



Área de Economía, Hacienda y Recursos Humanos

GESTIÓN TRIBUTARIA Y LA ESCUELA DE SEGURIDAD RECIBEN EL SELLO QUE RECONOCE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN Y LOS RESULTADOS

El Ayuntamiento celebra el XIV Día Municipal de la Calidad reconociendo los avances de los departamentos municipales en la gestión de calidad, la innovación y la simplificación administrativa

12/04/2016.- El Ayuntamiento de Málaga celebra el XIV Día Municipal de la Calidad con el reconocimiento a los proyectos y propuestas presentados a sus premios a la calidad y la innovación, así como la entrega de las certificaciones obtenidas en las diversas metodologías de calidad, excelencia, responsabilidad social, a lo largo del último año. El acto, que se viene celebrando desde el año 2002, premia de esta manera a cuantos departamentos y empleados se implican especialmente en los proyectos del Plan de Calidad, Modernización, Innovación y Desarrollo Organizativo.

El XIV Día Municipal de la Calidad ha sido presidido por el alcalde de Málaga, Francisco de la Torre y han asistido el concejal de Recursos Humanos y Calidad, Carlos Conde O'Donnell, responsable de los temas de Calidad, junto con otros miembros de la corporación municipal, personal directivo, responsables de Calidad y personal de cada departamento, así como empresas certificadoras y asesoras del Plan de Calidad del Ayuntamiento y responsables de organizaciones sindicales (UGT, CCOO, CSIF, UPLB, SAD y SIP-AN).

Uno de los reconocimientos más especiales ha sido la entrega al Alcalde de los sellos de oro a la excelencia (+ 500) a la Escuela de Seguridad Pública (ESPAM) y al Organismo Autónoma de Gestión Tributaria (GESTRISAM) del Ayuntamiento de Málaga; la entrega la realizaron la Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL) Ana M^a. Ruíz y el Director de Calidad de la misma, Joaquín Ruíz, organismo oficial que, dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, acredita el modelo europeo de EFQM.

Este modelo también se ha desarrollado en otros departamentos municipales y se despliega a nivel de todo el ayuntamiento, en el año pasado se obtuvo el sello de plata. En el caso de la ESPAM y GESTRISAM la obtención de un nivel de más de 500 puntos en el Modelo Europeo de Excelencia en la gestión, que es un hito difícil de obtener, se reconoce un nivel de madurez organizativa a la calidad en los procesos de gestión y los resultados obtenidos. Resultados no



solo para la organización y para las personas a nivel interno, sino, muy especialmente, para los usuarios y la sociedad en general. Es un modelo que potencia la orientación a resultados y beneficios a la ciudadanía y usuarios.

OTROS CERTIFICADOS

Durante el acto se ha procedido también a la entrega de las certificaciones en gestión de la calidad, a través de la Norma ISO 9001, en gestión medioambiental, Norma 14001 y certificado EMAS. Dicha entrega ha sido realizada por representantes de las distintas empresas certificadoras con las que trabaja el Ayuntamiento de Málaga (AENOR, BV, IQM, SGS y OCA Cert).

Asimismo, se ha hecho entrega de los premios a la Calidad, a la Simplificación Administrativa y a la Innovación. Con estos galardones, no remunerados y consistentes en trofeos y diplomas, el Consistorio quiere reconocer el esfuerzo y la especial implicación de personas, grupos o departamentos en los distintos proyectos de mejora e innovación. En esta edición, correspondiente a la convocatoria de 2015, se han otorgado los siguientes:

Premios a la Calidad:

- Por departamento: al Organismo Autónomo de Gestión Tributaria por su proyecto “Memoria EFQM de actividades y resultados”
- Por buenas prácticas de Mejora de los servicios: al grupo del Palacio de Ferias y Congresos de Málaga por su proyecto “Mejora de la coordinación de actividades empresariales en Fycma. Control de la prevención”
- Por buenas prácticas sobre Simplificación Administrativa: al grupo del CEMI, Secretaría General, Área de Cultura y Organismo Autónomo de Gestión Tributaria por “Definición del modelo, políticas, procedimientos e instrumentos para la gestión de documentos electrónicos (GDeMA)”

Premios a la Innovación:

- Por Innovación Organizativa: al grupo del Área de Participación Ciudadana, del Servicio de Calidad y Modernización y la Gerencia Municipal de Urbanismo por “Realización del protocolo departamental de participación ciudadana”.
- Por Innovación a Ciudadanía: al grupo del Área Derechos Sociales por “Experiencia piloto de evaluación de impacto del proyecto de orientación y mediación en conflictos familiares”.

Por último, en este acto el teniente Alcalde Delegado de Recursos Humanos y Calidad, Carlos Conde, presentó el nuevo Plan de Calidad para el periodo 2016 a 2019, resaltando los cuatro bloques de grandes objetivos sobre los que buscar resultados e impacto para la ciudadanía:

- Resultados en la gestión y planificación estratégica para asegurar un sistema de gestión integrado desde una visión compartida.



- Resultados en la gestión de recursos, optimizándolos y revisando la oferta de servicios y actuaciones que se ofrecen a la ciudadanía, su valor e impacto.
- Resultados en la intervención en procesos, serán unos años decisivos para la simplificación administrativa y la transformación digital, la eliminación del papel, los espacios de “burocracia 0”.
- Resultados en la orientación a ciudadanía, será este otro gran reto, en la mejora y readaptación de los servicios de atención al ciudadano-usuario, de la participación ciudadana activa y real, de la transparencia y el buen gobierno.

COMPROMISO DE LOS FUNCIONARIOS

Cerró el acto el Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre poniendo de manifiesto su compromiso personal y de todo el equipo de gobierno en afrontar estos retos de forma decidida para lograr el mayor nivel de desarrollo de los servicios municipales, la transformación del ayuntamiento en pro del buen gobierno, la eficiencia y el mayor nivel de satisfacción de necesidades de los ciudadanos-usuarios y del entorno de ciudad.

El alcalde destacó el trabajo realizado por los empleados del Ayuntamiento y sus organismos, cuya implicación ha sido fundamental a la hora de alcanzar logros importantes en la gestión económica municipal con un beneficio directo para los ciudadanos. En este sentido, De la Torre destacó que Málaga ha sido uno de los tres únicos ayuntamientos con una población superior a los 250.000 habitantes que cumplió con los objetivos de estabilidad y la regla de gasto en 2015, y que es el municipio de España que tarda menos tiempo en hacer frente a sus obligaciones, con un tiempo de cumplimiento de 16 días. Asimismo, el alcalde se refirió al trabajo que se está realizando en materia de modernización, mediante iniciativas como la implantación de la declaración responsable en la tramitación de licencias de apertura y licencias de obra o la creación de una Oficina del Inversor para la resolución de trámites administrativos relacionados con la creación de empresas. Según dijo, medidas como éstas son producto del impulso político pero también de la implicación del personal municipal en favor de la innovación y la mejora continua.

Este compromiso ha sido reconocido por otras administraciones o entidades como, por ejemplo, la Secretaría de Estado de Turismo, quien concedió su Premio al “Mejor gestor 2015” a Carmen Rubio Gutiérrez, por el Proyecto del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED). Por otro lado, el alcalde de Málaga obtuvo el premio especial a la Trayectoria Profesional concedido en 2016 por el Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos celebrado a principios del pasado mes de marzo, dedicado a la transformación digital al servicio de las personas y en el que los participantes pusieron en común las propuestas innovadoras realizadas por las administraciones para consolidar su transformación digital al servicio de las personas.