

ORIENTACIÓ ALS RESULTATS I A LA QUALITAT



Jaime Tovar
Maig 2016

D. 9. Orientació als resultats i a la qualitat

9.1. Orientació a la qualitat.

9.2. Orientació als resultats.

9.3. Innovació.

1. Orientació a la Qualitat.

1.1. Orientació a les necessitats ciutadanes.

1.2. Sistemes de qualitat aplicats a l'Administració.

1.3. Procés de millora contínua.

2. Orientació a resultats.

2.1. Els objectius i el marc estratègic.

2.2. Per què objectius i indicadors?

2.3. Control i seguiment del sistema d'Indicadors (Quadre de Comandament).

3. Innovació.

3.1. Com afavorir la innovació en l'Administració pública?

3.2. Comunitats de pràctiques.

9.1. Orientació a la Qualitat.

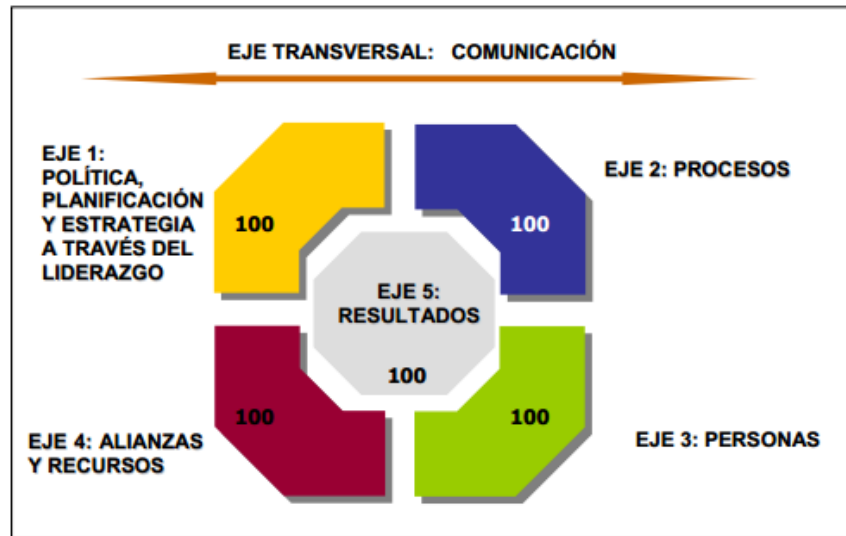
1.2. Sistemes de qualitat aplicats a l'Administració.

Avaluació:

EFQM

EVAM

CAF




EVAM

9.1. Orientació a la Qualitat.

1.2. Sistemes de qualitat aplicats a l'Administració.

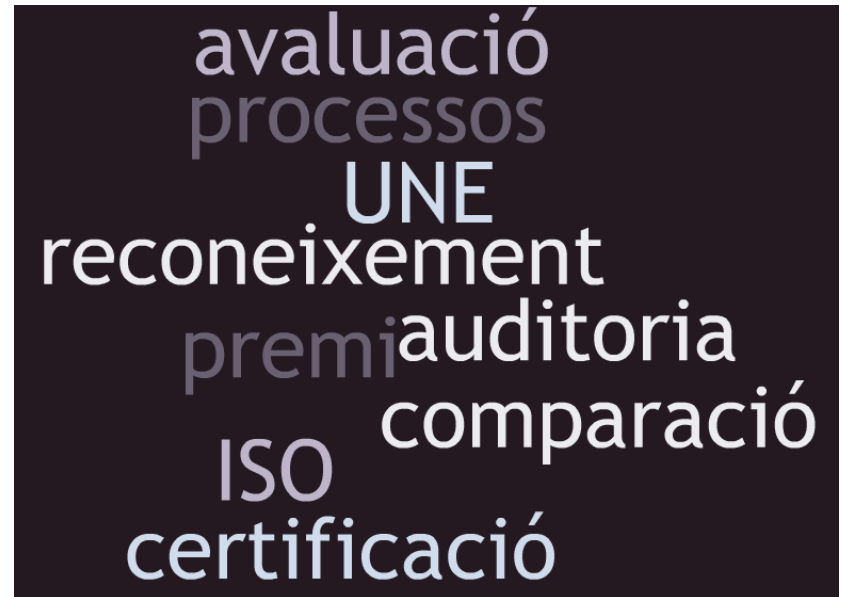
Cartes de servei (gestió per compromisos):

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT 2016 DELS INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS					
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-16	feb-16	mar-16	abr-16
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.1 Temps mitjà d'espera.	OAC amb gestor de coes (Cort, Sant Ferran, Avingudes, Pere Garau i S'Esconador)	12	0:04:50	0:03:36	0:04:02	0:05:05
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.2 Percentatge de casos en els quals el temps d'espera percebut no supera els 10 minuts (OAC sense gestor de coes).		80%	99,22%	99,65%	98,85%	98,92%
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) serà igual o superior 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 80% de les persones usuàries de les OAC. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	2. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.	Enquesta anual	<70%				
3. Els usuaris que sol·licitin cita prèvia per altes i canvis de domicili amb indiferència de l'OAC l'obtindran, en el 80% dels casos, com a màxim per a 3 dies laborables després del dia de la sol·licitud. El 5% restant l'obtindran abans de 5 dies hàbils.	3. Percentatge d'usuaris que obtenen la cita en 3 dies laborables després del dia de la sol·licitud, si els és indiferent l'OAC.	Mostreig setmanal	70%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%
4. El 90% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera.	4. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.		80%	97,61%	98,54%	97,81%	97,81%
5. El 100% de les telefonades al SAT-010 seran ateses en un temps inferior a 8 segons.	5. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps inferior a 8 segons.		No més del 95 %	100%	100%	100%	100%
6. El temps mitjà d'espera en coa dels usuaris del SAT-010 ha de ser inferior a 3 segons en el 100% de les telefonades.	6. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà d'espera en coa inferior a 3 segons.		No >8	100%	100%	100%	100%
7. La informació continguda a la base de dades InfoPalma (sistema centralitzat d'informació municipal) s'actualitzarà diàriament, els dies laborables.	7. Nombre d'actualitzacions de la base de dades al mes/dies laborables del mes.		<90%	100%	100%	100,00%	100%

9.1. Orientació a la Qualitat.

1.2. Sistemes de qualitat aplicats a l'Administració.

- L'assegurament de la qualitat i la certificació.
- Benchmarking o anàlisi referencial.
- Participació en programes de reconeixements i premis a la qualitat.



9.2. Orientació als resultats.

2.1. Els objectius i el marc estratègic.

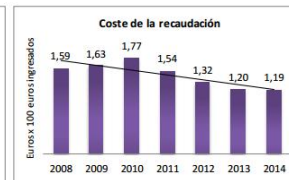
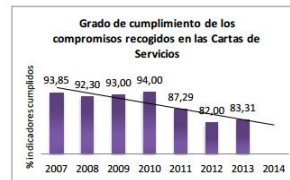
2.2. Per què objectius i indicadors?

2.3. Control i seguiment del sistema d'Indicadors (Quadre de Comandament).



Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia

Objetivo dirigido a fortalecer un modelo organizativo y de gestión que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, que impulse la incorporación de las nuevas tecnologías para acercar la administración al ciudadano, que desarrolle sus procesos internos y externos con criterios de excelencia y que mantenga informada a la ciudadanía de los resultados de la gestión como un ejercicio de rendición de cuentas.



Volver al Mapa Estratégico



En 2011 y 2013 Transparencia Internacional no realizó la evaluación de los Ayuntamientos

9.3. Innovació.

3.1. Com afavorir la innovació en l'Administració pública?

3.2. Comunitats de pràctiques.



ORIENTACIÓ ALS RESULTATS I A LA QUALITAT



Jaime Tovar
Maig 2016