



**IMPLANTACIÓN DEL MODELO
EFQM EN EL INSTITUTO
ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA “ADOLFO POSADA”**

**EXCELENCIA
EUROPEA**

IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM EN EL INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el contexto de una estrategia de mejora de la eficiencia de sus procesos y sus resultados plasmada en el apartado 8.10 de su Orientación Estratégica 2013-2015, el Instituto Asturiano de Administración Pública “Adolfo Posada” decide implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el Modelo de Excelencia (EFQM), que abarque a las cuatro áreas que conforman su organización: Formación, Selección, Escuela Pública de Seguridad del Principado de Asturias y Secretaria General, cuyo proceso ha sido el siguiente:

1. Definición de Objetivos:

1.1. Diseñar e implantar un sistema de calidad basado en el modelo EFQM de Excelencia en el Instituto Asturiano de Administración Pública “Adolfo Posada” al objeto de conseguir:

- Añadir valor en las actuaciones destinadas a los Grupos de Interés del IAAP
- Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
- Alcanzar el éxito basándose en el talento de las personas
- Desarrollar la capacidad de la organización
- Gestionar con mayor agilidad y transparencia
- Aprovechar la creatividad y la innovación
- Liderar con visión, inspiración e integridad

1.2 Realizar un proceso de autoevaluación del Instituto Asturiano de Administración Pública que apoye la orientación estratégica promovida desde el propio Instituto.

1.3 Estar en disposición de optar al Certificado de Compromiso hacia la Excelencia emitido por un Organismo de Certificación Acreditado, para el conjunto de actividades del Instituto para reforzar la imagen de los Servicios Públicos.

2. Desarrollo del Proyecto TEMPORALIZACIÓN: Fases de desarrollo del proyecto:

2.1 Autoevaluación

a. Sensibilización

b. Formación del Equipo Evaluador

c. Autoevaluación propiamente dicha, en la que pudieron observarse tanto las fortalezas existentes como las oportunidades de mejora sobre las que incidir prioritariamente.



2. 2 Mejora:

2.2.a.) Identificación de áreas de mejora

Entre las que cabe destacar la oportunidad de incidir en aspectos tales como:

- Protocolización de los procesos relevantes del IAAP
- Comunicación de los objetivos estratégicos a todo el personal de forma sistemática
- Optimización de mecanismos de consulta y de recogida de sugerencias a los empleados con el fin de mejorar la gestión.
- Refuerzo de la comunicación interna
- Refuerzo de la proyección externa orientada a los principales grupos de interés del IAAP.
- Implantación de un sistema de gestión basado en procesos que faciliten la ejecución de los proyectos y acciones de la ORESTRA
- Plan de promoción externa orientado hacia sus principales clientes.

2.2.b. Priorización de las áreas de mejora

Con la participación de todo el equipo directivo del IAAP: Director, Jefes de Servicio, Coordinación y Asesoría Técnica, acompañados por los facilitadores externos. Basándose principalmente en 2 criterios:

- **El impacto del plan de mejora en la organización** sobre las personas, clientes y resultados
- **La capacidad de ejecución del plan** a nivel económico, temporal y de RRHH

2.2 c. Definición de Planes de Acción de Mejora

Este proceso ha implicado:

- Identificar todos los procesos del IAAP, a partir de la identificación de actividades que añaden valor a los servicios que presta la entidad
- Elaborar el Mapa de Procesos general
- Definir tres áreas de mejora sobre las que actuar que han resultado ser:

a) **Sistematización de procesos:**

- Interacción con clientes.
- Logística de los procesos selectivos masivo
- Evaluación de Proveedores

b) **Comunicación interna**

c) **Proyección Externa**

- Vincular toda la documentación creada al Mapa de procesos general



- Comunicar los logros a todas las partes implicadas en los procesos y a la totalidad del personal del IAAP

3. Contenido de los Planes de Mejora

3.1 ÁREA DE MEJORA DE SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS:

3.1.1 Interacción con Clientes:

En esta actuación se considera que la mejora consiste en la propia ordenación de todas las actuaciones desarrolladas, y en la obtención de un Manual de comunicación con los trabajadores, lo que proporcionará a los clientes un conocimiento más exhaustivo y transparente de los servicios puestos a su disposición con la posibilidad de que surjan nuevas propuestas de innovación y mejora.

La actuación propuesta incluye:

- **Revisión de los Procesos Generales de Formación:** estratégicos, operativos, de apoyo; gestión de los diferentes canales utilizados; la implementación de programas; elaboración de materiales y utilización de recursos tecnológicos y humanos
- **Proceso transversal de Interacción con clientes:** Detección de necesidades formativas y elaboración de los programas; Desarrollo del programa formativo; Evaluación; Innovación y gestión del conocimiento crítico.

3.1.2 Logística de Pruebas Selectivas Masivas:

En esta área se diseña el proceso relativo a la logística de las pruebas selectivas, dirigidas a más de 120 participantes, con el objetivo es garantizar la existencia de un protocolo documentado para organizar la logística necesaria en la realización de este tipo de pruebas que permita verificar su cumplimiento antes y después de su realización.

La actuación propuesta se plantea en los siguientes términos:

- Identificación de las acciones necesarias para la organización de las pruebas selectivas masivas, ordenadas cronológicamente.
- Descripción de las actividades a realizar dentro de cada acción.
- Elaboración de todos los modelos de documentos que se vayan a utilizar en el proceso.
- Documentación del proceso de logística de la organización de las pruebas selectivas.

3.1.3 Grupo de Evaluación de Proveedores

Se desarrolla un proceso para el Control y Seguimiento de los proveedores de material ordinario no inventariable (partida 220.000) en el que se incluirán instrucciones para facilitar la relación con ellos y hacerla mas transparente lo que incluye desde criterios de evaluación, seguimiento y control, hasta el establecimiento



de nuevos modelos de solicitud y confirmación de ofertas, comunicación de incidencias, documentación etc.

3.2 ÁREA DE MEJORA DE COMUNICACIÓN INTERNA

En esta área de mejora se incluye:

- **Diseño y realización de una encuesta** que se pasará a todo el personal del Instituto sobre las siguientes dimensiones de la comunicación interna: comunicación interna en general, entre compañeros, con los superiores, con la dirección y entre los diferentes equipos
- **Elaboración y Realización de una entrevista sobre comunicación interna con los responsables de los cuatro servicios**
- **Realización de un diagnóstico** sobre el funcionamiento de la comunicación interna en el IAAP, con los datos obtenidos de la encuesta y de reuniones con los responsables de las 4 áreas del IAAP representados en el Comité de Dirección
- **Definir un mapa de funciones y responsables**, tanto individuales como por subáreas dentro de los servicios
- **Definir en concreto los productos a desarrollar** en el marco de un futuro plan de comunicación interna:
 - Procedimiento de Tramitación de Sugerencias, propuestas y transferencia de buenas prácticas
 - Agenda para que todos estén informados de lo que se realiza en los restantes departamentos
 - Formación en materia de comunicación interna para el personal del IAAP
 - Designación de responsables de que fluya la comunicación
 - Promover un mayor conocimiento del ORESTRA, dada su importancia estratégica para la organización.

3.3 ÁREA DE MEJORA DE PROYECCIÓN EXTERNA:

Las actuaciones a desarrollar en esta área abarcan:

- Acciones de Comunicación digital: Redes Sociales
- Acciones de Comunicación corporativa
 - a. Adaptar la estructura del portal a las nuevas necesidades de difusión
 - b. Adaptar el manual de identidad corporativa
 - c. Potenciar, mejorar, incorporar la imagen corporativa de las instalaciones del IAAP
 - d. Protocolo para el uso de la imagen corporativa del instituto
 - e. Realizar un estudio para potenciar la participación en foros y eventos divulgativos
 - f. Realizar en el ámbito escolar acciones de divulgación sobre Seguridad Vial, Primeros Auxilios e Intervención en Incendios por parte del IAAP a través de la ESPPA
- Acciones de Servicios a través de la web del IAAP: Mediateca y Línea de Formación Abierta
- Revista Digital sobre Administración Pública



4. Evaluación Externa

Al objeto de solicitar el Reconocimiento externo adecuado al nivel de madurez demostrado en la gestión por una certificadora de prestigio, se inició el trámite procedimental oportuno, resultando seleccionada la Consultora Lloyd's.

Futuro: El Camino hacia la Excelencia



**FECHA OBTENCIÓN DEL SELLO DE CALIDAD EFQM
COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA: 17 DE JULIO DE 2014**

