

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Última actualización: junio 2023

En el ámbito de la calidad, tanto pública como privada, se han generado múltiples herramientas y sistemas cuyo uso permite mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Muchas de ellas, tanto las más clásicas como las más innovadoras, se han generalizado como nuevas formas de trabajo en las distintas unidades del Ayuntamiento.

Entre ellas, podemos destacar:

- **Gestión por procesos**
- **Genéricas: Grupos focales, DAFO, Cuadros de mando.**
- **Metodologías ágiles**

Descripción

Datos e indicadores

Previsiones
2023/2027



Descripción

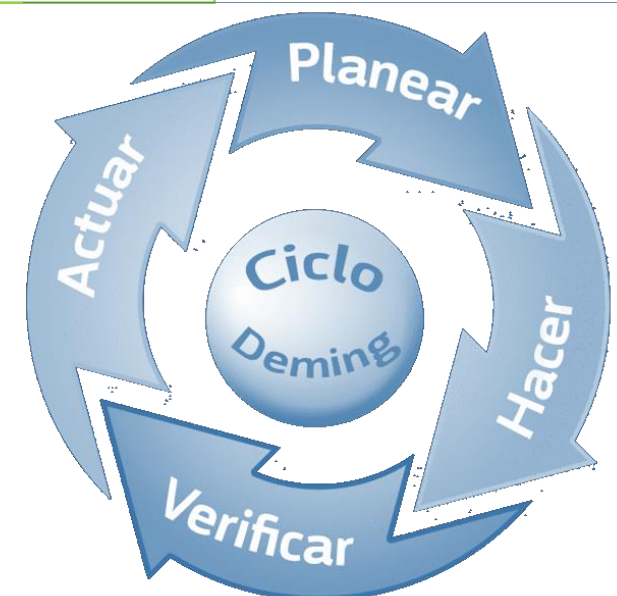
Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, es la encargada de **promover** el uso de herramientas y sistemas de gestión de calidad, prestando **apoyo** técnico, formación y asesoramiento a las unidades municipales que lo precisen y definiendo los principios y **criterios** de aplicación.

Cada unidad municipal del Ayuntamiento es responsable de la mejora de los servicios que presta y por tanto quien debe aplicar y potenciar en su seno el uso de herramientas y sistemas de calidad.

Objetivo

Mejora de los servicios públicos



Descripción

Gestión por procesos

La homogeneización y normalización de los procesos de trabajo implica organizar y gestionar el trabajo como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, transformando elementos de entrada (solicitudes /necesidades de la ciudadanía) en resultados (necesidades satisfechas), con el fin de mejorar los servicios prestados.

Objetivos

Identificación de procesos clave, subprocesos y procedimientos y su criticidad, así como metas e indicadores.

Generar un repositorio documental común.

Establecer Acuerdos de nivel de servicios-Compromiso de servicios

Compartir un mapa de indicadores.

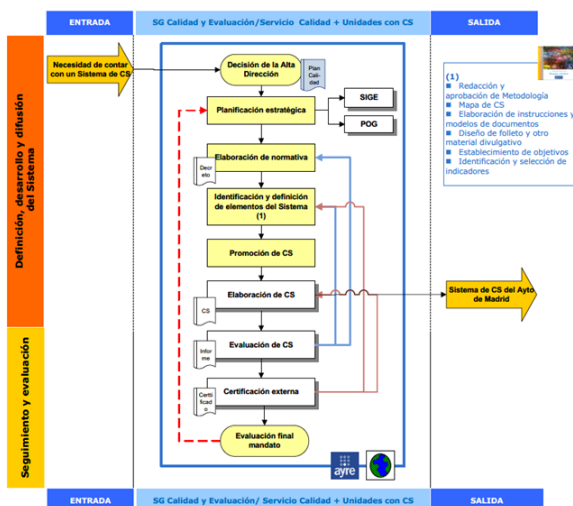
La unidades afectadas aplican de manera homogénea los mismos procesos y subprocesos y miden sus indicadores.

Simplificación de trámites administrativos.

Mayor eficacia y coherencia para la ciudadanía.

Cartas de Servicios

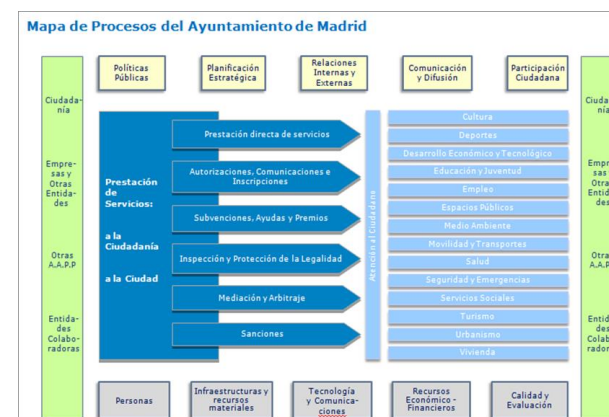
Proceso: Cartas de Servicios



Distritos



Ayuntamiento



Descripción

Grupos focales

Son dinámicas de trabajo en grupo para analizar propuestas de nuevos servicios o revisión de otros existentes que permiten incorporar la visión del usuario final.

Se realizan, por ejemplo, al final del proceso de elaboración de Cartas de Servicios, con ciudadanos que aportan su percepción.

DAFO

Es una técnica de análisis que identifica las Debilidades (D), las Amenazas (A), las Fortalezas (F) y las Oportunidades de una organización, o de un área de gestión, para reducir incertidumbres y facilitar la toma de decisiones estratégicas. Sirve para identificar problemas pero planteando también alternativas posibles de solución a los mismos, y a partir de ahí desarrollar un Plan de Actuación.

Las fortalezas y las debilidades hacen referencia a la situación interna de la organización.

Las amenazas y las oportunidades hacen referencia al entorno externo de la organización.

Cuadro de mando

Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad.

Descripción

Metodologías Ágiles

Son nuevas formas de trabajar, basadas en las personas y sus interacciones, para conseguir una rápida adaptación al cambio y crear valor final para los destinatarios.

- Suponen un nuevo enfoque en la gestión de proyectos, más adaptativo.
- Se orientan a proyectos en contextos complejos, con alta incertidumbre y gran probabilidad de cambio en los requisitos.
- Ayudan a entender y dar soluciones reales a las necesidades de los usuarios y cubrir sus expectativas.
- Son eficaces para el diseño y rediseño de servicios.
- Se basan en la innovación como motor de cambio cultural en las organizaciones.

Objetivos

Extender nuevas formas de trabajo individual y colectivo basadas en la innovación y la aplicación de principios ágiles.

Adaptación rápida a los cambios de cualquier tipo y entrega de valor a los destinatarios.

Generar y mantener una comunidad interna de usuarios para compartir experiencias y servir de motor de cambio: Comunidad Agile.

Se trabaja de forma más eficiente.

Se fomenta el autoliderazgo y la autonomía de los equipos.

Se potencia el intercambio de iniciativas y la difusión de las mismas en la organización.



Previsiones 2019-2023

Acciones generales:

- Revisión y actualización de criterios y metodología para la aplicación de herramientas de calidad en el Ayuntamiento de Madrid.
- Detección, coordinación y publicación de toda la información relativa al uso y resultados de la aplicación de herramientas de calidad en el Ayuntamiento de Madrid.

Acciones internas:

- Impulso y promoción del uso de herramientas y metodologías de calidad
- Asesoramiento y apoyo a los unidades del Ayuntamiento que decidan aplicarlas en su entorno de trabajo.
- Formación en materia de herramientas, habilidades y metodologías de calidad al personal del Ayuntamiento
- Creación y coordinación de comunidades de conocimiento, favoreciendo su visibilidad en la organización.

Objetivos presupuestarios: Idem modelos de excelencia