

1. Nombre del Proyecto / Práctica

Experiencia de Autoevaluación de la Carta de Compromisos en toda la organización municipal

2. Nombre de la Entidad Local

Ayuntamiento de Málaga

3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Servicio de Calidad y Modernización

4. Áreas de gestión implicadas

Todos los Departamentos municipales: Áreas, Juntas de Distrito y entidades municipales.

5. Resumen de la práctica

Aplicación de la metodología elaborada, al respecto, por la Red Interadministrativa, una vez ha sido adaptada a la casuística de la Administración Local.

6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

Para el ayuntamiento: diagnóstico situacional en las variables analizadas en la herramienta, e informe de mejora en el proceso de madurez y evolución en cada uno de los aspectos de la carta.

Para el ciudadano/a: repercusión en los servicios y procesos de relación ayuntamiento-ciudadanía del planteamiento de despliegue de la carta.

Para otras administraciones:

- Información sobre la utilidad, fiabilidad, discriminación, aplicabilidad,... de la herramienta.
- Información sobre su adaptación a la realidad de una Administración Local.
- Información sobre el procedimiento de despliegue llevado a cabo.

7.- Datos de contacto

Manuel Serrano Canón, Jefe del Servicio de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Málaga.

calidad@malaga.eu 639789469