

PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA





El principal objetivo de la Diputación es mejorar los servicios públicos que se prestan a los Ayuntamientos y a los ciudadanos de la provincia. Para ello, hemos diseñado el Plan de Modernización de la Diputación, denominado “Málaga Evoluciona”, que facilite planificar, de una forma adecuada, todas las transformaciones que estamos llevando a cabo, para maximizar los efectos económicos y técnicos en la provincia y mejorar la eficacia interna de la gestión y de los procedimientos.

En estos momentos estamos inmersos en la planificación del traslado al nuevo edificio, en el que la centralización de los servicios incrementará la atención a los alcaldes y alcaldesas; en la creación de la oficina de Concertación; en el perfeccionamiento de los procesos, de la Intranet y del desarrollo de los nuevos sistemas de gestión, entre otros programas.

Todo ello supone un esfuerzo continuo que estamos desarrollando desde el equipo de Gobierno hasta el último trabajador de Diputación. No obstante, para seguir estando entre las instituciones más innovadoras, es necesario que coordinemos y planifiquemos todas las actuaciones para avanzar en la eficacia de la Diputación en nuestra Provincia.

Con “Málaga Evoluciona” se manifiesta necesario trabajar en cuatro ejes de modernización, el acercamiento de los servicios a los Ayuntamientos y Ciudadanos; la mejora de las infraestructuras y los sistemas tecnológicos; y la mejora de los procesos y el desarrollo del potencial de las personas.

Este es nuestro compromiso con los Ayuntamientos y la ciudadanía malagueña y en esto estamos trabajando, para conseguir el incremento de la calidad de vida de los malagueños y malagueñas.

SALVADOR PENDÓN MUÑOZ
Presidente de la Diputación de Málaga

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

8

MÉTODO PARA EL DISEÑO DEL PLAN

9

RESULTADO MÁLAGA EVOLUCIONA

17

DESPLIEGUE_ETAPAS DE DESARROLLO

26

SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

27

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El Presidente de la Diputación de Málaga viene impulsando en los últimos años un proceso de modernización y mejora de esta administración para lograr su adaptación al nuevo entorno en el que se mueven el conjunto de las administraciones públicas y especialmente la administración local.

Fruto de este impulso, innovador en el ámbito de las administraciones locales, se han realizado, iniciado o planificado varias iniciativas, entre las que cabe destacar las siguientes:

_Traslado de la estructura central de la Diputación a unas nuevas instalaciones.

_Creación de una Oficina de Concertación como nuevo sistema de relación con los municipios.

_Realización de un Diagnóstico para la planificación de la mejora.

_Implantación de una nueva imagen corporativa.

_Creación de una nueva página web.

_Desarrollo de una Intranet corporativa.

_Desarrollo e implantación de un nuevo sistema de gestión del personal, etc.

De acuerdo a los resultados del Diagnóstico Inicial realizado con la colaboración de la consultora externa Novotec y con la participación de las direcciones de todas las Áreas, para mantener este impulso, integrando todas estas iniciativas y lanzando nuevas actuaciones dentro del proceso de modernización, se ha diseñado un Plan de Modernización que se va a denominar Málaga Evolucionata.

El plan ha sido dotado de una estructura de gestión y funcionamiento que haga posible su desarrollo y puesta en marcha con la designación del Responsable del Plan y la formación de un Comité de Seguimiento.

Málaga Evolucionata pretende desarrollar e implantar un modelo de gestión para los cambios que se están produciendo que:

_consiga la integración y coordinación de todas las actuaciones de modernización,

_evite en lo posible que existan interferencias o incompatibilidades entre ellas,

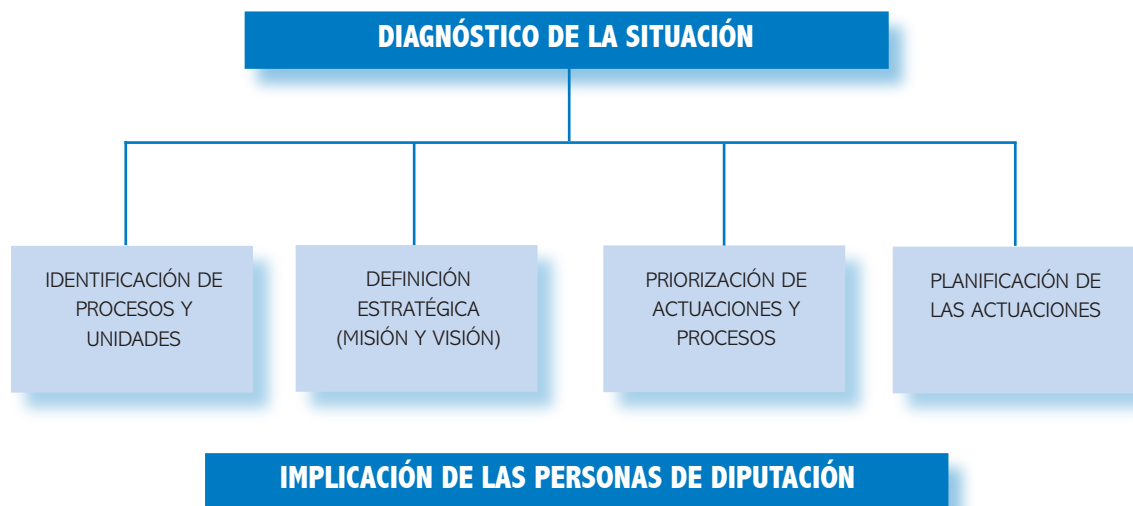
_incorpore la participación de todas las partes interesadas,

_minimice la resistencia al cambio,

_ofrezca un mensaje coherente interna y externamente.

MÉTODO PARA EL DISEÑO DEL PLAN

Para el diseño del plan se ha realizado un diagnóstico de la situación actual de los procesos en la DIPUTACIÓN DE MÁLAGA con el objeto de definir la estrategia a seguir a corto, medio y largo plazo para lograr su modernización, priorizando las actuaciones y procesos necesarios para alcanzar los objetivos de cercanía, eficiencia, mejora tecnológica y participación de las personas.



MÉTODO PARA EL DISEÑO DEL PLAN: DIAGNÓSTICO

El diagnóstico de la situación actual se ha realizado con la participación de toda la estructura funcional de la DIPUTACIÓN DE MÁLAGA, tanto en sus procesos centralizados o transversales, como en los procesos operativos o de prestación de los servicios a los municipios y la ciudadanía.

El diagnóstico fue dirigido por un Equipo de Coordinación con representación de todas las áreas y desarrollado por una serie de Equipos de Trabajo que han recopilado la información acerca de la situación en cada una de las Áreas, mediante la realización de una serie de visitas de acuerdo a una Guía para la Toma de Datos.

ESTABLECIMIENTO DE UNA ESTRUCTURA PARA EL DIAGNÓSTICO

EQUIPO DE COORDINACIÓN	FUNCIONES
Responsable del equipo	Impulsión del proyecto en las distintas áreas
Novotec	Identificación de los equipos de trabajo
Dirección de las áreas	Análisis de informes
EQUIPOS DE TRABAJO	FUNCIONES
Responsables del área designados por la dirección	Preparar la información relativa a su actividad
	Participar en las reuniones de toma de datos

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE UNA GUÍA PARA LA TOMA DE DATOS

- 1 ORGANIGRAMA DEL ÁREA
- 2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
- 3 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA
- 4 RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS
- 5 RELACIÓN DE SERVICIOS RECIBIDOS DE OTRAS ÁREAS DE LA DIPUTACIÓN
- 6 ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN INTRA / INTER- ÁREA
- 7 SISTEMAS Y APLICACIONES INFORMÁTICA
- 8 INDICADORES DE GESTIÓN
- 9 RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURAS
- 10 SISTEMAS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 11 RELACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

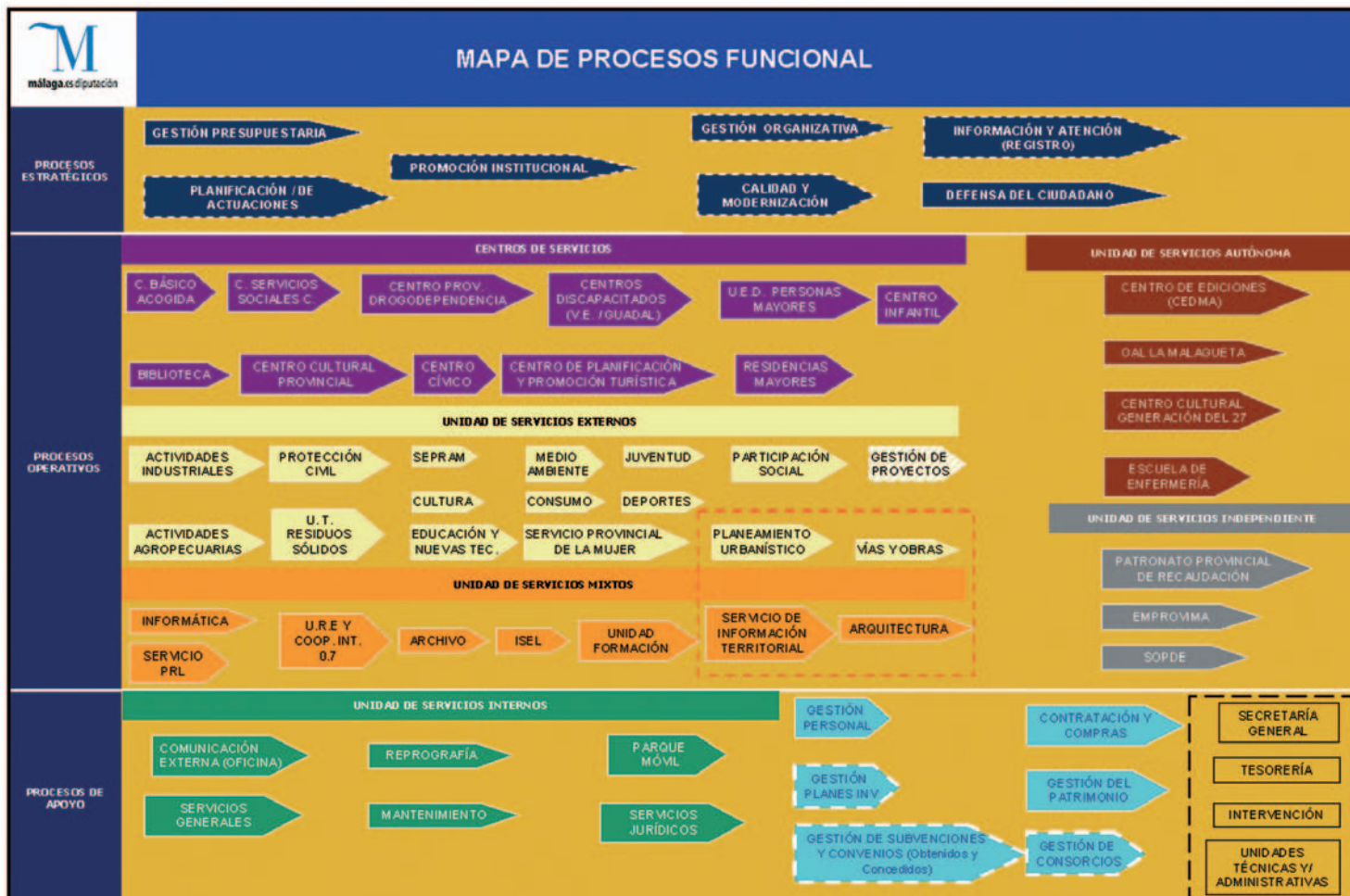
■ PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE LAS VISITAS A LAS ÁREAS

ÁREA	VISITAS PREVISTAS	VISITAS REALIZADAS	PERSONAS ENTREVISTADAS
PRESIDENCIA	1	1	4
ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO INTERIOR	5	4	17
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	2	2	7
DERECHOS SOCIALES	3	4	16
CULTURA Y EDUCACIÓN	2	2	6
INFRAESTRUCTURAS, OBRAS Y URBANISMO	1	1	6
MEDIO AMBIENTE Y ARTICULACIÓN TERRIT.	1	2	5
SERVICIOS SUPRAMUNICIPALES	1	1	3
RECURSOS E INICIATIVAS LOCALES	1	1	5
JUVENTUD, DEPORTES Y FORMACIÓN	3	3	8
TOTALES	20	21	77

MÉTODO PARA EL DISEÑO DEL PLAN: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y UNIDADES

Con la información obtenida se identificaron los procesos y unidades de la Diputación clasificándolos en distintos Tipos de Unidades o Procesos quedando representados mediante el Mapa de Procesos Funcional adjunto

TIPO DE PROCESOS/ UNIDAD	DESCRIPCIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Procesos que orientan a la organización, estableciendo las políticas y estrategias
PROCESOS OPERATIVOS	Procesos orientados a la realización de las prestaciones y competencias de la organización
PROCESOS DE APOYO	Procesos necesarios para poder llevar cabo los procesos operativos
UNID. DE SERV. INTERNOS	Unidades que desarrollan su actividad únicamente (o principalmente) para otras unidades de la Diputación
UNID. DE SERV. EXTERNOS	Unidades que desarrollan su actividad únicamente (o principalmente) para clientes externos de la Diputación (ayuntamientos o ciudadanos de la provincia)
CENTRO DE SERVICIOS	Unidad de servicios (internos o externos) que además de la gestión de los servicios, gestiona una infraestructura propia y diferenciada
UNID. DE SERV. MIXTOS	Unidades que desarrollan su actividad tanto para clientes externos de la Diputación (ayuntamientos o ciudadanos de la provincia) como para otras unidades de la Diputación.
UNIDADES AUTÓNOMAS	Unidades con estructura autónoma pero alta vinculación con el Área que la vincula a la Diputación
UNID. INDEPENDIENTES	Unidades con estructura y capacidad de gestión autónoma



MÉTODO PARA EL DISEÑO DEL PLAN: DEFINICIÓN ESTRATÉGICA

Con los resultados obtenidos del diagnóstico, el conocimiento de los referentes externos y, como reflejo de la voluntad de modernizar la Diputación de Málaga, se ha establecido cuál debe ser la finalidad esencial de la Diputación de Málaga, es decir, su misión. Y se ha visualizado a dónde debe llegar en su evolución hacia el futuro, definiendo su visión.

MISIÓN

La Misión de la Diputación de Málaga es desarrollar las competencias atribuidas*, asegurando la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal mediante la cooperación, coordinación o suplencia en la prestación de dichos servicios y participando en la coordinación de la administración local con la de la comunidad autónoma y la del estado.

*LEY 7/1985 REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL Y LEY 5/2003 DE MEDIDAS PARA LA MODERNIZACIÓN DEL GOBIERNO LOCAL

VISIÓN

La Diputación de Málaga quiere ser considerada como una administración pública de referencia por su capacidad de orientación estratégica y de prestación de servicios excelentes a los municipios de la provincia de Málaga, transfiriéndoles competencias, responsabilidades y recursos que les permitan satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas.

Para evolucionar hacia una administración más moderna y eficaz deberemos desarrollar nuestra organización sobre los siguientes ejes directrices:

- _Acercar los servicios a los municipios y a la ciudadanía, mediante la concertación y otros canales.
- _Mejorar continuamente los servicios y los procesos con una orientación a la excelencia.
- _Mejorar las infraestructuras propias y de los municipios incorporando la tecnología
- _Desarrollar el potencial de las personas de la Diputación y los municipios

MÉTODO PARA EL DISEÑO DEL PLAN: PRIORIZACIÓN DE ACTUACIONES Y PROCESOS

La planificación de las actuaciones a desarrollar para alcanzar la Visión y mantener el cumplimiento de la Misión se ha realizado mediante la identificación y priorización de los procesos sobre los que actuar, así como de las actuaciones a desarrollar. Para ello representantes de todas las Áreas de la Diputación han valorado todos los procesos y unidades con una serie de criterios de priorización, obteniendo los siguientes once procesos relevantes.

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

_Valoración de la Relevancia del Proceso o Actuación para el cumplimiento de la Misión y la Visión

_Valoración de la Necesidad del Proceso o Actuación para el Proceso de Modernización

_Valoración de la Situación de Partida del Proceso o Actuación

UNIDAD O PROCESO	DESCRIPCIÓN
GESTIÓN ORGANIZATIVA	Este proceso incluirá todas las actividades para establecer y mantener actualizada la definición de la organización (puestos, organigramas, etc.) en relación a las competencias y a los servicios que se desarrollan.
CENTRO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIA	El CPD es la estructura provincial para el desarrollo de los planes autonómicos sobre drogas y adicciones
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	Conjunto de servicios sociales comunitarios distribuidos por la provincia para proporcionar las prestaciones básicas recogidas en la ley de servicios sociales que son competencia de los municipios.
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	Este proceso recogerá la sistemática para satisfacer las demandas de compras y contrataciones de las distintas áreas para el desarrollo de sus actividades y funciones, incluyendo la selección y evaluación de los proveedores y contratistas.
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	Este proceso soportará la gestión desarrollada para la asignación presupuestaria a las distintas áreas y proyectos de forma coordinada con la planificación de las actuaciones previstas.
GESTIÓN DEL PERSONAL	Este proceso soportará la actual gestión del personal, en cuanto a su selección, asignación, sustitución, etc.
PLANIFICACIÓN DE ACTUACIONES	Este proceso gestionará la planificación de las actuaciones a desarrollar por las distintas áreas en cumplimiento de las líneas estratégicas, las competencias y la aplicación del presupuesto.
SERVICIOS GENERALES	Esta unidad recopila el conjunto de servicios internos proporcionados por el personal de apoyo a las áreas en las distintas dependencias de la Diputación.
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN (REGISTRO)	Este proceso, construido sobre la unidad actual de registro, coordinará la atención e información proporcionada por la Diputación de manera centralizada, atendiendo en primer término y direccionando a segundos niveles las demandas específicas.
CALIDAD Y MODERNIZACIÓN	Con este proceso se dará soporte a la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las actuaciones de modernización y mejora de la calidad de la Diputación.
INFRAESTRUCTURAS, OBRAS Y URBANISMO	Coordinación de las actuaciones relativas a Vías y obras, Arquitectura, Planeamiento Urbanístico e Información territorial.

RESULTADO MÁLAGA EVOLUCIONA

Málaga EvolucionA es el plan de modernización resultante de la metodología de diseño aplicada. Con este plan estructuramos las actuaciones en cuatro Ejes Directrices fácilmente reconocibles, que nos deben permitir alcanzar la Visión de la Diputación de Málaga. Para ello las distintas actuaciones deben soportarse en un modelo metodológico que permita la Gestión del Cambio y en una adecuada Estructura de Funcionamiento.



MISIÓN

ESTRUCTURA DE FUNCIONAMIENTO

VISIÓN





RESULTADO MÁLAGA EVOLUCIONA: ESTRUCTURA DE FUNCIONAMIENTO

Para el diseño, aprobación y desarrollo del Plan de Modernización se dispone la siguiente estructura de funcionamiento:

PRESIDENCIA: liderazgo, impulso y aprobación del Plan de Modernización.

RESPONSABLE DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN: responsable político designado por la Presidencia para la dirección y coordinación del Plan de Modernización

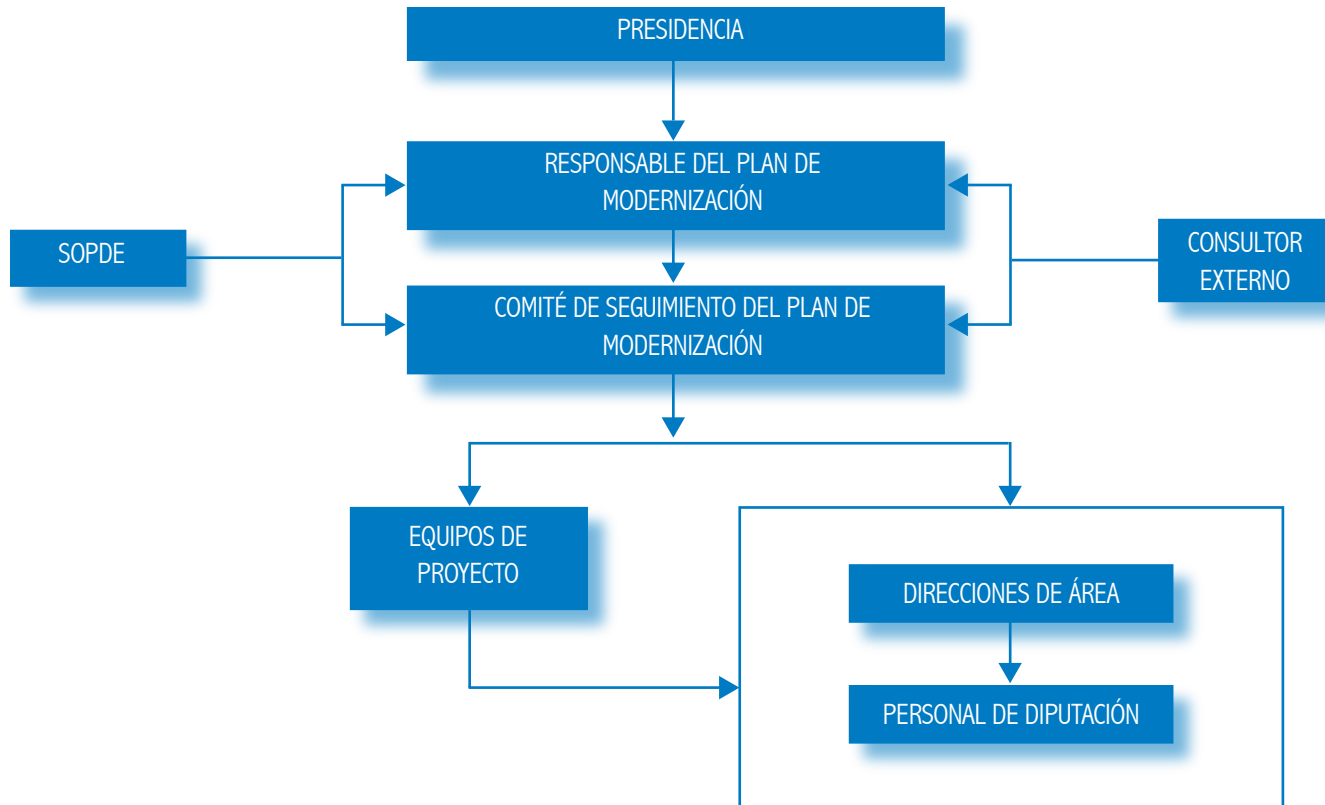
COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN: órgano de seguimiento del Plan de Modernización.

DIRECCIONES DE ÁREA: las direcciones de la áreas deberán designar a los responsables de sus áreas que deban participar en los equipos de trabajo, apoyando la difusión y comunicación del Plan en sus respectivas Áreas.

EQUIPOS DE PROYECTO: los equipos de proyecto se definirán para cada una de las actuaciones con el personal adecuado para llevar a cabo los objetivos esperados.

PERSONAL DE LA DIPUTACIÓN: todo el personal de la Diputación deberá conocer los objetivos y contenidos del Plan de Modernización, participando en aquellos proyectos en lo que se considere necesaria su participación.

ESTRUCTURA DE FUNCIONAMIENTO



RESULTADO MÁLAGA EVOLUCIONA: EJES Y ACTUACIONES

MÁLAGA EVOLUCIONA EN RED

EJE PARA EL ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS A LOS MUNICIPIOS Y A LA CIUDADANÍA

Mediante este eje se pretende favorecer el acercamiento de Diputación a los ayuntamientos y a la ciudadanía de la provincia en general, estableciendo y gestionando nuevos canales de participación, comunicación, información y atención.

ACTUACIONES	DESCRIPCIÓN
MODELO DE CONCERTACIÓN CON LOS MUNICIPIOS	Diseño y puesta en marcha de la Oficina de Concertación como estructura para la gestión de los acuerdos de concertación con los municipios.
GUÍA-CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN	Diseño de un soporte que defina y describa los servicios prestados por la Diputación al exterior facilitando su conocimiento y acceso, así como la identificación de los servicios internos necesarios para poder prestarlos.
SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Diseño de un sistema para la recepción, análisis y respuesta a las quejas y sugerencias de los receptores de los servicios prestados por la Diputación.
SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS MUNICIPIOS Y CIUDADANOS/AS	Desarrollo de un sistema que gestiona la atención a los Municipios y ciudadanos/as por los distintos canales posibles (presencial, telefónico, telemático), incluyendo las funciones de información, registro y derivación.

MÁLAGA EVOLUCIONA CON LA TECNOLOGÍA
EJE PARA LA MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y LOS SISTEMAS

Este eje pretende mejorar las infraestructuras mediante las que la Diputación y los Ayuntamientos ofrecen y prestan sus servicios, incorporando los sistemas tecnológicos como medios de gestión, información y comunicación con todas las partes interesadas.

ACTUACIONES	DESCRIPCIÓN
NUEVA SEDE DE LA DIPUTACIÓN	Nueva ubicación para los órganos políticos y para todos los departamentos de gestión de las Áreas de la Diputación.
SITMAP	Desarrollo de la herramienta GIS para aumentar la eficiencia en el uso de la información relacionada con el territorio por los técnicos de la Diputación y de los municipios.
INTRANET	Diseño de una Intranet corporativa que facilite al personal de la diputación el acceso a las aplicaciones, herramientas e información útil para su actividad y sirva como canal de comunicación interno.
SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS	Desarrollo de una herramienta informática que integre toda la gestión relativa a las personas en una única aplicación, posibilitando la interacción directa con el sistema.
e-ADMINISTRACIÓN: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS	Desarrollo de una plataforma para la prestación de los servicios a través de medios telemáticos, contribuyendo a la simplificación administrativa y a la reducción de procesos y tiempos. Permitirá informar, facilitar la participación y los trámites 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.

RESULTADO MÁLAGA EVOLUCIONA: EJES Y ACTUACIONES

MÁLAGA EVOLUCIONA HACIA LA EXCELENCIA EJE PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Mediante este eje se pretende el análisis, la estandarización y la mejora continua de los procesos de la Diputación para conseguir una mayor eficacia interna que se traduzca en una mayor satisfacción de las partes interesadas.

ACTUACIONES	DESCRIPCIÓN
PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS	Diseño de una Hoja de Ruta hacia la Excelencia para los procesos relevantes que permita la definición, la gestión y la mejora del proceso.
SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS	Diseño de un sistema para la medición de la satisfacción percibida por los clientes de los servicios (internos y externos) de la Diputación.
SISTEMA DE MEDICIÓN/ EVALUACIÓN DE SERVICIOS	Desarrollo de un sistema para la medición y evaluación de los servicios prestados por la Diputación Provincial a los municipios y a la ciudadanía de forma directa por sus unidades y servicios, y de los internos necesarios para su prestación.
GESTIÓN INTEGRADA DE SOLICITUDES DE ACCESO A CENTROS DE DIPUTACIÓN	Definición del marco normativo y el sistema de gestión para las solicitudes de plazas de acceso a centros dependientes de la Diputación de Málaga, sean propias o concertadas.

MÁLAGA EVOLUCIONA CON LAS PERSONAS
EJE DE DESARROLLO DEL POTENCIAL DE LAS PERSONAS

Este eje pretende potenciar el desarrollo de las personas mediante mecanismos que permitan y faciliten a todas las personas el conocimiento y el compromiso con sus funciones y responsabilidades a través de la formación y calificación adecuados e incorporando su participación y las de sus representantes

ACTUACIONES	DESCRIPCIÓN
MODELO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS	Implantación de un modelo de gestión que permitan la puesta en valor del capital humano de la institución y la mejor prestación de servicios a ayuntamientos y la ciudadanía.
PROGRAMA DE FORMACIÓN PERMANENTE DE LAS PERSONAS	Elaboración y desarrollo de un programa de capacitación y calificación del personal de la Diputación.
SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS (clima laboral)	Diseño y elaboración periódica de una muestra de datos, análisis y estudio, en relación con los estados de opinión y las percepciones del personal sobre las actuaciones, ambiente laboral,... para la mejora continua de la gestión.
PLAN DE COMUNICACIÓN CON FAMILIARES DE RESIDENTES EN CENTROS	Vincular familiarmente a las personas residentes en centros de la Diputación con sus parientes, independientemente del grado de parentesco, utilizando el potencial de las nuevas tecnologías.



RESULTADO MÁLAGA EVOLUCIONA: MODELO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

Para asegurar el adecuado desarrollo de cada una de las actuaciones es necesario la aplicación de un Modelo de Gestión del Cambio que cumpla con las siguientes etapas:

ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTUACIÓN: Establecer el promotor, el alcance y los afectados por la actuación para definir y entender la estrategia del cambio y los objetivos que se persiguen con la actuación en el marco general del plan, para ello se tiene que analizar el “salto” existente entre la situación actual y la situación objetivo.

PLAN DE CONSECUCCIÓN DEL CAMBIO: Definir, desarrollar y verificar los planes de formación y apoyo necesarios, así como los métodos para la verificación del cambio.

PLAN DE CAMBIO CULTURAL: Definir, desarrollar y verificar la obtención del cambio cultural mediante la comunicación, la gestión de las expectativas de los implicados, fomentando su participación.

MODELO DE GESTIÓN DEL CAMBIO



DESPLIEGUE: ETAPAS Y DESARROLLO

■ ETAPA 1
■ ETAPA 2
■ ETAPA 3

EJE	ACTUACIÓN	2006	2007	2008	2009	2010
ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS A LOS MUNICIPIOS Y A LA CIUDADANÍA	Modelo de concertación con los municipios					
	Elaboración de Guía-catálogo de servicios					
	Sistema de quejas y sugerencias					
	Sistema integral de atención a los municipios y ciudadanos/as					
MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y LOS SISTEMAS	Nueva sede de la Diputación					
	SITMAP					
	INTRANET					
	Sistema Informático de Gestión de los Recursos Humanos					
	Administración Electrónica de Servicios (e-administración)					
MEJORA DE LOS PROCESOS	Plan de Mejora de los Procesos					
	Sistema de Medición de la Satisfacción					
	Sistema de Medición / Evaluación de los Servicios					
	Gestión Integrada de Solicitudes de Acceso en Plazas Residenciales					
DESARROLLO DEL POTENCIAL DE LAS PERSONAS	Modelo de Gestión de Recursos Humanos					
	Programa de Formación Permanente del Personal					
	Sistema de Medición de la Satisfacción del Personal (Clima Laboral)					
	Plan de Comunicación con Familiares de Residentes en Centros					

SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo a la estructura de funcionamiento que se ha definido para Málaga evoluciona, el COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN tiene como funciones principales :

_Identificar y analizar las actuaciones necesarias para el despliegue del Plan de Modernización.

_Documentar el Plan de Modernización y difundir y comunicar su contenido a todas las partes interesadas.

_Coordinar las actuaciones incluidas en el Plan identificando las relaciones, interferencias y sinergias entre ellas.

_Definir y requerir la aplicación de la metodología de Gestión del Cambio a todas las actuaciones incluidas en el Plan de Modernización.

_Realizar un seguimiento sobre el desarrollo de las actuaciones que permita la corrección de desviaciones, la reorientación de las actuaciones que lo precisen y la evaluación de su cumplimiento.

COMPONENTES

RESPONSABLE DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN

REPRESENTANTE DE SOPDE

REPRESENTANTE DE CONSULTORA EXTERNA

JEFE DEL GABINETE DE LA PRESIDENCIA

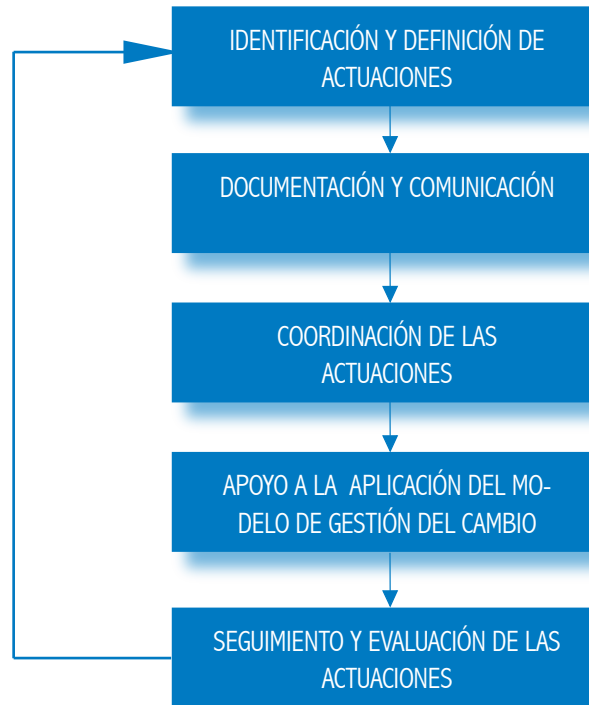
DIRECTOR DEL ÁREA DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS

DIRECTOR DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO INTERIOR

DIRECTOR DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

DIRECTOR DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES

■ SISTEMA DE FUNCIONAMIENTO



MÁLAGA EVOLUCIONA SUPONE, EN DEFINITIVA, UNA APUESTA DECIDIDA DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA POR LA MODERNIZACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA. PARA ALCANZAR LOS RETOS QUE NOS PLANTEA ESTA EVOLUCIÓN PRECISAMOS DEL APOYO Y LA ILUSIÓN DE TODAS LAS PERSONAS, CONSIGUIENDO QUE :

MÁLAGA EVOLUCIONE EN RED:

- _CON LA CONCERTACIÓN COMO MODELO PARTICIPATIVO EN SITUACIÓN DE IGUALDAD CON LOS MUNICIPIOS.
- _AMPLIANDO LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ACERCA DE NUESTROS SERVICIOS Y ESCUCHANDO LA VOZ DE QUIENES LOS RECIBEN.

MÁLAGA EVOLUCIONE CON LA TECNOLOGÍA:

- _DOTÁNDONOS DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS PARA RECIBIR Y ATENDER A LOS MUNICIPIOS Y A TODA LA CIUDADANÍA.
- _INCORPORANDO LA TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS INTERNOS Y EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

MÁLAGA EVOLUCIONE HACIA LA EXCELENCIA:

- _MEJORANDO DE FORMA CONTINUA NUESTROS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
- _ESTABLECIENDO SISTEMAS DE MEDICIÓN QUE NOS PERMITAN CONOCER LOS NIVELES DE PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS Y LA PERCEPCIÓN DE QUIENES LOS RECIBEN.

MÁLAGA EVOLUCIONE CON LAS PERSONAS:

- _MEJORANDO NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS PARA CONSEGUIR DESARROLLAR TODO SU POTENCIAL.
- _ESCUCHANDO LA VOZ DE LOS QUE PROPONGAN MEJORAS VÁLIDAS PARA TODOS Y TODAS.