



policía
local
de
burgos
a tu servicio

150
aniversario



Calidad en la Administración Pública

**EFQM: teoría y aplicación
práctica en la Administración
Pública**

Burgos, octubre de 2011

Pablo Arranz Val
Unidad de Calidad
Universidad de Burgos

Objetivo

Presentar los aspectos relacionados con el modelo EFQM y las particularidades a considerar en las administraciones públicas

Contenido

1. Contexto de los Sistemas de Gestión
2. Sistemas de Gestión
 - Calidad
 - Ambiental
 - Seguridad
3. Sistemas integrados de gestión
4. Certificación del sistema
5. EFQM

INTRODUCCIÓN

Lo que de verdad distingue a unas organizaciones de otras no es

- ✓ Si producen bienes u ofrecen servicios
- ✓ Si son de ámbito local, regional, de un solo país o multinacionales
- ✓ Si son grandes o pequeñas
- ✓ Si tienen ánimo de lucro o no
- ✓ Si son públicas o privadas

sino

- ✓ Si son **buenas** o son **malas**
... y las buenas son aquellas que
- ✓ Han asumido el reto de la *Calidad Total*



1

Contexto de los Sistemas de Gestión

¿A qué Calidad nos referimos ?



Grupos de interés

Excelencia es exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus **grupos de interés** en la sociedad

Modelo de Excelencia de E.F.Q.M

Definición De Grupo De Interés, *Stakeholder*

“aquellos grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un **interés legítimo**, directo o indirecto, por la marcha de esta, que influyen a su vez en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia”

Edward R. Freeman, 1984

1

Contexto de los Sistemas de Gestión

Grupos de interés

Grupos de interés	Necesidades y expectativas
Ciudadanos	
Ayuntamiento	
Personal de la policía	
Proveedores	
Administraciones Públicas y otros organismos	
Sociedad en general	
?????	

1 Contexto de los Sistemas de Gestión

Conceptos fundamentales de la excelencia

MISIÓN VISION VALORES

- **Lograr resultados equilibrados**
- **Añadir valor a los grupos de interés**
- **Liderar con visión, inspiración e integridad**
- **Gestionar por procesos**
- **Alcanzar el éxito mediante las personas**
- **Favorecer la creatividad y la innovación**
- **Desarrollar alianzas**
- **Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible**

FACTORES DE ÉXITO DE UNA ORGANIZACIÓN

Lograr resultados equilibrados

- Resultados Clave necesarios para dar seguimiento y analizar nuestro avance hacia la Visión, Misión y Estrategia.
- Permitiendo a los líderes tomar decisiones eficaces y oportunas.

Añadir valor a los grupos de interés

- Centrado en la propuesta de valor.
- Implicar a los grupos de interés en el diseño.

FACTORES DE ÉXITO DE UNA ORGANIZACIÓN

Liderar con visión, inspiración e integridad

- Más dinámico.
- Capacidad de los líderes para adaptarse, reaccionar y ganarse el compromiso.

Gestionar por procesos

- De principio a fin más allá de los límites “clásicos” de la organización.

FACTORES DE ÉXITO DE UNA ORGANIZACIÓN

Alcanzar el éxito mediante las personas

- Equilibrio entre las necesidades organización y expectativas y aspiraciones de las personas.

Favorecer la creatividad y la innovación

- Establecer y gestionar redes.
- Implicar a todos los grupos de interés.

FACTORES DE ÉXITO DE UNA ORGANIZACIÓN

Desarrollar alianzas

- Más allá de la cadena de suministro.
- Basadas en los beneficios mutuos sostenidos.

Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible

- Responsable de su comportamiento y sus actividades.

FACTORES DE ÉXITO DE UNA ORGANIZACIÓN



MISIÓN / VISIÓN / VALORES

- **MISIÓN:** Propósito o **razón de ser** de la organización
- **VISIÓN:** Afirmaciones que describen la clase de organización **que se desea ser**
- **VALORES:** Conceptos y expectativas que describen el **comportamiento de las personas** de la organización y determinan todas sus relaciones

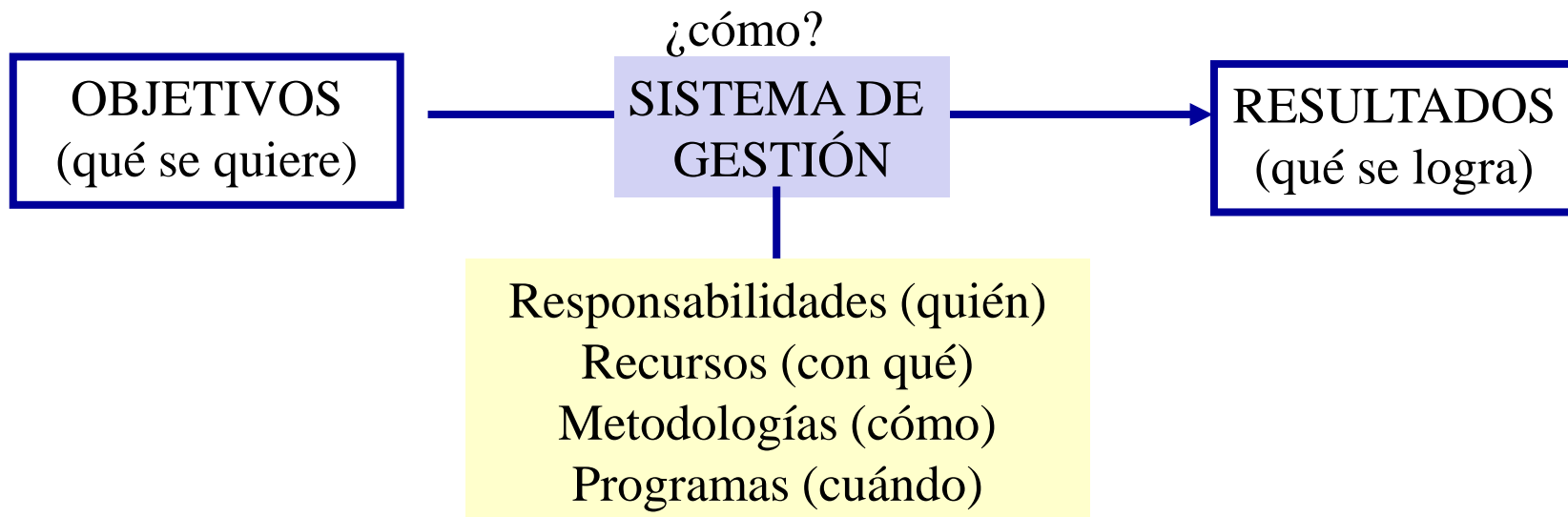
P 2

1

Contexto de los Sistemas de Gestión

Sistema de Gestión de Calidad: conjunto de metodologías, responsabilidades, recursos, actividades ... que permiten a la organización conseguir los resultados perseguidos. **en materia de Calidad**

Facilita la Dirección y Control de la organización



1

Contexto de los Sistemas de Gestión

REQUISITOS

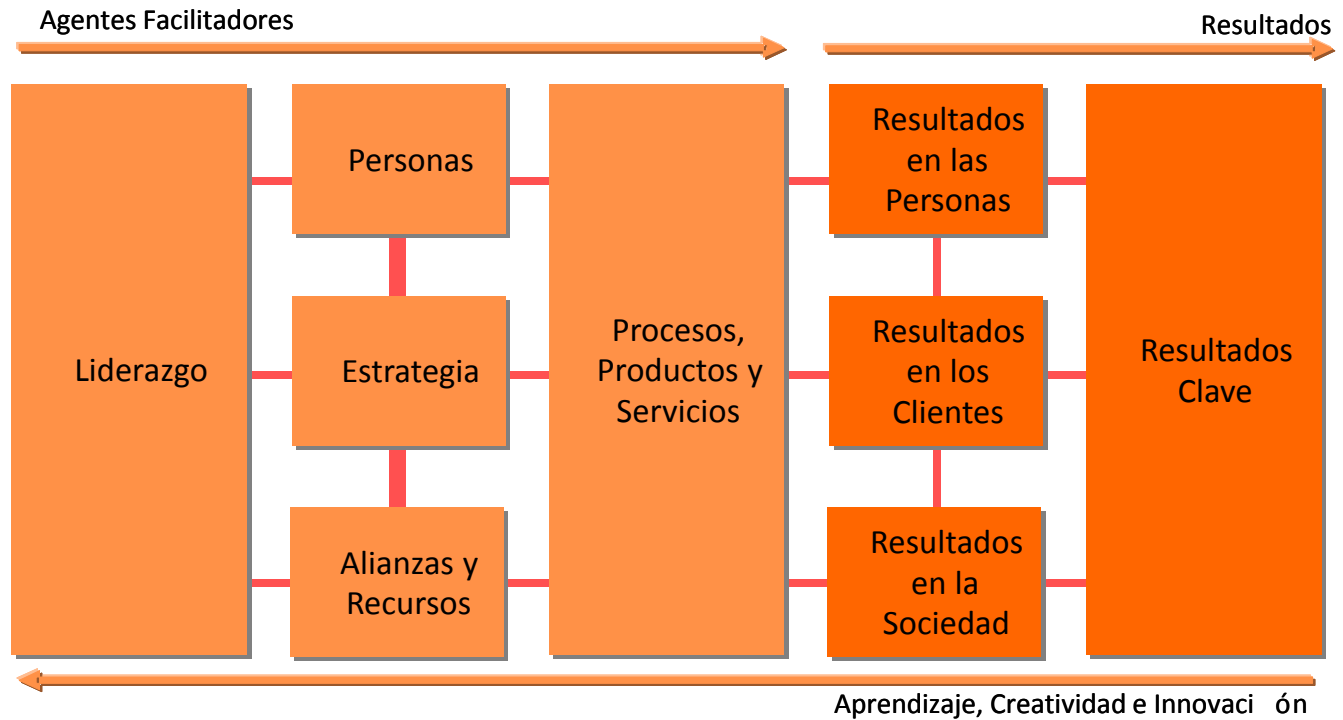
Prioridades básicas: LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
LA EFICIENCIA ECONÓMICA

Los sistemas: EL GOBIERNO DE LOS PROCESOS
LA MEJORA CONTINUA
LA INFORMACIÓN

Las condiciones: EL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
LA ADHESIÓN DE LAS PERSONAS.

5

Modelo EFQM de Excelencia



AGENTES FACILITADORES

LO QUE LA ORGANIZACIÓN HACE Y CÓMO LO HACE

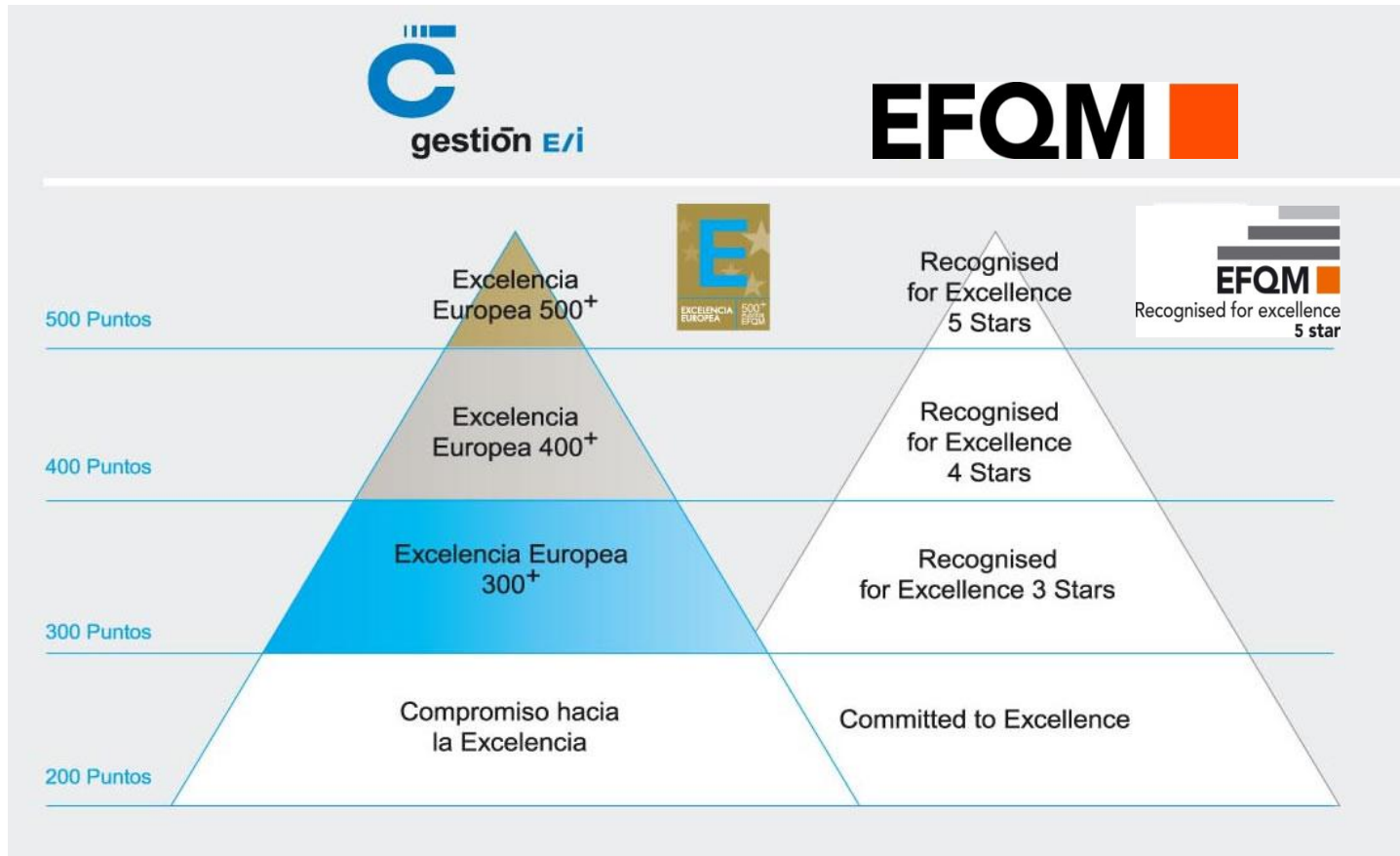
RESULTADOS

LO QUE LA ORGANIZACIÓN LOGRA

5

Modelo EFQM de Excelencia

EFQM: teoría y aplicación práctica en la Administración Pública



4

Certificación del Sistema

Certificaciones disponibles para **Sistemas de gestión:**

ISO 9001:2008

– Calidad



ISO 14001: 2004

– Ambiental



OSHAS 18001:2007

– Seguridad y Salud





EFQM: teoría y aplicación práctica en la Administración Pública

Gracias por su atención
Pablo Arranz Val
parranz@ubu.es