

FORMACIÓN EN CALIDAD

Última actualización: junio 2023



Descripción

Situación actual

Previsiones
2019/2023

Dotar a los empleado/as públicos de las herramientas, técnicas y habilidades necesarias para mejorar la gestión y el desempeño profesional.



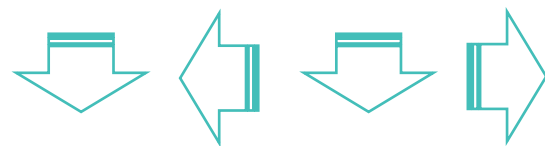
Resolución de 21 de diciembre de 2022 del Director General de Planificación de Recursos Humanos por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2023.

Descripción

Objetivo

- Proporcionar al personal municipal los conocimientos, técnicas y habilidades necesarias para ofrecer servicios públicos de calidad y desarrollar con éxito los proyectos de calidad implantados en el Ayuntamiento
- Potenciar las capacidades individuales, generando un efecto dinamizador dentro de la estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid, mejorando el clima de trabajo y aumentando la motivación de sus profesionales.

Responsabilidad e impulso



La **DG Transparencia y Calidad** coordina, elabora y realiza el seguimiento de un plan de formación en materia de calidad dirigido a toda la organización municipal, en coordinación con

la **Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid**, unidad municipal competente encargada de planificar y ejecutar las políticas de formación para el personal municipal. Organiza eventos formativos, coordina la gestión del plan de formación y colabora con distintas instituciones para contribuir a las actividades de formación del personal municipal.

Crear una cultura compartida (principios, valores, comportamientos y actitudes) y un lenguaje común en toda la Organización.

Transmitir los conocimientos necesarios para afrontar la implantación de los nuevos proyectos de calidad en el Ayuntamiento de Madrid, haciendo partícipe al personal en el proceso de consolidación de la nueva Cultura de Gestión de la Organización.

Adecuar los perfiles personales y profesionales de los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid a los perfiles profesionales y técnicos requeridos para la realización de las actuaciones planificadas en materia de calidad.

Motivar, comprometer e integrar de forma conjunta a todos los empleados del Ayuntamiento, garantizando su implicación y participación en el proceso de mejora de la gestión municipal.

Descripción

Materias y contenidos:

- **Generales o transversales**, que aportan una visión global de la calidad.
- **Instrumentos o herramientas de calidad**, centradas en metodologías concretas consolidadas.
- **Técnicas de calidad**, que buscan la mejora de capacidades y habilidades personales de gestión.

Canales o medios:

- Aportar información** a través de los canales internos y externos de carácter corporativo: Intranet Ayre, redes sociales, correo, portales corporativos, etc.
- Dar formación**
 - EFAM: Cursos, sesiones y píldoras de autoformación.
 - Específicas de la SGCyE: Seminarios, Talleres y Formación diana (a los profesionales de calidad)
- Generar conocimiento**
 - Jornadas o encuentros
 - Comunidades internas de conocimiento
 - Comunidades externas de conocimiento

Descripción

Las acciones formativas que integran el Plan de Formación en Calidad forman parte del Plan de Formación de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos que cada año elabora y gestiona la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid. Estas acciones formativas se dirigen al personal de todas las unidades municipales y se destinan a adquirir conocimientos en las técnicas y herramientas necesarias para ofrecer servicios públicos de calidad.

Las acciones formativas se agrupan y gestionan según sus contenidos y van cambiando según las necesidades formativas de cada momento. En la mayoría de los casos son actividades abiertas a todo el personal municipal pero hay supuestos restringidos para unidades concretas (Línea Madrid, seguridad y emergencias, etc.)



Cursos previstos de Calidad y Evaluación:

- Introducción a la Calidad
- Técnicas y herramientas en gestión de calidad
- Habilidades interpersonales para una gestión de calidad
- Introducción a las metodologías ágiles
- Metodologías ágiles nivel avanzado
- Introducción a la comunicación clara
- Procesos y cuadros de mando
- Gestión de sugerencias y reclamaciones en PLATEA y generación de informes
- Evaluación de la gestión municipal

Situación actual

Acciones formativas 2020	Modalidad	Nº ediciones	Plazas/ edición	Total plazas	Horas/ edición	Satisfacción
Introducción a la Calidad	Semipresencial	1	50	50	21	3,94
Calidad y atención a la ciudadanía	Presencial	3	12	36	29	3,98
Introducción a las metodologías ágiles	Presencial	2	20	40	21	4,39
Coaching en la gestión de calidad	Presencial	1	20	20	21	D.N.D.
Introducción a la comunicación clara	Virtual	4	40	160	6	D.N.D.

Acciones formativas 2021	Modalidad	Nº ediciones	Plazas/ edición	Total plazas	Horas/ edición	Satisfacción
Evaluación de la gestión municipal	Presencial	1	10	10	21	4
Introducción a la Calidad	Virtual	2	50	100	21	4,17
Técnicas y herramientas en gestión de calidad	Semipresencial	1	50	50	21	4,08
Habilidades en gestión de calidad	Presencial	3	12	36	29	4,4
Introducción a las metodologías ágiles	Presencial	2	20	40	21	4,64
Metodologías ágiles - nivel avanzado	Presencial	1	20	20	21	4,43
Coaching en la gestión de calidad	Presencial	1	21	21	21	3,79
Introducción a la comunicación clara	Virtual	4	40	160	6	4,23

Acciones formativas 2022	Modalidad	Nº ediciones	Plazas/ edición	Total plazas	Horas/ edición	Satisfacción
Evaluación de la gestión municipal	Presencial	1	10	10	21	4,62
Introducción a la Calidad	Virtual	2	50	100	21	4,12
Técnicas y herramientas en gestión de calidad	Semipresencial	1	50	50	21	4,27
Habilidades en gestión de calidad	Presencial	3	17	51	29	4,94
Introducción a las metodologías ágiles	Presencial	2	20	40	21	4,95
Metodologías ágiles - nivel avanzado	Presencial	2	20	40	21	4,92
Introducción a la comunicación clara	Virtual	6	40	160	6	4,62
Sistemas de Gestión: cuadro de mando y procesos	Presencial	1	25	25	21	3,77

Previsiones 2019-2023

Acciones internas:

- Impulsar comunidades de prácticas con las personas formadas en materia de calidad.
- Programar nuevos materiales didácticos: píldoras formativas, sesiones, cursos.
- Impartir acciones formativas en colaboración con otras Administraciones Públicas.

Objetivos presupuestarios: Ver ficha de modelos de excelencia



PLAN DE FORMACIÓN EN CALIDAD

Objetivo	Dotar de	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas Técnicas Habilidades 	→ a los empleados del Ayto de Madrid	→ para mejorar su gestión
-----------------	----------	---	--------------------------------------	---------------------------

		Metodos/sistemas													
		Información			(Dar) Formación						(Generar) Conocimiento				
		Publicaciones web	Actividades difusión	News letter	Píldoras	E-learning	On line	Sesiones formativas	Seminarios (externos)	Talleres (internos)	Formaciones diana (*)	Jornadas	Comunidades internas	Comunidades externas	
Materias (detección de necesidades)	Gral.	Introducción Calidad	√		√	√									
		Gestión de la Calidad	√		√		√				√	√		√	
	Herramientas	Cartas de servicios	√	√	√	√					√		√		
		Modelos excelencia	√	√	√	√	√			√	√			√	
		Normativas reguladoras	√	√	√	√							√		
		Buenas practicas	√		√	√									
		Metodologías ágiles	√	√	√	√		√			√	√	√		
	Técnicas	Habilidades de gestión	√		√										
		Coaching			√										
		Comunicación Clara	√	√	√	√			√				√		
				Servicio - Ayto			EFAM			Servicio Calidad					

(*) Aquí quedaría enmarcada la formación interna del servicio