realiza sus trámites sin necesidad de desplazarse al edificio principal del Ayuntamiento o soportar largas esperas.

Tras expresar su satisfacción por la apertura de esta OMAC, el primer edil afirmó: "nos hemos planteado tener una administración cerca de la ciudadanía". Una administración "eficaz, rápida, cómoda y cercana" facilitándole la realización de cualquier gestión con el Consistorio, "porque es nuestra obligación". Asimismo comentó que su objetivo es abrir una Oficina de Atención la Ciudadanía en cada distrito de la capital antes de la finalización del presente periodo legislativo.

La Oficina de Ciudad Jardín, sita en C/ Alcalde Nicolás Maroto, nº 18, procura a los vecinos, en un único contacto, un servicio de información y tramitación de manera centralizada, evitando el desplazamiento. Asimismo, goza de una innovación y calidad tecnológicas que ofrecen la posibilidad de mostrar al ciudadano o ciudadana, a través de una pantalla, la numeración y el tiempo de espera, por lo que la ciudadanía puede organizar su tiempo de manera más eficiente, evitando la espera.

La OMAC tuvo su experiencia piloto en el Distrito de Cruz de Humilladero de Málaga.

Allí se celebró la apertura de la primera de estas oficinas en 2004, y la aceptación por parte los ciudadanos y ciudadanas, así como la facilidad en los trámites, es notoria.

El Alcalde, D. Francisco de la Torre, junto con la Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios, Carolina España, y el Concejal del Distrito, Antonio Serrano, en un momento de la inauguración.

El Alcalde, D. Francisco de la Torre, con empleados de la nueva OMAC y algunos vecinos.

El Alcalde, D. Francisco de la Torre, junto con la Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios, Carolina España, y el Concejal del Distrito, José Antonio Serrano, interesándose por el funcionamiento de la oficina.

Observatorio de Medio Ambiente Urbano

El observatorio abre sus puertas

El Observatorio de Medio Ambiente Urbano, más conocido por sus siglas: OMAU, es el resultado de los trabajos realizados por el Ayuntamiento de Málaga como líder de la red 6 sobre Medio Ambiente Urbano del Programa URB-AL. Dirigido por Pedro Marín Cots, jefe del Servicio de Programas Europeos y coordinador de la red 6, este Observatorio situado en la ladera del Parque Morlaco, entre el mar y la montaña, pretende llevar a cabo una labor integral del medio urbano, al basar su eje de acción en cuatro campos: el territorio y la configuración de la ciudad; la gestión de los recursos naturales; la cohesión social y el desarrollo económico; y el Gobierno local y la participación ciudadana.

A partir de aquí, se desarrollan tres áreas de trabajo: por un lado, la continua revisión de las agendas locales. En este sentido, desde el OMAU se realiza el seguimiento de indicadores medioambientales tanto de la ciudad de Málaga como de las 219 ciudades socias.

Por otro lado, el Observatorio es un centro de intercambio de experiencias. Para fomentar tal aspecto, a partir de octubre se pone en marcha un programa de actividades (conferencias, mesas redondas, seminarios, etc.), encaminado a profundizar en la situación actual del Medio Ambiente Urbano.

Finalmente, el OMAU es la sede del Centro de Documentación del Programa URB-AL (CDPU). Así, en su biblioteca se concentra toda la información desarrollada por el Programa URB-AL desde 1995. Se han recuperado los 192 proyectos presentados por las 13 redes Urbal y aprobados por la comisión europea.

Pero, el OMAU es mucho más. Empezando por el propio edificio, cuyo criterio arquitectónico pone en valor la autosostenibilidad y la ecología funcional, convirtiéndolo así en un modelo bioclimático.

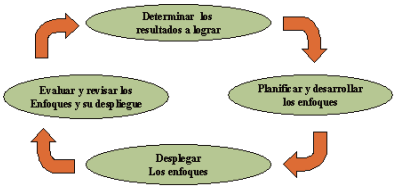
http://www.omau-malaga.com

El Ayuntamiento inicia el camino a la Excelencia

El modelo E.F.Q.M.

El PAC en sus actuaciones de microcalidad, de mejora del funcionamiento de los Departamentos, aboga porque ese objetivo se afronte, no con acciones o herramientas aisladas, sino buscando la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad-SGC que ayude a la gestión de los servicios propios de sus competencias.

Lograr un SGC, integrado y facilitador de la gestión diaria, eficaz, eficiente y optimizador de los recursos, ... no es tarea fácil y, en cualquier caso, necesariamente ha de ser progresivo en el tiempo. Las herramientas y modelos de Calidad, si no contribuyen a facilitar nuestro trabajo y a mejorar resultados, serán un esfuerzo y una carga más que una oportunidad de desarrollo. (Recordemos a P. Drucker.: "No hay nada más inútil que hacer perfectamente lo que no sirve para nada").



Nuestro proceso de calidad se basa en 3 fases fundamentales:

1° Intervención en procesos y Grupos de mejora.

2° Certificación en ISO 9001:2000.

3° Autoevaluación y/o cartas de servicio.

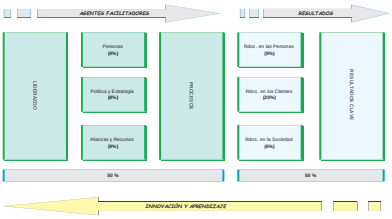
Es por ello que una vez normalizados los procesos los departamentos certificados en ISO han de ir abordando la autoevaluación con EFQM, modelo europeo de calidad total y excelencia, y referencia en la mayoría de nuestras AAPP (Estatal, Autonómicas y Ayuntamientos líderes en calidad).

¿Qué es?

Es un modelo integral de gestión empresarial que, mediante la realización de un diagnóstico inicial, indica qué aspectos de la gestión son susceptibles de mejorar. En suma el modelo indica que para la obtención de resultados (en la sociedad, en las personas de la organización, en los clientes y claves de negocio) se han de gestionar determinadas palancas en el interior de la organización (personas, recursos, alianzas, estructurando políticas y liderando el cambio).

Consiste en:

El Modelo EFQM está formado por un conjunto de nueve criterios que recogen buenas prácticas de gestión de organizaciones excelentes. La Autoevaluación hay que contemplarla como una autocrítica del equipo de dirección, que realiza una "fotografía" de su organización, e identifica en que puntos destaca y en cuales debe mejorar. Esa "fotografía" se ha realizado haciendo pasar la organización a través de un filtro extraordinario, como es el guión estructurado que proporcionan los criterios del Modelo EFQM y las matrices REDER del mismo.



¿Quién la aplica?

Tras algunas experiencias pioneras en la EMT, ESPAM y GESTRISAM, se inicia su aplicación en los siguientes departamentos:

- CMF
- IMFE
- Patronato Botánico
- Policía Local
- Servicio de Sanidad

El futuro:

El objetivo para 2007 es que el resto de Departamentos certificados en ISO inicien su implantación.

Para abordar el modelo de forma progresiva se han diseñado los siguientes pasos a seguir en cada Departamento:

1° Aplicar un cuestionario simplificado (50 preguntas), con el soporte informático de Novasoft, a un grupo reducido de responsables y personal implicado en el proyecto de Calidad.

- Cumplimentación individual.
- Realización de una sesión de consenso.
- Elaboración de un informe de áreas de mejora.

2° Se inicia el despliegue de esas mejoras y en el plazo de un año, se aborda el modelo propiamente dicho.

3° En función del desarrollo se optará por la obtención del sello, participación en premios a la excelencia, etc.

Servicio de Calidad y Modernización

Málaga destaca como ejemplo de buenas prácticas en Ecoplayas 2006

Q de Playas

El Área de Playas del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, culmina su temporada 2006 con la asistencia al VIII Congreso y Exposición Internacional de Playas Ecoplayas 2006 que se ha celebrado en el Auditorio Alfredo Kraus en las Palmas de Gran Canarias los días 4, 5 y 6 de octubre. Este congreso pone de relevancia que las zonas costeras constituyen una enorme riqueza de nuestros países como una de sus expresiones de mayor belleza y singularidad. Y es por ello que durante los días de congreso se ha tratado sobre erosión, gestión sostenible del litoral, gestión municipal y experiencias prácticas de maquinaria y elementos de equipamiento para playas.

El ayuntamiento de Málaga, y más concretamente el área de playas, se ha propuesto, en esta legislatura, como objetivo: la puesta en valor al ciudadano/a de las playas urbanas de Málaga. Para ello no le ha bastado con la resolución de la problemática diaria, sino que el área de playas ha realizado grandes esfuerzos por mejorar no sólo invirtiendo recursos materiales y humanos para la obtención de nuevas infraestructuras, sino en hacer más eficaces y eficientes los recursos disponibles.

El resultado de nuestros esfuerzos es la obtención del sello acreditativo en el ejercicio 2005 de sistema de Gestión de calidad ISO 9001: 2000 y su mantenimiento en el ejercicio 2006, la obtención de la marca de calidad Q en el ejercicio 2006 para las playas de Misericordia y El Dedo, la puesta en funcionamiento de nuestra propia página web y el sistema de gestión de las autorizaciones para las actividades que el ciudadano realiza en la playa, (barbacoas, eventos deportivos, etc.)

Los asistentes al congreso, más de 250 expertos de playas de todo el mundo, participaron de la ponencia realizada por el Área de Playas "Calidad y Tecnología en las Playas de Málaga" y su stand donde se mostraron todos los avances en equipamientos, infraestructuras y gestión de la calidad que se han venido desarrollando en estos últimos años.

Málaga, junto con las experiencias de las playas de San Sebastián y Valencia han destacado como patrón a seguir por los gestores de las playas del resto del mundo, habiendo suscitado especial interés entre los asistentes el sistema de gestión GECOR creado y puesto en funcionamiento por el Ayuntamiento de Málaga este verano.

Entre los asistentes al stand de las playas de Málaga "La mar de bien", podemos destacar la visita realizada por el director general de costas Don José Fernández Pérez y la alcaldesa de Las Palmas de Gran Canarias Doña Josefa Luzardo Romano, los cuales alabaron los esfuerzos realizados y los objetivos conseguidos por el Ayuntamiento de Málaga para la puesta en valor de sus playas.

El Director General de Costas junto con la Alcaldesa, concejala delegada de playas del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias y la delegación de playas del Ayuntamiento de Málaga.

Turismo obtiene la Q de Calidad Turística

Q de Turismo

La Oficina Municipal de Turismo y el Málaga Convention Bureau del Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga han superado las auditorias para conseguir la "Q" de Calidad Turística, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española. Esta marca goza de gran prestigio en el sector turístico ya que representa, de manera fiable, el cumplimiento de las normas de calidad del sector y, en nuestro caso, en los subsectores de Oficinas Turismo y Convention Bureaux.

Con la consecución de las certificaciones, primero en ISO 9001/2000 y ahora "Q" de Calidad Turística Española, se está contribuyendo a mejorar continuamente los procesos de gestión, las dependencias e instalaciones, la actitud del personal y, en resumen, la calidad del servicio percibido por nuestros visitantes.

En este sentido, destacar el importante esfuerzo realizado en la reforma y adaptación de las infraestructuras y dependencias del Área (p.e. conversión de las oficinas de información turística en "centros de recepción de visitantes") en orden a adecuarlas a las exigencias de la Norma.

Pero, sobre todo, hay que poner de manifiesto el esfuerzo que se ha hecho patente en la totalidad del personal y su activa implicación desde los primeros momentos de la puesta en marcha de los sistemas de calidad en esta Área.

Finalmente, señalar que el Área de Turismo puede presentar con orgullo un 100% en el grado de cumplimiento de las acciones que teníamos propuestas para este ejercicio de 2006 relacionadas con la mejora continua y la calidad. Así, y en resumen, hemos ampliado el alcance de la certificación en ISO 9001/2000 al Málaga Convention Bureau; hemos obtenido la certificación "Q" en nuestras Oficinas de Información Turística y el Málaga Convention Bureau; hemos realizado importantes mejoras de acondicionamiento de dependencias del Área y hemos elaborado la Carta de Servicios.

Para concluir, un propósito: seguiremos apostando por la implantación de sistemas de calidad que redunden en la mejora continua en esta área y nos mantendremos como uno de los vagones de cabeza en este tren de la Calidad y Modernización de nuestro Ayuntamiento.

Arturo Bernal
Director del Área de Turismo

Actividades formativas Enero-Marzo 2007

Formación Continua

Denominación de la actividad	Nº	Destinatarios	Fecha	Horas	S
Obras y autores más representativos de la literatura desde la perspectiva bibliotecaria	10	P. Biblioteca	PD	9,00 a 14,00 h	2
Nuevo Estatuto del Empleado Público	50	P. Interesado	PD	PD	2
Power Point	15	P. Administrativo	15 al 19/01	8,00 a 11,00 h	2
Power Point	15	P. Técnico	22 al 26/01	8,00 a 11,00 h	2
La Nueva Ley de Dependencia y su incidencia en la Administración Local	15	P. Técnico	PD	12,30 a 15,00 y 16,30 a 20,30 h	1
Access II	15	P. Administrativo	19/01 al 2/02	8,00 a 11,00 h	2
Gestión de Proyectos	15	P. Técnico	30 y 31/01	12,30 a 15 y 16,30 a 20,30	1
Access II	15	P. Técnico	5 al 9/02	8,00 a 11,00 h	2
Herramientas básicas en Calidad	15	P. Interesado	6 y 8/02	12,30 a 15,00 y 16,30 a 20,30 h	1
Outlook	15	P. Administrativo	12 al 16/02	8,00 a 11,00 h	2
Outlook	15	P. Técnico	19 al 23/02	8,00 a 11,00 h	2
Access II	15	P. Administrativo	5 al 9/03	8,00 a 11,00 h	2
Elaboración de indicadores de calidad	15	P. Interesado	6 y 7/03	12,30 a 15,00 y 16,30 a 20,30 h	1
G. Int. Office	15	P. Administrativo	12 al 16/03	8,00 a 11,00 h	2
Grupos de Mejora/trabajo en equipo	15	P. Interesado	13 y 14/03	12,30 a 15 y 16,30 a 20,30 h	1
G. Int. Office	15	P. Técnico	19 al 23/03	8,00 a 11,00 h	2
Liderazgo en la intervención en calidad	15	Personal que desarrolle metodologías de calidad	20 y 21/03	12,30 a 15 y 16,30 a 20,30 h	1
G. Int. Office	15	P. Técnico	26 al 30/03	8,00 a 11,00 h	2

Felices Fiestas y
Próspero 2007

Ayuntamiento
de Málaga

Delegación de Organización, Personal
y Calidad de los Servicios