

EFQM

Gestrisam aplica el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), el marco de gestión global que utilizan más de 30.000 organizaciones en Europa para orientarse a la mejora y la excelencia en la gestión. Las organizaciones que aplican el modelo EFQM avanzan en:

- Añadir valor para los clientes.
- Crear un futuro sostenible.
- Desarrollar la capacidad de la organización.
- Aprovechar la creatividad y la innovación.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar con agilidad.
- Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.
- Mantener en el tiempo resultados sobresalientes.

Gestrisam integra la aplicación del modelo EFQM con su planificación estratégica, Sistema de Gestión por Procesos y la metodología de Carta de Servicios, siendo pioneros a nivel municipal. Gestrisam mantiene el Sello Oro EFQM +500 puntos, máximo nivel de reconocimiento en el esquema del modelo, y ha sido premiada con el Premio Nacional a la Excelencia en la Gestión Pública y Premio Ciudadanía Nacional, entre otros.

Se distinguen 4 etapas en el camino de excelencia de Gestión Tributaria:

- 2002-2006: Compromiso hacia la Excelencia. +200
- 2007-2008: Aseguramiento de la Calidad. +300
- 2008-2015: Asentamiento de la Excelencia. +400
- 2015-actualidad: Mantenimiento de la Excelencia. +500.

Los principales ejes de la excelencia en Gestrisam son:

Conocimiento de las expectativas de los grupos de interés

- Planificación estratégica
- Gestión por procesos, ISO 9001
- Carta de Servicios, ISO 93200
- Cuadro de Mando Integral (CMI), Gestión por Objetivos
- Modelo de excelencia EFQM

Memoria EFQM 2021

[<http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Documentos-General/Memoria-EFQM-Gestrisam-2021.pdf>]

10188.8 Formato: pdf

