

## e-sijad

## calidad y excelencia

La calidad en la Administración es un propósito y compromiso institucional para lograr la excelencia en el trabajo, buscando la satisfacción, tanto de la ciudadanía como de sus trabajadores mediante la mejora continua. La implantación de sistemas de gestión supone un elemento más dentro de los procesos de modernización de la Administración Pública, basados en la simplificación, la información y la tecnología.

### Calidad en la Administración Pública

- En la actualidad la gestión de calidad constituye uno de los enfoques principales para alcanzar la modernización en las Administraciones.
- Gestionar con criterios de excelencia es la condición necesaria para conseguir que los servicios públicos que presta una Administración, operen bajo los criterios de eficacia, eficiencia, economía y participación.

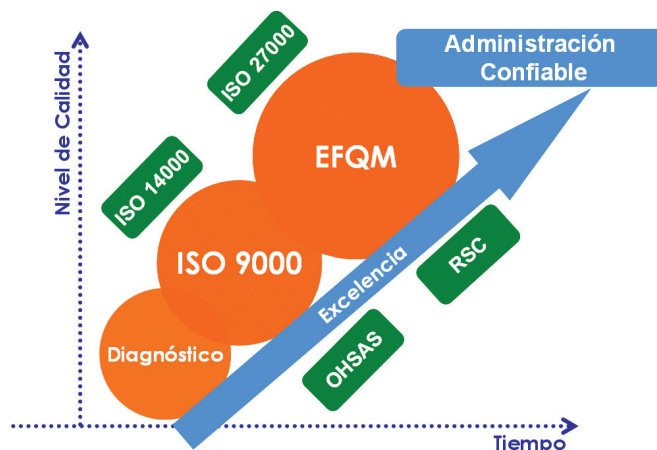
### Estrategia de la calidad

En e-gim creemos que calidad no es una estrategia a corto plazo, sino un camino hacia la excelencia, con la vista puesta en todo momento en el ciudadano, con el objetivo de llegar a ser una Administración confiable.



Nuestro modelo de calidad se basa en un sistema múltiple y escalable dependiendo de la madurez de la organización.

- Diagnóstico de calidad basado en los principios básicos de los sistemas de gestión por procesos.
- Sistemas de gestión de la calidad (ISO 9000).



- Modelo EFQM de excelencia.
- Sistemas de gestión ambiental (ISO 14000).
- Sistemas de prevención de riesgos laborales (OHSAS 18000).
- Sistemas de Seguridad de la Información (ISO 27000).
- Sistemas de responsabilidad social corporativa (RSC).

### Servicios que ofrecemos

e-gim colabora con las Administraciones para desarrollar e implantar su modelo de gestión de calidad.

- Evaluando la calidad.
- Planificando la calidad.
- Implantando sistemas de gestión.
- Formando a las personas.
- Poniendo en marcha la gestión por procesos.
- Elaborando sistemas de indicadores y cuadro de mando.
- Evaluando los sistemas de gestión.

# e-sijad calidad y excelencia

- Realizando auditorías internas
- Acompañando en las auditorías de certificación de las distintas normas.

## ¿Qué Implica la Gestión de la Calidad?

- La sensibilización y compromiso de los responsables políticos y técnicos de la organización.
- Comprometer, interesar y motivar a los trabajadores.
- Establecer una estructura organizativa adecuada.
- Relación abierta entre jefe y empleado.

## Norma ISO 9000:2000

- Implantar en una Administración un modelo de éste tipo, supone adaptar los procedimientos de trabajo a una Norma.
- El objetivo: la certificación, símbolo de prestigio y del trabajo bien hecho.
- Es una potente herramienta para la mejora.
- Sirve como instrumento de ayuda en la motivación y compromiso de los trabajadores.

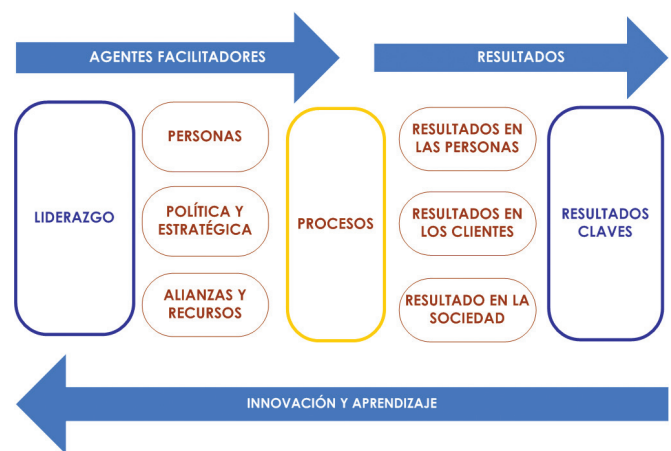
## ¿Cuándo optar por la Norma ISO?

- Cuando la prestación de un servicio público se lleve a cabo por procedimientos muy reglados.
- Cuando la importancia del proceso repercute directamente en la prestación de un servicio.
- Como un primer paso hacia la calidad, en un ámbito reducido de la organización (por ejemplo en una determinada área).

## Modelo EFQM

- Modelo que cubre todo el funcionamiento de una Administración.
- Basado en la autoevaluación de la propia organización.

- El objetivo es satisfacer las expectativas de la ciudadanía, buscando la mejora continua del conjunto de servicios que presta la Administración.
- La organización opta a distintas distinciones: autonómicas, nacionales o europeas.
- El modelo se compone de nueve criterios partiendo de las expectativas y llegando a los resultados.



## Beneficios

- Punto de vista externo de la Administración:
  - Potencia la imagen de la Administración frente a la ciudadanía al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción.
  - Aumenta la confianza en las relaciones Administración- Ciudadanía.
  - Prestación de los servicios eficientemente, al garantizar al ciudadano el cumplimiento de los requisitos de calidad.
- Punto de vista interno.
  - Mejora de los procesos internos.
  - Mejora de la gestión de las quejas y sugerencias de los ciudadanos.
  - Introduce la visión de la calidad en las organizaciones.
  - Motiva al empleado.