revistacalidad

Número 17 Ayuntamiento de Málaga Málaga Abril 2008

VI Día Municipal de la Calidad

Premios de Calidad 2007

Certificaciones

Presentación de la Guía de Servicios 2008, Directorio Municipal y Cartas de Servicios

Ayuntamiento de Málaga

Sumario

plan de acción en calidad
pac
Ayuntamiento de Málaga

3 Presentación

4 VI Día de la Calidad Municipal

5-6 Certificación en Calidad

7-9 Premios a la Calidad

10-11 Primeros Premios a Fondo

12-13 Guía de Servicios, Directorio Municipal y Cartas de Servicios

14 Aula Virtual Centro Municipal de Formación

15 V JOMCAL

Consejo de Redacción

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

Diseño, Maquetación y Realización

Aurora Álvarez Narváez
Nuria Olmedo Nieto
Mª Ángeles Sánchez Castán

Fotomecánica e Impresión

Gráficas Europa

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

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

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

Presentación

Con el inicio del nuevo Plan de Calidad (2008-2011) queremos sobre todo afianzar los logros conseguidos en el anterior y seguir avanzando en la implantación de un sistema de gestión eficaz y satisfactorio tanto para la ciudadanía de Málaga como para los trabajadores-as de este Ayuntamiento. Para llegar a estos objetivos cada una de las Áreas, Organismos y Empresas Municipales van consiguiendo uno a uno y paso a paso, pequeños y grandes logros y metas que a través de estas páginas queremos plasmar. Ningún ejemplo mejor que los que insertamos en esta revista, con la celebración del VI Día Municipal de la Calidad y la entrega en dicha ceremonia de Certificaciones y Premios a distintos órganos municipales.

Igualmente en dicho acto, se presentó la nueva Guía de Servicios 2008, que en aras a una mayor versatilidad, este año incluye un Directorio de Servicios Municipales que esperemos sea de gran utilidad para acercar el funcionamiento municipal a los usuarios de nuestros servicios.

Espero que como hasta ahora está siendo habitual, estos actos sirvan como incentivo para la participación y el interés que todos estamos poniendo en lograr una administración local más cercana y efectiva para Málaga.

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

Entrega de Premios a la Calidad 2007 y Certificaciones

VI Día Municipal de la Calidad

El pasado viernes 8 de febrero, el Salón de los Espejos del Ayuntamiento de Málaga se vestía de gala para la celebración del VI Día Municipal de la Calidad.

El acto fue presidido por D. Francisco de la Torre Prados, Alcalde de la capital malagueña; Doña Carolina España Reina; concejala de Personal, Organización y Calidad y D. Carlos Gómez Cambronero Sáinz de la Maza, Director General del Área de Personal, Organización y Calidad.

Asistieron al acto concejales y concejalas de la corporación, personal directivo y gerentes, responsables de Calidad y un representante de los empleados y empleadas de cada departamento. Igualmente estuvieron presentes los candidatos a los Premios a la Calidad de 2007, así como personal de las empresas consultoras y certificadoras, proveedores habituales del Ayuntamiento.

El alcalde expresó su satisfacción por celebrar el VI día de la Calidad, muestra de la buena marcha del Plan de Calidad, al que definió como "muy satisfactorio, movilizando a la organización en un cambio e implantación de metodologías de calidad y mejora de los servicios a la ciudadanía".

Por su parte la edil de responsable de Calidad, Carolina España; resaltó la apuesta que el Ayuntamiento de Málaga, como cada vez más las Administraciones Públicas, va haciendo por la excelencia en el funcionamiento interno y en la atención y participación de la ciudadanía. Una nota clave en la apuesta ha sido el PAC de 2002 a 2007 que acaba de finalizar. Sus resultados más notorios son la movilización en Calidad de la gran parte de ayuntamientos, las intervenciones en la modernización de los sistemas de atención a la ciudadanía y el impulso a la e-administración. Destacó la gran labor que los empleados y empleadas municipales han desarrollado en pro de la mejora de los servicios durante este primer Plan, según la implicación está convencida que será aún mayor en el nuevo Plan de Calidad, PAC-MIDO 2008-2011, con el que se espera dar un gran salto en el logro de resultados, en la gestión de los servicios y en funcionamiento integral de la organización general.

En cuánto a las certificaciones, fueron entregadas al Alcalde de Málaga por los representantes de las empresas certificadoras con las que trabaja el Ayuntamiento: AENOR, BSI, Bureo Veritas Certification y SGS.

Durante esta sexta edición se entregaron las 26 certificaciones de Calidad a otros tantos departamentos con lo que se ha cubierto sobre el 75% de los procesos del Ayuntamiento. Estos certificados aplican la norma ISO 9001 en la gestión de sus procesos. Es de destacar que en esta edición se ha certificado por primera vez a la Junta Municipal de Distrito Cruz de Humilladero, con vistas a extender la certificación el próximo año al resto de las 10 JMD. Igualmente se ha entregado el diploma de la renovación o mantenimiento a otros 25 departamentos, con los que la mayoría de los procesos claves y de mayor utilización ya se encuentran certificados. Estas certificaciones son el primer estadio dentro del modelo diseñado en el Plan de Acción en Calidad, para que los departamentos implanten un sistema de gestión de calidad, como instrumento de apoyo y mejora de sus servicios y competencias.

Entrega de Certificados y Renovaciones ISO 9001-2000

Certificaciones

Entre los que mantienen la certificación se encuentran:

Alcaldía - Presidencia

D. Ramón Robles de SGS, hizo entrega de la certificación al Alcalde para:

- **Área de Igualdad de Oportunidades para la Mujer**

Recogieron el certificado la directora Dª Gemma Del Corral, Dª Victoria Robles, Responsable de Calidad y Dª Maite Martín Córdoba, Jefa de Sección.

- **Área de Asesoría Jurídica**

Recogieron el certificado D. Juan Jesús Suardíaz, Director del Área y Dª Milagros Messa, Responsable de Calidad.

Área de Gobierno de Asuntos Sociales

Cuya Delegada es Dª María Victoria Romero, hizo entrega de las certificaciones D. Ramón Robles de SGS.

- **Área de Bienestar Social**

Recogieron el certificado D. Manuel Jiménez, Director del Área y D. José Vegas, Responsable de Calidad.

- **Empresa Más Cerca**

Recogieron el certificado D. Manuel Jiménez, Director del Área ; D. José Ramón Fernández y D. Israel Repiso, Responsables de Calidad.

- **10 Centros de Servicios Sociales Comunitarios**

Recogieron el certificado los Directores de cada centro.

Área de Gobierno de Economía y Empleo

Cuya Delegada es Dª Carolina España, hizo entrega de la certificación D. Remigio Carrasco de AENOR.

- **GESTRISAM**

Recogieron el certificado D. Juan Manuel Ruíz, Gerente; D. Rafael Oliva y D. Alfonso Urdain, Responsable de Calidad.

- **Área de Personal, Organización y Calidad**

Recogieron el certificado D. Carlos Gómez-Cambronero, Director del Área y Juan González, Responsable de Calidad. Ésta Área mantiene su certificación y amplía su alcance a todas las OMAC.

- **PARCEMASA**

Recogieron el certificado D. Rafael Toval, Gerente y D. Jorge Serra, Responsable de Calidad.

- **Área de Comercio, Vía Pública y Mercados**

Recogieron el certificado de manos de la Delegada Dª Purificación Pineda Vargas: D. Jorge López Martínez, Director general, Dª Laura Fernández y Dª Ana García, Jefas de Servicio; Dª Gisela Carter y D. Pablo Briales, Responsables de Calidad.

- **IMFE**

Hizo entrega de la certificación D. Francisco Martín Santamaría de BVQi.

Recogieron el certificado de manos de Dª Carolina España: D. Enrique Nadales y Dª Mabel Santoyo, Responsables de Calidad y Dª Rosa Pérez Burgos, Jefa de Unidad Economíco-Adminsitrativa.

Área de Gobierno de Seguridad

Cuyo Delegado es D. Antonio Jesús Cordero y el Coordinador de Seguridad D. Florentino Villabona Madera. Hizo entrega de las certificaciones D. Francisco Martín Santamaría de BVQi.

- **Policía Local**

Recoge el certificado el Superintendente D. Pascual Sánchez-Bayton y D. José Urbano Hernández.

- **ESPAM**

Recogen la certificación su Director,

D. José Fernández Cerezo y D. José Antonio Martín, Responsable de Calidad.

Extinción de Incendios

Recogen la certificación el Jefe de Servicio D. José Cruz romero, y D. José Luis Velasco.

SMASSA

Hizo entrega de la certificación Remigio Carrasco de AENOR. Recogen el certificado el Gerente D. Joaquín Jáuregui y D. Emilio Zamarriego. SMASSA obtiene la certificación en 14001 y renueva su certificación ISO 9001.

Área de Gobierno de Movilidad y Ordenación

Cuyo Delegado es Juan Ramón Casero Domínguez, hizo entrega D. Remigio Carrasco de AENOR.

EMT

Recogieron la certificación D. Miguel Ruiz, Gerente y D. José María Ruiz, Responsable de Calidad.

La Empresa Municipal de Transportes mantiene su certificación en los tres sistemas integrados (Calidad, Medioambiente y Prevención) y la certificación de EMASA.

Área de Tráfico

Recogieron la certificación el Director D. José Gordo y la Responsable de Calidad Dª Mª Dolores Rico.

Gerencia Municipal de Urbanismo

Recogieron la certificación el Concejal D. Manuel Díaz Guirado, la Jefa del Departamento de Organización, Calidad y Desarrollo Sostenible, Dª Pilar Alonso y la Jefa del Servicio de Calidad Dª Mª Isabel Roldán.

Área de Gobierno de Deporte y Turismo

Cuyo Concejal Delegado es D. Elías Bendolo Benasayag, ausente del acto por otros compromisos municipales. Hizo entrega D. Ramón Robles de SGS.

Área de Turismo

Recogieron la certificación el Director D. Arturo Bernal y la Responsable de Calidad Dª Mª Carmen Rubio.

Palacio de Deportes Martín Carpena

Hizo entrega de la certificación D. Juan Andrés Salido, Delegado en Andalucía de DNV. Recogieron dicha certificación la Responsable de Personal, Dª Matilde Aba y la Responsable de Calidad, Dª Susana Vázquez.

Área de Juventud

Recogieron la certificación la Delegada Dª Patricia Navarro Pérez, el Director D. Mario Cortés y el Responsable de Calidad D. Pedro Jiménez. El Área de Juventud mantiene su certificación ampliando su alcance a la gestión de programas de promoción cultural.

Área de Gobierno de Sostenibilidad y Servicios

Cuya Concejala Delegada es Dª Teresa Porras Teruel.

LIMPOSAM

Entregó la certificación D. RamónRobles de SGS y recogieron el certificado la Directora de Economía y Administración Dª Mª Dolores García y el encargado del Parque del Oeste D. Eduardo López. LIMPOSAM mantiene su certificación en limpieza, explotación y mantenimiento del Parque del Oeste, a la vez que la certificación en ISO 14001.

Patronato Botánico

Entregó la certificación D. Alejandro García de BSI y recogieron la misma el Gerente, D. Leandro Olalla y el Responsable de Calidad D. Pedro Ranea.

Área de Playas

Hizo entrega de la certificación D. Francisco Martín Santamaría de BCQi y recogieron la certificación el Director D. Miguel Méndez y el Responsable de Calidad, D. Manuel Galeote. El Área de Playas mantiene su certificación en sus procesos clave y obtiene certificados en 170001 de accesibilidad a cuatro playas.

Área de Servicios Operativos

Hizo entrega de la certificación D. Francisco Martín Santamaría de BCQi y recogieron el certificado el Director D. Manuel Salazar y el Responsable de calidad Antonio Rubia.

Junta de Distrito 6

Hizo entrega de la certificación D. Francisco Martín Santamaría de BCQi y recogieron dicha certificación D. Juan José Haro, director y D. José Antonio Ruiz, Responsable de Calidad.

Área de Gobierno de Cultura

Cuyo Delegado es D. Miguel Briones Artacho, ausente del acto por otros compromisos municipales. Entregó la certificación D. Francisco Martín Santamaría de BVQi y recogieron la certificación Dª Mª Pepa Lara, Jefa de Sección del Archivo Histórico y Administrativo y D. Armando Ortiz, Responsable de Calidad.

Premiados

El momento más esperado de esta edición fue la entrega de los PREMIOS A LA CALIDAD 2007, un reconocimiento para quienes han destacado en las aplicaciones de Calidad o Innovación en sus servicios.

Este año se defendieron las candidaturas a los premios el día cuatro de febrero por un jurado formado por el Director General de Personal, D. Carlos Gómez Cambronero; el Jefe de Servicio de Calidad de la UMA, D. Carlos Benavides, y los Jefes de Calidad de los Ayuntamientos de Logroño e Irún, D. Bernabé Palacín y D. Iñigo Marcos, respectivamente; pioneros y expertos en materia de Calidad. La secretaría la desempeñó D. Juan José Valencia.

Los galardones se distribuyeron en las siguientes categorías:

Premios por Departamento

- DEPARTAMENTO, que se haya distinguido en la aplicación de alguna herramienta o sistema de calidad, modernización y mejora en la prestación de sus servicios.

1er Premio por Departamento
Gestión Tributaria (GESTRISAM)
Memoria de actividades y resultados (EFQM)

Juan Manuel Ruíz Galdón
Rafael Oliva López
Alfonso Urdiain Hermoso de Mendoza

2º Premio por Departamento
ESPAM
Aula Virtual ESPAM

José Fernando Cerezo García-Verdugo
José Antonio Martín Santos
Antonio Carlos Torán Marín
José Luis Pavón Morales

Mención Especial por Empleado
Juventud
Microcomunicación como Sistema de Mejora de la difusión en el Programa MALAGACREA

Pedro Vargas Domínguez
Víctor Gálvez Velasco
Miguel Molina Molina

3er Premio por Departamento
Palacio de Deportes
Diseño y desarrollo de un sistema de indicadores de gestión

José Miguel Silva Pérez
Susana Vázquez Calleja
José Manuel Checa Fajardo
Matilde Aba Romero
José Mª Guzmán de los Riscos
Jesús Mª Sánchez Elías
Antonio Alcalde Muñoz
Fabiola Bolín Aublín

Premios por Grupo de Mejora

- GRUPOS DE MEJORA, cuyo desarrollo y propuestas hayan contribuido de forma eficaz a la consecución de los objetivos de calidad para los que fue creado, aportando el mayor beneficio a su organización.

1er Premio por Grupo de Mejora
Área de Turismo
Workshop realizado en el proceso de aprovisionamiento, mantenimiento y organización de pedidos del almacén

Francisco Ternero Tovar
Carmen Rubio Gutiérrez
Andrés Alcaraz Ruiz
Antonia Paniagua Cambló
Margarita Galán Rodríguez
Daniel Vera Olea
Juan Pedro Caliente Mendoza

2º Premio por Grupo de Mejora
Gestión Tributaria (GESTRISAM)
Aplicación de gestión y control de requerimientos

Julián Calderón Díez
Antonio Padilla Domínguez
Sergio Oliveros Baltanas
David de la Cruz Domínguez

3er Premio
Área de Personal, Organización y Calidad
Trabajo en equipo en las OMAC

Eduardo Padial Morillas
Ana Domínguez León
Wenceslao Alonso Nieto
Andrés Jiménez Pérez
Francisco Badillo Gallego

Premios por Empleado

- EMPLEADO/A, que haya contribuido con proyectos o propuestas concretas, con su esfuerzo y dedicación personal a la mejora de su departamento o a la organización en general, siempre desde la perspectiva de los principios, filosofía y valores de la calidad, y también por las ideas innovadoras.

1er Premio por Empleado
Área de Personal, Organización y Calidad
Solicitud y tramitación electrónica de permisos retribuidos e incidencias de control horario

Cristóbal Moreno Sánchez

Mención Especial por Empleado
Gestión Tributaria
Cajero Tributario

Jorge Luis Ruíz Cerón

2º Premio
Gestión Tributaria (GESTRISAM)
Control de las tareas de estructura del departamento de sanciones

Daniel García Lozano

3Er Premio
Gerencia Municipal de Urbanismo
Sistema de pre-notifiacción SMS

José Sánchez Caro

Primeros Premios a la Calidad

Primeros Premios a Fondo

La Delegación de Personal, Organización y Calidad agradece y felicita a todas las candidaturas, por el trabajo realizado en pro de la mejora de su servicio, y que sirve de soporte a su candidatura. Y, como no, por el hecho de animarse a concursar a los premios. Hay departamentos que llevan trabajando en calidad y a tiempo y bien, pero que no se determinan a participar. La valentía en la sana competición también es de alabar y así han querido reconocerlo en todos cuantos han concursado.

En esta VI edición de los premios a la calidad del Ayuntamiento de Málaga se han recibido 15 candidaturas. El jurado, presidido por el Director personal de Calidad, D. Carlos Gómez-Cambroneros; de nuevo ha contado con la participación del jefe del servicio de Calidad de la UMA, D. Carlos Benavides y de expertos en calidad de dos ayuntamientos pioneros (Irún y Logroño), representados por Iñigo Marcos y Bernabé Palacín, respectivamente.

En cuanto a la modalidad de premios por 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, el departamento ganador fue el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, por su trabajo "Memoria de actividades y resultados (EFQM)". En presencia de su delegación, entregó el premio D. Francisco de la Torre. Recogieron el premio D. Rafael Oliva López; Subdirector de Presupuestos, Planificación, Control y Coordinación y D. Alfonso Urdiaín Hermoso de Mendoza, Jefe de Negociado de Calidad e Inspección de los Servicios. Este premio recorre la labor que Gestrisam vienen llevando desde hace ya varios años en pro de la mejora de su gestión estableciendo mejoras en sus procesos, realizando campos de trabajo y coordinación, mejorando las oficinas de atención al contribuyente y, sobre todo en la aplicación del modelo de autoevaluación excelencia.

En cuanto a los premios por Grupos de Mejoras cuyo desarrollo y propuestas hayan contribuido de forma eficaz y eficiente a la consecución de los objetivos de calidad para los que fue creado, aportando el mayor de los beneficios a su organización. El primer premio se lo llevó el proyecto "Workshops realizado en el proceso de aprovisionamiento, mantenimiento y organización de pedidos en el almacén" realizado por Área de Turismo. Recogieron el premio de manos de D. Francisco de la Torre: Carmen Rubio; Responsable de Calidad, Antonia Paniagua, Andrés Alcaráz y Daniel Vera.

Dicho proyecto consiste en la detección de un problema común de la distribución del material. En varias reuniones se propone llevar a la práctica el citado workshops cómo el método más adecuado y con ello llegan a la conclusión de una mejora de las instalaciones a largo plazo. Las dificultades fueron superadas con éxito a través de un sistema de trabajo y peticiones con sistema específico de envío. Se ha conseguido una coordinación con este nuevo proyecto que ya es definitivo. Se produce por tanto una mejora en las instalaciones, en los procesos a seguir e incluso en la instalación de sistemas informáticos de última generación.

El año pasado este grupo de trabajo obtuvo el primer premio en la modalidad de departamento a través de un mapa de procesos e intervenciones de mejora para los servicios lo que finalmente contribuirá a los usuarios, mejorando la gestión, la satisfacción de los

VI Día de la Calidad

clientes y mejoras de las infraestructuras. Los galardonados quisieron destacar el esfuerzo e involucración en el trabajo de todos sus compañeros, realzando la gran utilidad que tiene el workshops. De la misma forma agradecieron el apoyo que obtuvieron en todo momento del Director del Área D. Arturo Bernal.

A propuesta del jurado se les concedió el premio estipulado en metálico más tres días de permiso retribuido a cada uno de los integrantes del grupo.

Los premios por empleado/a que se concede a quienes hayan contribuido con proyectos o propuestas concretas, con su esfuerzo y dedicación personal a la mejora de su departamento o de la organización en general, siempre desde la perspectiva de los principios y valores de la calidad. Se valora en esta modalidad la aportación de ideas innovadoras y la creatividad en la propuesta de las alternativas de mejora.
El esperado primer premio fue para Cristóbal Moreno Sánchez, del Área de Personal, Organización y Calidad por el proyecto "Solicitud y tramitación electrónica de permisos retribuidos e incidencias de control horario". Cristóbal es el jefe de negociado del Área de Personal, cuyo proyecto consiste en la tramitación electrónica del control horario a través del portal interno del Excmo. Ayuntamiento de Málaga. Esta iniciativa, cuenta Cristóbal, surge por la necesidad eminente de un alto volumen de empleados solicitando permisos lo que supone un gasto importante en papel. Haciendo alarde de una de las filosofías corporativas que emplea el Ayuntamiento de Málaga con la contribución al ahorro energético y mejora del medio ambiente, Moreno Sánchez lo consigue con esta acción; gracias a su proyecto se han reducido un millón de folios al año y se pueden subsanar errores. Además todo permanece en el portal interno por lo que se está ayudando a la implantación de la e-administración. Cristóbal reiteró varias veces que se sentía reconocido y agradecido por el galardón que había obtenido y que le recompensa su esfuerzo lo que es un estímulo gratificante para poder seguir trabajando en la mejora de los servicios que conlleva a un público interno satisfecho que rinde más y se refleja en el exterior de la organización. Este empleado disfrutará de tres días de permiso además de un importante premio en metálico.

EL Excmo Alcalde D. Francisco de la Torre Prados cerró un acto con un discurso en el que abordó la temática de la Calidad como primer objetivo de todo proyecto, resaltó que es resultado de la eficacia, el desarrollo y consolidación, así se asegura sin lugar a duda que el plan de calidad en el ayuntamiento de málaga sea una realidad bien asumida. De la Torre manifestó cómo ha acabado el plan anterior y cómo se ha consolidado un ayuntamiento pionero en el nuevo plan desarrollado más amplio en cuanto a gestión con ello surge la posibilidad de un proyecto de futuro.

"Mi agradecimiento por su colaboración y esfuerzo en los temas de calidad, su colaboración y el objetivo de mejora de los servicios a la ciudadanía son los dos grandes pilares de este proyecto". Expuso Francisco de la Torre; además felicitó a los premiados y participantes e invitó a participar a otros departamentos y áreas.
Terminado el acto todos los asistentes y premiados acudieron al patio central del edificio, dónde se ofrecía una copa de clausura del acto de esta jornada, VI Día Municipal de la Calidad en el Ayuntamiento de Málaga.

Presentación de la Guía de Servicios 2008, Directorio Municipal y Cartas de Servicios

Guía de Servicios 2008

Otras de las acciones realizadas durante la mañana fue la presentación de la Guía de Servicios 2008, en la cual se pueden encontrar todos los Departamentos y Servicios municipales, con sus respectivas funciones y competencias, actualizadas con respecto a la guía del pasado año.

Esta guía está compuesta por la información de las 17 delegaciones y los 43 departamentos municipales, con el fin de ofrecer una visión más amplia y estructurada de la diversidad de departamentos y servicios que asume la corporación malagueña. Además este año se ha incorporado un nuevo organigrama municipal y se han renovado los índices, como el de trámites y organismos, teniendo en cuenta criterios de uso y accesibilidad para los usuarios y usuarias. En esta edición se han publicado 2.500 guías que serán distribuidas entre los departamentos municipales, colectivos de ciudadanos y otros organismos públicos.

Novedad: Directorio de Servicios

VI Día de la Calidad

Como novedad, se ha editado por primera vez el Directorio de Servicios, para potenciar la comunicación de la ciudadanía con los servicios municipales, facilitando su localización tanto por su ubicación como su teléfono o dirección electrónica. Se han editado 25.000 ejemplares que serán distribuidos en dependencias municipales, otras entidades públicas y entre colectivos ciudadanos.

Carta de Servicios

Con el propósito de mejorar la comunicación y dar a conocer los servicios que presta el Ayuntamiento de Málaga a su ciudadanía, se han presentado 3 nuevas cartas de servicios, que se suman a las 11 ya existentes. En este caso han sido las del Área de Tráfico, del Servicio de Sanidad y la de las Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía (las OMAC's); donde se recogen los compromisos de atención al público en estas oficinas abiertas en cada uno de los Distritos Municipales para mejorar la relación y tramitación de los malagueños y malagueñas con su Ayuntamiento.

Estas cartas son documentos que las administraciones emiten para informar a la población 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 esta forma dan valor a la gestión ya que se basan en la gestión de procesos, analizan la satisfacción de los usuarios y miden el cumplimiento de los compromisos de calidad.

El Centro Municipal de Formación abre las puertas de su aula virtual

Aula Virtual Centro Municipal de Formación

Desde el Centro Municipal de Formación apostamos por la formación del futuro, y es por ello que seguimos actualizando nuestras herramientas y metodologías formativas a los cambios que se van realizando en la actualidad, entre ellos el auge de la formación virtual o e-learning que está implantándose como formación complementaria tanto en empresas como en administraciones públicas. Esta metodología de formación nos adentra en el mundo de las Nuevas Tecnologías, herramienta indispensable hoy en todos los ámbitos por sus múltiples aplicaciones facilitadoras de nuestra labor diaria y cómo ayudan en nuestra formación.

Gracias a la formación virtual cualquier persona puede formarse en cualquier parte a cualquier hora, estableciendo sus propios ritmos de aprendizaje y de dedicación; lo que se conoce como autoformación. Adquiriendo esta posibilidad de autoformación que nos ofrece la formación virtual, añadimos herramientas y metodologías desde el CMF, como la autorización (online u offline), guía de estudio, manual del alumno/a, etc.

¿Por qué Formación Virtual?

La formación virtual o e-learning nos brinda unas características que la hacen útil para complementar la formación tradicional y abarcar una formación en función de las necesidades de los empleados/as municipales. Con la FV buscamos:

- Facilidad en el acceso. El empleado/a tan solo necesita un Terminal con conexión a Internet, Internet Explorer y acceso al Aula Virtual del CMF, para poder desarrollar cualquier curso e-learning que se oferte.
- Innovar para dar una mayor y mejor oferta formativa adaptándose a las necesidades de nuestros empleados/as.
- Buscar la flexibilidad que permite esta modalidad de formación para así impartir la metodología más idónea para cada curso (online, semipresencial o píldoras formativas).
- Disponibilidad del contenido y actualización del mismo constantemente, desde cualquier lugar a cualquier hora.
- Tutorización. A través de foro, Chat o correo electrónico, se realizará una tutorización permanente e individualizada.
- Certificación. Todos los cursos propuestos con esta modalidad tendrán sus certificados correspondientes.

Es por ello que ofrecemos desde el Centro Municipal de Formación tres variantes de este tipo de formación: Online, Blendend learning y píldoras formativas.

Online. Cuando el e-learning se imparte totalmente en la Red. Se utilizan todas las herramientas disponibles, además el formador/a pasa a ser más un tutor/a o asesor/a del alumnado, y para ambos es necesario un conocimiento previo de las utilidades de la formación online.

Blended learning. Se trata de una modalidad semipresencial de estudios que incluyen tanto formación no presencial (cursos online) como formación presencial. Este modelo de formación hace uso de las ventajas de

ambas combinándolas en un solo tipo de formación que agiliza la labor tanto del formador/a como del alumnado.

Píldoras formativas. Pequeñas "dosis de conocimientos" permanentes a disposición del alumnado. Estas píldoras de conocimiento son útiles para actualizar información puntual, renovar conceptos, instrucciones, etc...

Aula virtual CMF

Nuestra aula virtual se llevará a cabo con el sistema de gestión de cursos MOODLE, donde se desarrollarán los cursos propuestos por el Centro Municipal de Formación. Con su creación buscamos ofrecer opciones alternativas de formación de una forma flexible y adecuándose a las características particulares o de grupo de los empleados/as municipales.

Ricardo Manuel Fernández de la Cruz
Centro Municipal de Formación

¿Cómo es un curso virtual?

Creación curso	(Tutores, administradores, gestor de cursos)
Alta curso	Alta usuarios/as (claves de acceso, guía de estudio, etc.)
Realización del curso	Actividades, foros, Chat, etc. Seguimiento, tutorización (dinamizador, técnico) Evaluación.
Finalización del curso	Entrega de certificaciones

Programa

Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local

Hora — Lunes 28 de abril

9,00 a 10,00 h. **Recepción** y entrega de documentación

10,00 a 10,30 h. **Acto Inaugural**

D. Francisco de la Torre Prados, Alcalde de Málaga
D. Pedro Castro Vázquez, Presidente de la FEMP
Representante del Ministerio para las Administraciones Públicas
Presidente de la AEC

10,30 a 11,15 h. **Conferencia:** Las Administraciones Locales en la Europa de la Ciudadanía

Imparte: D. François Zaragoza, Presidente de la Sección Francesa del Consejo de Municipios y Regiones de Europa

Presenta: D. Gabriel Álvarez Fernández, Secretario General de la FEMP

11,15 a 12,15 h. **Mesa redonda:** Administración Inteligente: Marco para la Calidad e Innovación en las Administraciones Públicas

Modera: D. Antonio Díaz Méndez, Director del Área de Estudios, Estrategias y Formación de la FEMP

Participan:
D. Juan A. Garde Roca, Presidente de AEVAL (Agencia de Evaluación y Calidad) del Ministerio para las Administraciones Públicas
Dª. Pilar Díaz Romero, Alcaldesa de Esplugues de Llobregat y Vicepresidenta de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP
D. Manuel Serrano Canón, J. Servicio de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Málaga
D. Tomás Orbea, D. General de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)

12,15 a 12,45 h. Café

12,45 a 14,15 h. **Sesiones de debate**

14,30 a 16,30 h. Comida

16,30 a 18,30 h. **Sesiones de buenas prácticas**

20,00 h. **Recepción** en la Finca Municipal de La Concepción

Hora — Martes 29 de abril

9,15 a 10,45 h. **Talleres de instrumentos y de proyectos**

10,45 a 11,45 h. Café

11,15 a 12,45 h. **Talleres** (continuación)

12,45 a 13,30 h. **Conferencia:** Gestión Inteligente: automotivación, aprendizaje y confianza

Imparte: D. José María Gasalla & Leila Navarro, Presidente del grupo de desarrollo organización

13,30 a 14,15 h. **Mesa redonda:** Estrategias de futuro en las Administraciones Locales
Modera: D. Antonio Ucha, UA Consultores
Imparte: Equipo Q

14,15 a 14,30 h. **Clausura**

Dª. Carolina España Reina, Tte. Alcalde Delegada de Hacienda, Economía, Personal, Organización y Calidad del Ayuntamiento de Málaga
D. Luis Partida Brunete, Presidente de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP y Alcalde de Villanueva de la Cañada
D. Joaquín Ruiz López, Director de AEVAL, Ministerio para las Administraciones Públicas
D. Jaime Lloret Gil, Consejero de la AEC

14,30 h. **Copa de despedida**

9 SESIONES DE DEBATE
El lunes 28 de abril a partir de las 12,45 hasta las 14,15 horas

9 SESIONES DE BUENAS PRÁCTICAS
El lunes 28 de abril de las 16,30 hasta las 18,30 horas

18 TALLERES
El martes 29 comienzan los talleres de instrumentos y proyectos de 9,15 a 10,45 horas. La continuación de los mismos se reanudarán de 11,15 a 12,45 horas

OTRAS ACTIVIDADES
Durante las Jornadas se celebrarán diversas reuniones de trabajo y comisiones

Quintas Jornadas de modernización y calidad en la Administración local

"UN NUEVO MARCO DE DESARROLLO ORGANIZATIVO"

Avance del programa

MÁLAGA

28 y 29

ABRIL

2008

Organiza

Ayuntamiento de Málaga
Área de Personal
Organización y Calidad

FEMP
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Colabora

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

AEC