

Pla de millora de la qualitat de les Oficines d'Assistència en Matèria de Registres d'una Administració Local

Autor: David Pastor Vila

Director: Andreu Orte del Molino

Índex

1. Presentació del TFM

- a. Problemàtica
- b. Pregunta de la investigació

2. Marc teòric

- a. Marc teòric
- b. Estudis empírics

3. Metodologia i dades

- a. Dades sobre els criteris agents
- b. Dades sobre els criteris resultats

4. Anàlisis dels resultats

5. Pla de Millora de la Qualitat

- a. Missió i visió
- b. Estructuració del Pla de Millora
- c. Seguiment i avaluació
- d. Compromisos

6. Conclusions

- a. Reflexions
- b. Limitacions i riscos
- c. Possibilitats de futur

1. Presentació del TFM

a. Problemàtica

La Llei 39/2015 suposa un **canvi de paradigma en l'atenció ciutadana**

- Persones jurídiques obligades a relacionar-se amb les AAPP per mitjans electrònics
- OAMR per **assistir els ciutadans** en la seva relació amb unes AAPP que ara tenen un funcionament íntegrament electrònic

L'Ajuntament estudiat ha desplegat les OAMR sense una planificació estratègica que inclogui els principis d'eficàcia i eficiència

En el context socio-econòmic actual la ciutadania concedeix cada vegada més **importància a la qualitat** dels serveis públics

b. Pregunta de la investigació

“L'autoavaluació de les Oficines d'Assistència en Matèria de Registres de l'Ajuntament utilitzant el model EFQM permet crear un Pla de millora que garanteixi la qualitat dels serveis que presten a la ciutadania, aconseguint la satisfacció dels ciutadans i una gestió eficaç, eficient i transparent?”

2. Marc teòric

a. Marc teòric - Gestió de la qualitat en el sector públic

La **qualitat d'un servei** s'aconsegueix amb una gestió integral basada en els Principis de la Qualitat total

- Satisfacció dels client (ciutadans)
- Compromís de la direcció (lideratge)
- Implicació i participació activa del personal
- Gestió eficaç, eficient i responsable
- Millora continua

Model d'Excel·lència EFQM. Aplicació pràctica dels principis de la qualitat total mitjançant un sistema estructurat de nou criteris:

- **Que fa l'organització?** Agents facilitadors
- **Que aconsegueix l'organització?** Resultats

Autoavaluació amb el model EFQM. Pas previ a emprendre accions de millora dels serveis.

- Identificar punts forts i deficiències i definir un pla de millora
- Eines per l'autoavaluació: formulari, qüestionari i grups de treball

2. Marc teòric

b. Estudis empírics - Gestió de la qualitat en el sector públic

- Aplicació del Model EFQM en l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat (2004)
- Implantació de la Qualitat Total en Ajuntaments espanyols > 20.000 h (2011)
- Implantació de la Gestió de Qualitat Total en les AAPP espanyoles (2014)
- Implantació de sistemes de gestió en Ajuntaments de Catalunya (2016)
- Aplicació de la Gestió de Qualitat en Ajuntament de Sant Sebastian (2018)
- Aplicació de la Gestió de Qualitat en un Ajuntament Espanyol (2018)
- Estudi de l'autoavaluació mitjançant el Model EFQM en les AAPP (2007)
- Estudi de cas de l'autoavaluació en un organisme local (2017)

Implantació del Model EFQM

- Les dimensions del Model EFQM poden ser adoptades per les AALL
- És el més implantat en tots els nivells de les AAPP

Beneficis d'implantar el Model EFQM

- Satisfacció dels ciutadans
- Millora en la gestió
- Millora en el rendiment i l'eficiència

Ús de l'autoavaluació

- Permet identificar punts forts i àrees de millora
- Serveix com a eina de diagnòstic de l'entitat
- Ajuda en el canvi cultural de l'organització

3. Metodologia i dades

a. Dades sobre els criteris agents

- Metodologia quantitativa
- Tècnica de l'enquesta
- **Mostra.** Personal de les OAMR de l'Ajuntament (10 persones)
- **Instrument.** Qüestionari d'autoavaluació basat en el model EFQM.
 - 14 preguntes criteri Lideratge i gestió (5 subcriteris)
 - 10 preguntes criteri Política, estratègia i planificació (4 subcriteris)
 - 14 preguntes criteri Personal (4 subcriteris)
 - 16 preguntes criteri Aliances institucionals i recursos (5 subcriteris)
 - 13 preguntes criteri Gestió de processos (5 subcriteris)
 - Respostes codificades segons l'**escala de Likert** per mesurar el grau de conformitat

b. Dades sobre els criteris resultats

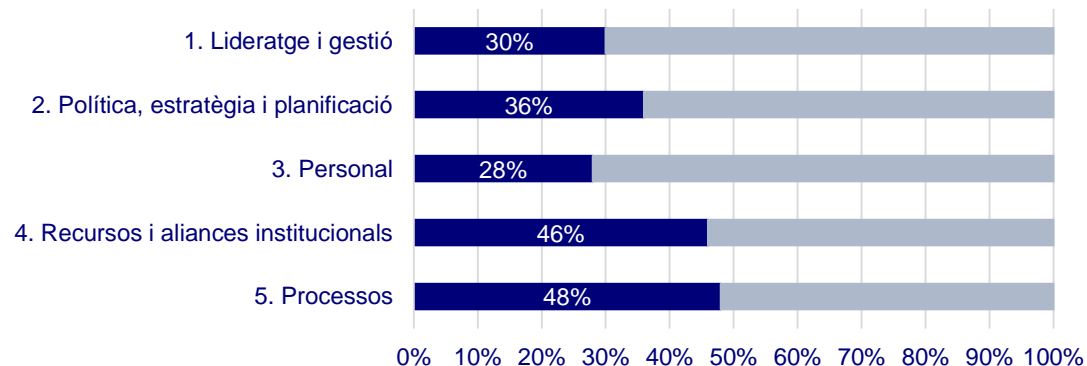
- Metodologia quantitativa
- Fonts de dades. Sistemes d'informació en el període 2017-2018
 - 7 indicadors criteri Resultats i satisfacció dels ciutadans
 - 2 indicadors criteri Resultats i satisfacció del personal
 - 0 indicadors criteri Resultats d'impacte en la comunitat
 - 9 indicadors criteri Resultats globals

4. Anàlisi dels resultats

criteris agents del model EFQM

Taula de resultats dels criteris Agents Facilitadors			
Criteri	Puntuació Màxima	Puntuació Total	Grau Assoliment
1. Lideratge i gestió	90	27,0	30%
2. Política, estratègia i planificació	60	21,5	36%
3. Personal	75	21,0	28%
4. Recursos i aliances institucionals	90	41,0	46%
5. Processos	80	38,0	48%
	395	148,5	38%

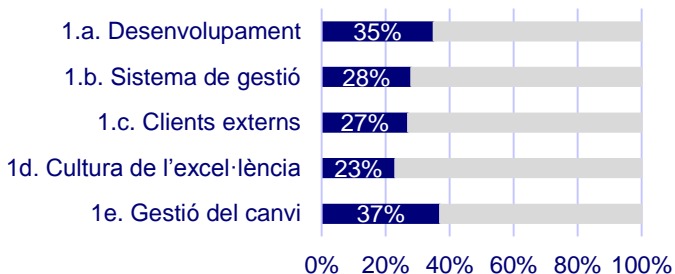
Quin camí queda per recórrer en gestió de la qualitat?



4. Anàlisi dels resultats

criteri Lideratge i gestió

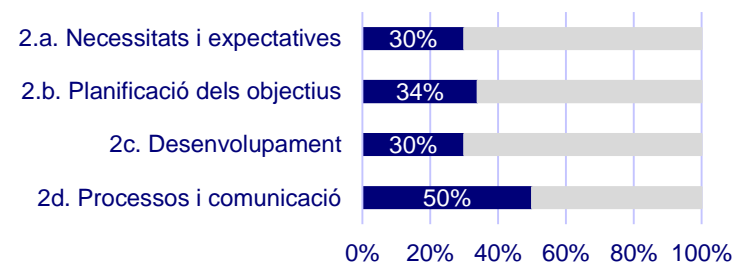
Debilitats
<ul style="list-style-type: none"> No s'han definit la missió, Visió i Valors No existeix un sistema de gestió La relació amb els ciutadans és reactiva



criteri Política, estratègia i planificació

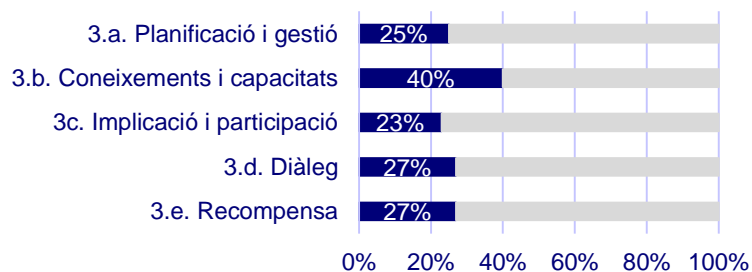
Debilitats
<ul style="list-style-type: none"> No s'analitzen les necessitats de la ciutadania No existeixen objectius i indicadors dels serveis

Punts forts
<ul style="list-style-type: none"> Els procediments estan definits i documentats



criteri Personal

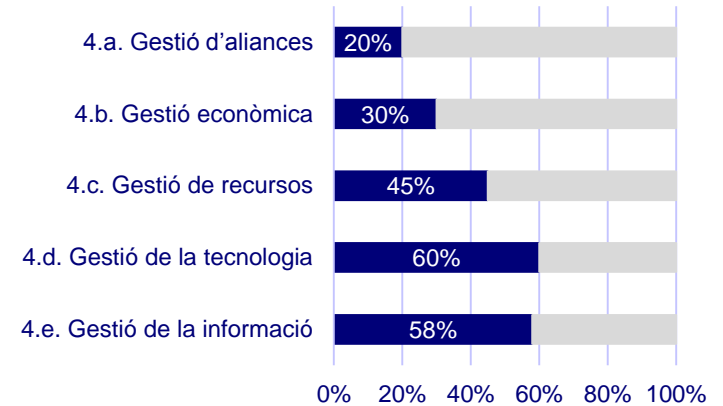
Debilitats
<ul style="list-style-type: none"> Organigrama i llocs de treball no adequats No es fomenta el treball en equip No hi ha un pla de formació específic



4. Anàlisi dels resultats

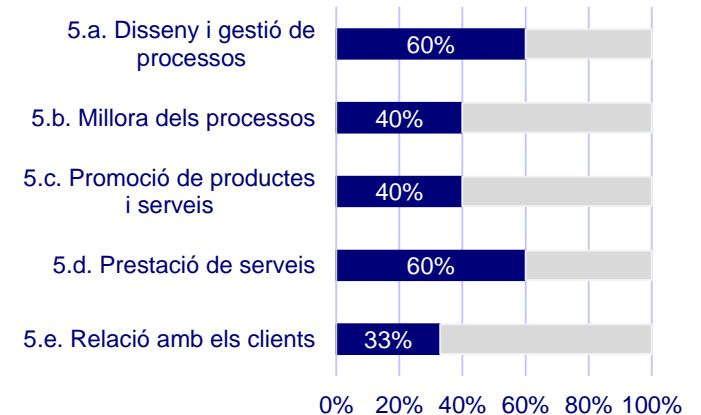
Criteri Recursos i aliances institucionals

Debilitats	Punts forts
<ul style="list-style-type: none"> • Les instal·lacions no són adequades per la prestació dels serveis • No es treballa conjuntament amb altres àrees 	<ul style="list-style-type: none"> • Els sistemes informàtics són adequats



Criteri Processos

Debilitats	Punts forts
<ul style="list-style-type: none"> • No existeixen indicadors per mesurar els processos • No es mesura la satisfacció dels ciutadans 	<ul style="list-style-type: none"> • Els processos estan descrits mitjançant procediments i tasques

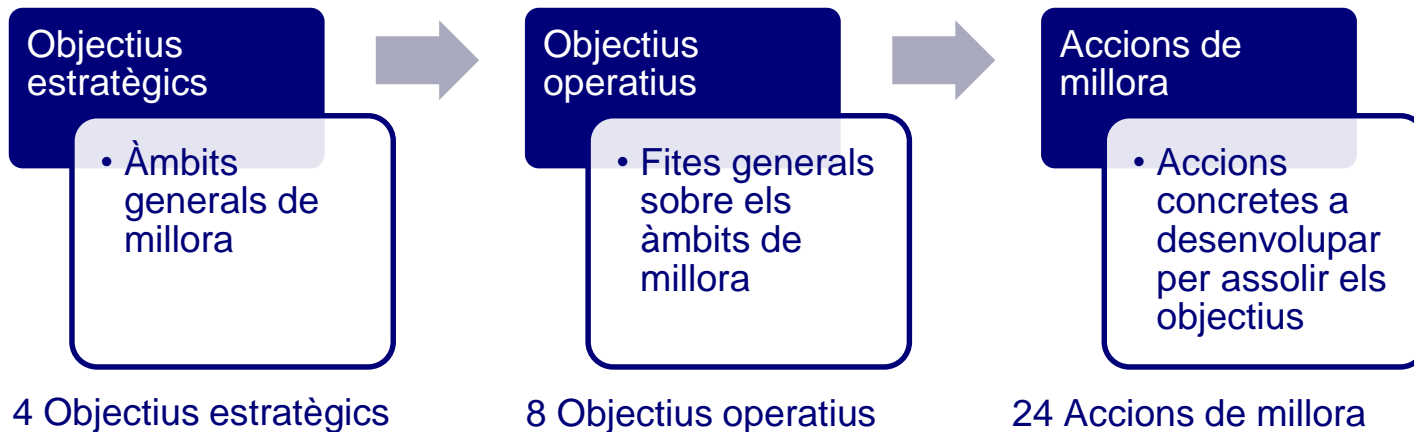


5. Pla de millora de la qualitat

a. Missió i visió. Què són les OAMR i què volen arribar a ser?

- **Misió.** *Facilitar a la ciutadania la seva relació amb el conjunt de la institució municipal, atenent i orientant les seves demandes d'informació i de gestió a través del canal de la seva preferència, ja sigui presencial, telefònic o telemàtic*
- **Visió.** *Convertir-se en un servei públic d'atenció al ciutadà reconegut pels seus usuaris i les organitzacions públiques amb les que col·labora i format per persones satisfetes i compromeses amb els seus valors*

b. Estructuració del Pla de millora



5. Pla de millora de la qualitat

b. Estructuració del Pla de millora

OE1. Compromís amb la qualitat del servei

- OO1.1. Conèixer les necessitats de la ciutadania
- OO1.2. Adquirir compromisos de qualitat
- OO1.3. Mesurar el grau de satisfacció

- Procés participatiu demanda ciutadana
- Cartes de Serveis
- Enquestes de satisfacció

OE2. Gestió per processos

- OO2.1. Implementar la gestió per processos

- Mapa de processos

OE3. Gestió per competències

- OO3.1. Adequar perfils professionals
- OO3.2. Formar i capacitar
- OO3.3. Fomentar entorns de col·laboració

- Cap de Servei
- Pla formatiu
- Sessions de debat

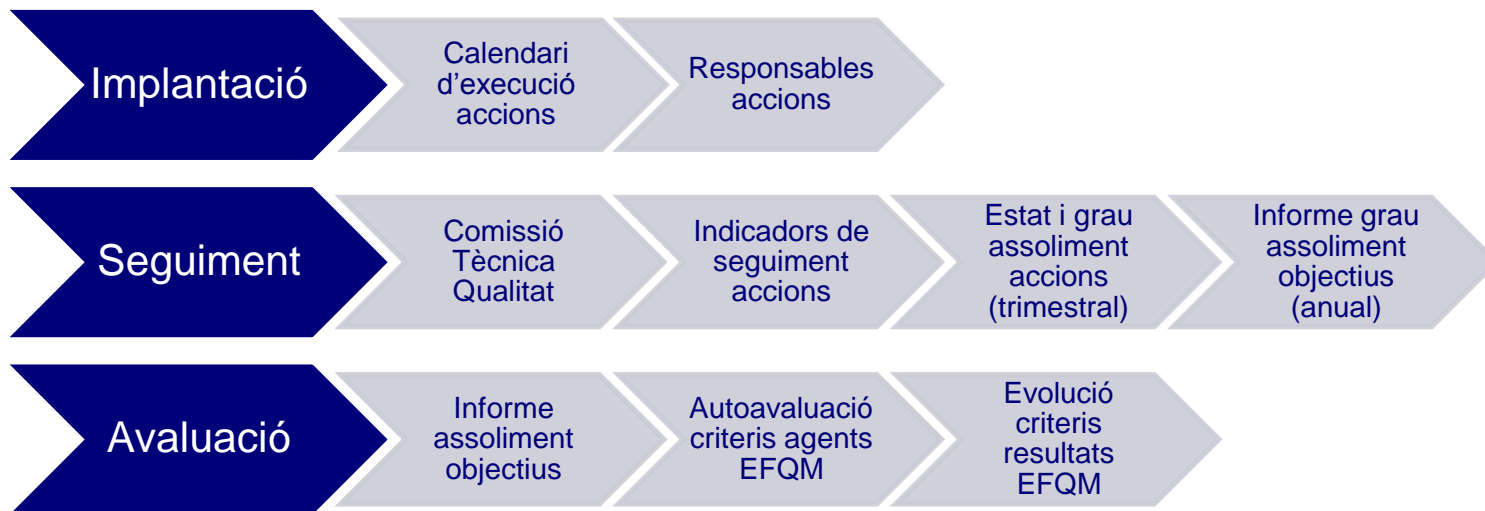
OE4. Potenciar l'ús de les TIC

- OO4.1. Fomentar l'autonomia dels ciutadans

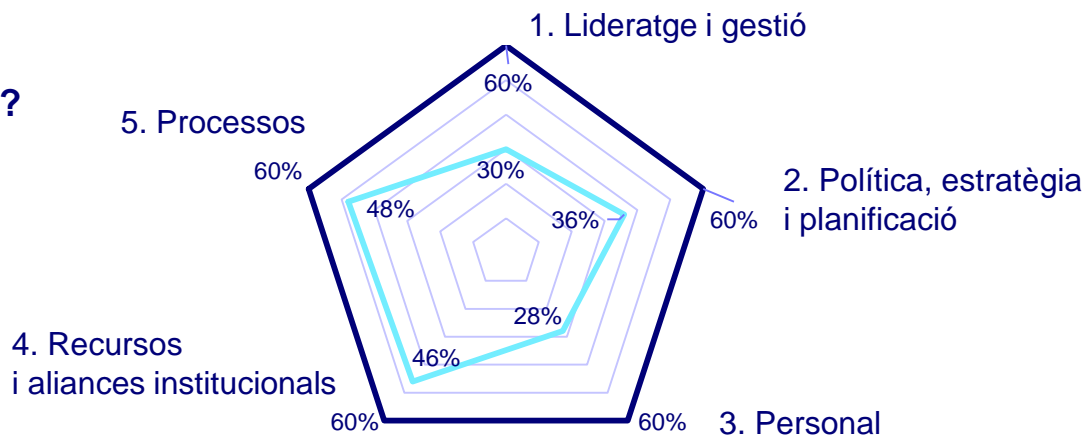
- Espai físic autoservei
- Cursos tramitació on-line

5. Pla de millora de la qualitat

c. Seguiment i avaluació del Pla de millora



d. Quin compromís assumim?



6. Conclusions

a. Reflexions

- El model EFQM ens ha **permès identificar els punts forts i les àrees de millora** sobre les quals desenvolupar un Pla de millora de la qualitat de les OAMR
- Amb la metodologia del qüestionari hem pogut realitzar el procés d'autoavaluació de manera relativament **senzilla i involucrant tot el personal** de les OAMR.
- El Pla de millora de la Qualitat **introdueix instruments per a la gestió de la qualitat** en les OAMR: Cartes de Serveis, Quadre d'indicadors, Mapa de Processos, Enquestes de Satisfacció.

b. Riscos i limitacions.

- La metodologia utilitzada en la recollida de dades implica un **cert grau de subjectivitat**
- **No s'han recollit evidències** de les afirmacions realitzades
- La implantació ha de comptar amb el **recolzament polític** i amb **el compromís dels responsables** de les àrees implicades.

c. Potencialitats de futur

- Nova forma de treballar que es pot **estendre a altres àrees**

 david.pastor.50

 @ davidpv70

 davidpv1970

 david-pastor-vila-0167bb31

 UOC.universitat

 @UOCuniversitat

 UOCuniversitat

UOC