



En el salón de Los Espejos del consistorio

## EL AYUNTAMIENTO DE MALAGA CELEBRA EL MARTES EL IX DIA MUNICIPAL DE LA CALIDAD

Servirá para hacer balance de la actuaciones del Plan de Calidad y Modernización llevadas a cabo en el año anterior y presentar las líneas de trabajo de 2011

28/02/2011.- El día 1 de marzo, a las trece horas, en el Salón de los Espejos, tiene lugar el acto de celebración del "IX Día Municipal de la Calidad". Presidido por el alcalde, Francisco de la Torre, la delegada de Personal, Organización y Calidad, Carolina España, está prevista la asistencia de miembros de la corporación municipal, personal directivo, responsables de Calidad y personal de cada Departamento, representantes sindicales, así como empresas certificadoras y asesoras del Plan de Calidad del Ayuntamiento.

Este acto, que se celebra por 9º año consecutivo, tiene un doble objetivo. Primero realizar un balance de la actuaciones del Plan de Calidad y Modernización llevadas a cabo en el año anterior; y segundo, presentar las líneas de trabajo para 2011 en materia de mejora y modernización de los servicios.

En primer lugar, se procederá a la presentación de la Guía de Servicios, directorio que facilita todas las consultas y trámites de todos los departamentos municipales. Este año, como el anterior ya en formato electrónico solamente (para ahorro de papel), viene actualizada con los nuevos teléfonos municipales cambiados al modelo de telefonía basado en VO-IP.

Se presentan igualmente las Cartas de Servicio renovadas del Archivo Documental, LIMPOSAM, Playas y GESTRISAM; esta última se encuentra en proceso de certificación con la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad, como experiencia pionera entre las Entidades Locales que prepara su certifica con este Organismo Oficial.

De entre las actuaciones relacionadas con el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía, durante 2010:

- En las Oficinas Integrales (OMACs): se han llevado a cabo 259.140 informaciones y trámites, con un tiempo medio de espera de 5 minutos 3 segundos. UN descenso sustancial con respecto a 2009 cuyo tiempo medio de espera fue de 13 minutos y 27 segundos.



- En el teléfono centralizado 010 se han atendido 132.312 llamadas. Este teléfono presta atención las 24 horas los 7 días a la semana, e informa sobre cualquier asunto municipal.
- En cuanto a Quejas y Sugerencias, durante 2010 se han recibido 5.061 y se han dado respuesta en una media de 27 días, descenso sensible sobre la media de respuesta de 40 días del año anterior, donde se recibieron 5.826 quejas o sugerencias.
- Avisos en la Vía Pública (sistema GECOR): se recibieron 35.691 avisos, de los que 6.127 fueron emitidos por la Policía Local; los ciudadanos presentaron 3.523 avisos a través del teléfono 010 y 555 a través de la web municipal, por Internet.
- Igualmente 40 formularios fueron revisados para adaptarlos a la nueva normalización e insertarlos en la web para que los usuarios puedan descargárselos en su ordenador y no tener que desplazarse a ninguna oficina municipal a recogerlos.

En cuanto al Sistema de Calidad, se han renovado 40 certificados, que corresponden a 43 departamentos municipales, de los que Alcaldía, Juventud, Personal y Vivienda han ampliado su alcance. Entre ellos se encuentran empresas y organismos municipales como la EMT, Gerencia de Urbanismo, GESTRISAM, Palacio de Ferias, Deportes y Eventos, PARCEMASA, o empresas mixtas como Aparcamientos o LIMASA.

Con ello, en torno al 85% de los departamentos municipales tiene certificados sus procesos claves. Otros 4 departamentos han iniciado la normalización de sus procesos durante 2010 para abordar la certificación en este año.

Los certificados han sido entregados por los responsables de las empresas auditoras con las que el Ayuntamiento trabaja: AENOR, BSI, Bureau Veritas Certificación, IMQ y SGS.

Otras certificaciones en Gestión Medioambiental, Seguridad o acreditaciones del Modelo Europeo de Calidad (la EMT obtiene sello de oro, y LIMASA; GESTRISAM y la Escuela de Seguridad el sello de plata). Es igualmente resaltable las certificaciones llevadas a cabo por LIMASA en materia de Responsabilidad Social Corporativa e Innovación, en ambos casos experiencias pioneras en su sector a nivel nacional.

### **Entrega de premios**

Sobre la entrega de premios resaltar que se han presentado 9 candidaturas, dos de ellas a la modalidad de excelencia, por departamento, 4 candidaturas a los premios de buenas prácticas, por grupos de mejora y 3 individuales relacionadas con la innovación. Pertenecen a departamentos como Igualdad, Gerencia de Urbanismo, LIMASA, Playas, Policía Local o Secretaría.



Por su parte el Servicio de Calidad y Modernización presentó los ejes de trabajo que se seguirán durante 2011 y años próximos:

- El despliegue de un Sistema de Gestión que busque y facilite resultados reales y mejoras en la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Afrontar los retos de mejora relacionados con la mejora de la atención al usuario y la facilitación de la tramitación que suponen las nuevas normativas sobre administración electrónica, simplificación, ventanilla única o sobre reducción de cargas administrativas, que aligere la tramitación tanto a las empresas como a los propios ciudadanos.
- Impulsar actuaciones que aseguren el desarrollo sostenible de nuestros departamentos, así como el fomento de la Gobernanza y la participación, la transparencia y las buenas prácticas en la gestión y la prestación de los servicios.