

Caja de herramientas para la mejora de procesos según su nivel de madurez

Jornada de Conocimiento Compartido de Q-epea
18 de noviembre de 2016



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Me presento, soy Asier Ares



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

- Informático de carrera, simplificador de vocación
- Responsable de estrategia, innovación y calidad de Eجية
- +20 años en empresas de servicios TI privadas
- +10 años en el sector público
- Master y posgrado en gestión de calidad y de proyectos
- Cinturón verde LEAN-Six Sigma
- Auditor líder ISO9001, ISO20000, ISO27000...
- Evaluador MGA, 5S, CMMi, Cartas de servicios

EJIE – Sociedad informática del Gobierno Vasco



Misión

Garantizar al Sector Público Vasco los servicios TIC necesarios para facilitar el cumplimiento de sus objetivos y la eficiente prestación de sus servicios



+200
profesionales



+55000
dispositivos



+1200
servidores



2 GBps
+120 ubicaciones



+2500
aplicaciones



+1000 m²
CPD



+99,8%
disponibilidad



+1100 TB
almacenamiento

Principios de Hammer

1. Toda actividad es parte de un proceso
2. Cualquier proceso es mejor que ningún proceso
3. Un buen proceso es mejor que un mal proceso
4. Una versión de proceso es mejor que muchas
5. Incluso un buen proceso tiene que realizarse con eficacia
6. Incluso un buen proceso puede hacerse mejor
7. Todo buen proceso puede llegar a ser eventualmente un mal proceso

Niveles de madurez - ISO15504



Incompleto

El proceso no se ha implementado adecuadamente o no es capaz de lograr su propósito



Realizado

El proceso se ha implementado y alcanza su propósito



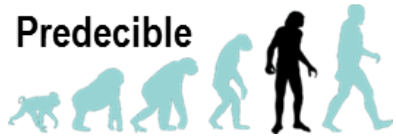
Gestionado

El proceso se planifica, se monitoriza, y se ajusta cuando es necesario. Sus productos están adecuadamente establecidos, controlados y mantenidos



Establecido

El proceso se ha documentado e implementado eficazmente siguiendo los estándares definidos en la organización



Predecible

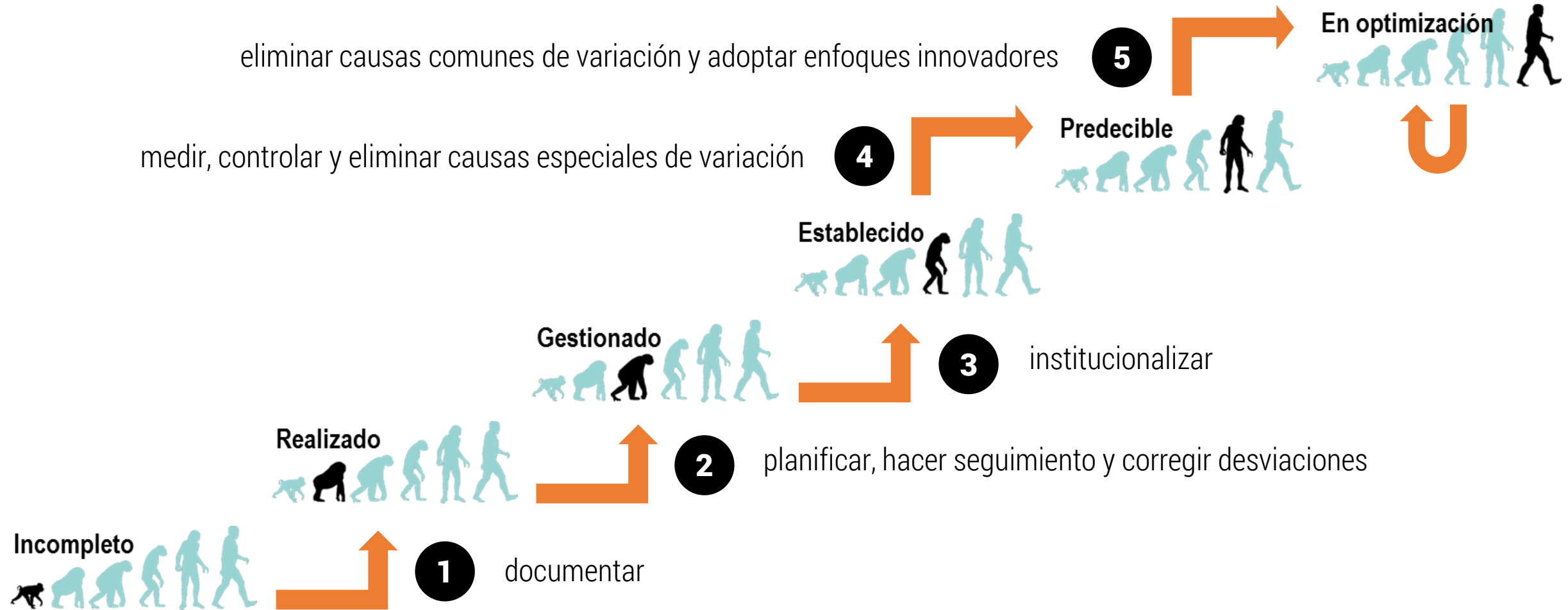
El desempeño de los objetivos del proceso puede evaluarse en base a sus indicadores clave. Las alertas y metas establecidas permiten la prevención de incumplimientos



En optimización

El proceso es mejorado continuamente para satisfacer los objetivos de negocio presentes y futuros

Hoja de ruta para la mejora de procesos

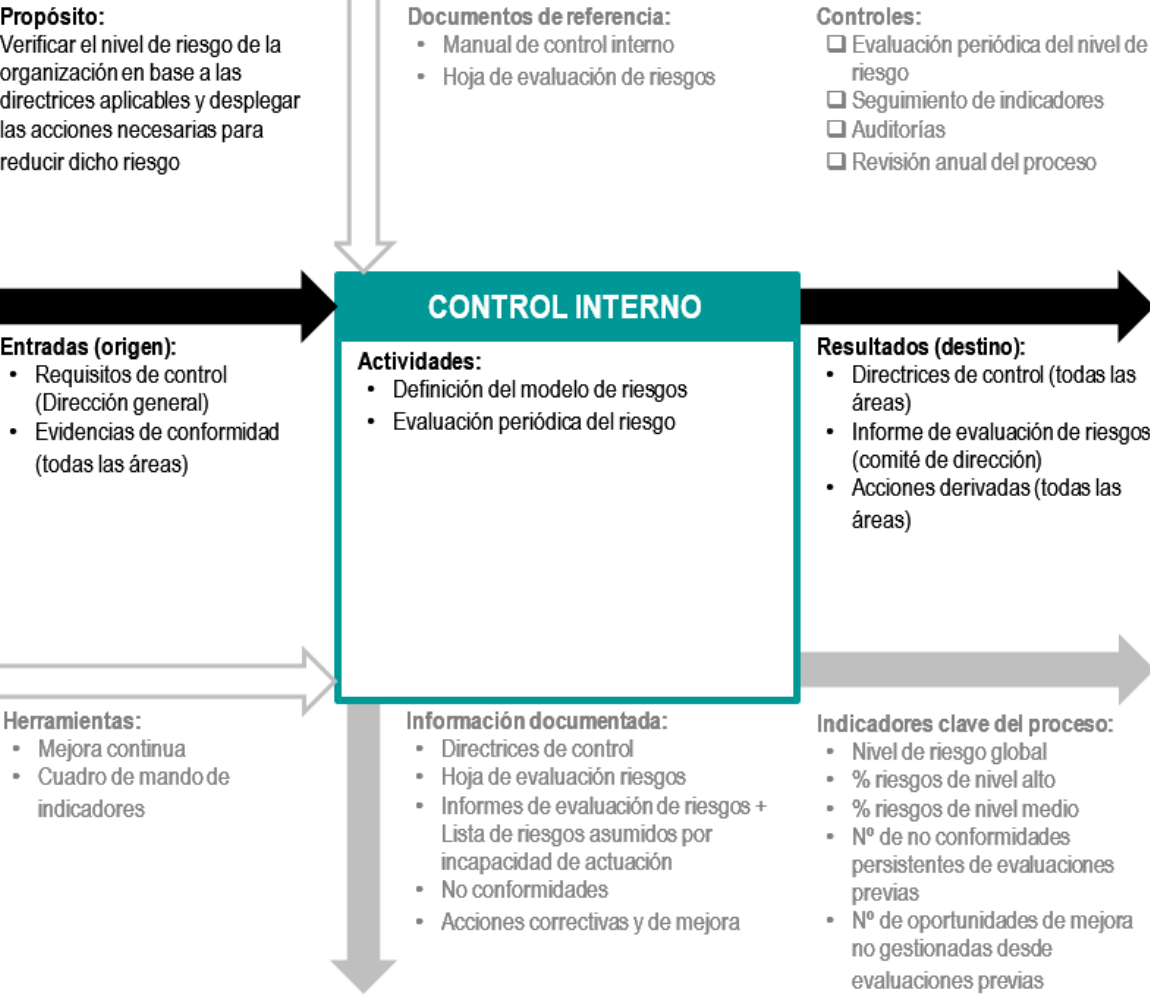


Documentar



2.3 Diagrama general del proceso

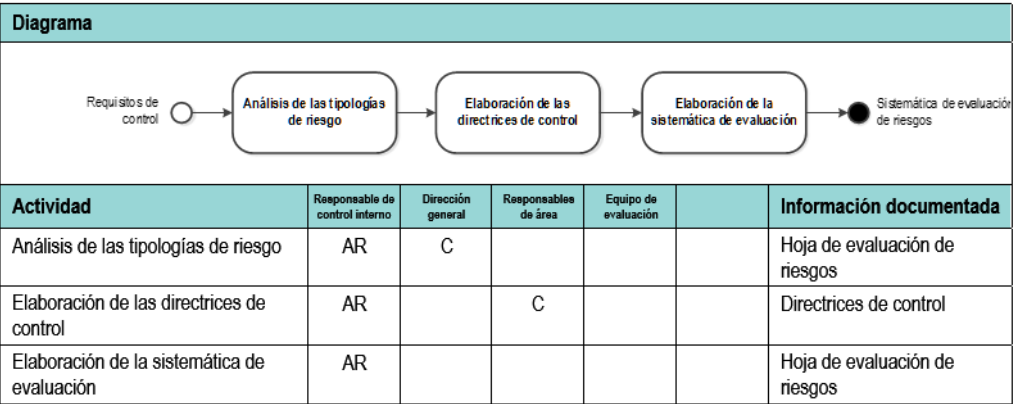
DIAGRAMA DE PROCESO



3.2 Definición del modelo de riesgos

MATRIZ RACIS

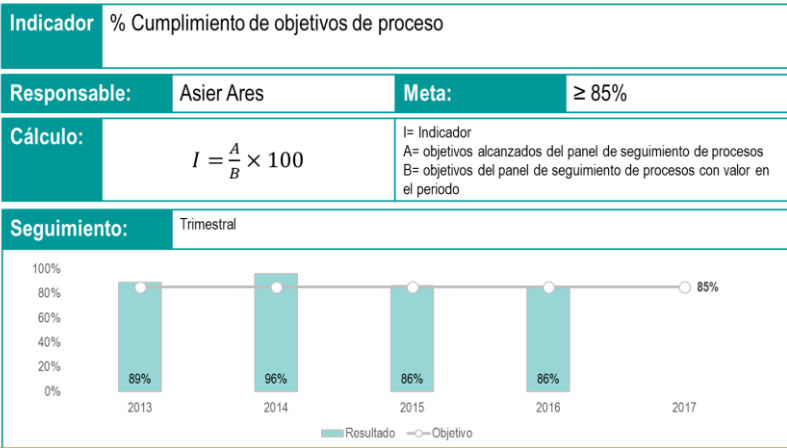
Este procedimiento se encarga de establecer las directrices de control interno a desplegar en las diferentes áreas de la organización a partir de los requisitos establecidos por la dirección y a preparar las evaluaciones necesarias para asegurar el adecuado nivel de riesgo.



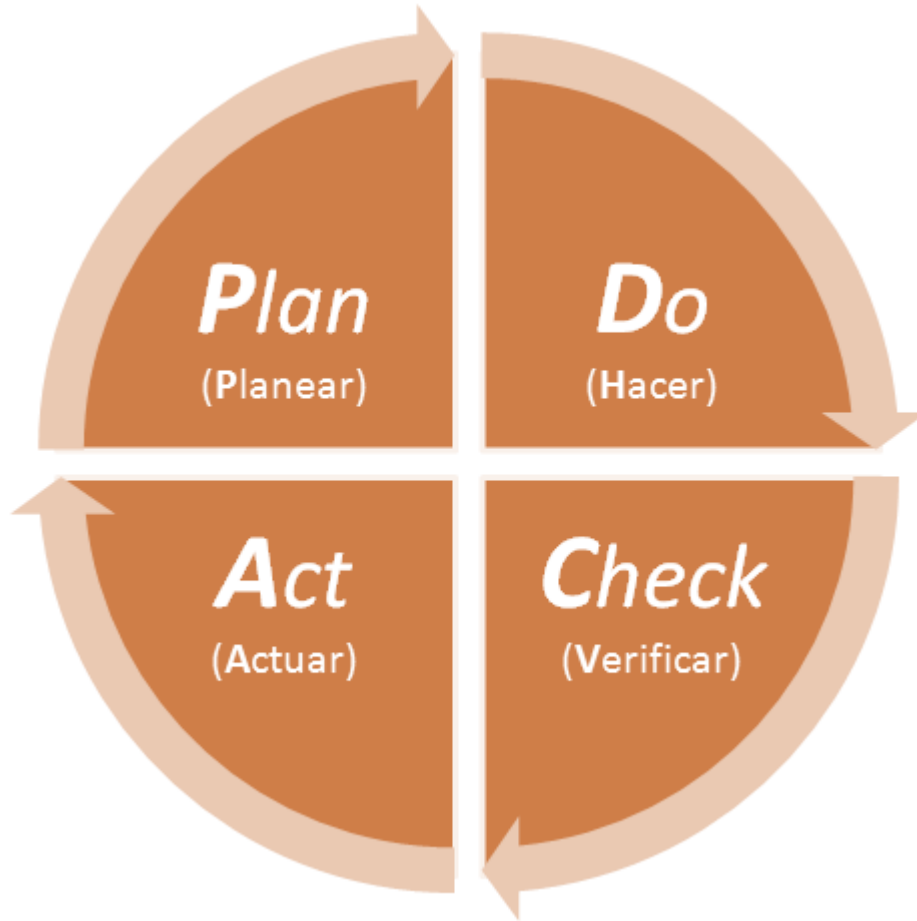
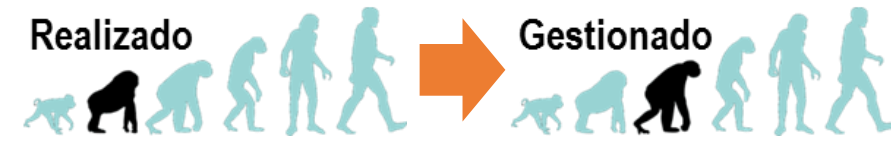
[R] Realiza la actividad, [A] Es el máximo responsable de la actividad, [C] Es consultado, [I] Es informado, [S] Proporciona soporte.

Ficha de indicador E.3

FICHA DE INDICADOR

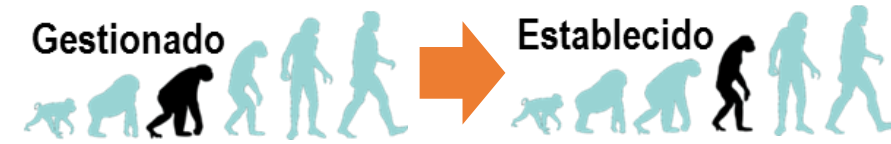


PDCA



- **PLAN:** Preguntarse cuáles son los objetivos a alcanzar y establecer los métodos necesarios
- **DO:** Llevar a cabo el trabajo realizando inicialmente una etapa de aprendizaje
- **CHECK:** Comprobar si se han alcanzado los objetivos y los resultados esperados
- **ACT:** Normalizar la forma de hacer o corregir el proceso para alcanzar los objetivos

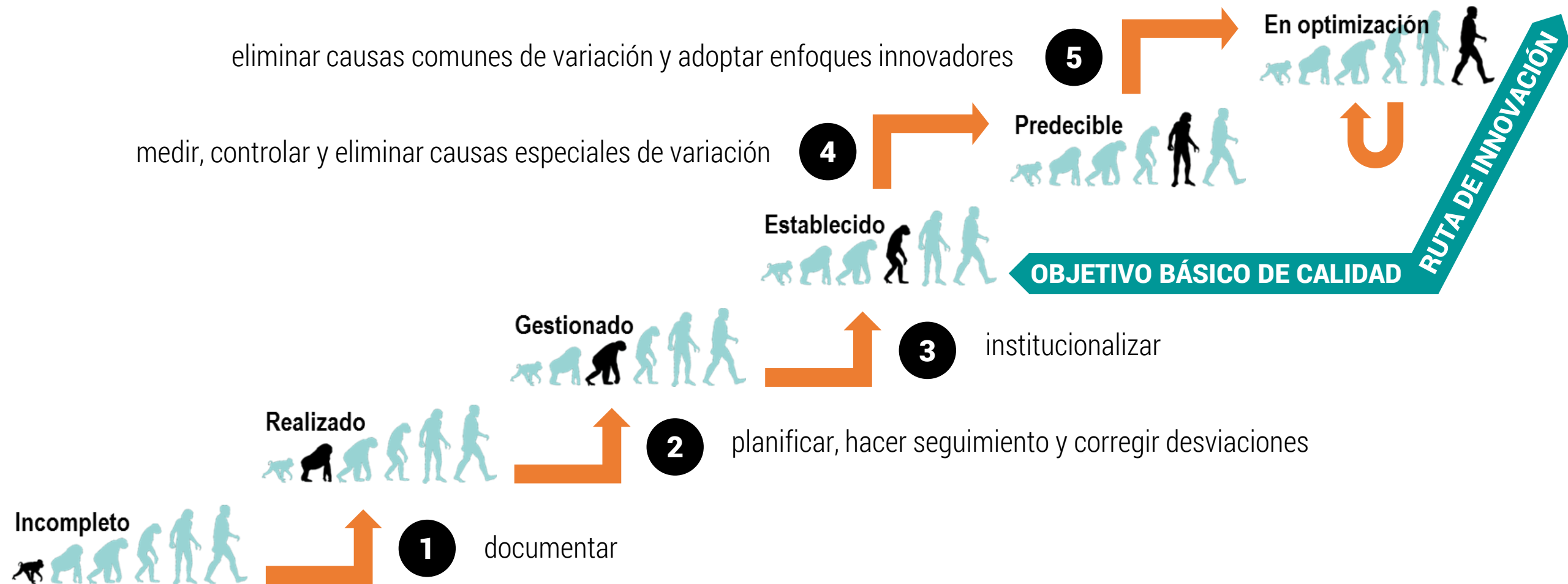
Institucionalizar



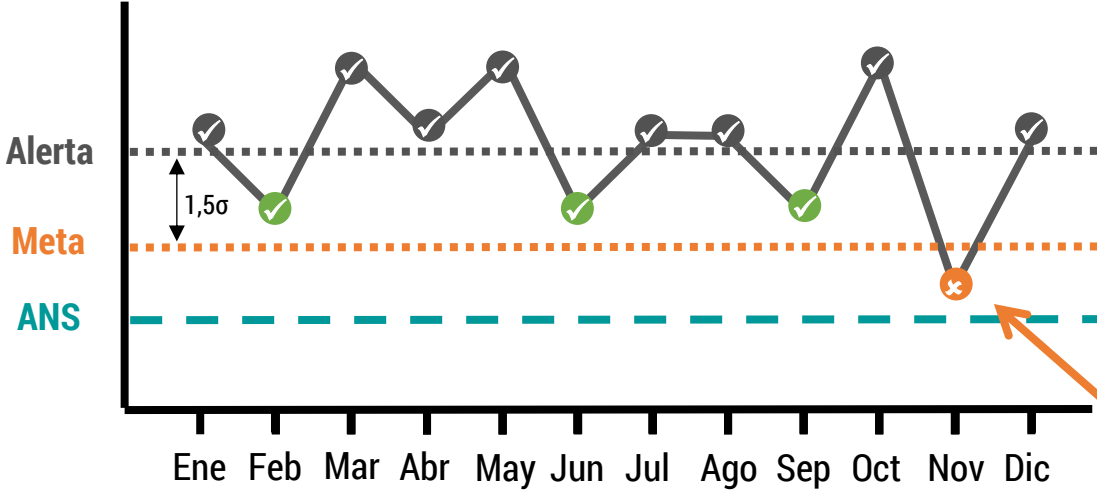
- Se incorpora al **mapa de procesos** corporativo
- Se incorpora al **plan de auditoría** interna ISO9001 y, si es aplicable, ISO20000-1 o UNE93200
- Los indicadores se gestionan mediante la herramienta de **cuadro de mando** corporativo
- Los indicadores clave del proceso se incorporan al **panel de seguimiento de procesos** corporativo
- La documentación del proceso se publica en la **intranet** corporativa
- Las no conformidades y acciones correctivas o de mejora se gestionan en la **herramienta de mejora continua** corporativa
- La **dirección revisa su desempeño** anualmente
- Los **resultados se comparten** para facilitar el aprendizaje de toda la organización



Hoja de ruta para la mejora de procesos



Límites de control (FUSTE)



Se establece el ANS en base a los valores obtenidos en el periodo de estudio para asegurar el 100%

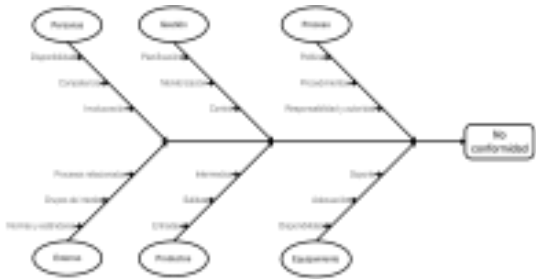
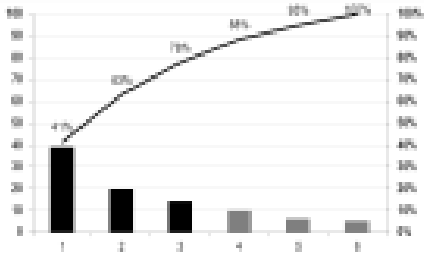
Se establece el nivel de alerta cercano al promedio de los valores obtenido en el periodo de estudio para poder analizar los casos de riesgo

Se establece la meta cercana a la media $\pm 1,5\sigma$ para asegurar el cumplimiento de los límites de control en un 95% de los casos y poder focalizarnos a la hora de establecer acciones correctivas

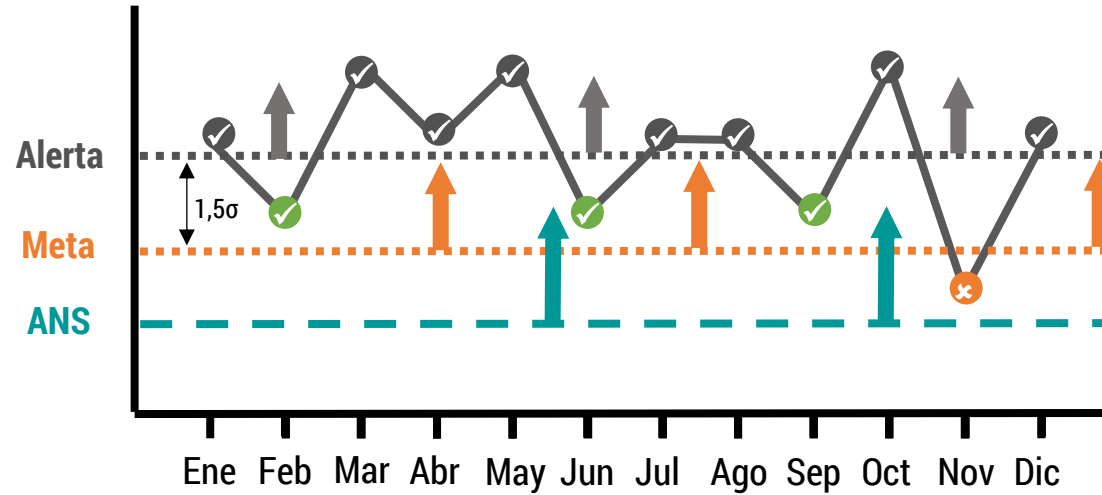
Si se elimina la causa de este valor se mejora el comportamiento de todo el indicador para el próximo periodo, mejorará la media y podremos mejorar el ANS

$$Alerta \cong \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

$$Meta \cong \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \pm 1,5 \times \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n})^2}{n}}$$



Optimización



El objetivo de este nivel es la reducción de desperdicios y de la variabilidad de los procesos de forma que se mejoren los niveles de servicio, para lo cual se utilizan las herramientas de LEAN SixSigma y la metodología DMAIC

LEAN SIX-SIGMA



DEFINIR

Definir el problema.



MEDIR

Describir el proceso actual.



ANALIZAR

Identificar la causa raíz del problema.



MEJORAR

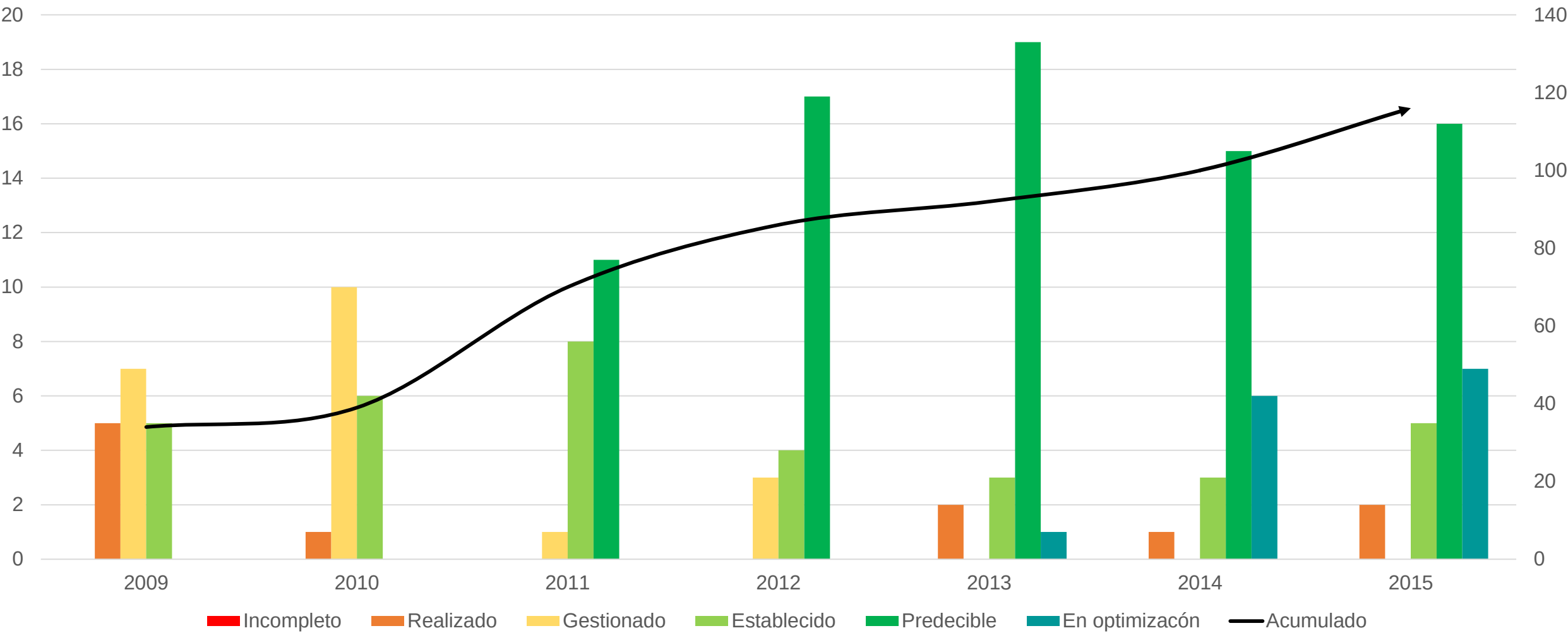
Implementar y verificar la solución.



CONTROLAR

Mantener la solución.

Evolución de la madurez



Gracias por vuestra atención

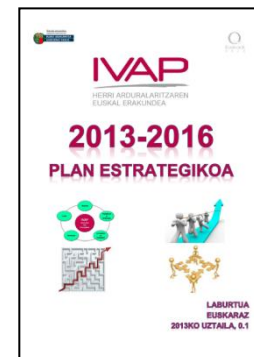
Asier Ares



Pertsonen harrera eta agurra egiteko metodologia



IVAPen 5 Erronka Estrategikoak



R1 Bete-bete bezeroari begira jardungo duen erakundea izatea

R2 Produktu eta zerbitzu berritzaileak eta kalitatezkoak garatzea

R3 Antolaketa malgua izatea eta kudeaketa aurreratuaren sistematika sendotzea

R4 Gaitasun handiko, inplikaturako, balioetsitako eta aintzatetsitako pertsonen taldea edukitzea

R5 Interes-taldeen aurrean duen erreferentziazko irudia sendotzea



HARRERA METODOLOGIAREN HELBURUAK

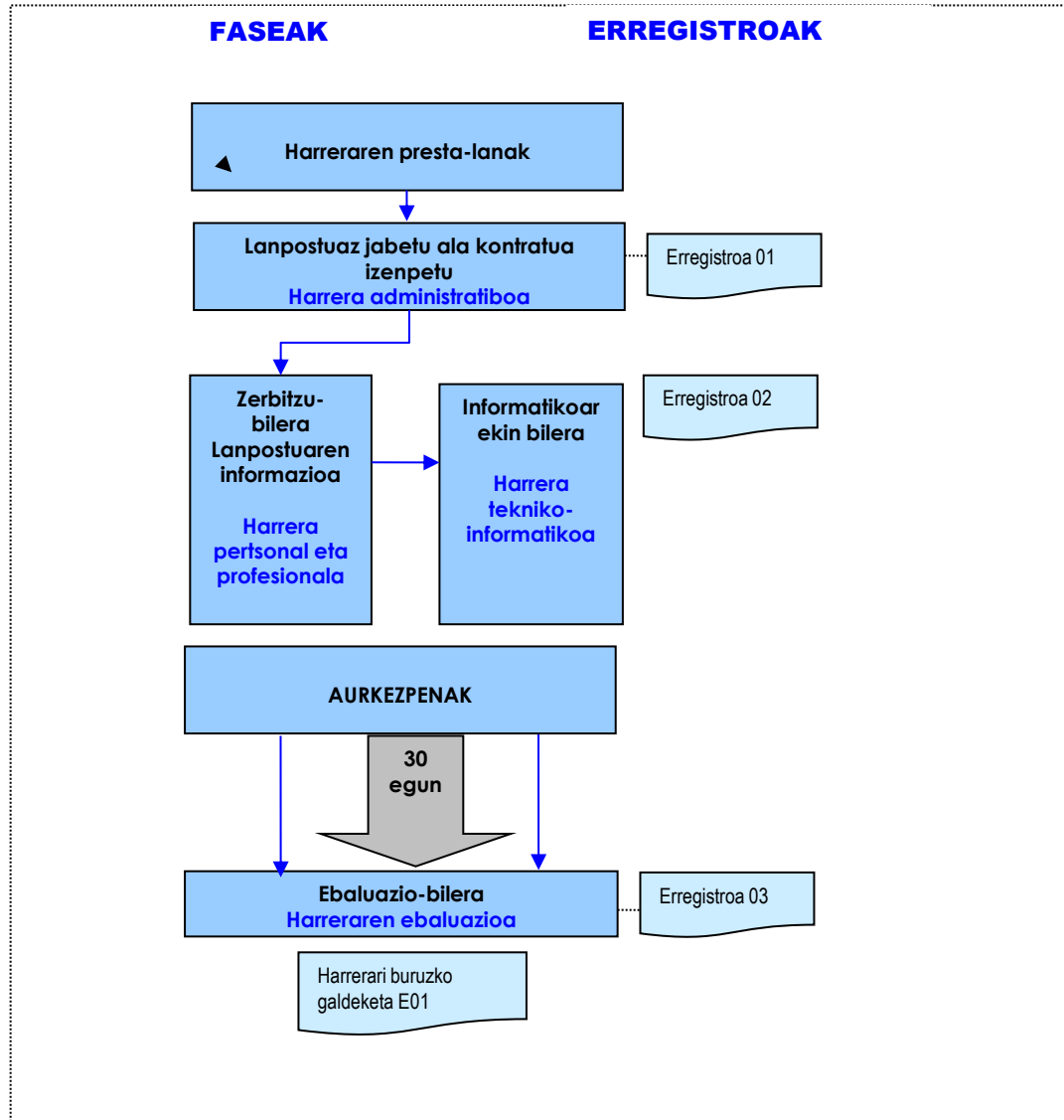
- IVAPera lanera etortzen diren edo itzultzen diren pertsonen **harrera** sistematizatzea
- Pertsona etorri berriei, ahalik eta eperik laburrenean, ezagutaraztea IVAPen:
 - antolaketa
 - lan-ingurunea
 - lan-tresnak
 - kultura
- Pertsonak IVAPen modu egoki eta erosoan txertatzea.



HARRERAREN FASEAK

- Harreraren prestatze-lanak
- Harrera
 - Harrera administratiboa
 - Harrera pertsonala
 - Harrera informatikoa
- Integrazioa
- Harreraren ebaluazioa





Harreraren prestatze-lanak

Zerbitzuari jakinaraztea

Zerbitzu Orokorretako arduraduna

- Zerbitzu Orokorretako arduradunak **GIPea langile berriaren datuak sartu eta alta emango** dio.
- **Zerbitzu hartzailearen arduradunari jakinaraziko** dio langile berria noiz inkorporatuko den IVAPera eta zein ordutan, eta non eta norekin bilduko den adostuko dute.
- Zerbitzu Orokorretako arduradunak IVAPeko **Intranetean emango** du inkorporazio horren berri.



Harreraren prestatze-lanak

Langile berriari jakinaraztea

Zerbitzu Orokorretako arduraduna

- **Langile berriari jakinarazi** zein egun eta ordutan inkorporatuko den eta baita norekin jarri behar den harremanetan horretarako.
- Bide batez, Nortasun Agiriaren kopia eta argazki bat eskatuko dizkio, dokumentazioa prestatzen hasteko.



Harreraren prestatze-lanak

Tutorea izendatzea

Zerbitzu Orokorretako arduraduna

Dagokion zerbitzuburuak, hala badagokio, **tutore bat izendatuko** dio langile berriari, pertsonaren eta lanpostuaren ezaugarrien zer-nolakoak kontuan hartuta.



Harreraren prestatze-lanak

Lan-tokia prestatzeko eskaera (lan-toki fisikoa)

Zerbitzu Orokorretako arduraduna

- Langile berria kokatzeko ardura duten guztiei jakinarazi: izen-abizenak, lanpostua, inkorporazio-data, eta abar.
- Interneteko erabiltzailea, baimenak, posta elektronikoko kontua eta abar sortzea modu automatikoan egiten da behin langile berria GIPea sartu ondoren.
- Zuzendariaren idazkariari jakinaraziko zaio IntraIVAP eguneratu dezan.
- Beharrezkoa bada, Jaurlaritzako Baliabide Orokorren Zuzendaritzari behar diren altzari eta baliabideak eskatuko zaizkio.



Harreraren prestatze-lanak

Dokumentazioa prestatzeko eskaera

Zerbitzu Orokorretako administraria

- Lan Harremanen Zuzendaritzara bidaliko ditu langile berriaren Nortasun Agiriaren kopia eta argazkia, bere nortasun-txartelak (sarrerakoa, aparkalekukoa, ...) prestatu ditzaten.
- Izenpetu beharreko dokumentuak prestatu:
 - Lanpostuaz jabetzeko akta ala lan-kontratua eta
 - Harrera-liburua edo **Etorri Berriaren Eskuliburua**.



Harrera administratiboa

Dokumentazioa izenpetzea

Zerbitzu Orokorretako arduraduna / Zerbitzu Orokorretako administraria

- Langile berriari lanpostuaz jabetzeko akta ala lan-kontratua izenpetu
 - Txartela eman
 - Ejko Harrera-liburua aurkeztu
 - **Etorri Berriaren Eskuliburua** eman
-
- Ondoren, dagokion zerbitzuburuarendana lagunduko diote.



ETORRI BERRIAREN ESKULIBURUA

IVAPeko langileentzako berriazko informazioa
2014ko apirila

ERANSKINAK

1. ERANSKINA: 16/1983 LEGEA, uztailaren 27koa, Herri Arduralaritzaren Euskar Erakundeari buruzkoa. IVAPen intraneta
2. ERANSKINA: 200/2012 DEKRETUA, urriaren 16koa, Herri Arduralaritzaren Euskar Erakundearen egitura eta eginkizunak arautzen dituenak. IVAPen intraneta
3. ERANSKINA: 80/1986 DEKRETUA, martxoaren 11koa, Lurralde eta Hiri Ikasketetarako Euskar Eskolaren eraketa, funtzionamendua eta antolaketa arautzen duena. IVAPen intraneta
4. ERANSKINA: 38/2000 DEKRETUA, otsailaren 29koa, Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala arautzen duena. IVAPen intraneta
5. ERANSKINA: 48/2012 DEKRETUA, apirilaren 3koa, Euskar Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta erakunde autonomoetako Itzulpen-zerbitzuak zentralizatzeko agindua ematen duena. IVAPen intraneta
6. ERANSKINA: 83/2010 DEKRETUA, martxoaren 9koa, Euskar Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen lan-baldintzak arautzen dituen hitzarmena onartzeko dena. JAKINA
7. ERANSKINA: Zirkularra, Lan-harremenen zuzendariarena, Euskar Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko funtzionarioek eta lan-kontratutako langileek dagokion urtean bete beharreko lanaldi eta ordutegi buruzkoa. JAKINA

Harrera Zerbitzuan

Zerbitzuburua

- Zerbitzuaren antolamendua eta egitekoak azaltzea, IVAPen barruan duen kokapena zehaztuz, eta lanpostuaren kokapena Zerbitzu barruan, haren egitekoak eta atazak.
- **Jaurlaritzaren Harrera Liburua** azaltzea (Jaurlaritzan berriak direnentzat) eta
- **IVAPen Etorri berriaren eskuliburua** azaltzea, eta bereziki:
 - **IVAPen kudeaketa-ereduaren** lerro nagusiak: Misioa, Ikuskera eta Balioak, Plan Estrategikoa, Kudeaketa Plana eta prozesuen kudeaketaren ikuspegi orokorra.
 - Zerbitzuari eta bere lanpostuari dagozkion prozesuen informazioa: **prozesu-taldeak, lan-taldeak**, eta abar.
 - IVAPeko **Euskararen Erabilera Planaren** berri ematea.
 - **Segurtasun Dokumentuaren** berri ematea.
 - IVAPeko lan-giroari eta kulturari buruzko azalpen laburra.



Harrera pertsonala

Harrera Zerbitzuan

Zerbitzuburua

- Zerbitzuko kide guztiei aurkeztu
- Zuzendaritzako kideei aurkeztu
- IVAPeko zerbitzuen bulegoetatik pasatu.

Azkenik, bere lan-tokia erakutsiko dio eta baita zenbait kokagune interesgarri: zerbitzu medikua, liburutegi orokorra, sindikatuak, jantokia, eta abar.



Harrera informatikoa

Harrera informatikoa

Informatikoa

- IVA Peko aplikazio informatiko orokorrak: Intraivap, Elkarlana, ...
- Zerbitzuaren aplikazio informatiko bereziak.
- Behar informatiko espezifikoak



Integrazioa

Integrazioa

Zerbitziburua / Tutorea

- Etorri berriaren integrazioaren eta lanaren jarraipena egin hurrengo 30 egunetan.
- Langile berriari aholkuak eman
- Sortzen zaizkion zalantzak argitzen lagundu
- Sortu daitekeen edozein arazori irtenbide azkarra eman
- **Neurri osagarriak** proposatu edo erabaki, harrera eta integrazioa hobetzeko.



Ebaluazioa

Harreraren ebaluazio-bilera

Zerbitziburua / Tutorea

- Bilera bat egin etorri berriarekin, harrera-prozesua ebaluatzeko eta etorri berriaren balorazioa jasotzeko.

Ebaluazio-bileran honako hauek landuko dira, gutxienez:

- Zerbitzuburuak jorratu beharko du etorri berriarekin ea zein punturaino ikasi dituen bere lanpostuari dagozkion egiteko eta ataza nagusiak.
- Elkarrizketa horren arabera, etorri berriaren **prestakuntza-beharrak** antzeman eta adostu ditzakete.
- **Harrera-prozesuarekiko gogobetetasuna** aztertuko dute.



Harreraren ebaluazio-galdeketa

Zerbitzuburua / Tutorea

Behin harrera eta integrazio prozesua amaitu ondoren, zerbitzuburuak **Harrerarekiko gogobetetasun-galdeketa** helaraziko dio langile berriari, prozesu osoarekiko duen balorazioa ezagutzeko. Halaber, zerbitzuburuak **INP-714 (Adierazleen erregistroa)** beteko du.

IVAP
HERRI ARDURALARITZAREN
EUSKAL ERAKUNDEA

HARRERA ETA AGURRA EGITEA
INP-713
Harrerari eta integrazioari buruzko gogobetetze-galdeketa

1.- OKUPATZAILEAREN DATUAK	2.- LANPOSTUAREN DATUAK
ABIZENAK:	IZENDAPENA:
IZENA:	ZERBITZUA:

3.- HARRERA-ALDIA
Hasiera-data:
Amalera-data:

4.- GALDETEGIA

Balioetsi ondorengo gaiak: 1etik 5era, honako hauek kontuan izanda:
1: Balere ez egokia/Ezer ez
2: Ez oso egokia/Gubi
3: Erdikoa/Ertaina
4: Nahiko egokia/Nahikoa
5: Oso egokia/Askio

GAIAK		1	2	3	4	5
1	Lehenengo lanegunean jasotako arreta pertsonala					
2	IVAPI eta laneko zerbitzuari buruz jasotako informazio orokorra					
3	Lanpostuari buruzko jasotako informazio berezia (egintzunak, zereginak, etab.)					
4	Lanbidea informatikoei buruz jasotako informazioa					
5	Izendatutako tutoreak egindako lanaren eraginkortasuna (ikasitakoak, zainatzak, argitzea, etab.)					
6	Harrerako eta integrazio prozesuari buruzko balioesten orokorra					
7	IRUZKINAK:					

AGURRAREN METODOLOGIAREN HELBURUAK

- Agur egiteko unean izan beharreko jokabideak sistematizatzea
- Pertsonen lortutako ezagutza eta erabilitako dokumentazioa modu egokian eskualdatzea ahalbidetzea
- **ARAZOA:** Askotan denbora gutxi izaten da agurra modu egokian prestatzeko



Agurraren prestatze-lanak

Zerbitzu Orokorretako arduradunak dagokion zerbitzuburuari, Informatika arloari eta gainerako eragindako zerbitzu guztiei jakinaraziko die lanpostu-uztea.

Zerbitzuburuak bilera bat izango du langilearekin:

- Lanpostua uztearen arrazoiak ezagutzeko edo emateko
- Langileak bere esku izan duen dokumentazioa eta informazioa bildu eta sailkatzeko.
- Esku artean izan dituen proiektuen eta solaskideen berri izateko.

Zerbitzuburuak jakinaraziko dio Zuzendaritzari langileak lanpostua utziko duen data, agur-elkarrizketa bat aurreikusi ahal izan dezaten.

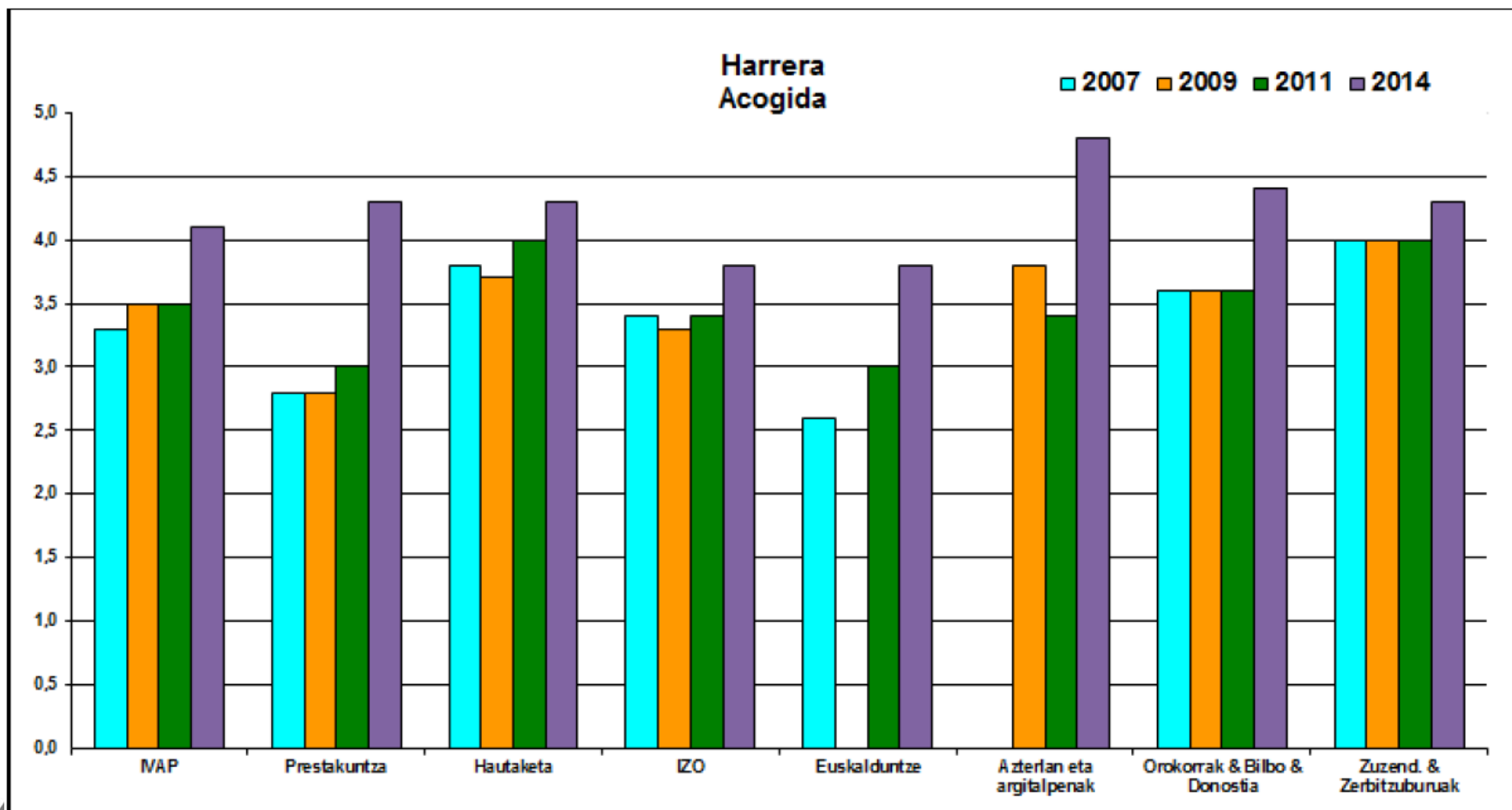
Zuzendariaren idazkariari ere jakinaraziko dio, IntraIVAP eguneratu dezan.

Agurraren eguna

Zuzendariak edo zuzendariordeak elkarrizketa bat izango dute langilearekin agur esateko.

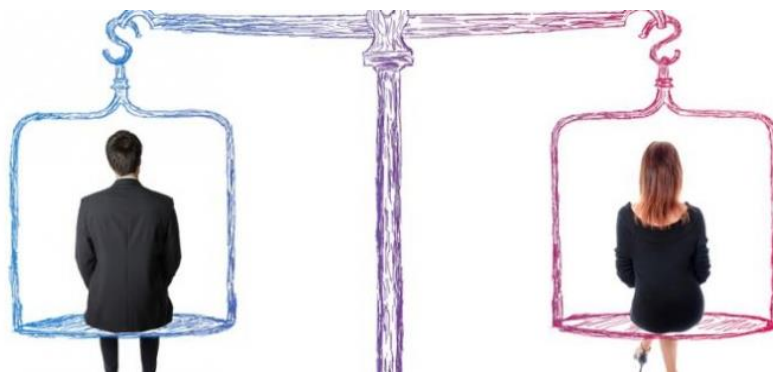


Pertsonen gogobetetze inkestatik jasotako datuak



https://prezi.com/efqgki48n5_c/eitb-redes-sociales/

I PLAN PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DEL EMPLEO PÚBLICO EN EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ (2016-2018)



I PLAN IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DEL EMPLEO PÚBLICO

- Importante transformación social.
- Igualdad *legal* no conduce a la igualdad de *hecho*.
- Dos leyes:
 - LEY AUTONOMICA: LEY 4/2005, DE 18 DE FEBRERO, PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES.
 - LEY ESTATAL: LEY ORGANICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES.

Fig. a



Fig. b



MARCO JURÍDICO: PRINCIPIOS GENERALES

- **EL ART. 3 DE LA LEY 4/2005**

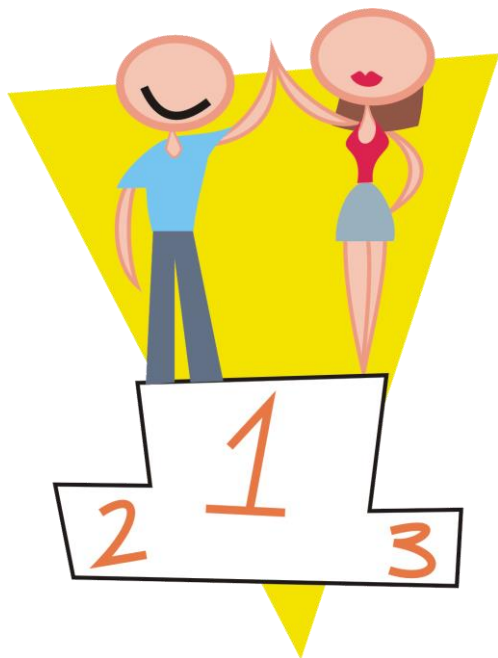
1. IGUALDAD DE TRATO
2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
3. RESPETO A LA DIVERSIDAD Y A LA DIFERENCIA
4. INTEGRACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO
5. ACCIÓN POSITIVA
6. ELIMINACIÓN DE ROLES Y ESTEREOTIPOS DE GÉNERO
7. REPRESENTACIÓN EQUILIBRADA
8. COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN

- **LEY ORGÁNICA 3/2007**

1. ERRADICACIÓN DE ACOSO SEXUAL Y ACOSO SEXISTA O POR RAZÓN DE SEXO
2. PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD, EMBARAZO, PARTO Y LACTANCIA
3. CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE ENTRE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL
4. USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE
5. ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS
6. PRINCIPIO DE IGUALDAD
7. POLÍTICA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO

DEPARTAMENTO FUNCIÓN PÚBLICA

- Diagnóstico interno sobre la igualdad en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2011)



- Comisión paritaria para la igualdad (2012):

- *Personal del Departamento de F.Pública y del Servicio de igualdad.*

- *Delegadas y delegados sindicales con representación en el Ayuntamiento.*

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN EN LA PLANTILLA

- Mayor nº de mujeres en la plantilla municipal.
- En 10 años la plantilla ha envejecido 4,2 años de media.
- Desigualdades en 9 de los 14 Departamentos.
- Funciones de mando (8% mujeres, 18% hombres).
- Función directiva (40% mujeres, 60% hombres).
- Contratos temporales, de interinidad,...(mayor porcentaje de mujeres).
- Precariedad en el empleo público (aumento de mujeres).



- Jornadas reducidas (+ mujeres).
- Jornadas ampliadas (+ hombres).
- Acceso a medidas de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral (+ mujeres).
- Cursos formativos de menor duración (+ mujeres).
- Cursos formativos de mayor duración (+ hombres).





PLAN DE ACTUACIÓN

1. INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN
2. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO (RPT)
3. ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO
4. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL
5. RETRIBUCIONES
6. IGUALDAD EN LA FORMACIÓN CONTINUA Y FORMACIÓN PARA LA IGUALDAD
7. PRESENCIA EQUILIBRADA DE MUJERES Y HOMBRES EN ÓRGANOS RELACIONADOS CON EL EMPLEO PÚBLICO
8. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
9. CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL
10. USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE Y LA IMAGEN
11. ADECUACIÓN DE ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS AL PRINCIPIO DE IGUALDAD
12. LA IGUALDAD EN LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA
13. PARTICIPACIÓN EN EL I PLAN INTERNO PARA LA IGUALDAD
14. IMPULSO, COORDINACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN
15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL I PLAN INTERNO PARA LA IGUALDAD



INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

- Campaña de sensibilización y comunicación con la plantilla.
- Puesta en marcha de un Blog en Intranet.
- Designación de una persona de referencia en el Departamento de F.Pública.



<http://comunicaciones.vitoria-gasteiz.org/igualdadempleomunicipal>

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO

- Participación en procesos selectivos:
 - *Redacción de bases*
 - *Diseño de pruebas*
 - *Participación en tribunales*





SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

- Elaboración de protocolo para regular pasos a seguir de las mujeres embarazadas.
- Valoración cualitativa de incidencias/enfermedades.
- Diferencias morfológicas (vestuario de trabajo).
- Elaboración de un folleto informativo sobre Protocolo para prevención/actuación en temas de acoso laboral,sexual,..
- Estudio de ubicación de centros de trabajo para adoptar medidas de seguridad (mujeres solas).



CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

- Comisión para el estudio de solicitudes.
- Ampliación de reducción de jornada hasta los 16 años de edad.
- Establecimiento de cómputo anual (no mensual) del disfrute de 4 horas para el acompañamiento de familiares a consultas médicas.
- Ampliación a 4 semanas el permiso de paternidad.

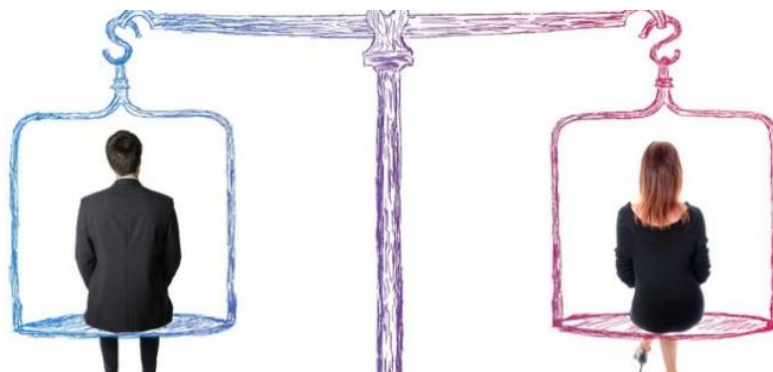


USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE Y LA IMAGEN



- Actuaciones relativas al establecimiento de criterios.
- Sesiones formativas para el uso no sexista del lenguaje y la imagen.
- Revisión y adecuación de la RPT a un uso no sexista del lenguaje (protocolos y bases de promoción, becas, encuestas,...).

I PLAN PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DEL EMPLEO PÚBLICO EN EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ (2016-2018)





PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: un modelo de reflexión

Yolanda Gay Oca
Kalitate eta Ebaluazio Institutuzionalerako
Zerbitzua
Servicio de Calidad y Evaluación
Institucional



NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Qué queremos hacer?
- ¿Para qué queremos hacerlo?
- ¿Qué podemos hacer?
- ¿Qué recursos tenemos?

MISIÓN

Saber CUÁL puede
ser NUESTRO FUTURO
próximo

- ¿Dónde queremos estar?
- ¿Qué cosas deberían estar hechas?
- ¿Qué objetivos deberían estar cumplidos?

DENTRO DE 4 AÑOS
o "n" años

VISIÓN



¿Cuál es el
"ADN" de
nuestro
Servicio?

Nuestros VALORES

Nuestro Ejemplo

ENUNCIAR		MEDIR
VALORES	DEFINICIÓN	CÓMO
a) Competencia profesional	Capacitación, aptitud, idoneidad y motivación del personal para crecer en las labores que le han sido asignadas a través de planes de formación.	Participación en programas, proyectos, procesos y grupos de mejora. Reuniones de Equipo, reuniones generales. Cursos, encuestas para valorar las dimensiones de calidad del servicio (indicadores de percepción).
b) Eficiencia	Capacidad para responder a los objetivos y obligaciones de la actividad profesional optimizando los recursos	Cumplimiento de objetivos de la planificación anual. Número de Informes de seguimiento de las titulaciones y de I Informe de Gestión de los centros
c) Orientación a grupos de interés	Disponibilidad y accesibilidad de las personas del servicio para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los g.i, ofreciendo los mejores servicios en función de sus demandas	Encuestas para valorar las dimensiones de calidad del servicio y carta de servicios
d) Innovación	Cambio cultural perdurable en la mejora de la gestión	A través de nuevas herramientas de gestión

Lo que queremos que las personas usuarias del Servicio detecten cuándo se ponen en contacto con nosotros.



Todo lo redactado en la
Misión , Visión y
Valores, se refleja
(LE) y se mide (CMI).

AMBITOS CMI	Referencia a la M, V, V,	LINEA ESTRATÉGICA	Definición del OBJETIVO	Definición del INDICADOR
RESULTADOS CLAVE	Formar orientar y asesorar a los equipos directivos, técnicos y administrativos de los centros y servicios de la UPV/EHU	Asesorar en la gestión de los SGIC de los centros y servicios y su implementación	Extender la convocatoria de carta de servicios o todas la unidades de la UPV/EHU	% de Servicios/Unidades de la UPV/EHU que han participado y realizado su carta de servicios.
			Implementar y sistematizar la gestión de los centros y servicios a través de UNIKUDE	% de centros que realizan el Informe de Gestión Anual con UNIKUDE % de servicios que gestionan su Carta de Servicios con UNIKUDE
			Asesorar y orientar en el diseño de los SGIC de los Másteres	%de Másteres que han definido su SGIC
			Contribuir a la elaboración de los informes de seguimiento de las titulaciones	% de informes de seguimiento de grado realizados % de informes de seguimiento de Máster realizados
			Implementar y sistematizar los SGIC en los títulos de Másteres a través de UNIKUDE	% de Másteres que han implementado y sistematizado su SGIC con UNIKUDE
		Orientación a grupos de interés	Anticipar e Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en Gestión de Calidad	Grado de satisfacción de los grupos de interés respecto a la respuesta a sus expectativas y necesidades. % de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones
			Aumentar la satisfacción de nuestros grupos de interés	Grado de satisfacción general de nuestros grupos de interés (segmentado): asesoramiento, fiabilidad, disponibilidad, información emitida y utilidad.
	Desarrollo de programas de formación	Formación en Herramientas de gestión de la calidad	Formar a los responsables de los SGIC de centros y servicios en el manejo de UNIKUDE y otras herramientas de gestión.	% de responsables del SGIC formados en el manejo de UNIKUDE y en otras herramientas de gestión Grado de satisfacción con la formación recibida.
			Elaborar Manuales y material de apoyo para el manejo de herramientas en Gestión de calidad	% de usuarios de las herramientas de gestión que disponen de manuales y material de apoyo.
			Capacitar a las personas responsables de los SGIC para que asuman sus responsabilidades en el sistema	%de responsables del SGIC formados para asumir sus responsabilidades en el sistema
	Mediante la elaboración de herramientas en gestión de calidad Cambio cultural y espíritu innovador	Diseño, elaboración y mejora de herramientas en gestión.	Diseño de UNIKUDE Master	UNIKUDE Máster operativo
			Actualizar y mejorar las herramientas adaptandolas a las necesidades de gestión	Grado de respuesta de UNIKUDE a las necesidades y expectativas de los grupos de interés Ratio de mejoras implantadas con respecto a las sugerencias de los grupos de mejora



AMBITOS CMI	Referencia a la M, V, V, DAFO	LINEA ESTRATÉGICA	Definición del OBJETIVO	Definición del INDICADOR
GESTIÓN (TECNOLÓGICOS, ALIANZAS, INNOVACIÓN, PROCESOS)	Cambio cultural en gestión de calidad y espíritu innovador	Innovar y Mejorar nuestra gestión	Evaluar y analizar los resultados de nuestra actividad	% Informes resultados de los programas
			Elaborar e implementar la Carta del Servicio a través de UNIKUDE	% de compromisos de la Carta de Servicios cumplidos % de personas del servicio implicadas en la Carta de Servicios
		Comunicación interna / externa	Mejorar la comunicación	Existencia de un Plan de Comunicación Grado de satisfacción de las personas con el proceso de comunicación
			Fomentar la transparencia y mejorar la comunicación a todos los grupos de interés.	Grado de satisfacción con la transparencia y comunicación del Servicio (segmentado)
			Rediseño y actualización de la Página Web	Nº de actualizaciones anuales de la web
		Mejorar la capacitación, participación y motivación	Mejorar la formación del personal del Servicio	Grado de satisfacción de las personas con la formación recibida Nº de acciones formativas anuales recibidas (segmentado)
PERSONAS	Con un equipo humano formado, motivado y orientado a los grupos de interés		Aumentar la participación de las personas en la planificación anual del servicio	% de personas que participan en la planificación anual del servicio



**¿Qué
dificultad
es hemos
tenido?**

- Definir claramente *los objetivos* (LE),
(no confundir objetivo con tarea).
- Definir *indicadores* que nos ayuden a gestionar, mejorar y que estén relacionados con nuestra *misión, visión y valores*.
- Que *todo el personal del Servicio* sepa lo que se está haciendo y para qué (Plan de comunicación)

Lecciones Aprendidas

- Es necesario PARAR para Reflexionar
- Las tensiones internas se minimizan si todas las personas saben para qué y porqué se hacen las cosas.
- Conocer el ADN de nuestro Servicio:
(No somos individuos solitarios, sino un Servicio)

**Y ¿cómo se
hace todo
esto?**

Con los mejores aliados

- **La PACIENCIA**
- **La ILUSIÓN**
- **EL CORAJE**

Y unos buenos compañeros de viaje

- **HUMANIDAD**
- **HUMILDAD**
- **HUMOR**

"En nosotros crece lo que alimentamos en nuestro interior" (Goethe)



*Eskerrik asko zuen
arretarengatik!
¡Gracias por su atención!*



eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL