

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Gestión de Calidad (ISO 9001:2008) del Plan de Formación de la Diputación Provincial de Pontevedra

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Los ciudadanos demandan cada vez en mayor medida la prestación de servicios en términos de calidad, agilidad y eficacia. El Plan de Formación continua elaborado por el Servicio de Recursos Humanos y Formación de la Diputación Provincial de Pontevedra, no solo va dirigido al personal de la Diputación sino también al personal de todos los Ayuntamientos de la Provincia que se adhieren a este, con la finalidad de mejorar la competencia y cualificación profesional de los distintos empleados públicos. Todo ello requiere de un Plan de Formación que esté a la altura de lo que los empleados necesitan para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía, un Plan de Formación que sea de calidad.

SOLUCIÓN GLOBAL:

El Servicio de Recursos Humanos y Formación de la Diputación Provincial de Pontevedra utilizó un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 90001:2008 para desarrollar su plan formativo para el 2011, llamado “Plan Agrupado de la Diputación de Pontevedra 2011”.

TERRITORIO:

Provincia de Pontevedra

PÚBLICO DESTINATARIO:

Diputación de Pontevedra

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Servicio de Recursos Humanos y Formación de la Diputación de Pontevedra

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La Diputación Provincial de Pontevedra puso en marcha en 2010 un proceso de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 90001:2008 que incluyó, entre otros, los procesos implicados en la prestación de los servicios propios del área de formación del Servicio de Recursos Humanos y Formación de la propia Diputación de Pontevedra. Basándose en este sistema de gestión de la calidad, desarrollaron su plan formativo para el 2011, llamado “Plan Agrupado de la Diputación de Pontevedra 2011”.

El sistema de gestión de calidad implantado está basado en los ocho principios de gestión de la calidad de la Norma Internacional UNE EN ISO 9001: 2008, y que son: 1. Organización enfocada al cliente; 2. Liderazgo; 3. Participación del personal; 4. Enfoque a proceso; 5. Enfoque del sistema hacia la gestión; 6. Mejora continua; 7. Enfoque hacia la toma de decisiones; y 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Para el establecimiento del sistema de gestión de calidad, los servicios de la Diputación de Pontevedra han adoptado un sistema de orientación a procesos para la gestión de la calidad, siguiendo las siguientes pautas:

- Identificar los procesos apropiados relacionados con la calidad y determinar la secuencia e interacción entre los mismos.
- Determinar métodos y criterios efectivos para asegurar el control de los procesos.
- Disponer de la información adecuada y necesaria para realizar el seguimiento de los procesos y para apoyar el funcionamiento de los mismos.
- Medir, realizar el seguimiento y analizar estos procesos y el resultado de los mismos, evaluando su eficacia con relación a los planes y objetivos predeterminados.
- Implementar acciones para la mejora continua, y, en su caso, para la consecución de los objetivos predeterminados.

Las diferentes etapas para la implementación del sistema de gestión de calidad han sido las siguientes:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y establecer la política y los objetivos de calidad para los distintos servicios de la Diputación de Pontevedra.
- Determinar los procesos y responsabilidades críticas para la consecución de los objetivos de calidad.
- Establecer medidas para la eficacia de cada proceso orientado a la consecución de los objetivos de calidad.
- Aplicar las medidas para determinar la eficacia actual de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Buscar oportunidades para reducir riesgos y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Determinar y establecer prioridades de aquellas mejoras que puedan proporcionar resultados óptimos.
- Planificar estrategias, procesos y recursos para llevar a cabo las mejoras identificadas.
- Evaluar los resultados en relación con lo esperado.

El sistema de gestión de la calidad implementado por la Diputación de Pontevedra está certificado por AENOR con fecha de emisión del 17-03-2011.

Con este nuevo sistema de gestión de la calidad, los planes y acciones formativas se someten en la fase de inspección al siguiente sistema de evaluación:

- En todas las actividades formativas se entrega una encuesta de satisfacción para verificar el servicio llevado a cabo por la empresa de formación o docente, para el que se ha establecido un criterio de aceptación/rechazo de un resultado > 3 en una escala de 1 a 5, en todos los ítems del cuestionario.
- En todas las actividades formativas se analiza la adecuación de las mismas para verificar su adaptación respecto a las demandas de los asistentes para el que se ha establecido un criterio de aceptación/rechazo de un resultado de > 3 en una escala de 1 a 5.
- Anualmente, se escoge una muestra de un 10% de las actividades formativas para realizar una encuesta de satisfacción telefónica, al menos a 3 asistentes a cada actividad.
- En el caso de no alcanzarse el nivel de satisfacción deseado en una actividad formativa, se registra y se gestiona la toma de decisiones según lo establecido en una ficha de procesos de “Acciones correctivas/preventivas”.

IMPACTO:

A lo largo de 2011 se han realizado un total de 91 actividades formativas en las que han participado un total de 1.336 alumnos/as, de los que un 62% respondieron a los cuestionarios de satisfacción, obteniéndose un nivel de satisfacción global respecto a los cursos de un 4,20 sobre 5. De las encuestas telefónicas, la valoración media general anual ha sido de un 4,61 sobre 5. El promedio de satisfacción obtenido ha sido, por lo tanto, de un 4,4 sobre 5., estando por lo tanto, muy por encima del valor de referencia o indicador de ≥ 3 . Es de destacar el incremento que se ha producido en la satisfacción respecto al año 2010.

Como resultado de la implantación de este sistema de gestión de la calidad, se ha logrado realizar de una forma clara y unívoca la metodología de actuación para la ejecución de los planes y acciones formativas, garantizando así un mismo nivel de servicio para todos aquellos clientes del servicio prestado desde la Diputación de Pontevedra, sistema que se podría implantar fácilmente en otras entidades que están desarrollando planes formativos similares.

Esta buena práctica ha sido galardonada en 2013 con el Premio a las mejores actuaciones en la gestión de la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas del Instituto Nacional de Administración Pública



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(INAP).

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2010

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Memoria presentada para el Premio a las mejores actuaciones en la gestión de la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas del INAP.