“La Excelencia, pieza clave en los servicios Modelo EFQM”

Jornada de Buenas Prácticas 2016

12 de Julio de 2016

Servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i d’altres Publicacions Oficials

Historia de un encuentro afortunado…

Diputació Barcelona

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Guión

1. ¿Qué es la Diputación de Barcelona?
2. ¿Qué es el SBOPiPO?
3. ¿Cómo llegamos a EFQM?
4. ¿Cómo nos ha cambiado?
5. ¿En qué estamos ahora?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿Qué es la Diputación de Barcelona?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

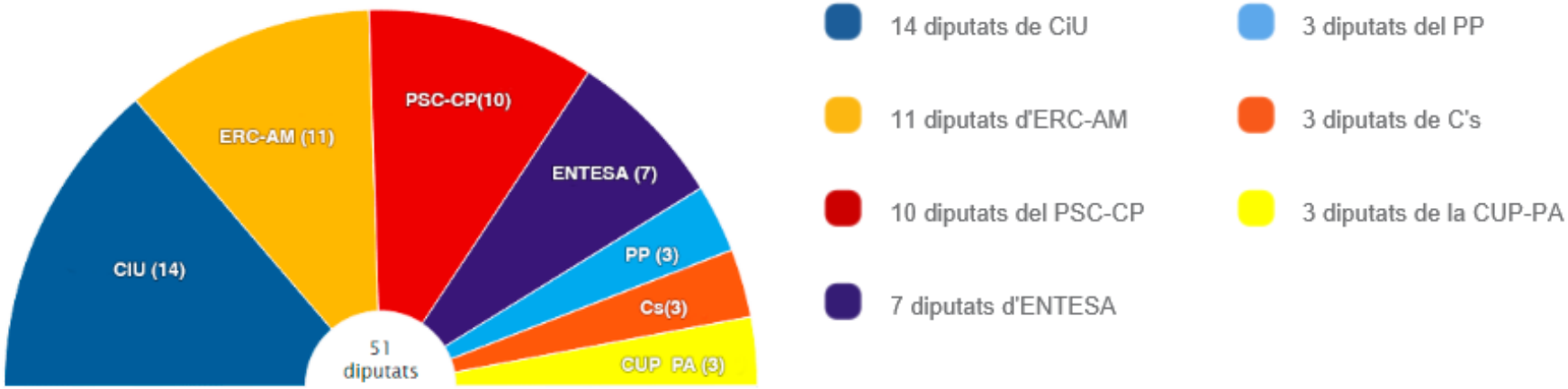
La **Diputación de Barcelona** es una institución, de la Administración Local, gobernada por **51 diputados, que son elegidos entre los alcaldes/as, concejales/as de los ayuntamientos** de la provincia de Barcelona.

Fundamentalmente, da **soporte técnico, económico y tecnológico a los ayuntamientos**, para que puedan prestar servicios locales de calidad de manera más homogénea en todo el territorio. Coordina servicios municipales y organiza servicios públicos de carácter supramunicipal.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Diputació de Barcelona: composición

Los resultados de las pasadas elecciones municipales, de 25 de mayo de 2015, configuraron la composición actual del Pleno corporativo, en el que se representan **7 grupos políticos**:



http://www.diba.cat/web/ladiputacio/ple

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Diputació de Barcelona: estructura y funciones

1r. Dionís Guiteras i Rubio
2n. Marc Castells i Berzosa
3r. Martí Pujol i Casals
4a. Mertixell Budó i Pla
5a. Nuria Parlón i Gil

Mercè Conesa i Pagès

Presidència Corporació

Ple Corporatiu

Junta de Govern

Comissions Informatives i de Seguiment

Vicepresidències

Coordinació General

Francesc Xavier Forcadell Esteller

SBOPiPO

Gerència

Xavier Boltaina Bosch

Àrea de Presidència

Àrea de Desenvolupament Econòmic Local

Diputat President d'Àrea
Marc Castells i Berzosa

Coordinador d'Àrea
Rosa Serra Rotés

Àrea de Cultura, Educació i Esports

Diputat President d'Àrea
Martí Pujol i Casals

Coordinador d'Àrea
Josep González i Cambray

Àrea de Territori i Sostenibilitat

Diputat President d'Àrea
Dionís Guiteras i Rubio

Coordinador d'Àrea

Àrea d'Atenció a les Persones

Diputada Presidenta d'Àrea
Meritxell Budó i Pla

Coordinadora d'Àrea
Àngels Ponsa Roca

Diputat delegat de Presidència, Serveis Generals i Relacions amb la Ciutat de Barcelona
Jaume Ciurana i Llevadot

Diputat delegat d'Hisenda, Recursos Humans, Processos i Societat de la Informació
Joan Carles Garcia Cañizares

Coordinador d'Hisenda, Recursos Humans, Processos i Societat de la Informació
Jordi Roca Ventura

Diputada delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
Sònia Recasens i Alsina

Diputat delegat de Comerç
Isaac Albert i Agut

Diputat delegat de Turisme
Miquel Forns i Fusté

Diputat delegat de Cultura
Juanjo Puigcorbé i Benaiges

Diputat delegat d'Educació
Rafael Homet i Ventanyol

Diputat delegat d'Esports
Josep Salom i Ges

Diputat delegat d'Infraestructures, Viàries i Mobilitat
Jordi Fàbrega i Colomer

Diputat delegat d'Urbanisme i Habitatge
Josep Ramon Mut i Bosque

Diputat delegat d'Espais Naturals i Medi Ambient
Valentí Junyent i Torras

Diputada delegada de Benestar Social
Teresa Ma. Fandos i Payà

Diputada delegada de Salut Pública i Consum
Laura Martínez i Portell

Diputat delegat d'Igualtat i Ciutadania
Antoni García i Acero

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Diputació Barcelona

Plan de Mandato DB 2016-2019: 6 objetivos estratégicos

- Facilitar el establecimiento de un modelo territorial equilibrado y sostenible.
- Impulsar la estructura productiva local y el fomento de la ocupación.
- Promover la cultura, la educación y el deporte como instrumentos de cohesión y progreso.
- Fomentar políticas sociales orientadas a la cohesión y reducción de desigualdades.
- Consolidar una Administración pública, transparente y profesional, al servicio de los gobiernos y de la ciudadania.
- Contribuir activamente al proceso de transición nacional apostando por una Administración local que tenga garantizadas la autonomía y la suficiencia financiera.

http://www.diba.cat/es/web/pla-de-mandat/marc-estrategic

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿ Quiénes somos y Qué hacemos en el Servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i d'altres Publicacions Oficials ?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Servicios principales

SBOPiPO

El ***BOPB*** es el diario oficial en el que se publican las disposiciones de carácter general y las ordenanzas, así como los actos, edictos, acuerdos, notificaciones, anuncios y otras resoluciones de las Administraciones públicas y de la Administración de justicia del ámbito territorial provincial, cuando lo prevea así una disposición legal o reglamentaria.

CIDO

El ***Cercador d'Informació i Documentació Oficials*** es un servicio de ámbito autonómico que facilita el acceso a la información pública que las administraciones tienen obligación de publicar en los diferentes medios (boletines oficiales, sedes electrónicas, tablones edictales,…) de forma integrada.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Servei del Butlletí de la Província de Barcelona i d'altres Publicacions Oficials

Diputació Barcelona

Desactivar estils

Seu electrònica

Butlletí Oficial de la Província de Barcelona

Inici | Qui som | Normativa | Informació per a l'anunciant | Preguntes freqüents | Atenció al client | RSS | [castellano] - [català]

BOPB del dia

Dijous, 30 de juny de 2016

Consulta per emissor | Consulta per tipus d'anunci

Edicions anteriors

dd/mm/aaaa

Zona d'anunciants

Accés amb certificat electrònic

Accés sense certificat

NIF o codi d'usuari

Paraula de pas

Entrar >>

Cerca ràpida

Cerca avançada

Darrera setmana | Darrers 15 dies | Darrer mes

Ajuts i subvencions | Convenis col·lectius | Convocatòries oposicions

Licitacions | Normativa | Subhastes

RSS del BOPB

Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, BOPB Històric

Serveis

Pagament en línia

Núm. de referència

Més informació

Verificació electrònica de la publicació

Núm. de registre

Més informació

DSI (Difusió Selectiva de la Informació)

Servei gratuït que us ofereix la possibilitat de rebre per correu electrònic aquells anuncis que siguin del vostre interès, el mateix dia que es publiquen.

>Més informació

Cercador d'Informació i Documentació Oficials (CIDO)

Servei gratuït que us permet accedir a la informació publicada en diaris i butlletins oficials que afecten l'àmbit territorial de Catalunya: BOPB, DOGC, BOE, etc.

>Més informació

EFQM Recognised for excellence 4 star - 2015

http://bop.diba.cat

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

BOPB Butlletí Oficial de la Provincia de Barcelona
Diputació Barcelona

Dijous, 30 de juny de 2016

ADMINISTRACIÓ LOCAL

Diputació de Barcelona. Oficina d'Accés i Gestió de la Contractació

ANUNCI

La Diputació de Barcelona, per Decret del diputat delegat d'Hisenda, Recursos Humans, Processos i Societat de la Informació de data 20 de juny de 2016, convoca, processos selectius per proveir, mitjançant nomenament de personal funcionari interi, possibles suplències del personal de plantilla i per a llocs de treball de:

• TÈCNIC MITJÀ INFORMÀTICA (S-10/16).
• TÈCNIC SUPERIOR INFORMÀTICA (S-11/16).

De conformitat amb el que s'estableix a l'article 56 i següents de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic i el que preveuen els articles 94, 95, 96 i 97 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, de la Generalitat de Catalunya, pel qual s'aprovà el Reglament del personal al servei de les entitats locals, en relació a la selecció del personal interi.

Les bases de les convocatòries són les que figuren com annex a aquest anunci i es troben exposades en el tauler d'anuncis de la Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona, c/ Minerva, 4 - Barcelona, podent-se consultar a la següent adreça d'internet: http://www.diba.cat.

Els interessats poden presentar la sol·licitud indistintament en suport electrònic o en paper en el termini comprès entre l'endemà de la data d'aquesta convocatòria i fins a 10 dies naturals comptadors a partir de la publicació del corresponent anunci de convocatòria en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

• En suport electrònic: es pot formalitzar la sol·licitud de forma telemàtica a través del portal de tràmits de la ciutadania de la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona: http://www.seuelectronica.diba.cat (apartat recursos humans).

• En paper: els interessats poden presentar la sol·licitud a les següents oficines de registre de Barcelona:

- Oficina de registre del recinte de l'Escola Industrial -edifici del Rellotge-, carrer del comte d'Urgell, 187, (de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores);

- Oficina de registre del carrer de Londres, 55, (de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores);

- Registre General de la Diputació, rambla de Catalunya, 126, planta baixa, (de dilluns a dissabtes, de 9 a 14).

Annex I

CONVOCATÒRIA S-10/16 DE SELECCIÓ DE PERSONAL

La Diputació de Barcelona convoca un procés selectiu per tal de cobrir, mitjançant nomenament de personal funcionari interi, possibles suplències del personal de plantilla i per a llocs de treball de TÈCNIC MITJÀ INFORMÀTICA.

1.- Característiques dels llocs

Funcions genèriques:

• Assessorar i donar suport tècnic en matèria de la seva especialitat, tant a nivell intern (propi Servei i altres unitats de la Corporació), com a nivell extern (entitats locals i altres institucions i organismes, així com usuaris en general).

• Col·laborar, sota supervisió, en qualsevol fase d'un projecte de consultoria, donant suport especialment en aspectes relacionats amb la recerca documental i l'avaluació de la satisfacció dels clientsusuaris.

• Dissenyar, impartir i avaluar accions formatives adreçades al personal de la Corporació, establint en cada cas, la metodologia i els recursos més adients per als destinataris i pels objectius a assolir.

CVE núm. de registre: 02201601448

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Butlletí Oficial de la Província de Barcelona

... algunos datos del BOPB:

25.199.759 anuncios enviados en 2015

7.951 suscriptores

1.347.844 € facturados en 2015

56.698 anuncios gestionados en 2015

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CIDO

... más de 20 años acercando la información pública a las personas

1994

Centre d'Informació
- Llibreria de la Diputación
- Consulta presencial
- Ejemplares en papel

2001

Cercador d'Informació de Diaris Oficials
- 1a base de datos
- 1r portal web
- Cercador sencillo

2006

Cercador d'Informació de Diaris Oficials
- Cercador avanzado
- Criterios catalogación
- Suscripciones

2010

Nace el SBOPIPO
- El equipo del BOPB asume la edición
- Integración del BOPB y el CIDO

2016

Cercador d'Informació i Documentació Oficials
- Nuevo web
- Espacio Mi CIDO
- Redes sociales

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traductor

Cercador d'Informació i Documentació Oficials (CIDO)

Diputació Barcelona

Inici

- Oposicions
- Contractació
- Subvencions
- Normativa local
- Convenis col·lectius
- Legislació
- El meu municipi
- Calendaris oficials
- Cartipàs municipal
- Eleccions
- Estatuts
- Iniciatives legislatives
- Hemeroteca
- RSS
- Coneix-nos

CIDO

Oposicions
Vols trobar feina?

Oposicions i borses de treball d'accés lliure a Catalunya, així com altres convocatòries d'interès

Contractació
Vols conèixer l'activitat contractual d'un ajuntament?

Contractes administratius o privats que afecten l'àmbit territorial català

Subvencions
Vols trobar ajuts?

Ajudes adreçades als ens locals i a la ciutadania de Catalunya

Normativa local
Vols conèixer la normativa del teu municipi?

Ordenances, reglaments, calendaris i padrons fiscals, i pressupostos de l'Administració local catalana

Convenis col·lectius
Vols trobar el conveni col·lectiu del teu lloc de treball?

Convenis col·lectius amb incidència a Catalunya

Legislació
Vols conèixer la normativa que t'afecta?

Normativa d'àmbit estatal i autonòmic català publicada al BOE i al DOGC, i la d'àmbit europeu publicada al DOUE-L

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

http://cido.diba.cat

¿Qué valor añadido aporta el CIDO a la información pública?

Presenta la información catalogada y relacionada de la Administración local y autonómica de Cataluña, estatal y comunitaria, agrupada per normas y/o procedimientos, independientemente de la publicación oficial en la que se hayan publicado los anuncios, y hace un seguimiento de cada proceso para garantizar la trazabilidad de la información.

Es decir, en cada ficha se detallan todos los anuncios publicados que tengan relación con una de las fases del procedimiento normativo y/o administrativo.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CIDO › Oposicions

Ajuntament de Cervera

1 plaça d'Agent de la Policia Local

Termini tancat

Segueix

Identificador
20150424O1

Termini de presentació de sol·licituds
09/05/2016

Sistema de selecció
Oposició

Tipus de personal
Funcionari

Grup de titulació
Subgrup C2: Títol de graduat escolar, graduat en ESO, FP de primer grau o cicle formatiu de grau mitjà (anterior Grup D)

Matèries
Cossos de seguretat

Web de l'ens convocant
https://tauler.seu.cat/inici.do?idens=2507290004

Data de publicació	Butlletí	Núm.	Descripció	Més informació
24/04/2015	BOPL	78	Oferta pública	
07/04/2016	BOPL	66	Bases específiques. Convocatòria. Temari	
19/04/2016	BOE	94	Convocatòria	
25/04/2016	DOGC	7106	Convocatòria	
09/06/2016	TA	0	Llista d'admesos i exclosos	
15/06/2016	TA	0	Tribunal	

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

... algunos datos del CIDO:

178.041 suscriptores

748.312 suscripciones activas

14.558.188 anuncios enviados 1r semestre 2016

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Nuestra Misión

SBOPiPO

Publicar los anuncios oficiales de ámbito provincial con **criterios de excelencia**, así como **desarrollar servicios de valor añadido** orientados a **facilitar el acceso a la información pública** de ámbito catalán, para **contribuir a la transparencia** de las administraciones públicas.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

SBOPiPO

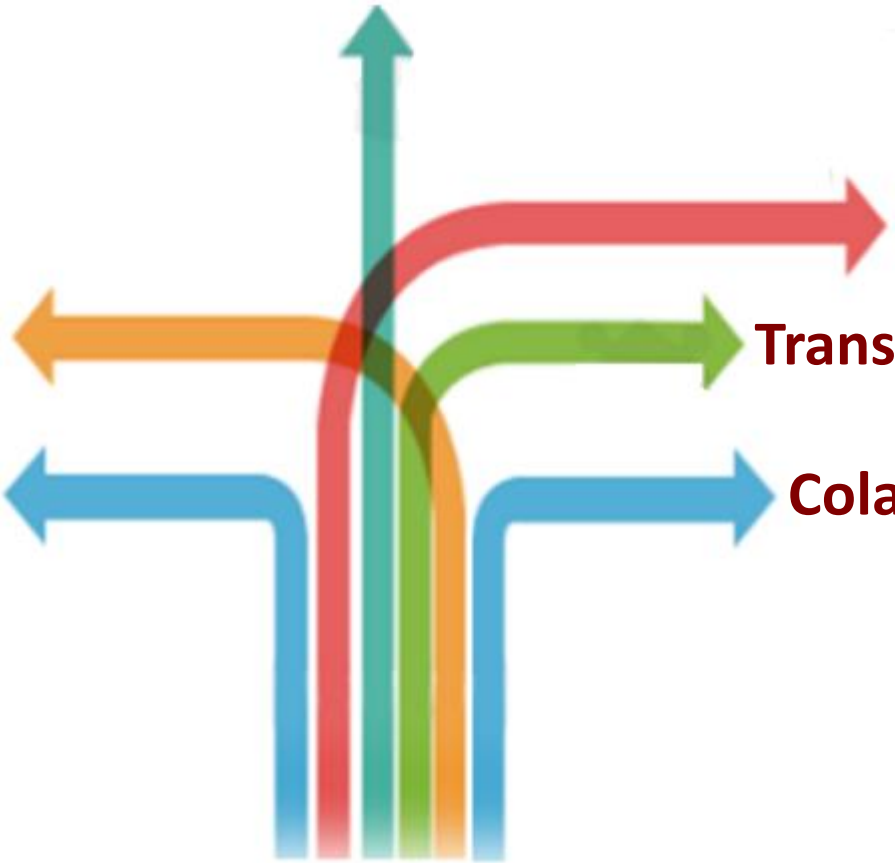
Nuestra Visión

Ser el **referente** y el instrumento de
garantía de la difusión de la información pública
que afecta al ámbito territorial catalán.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

SBOPiPO

Nuestros Valores



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Esquema de nuestro camino

¿ ... ?

2015 Sello 400+ EFQM

2013 Sello 300+ EFQM

2011 ISO implantada en todo el servicio y decisión de implantar EFQM

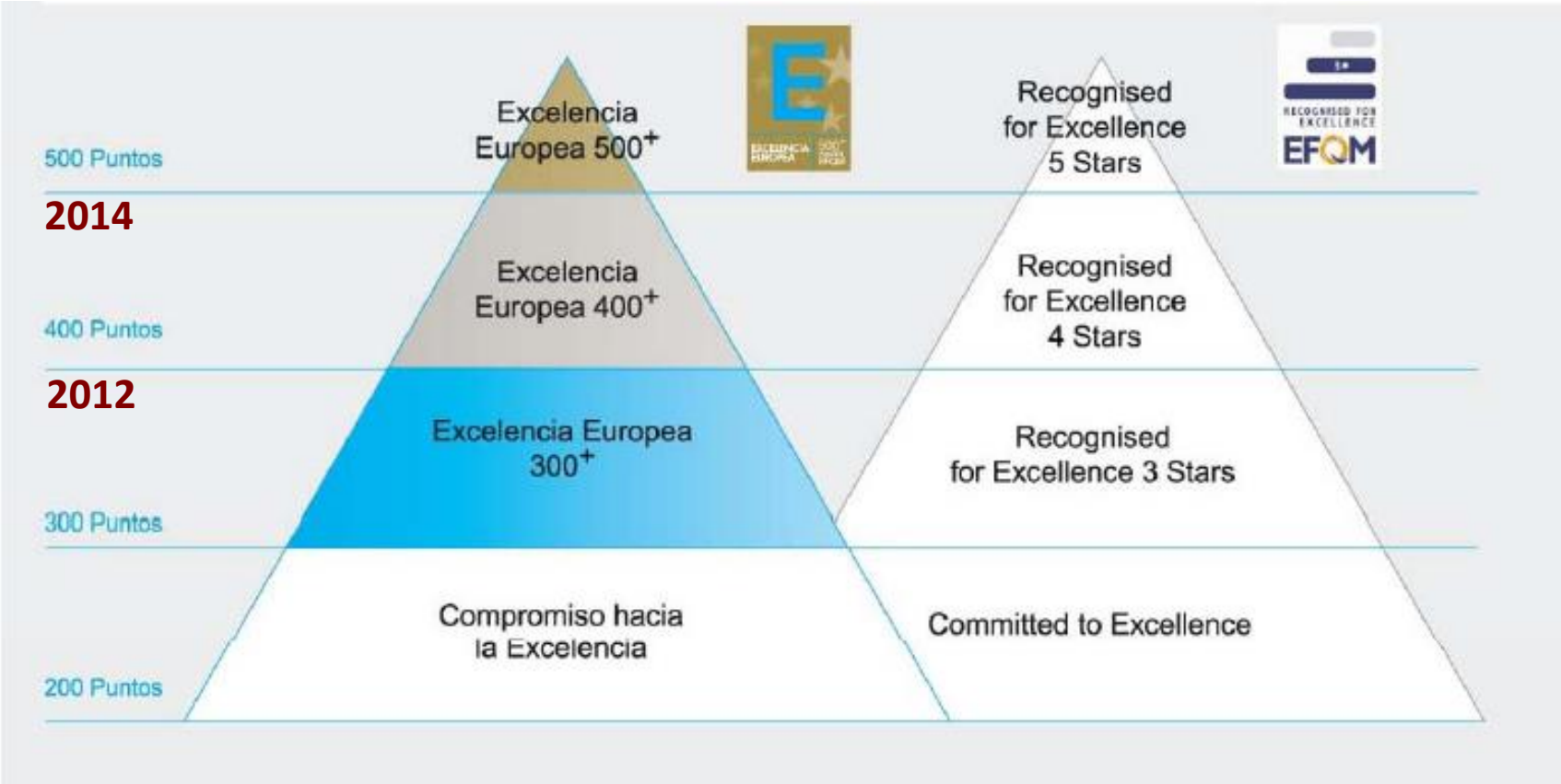
2007 ISO implantada sólo en el BOPB

Apuesta por la calidad

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Nuestro camino en EFQM

SBOPiPO



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

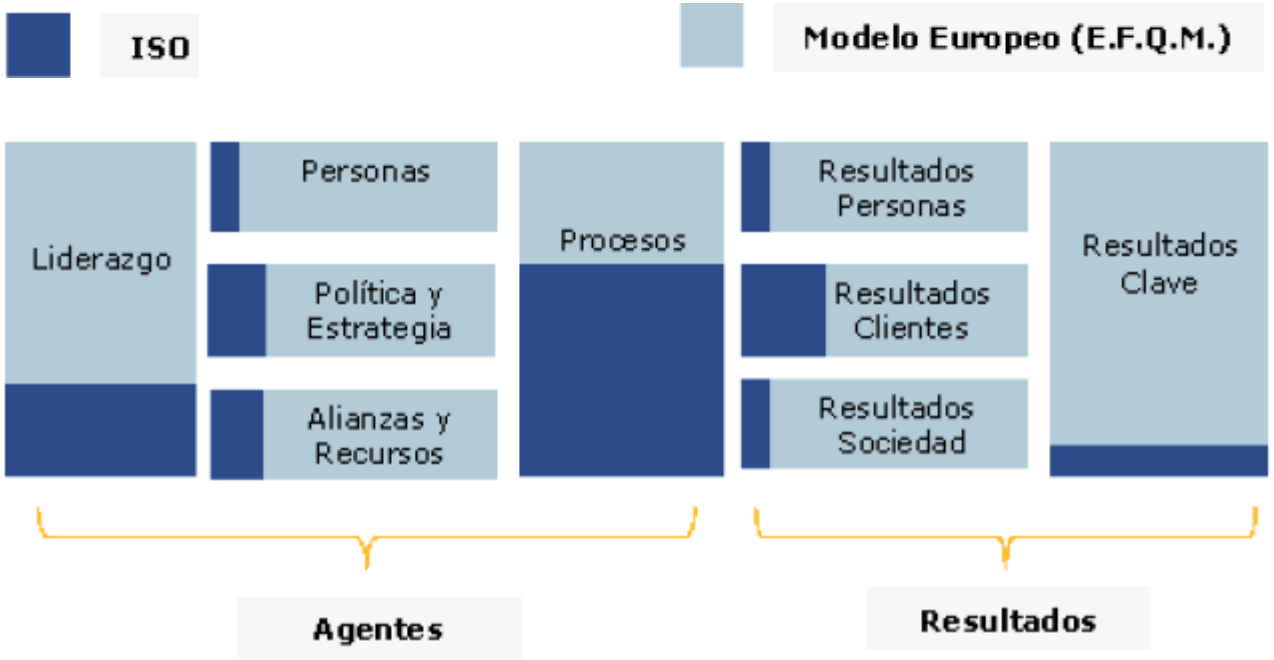
...antes del Modelo EFQM i después

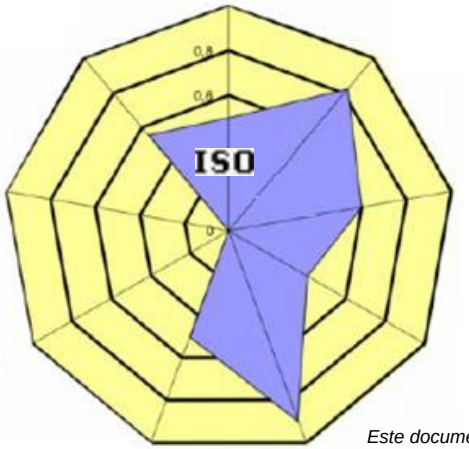
SBOPiPO

cómo éramos en 2011	...y después
• Tecnología • Objetivos • Indicadores • Procesos • Mejora continua • Eficiencia • Flexibilidad • Polivalencia • Innovación • ...	• Sistemáticas • Evidencias • Participación • Benchmarking • Reder • ¿Qué hemos aprendido? • Grupos de interés • Sociedad • ...

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ISO *vs* EFQM





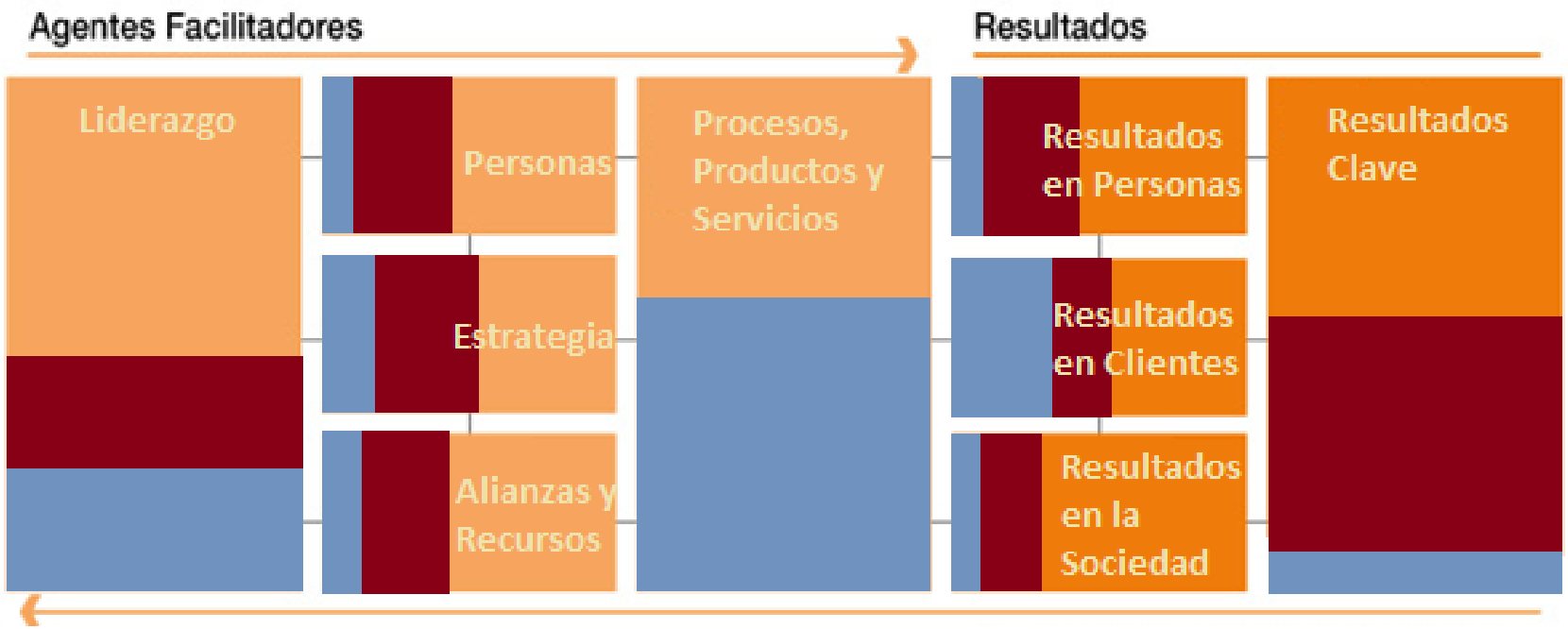
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

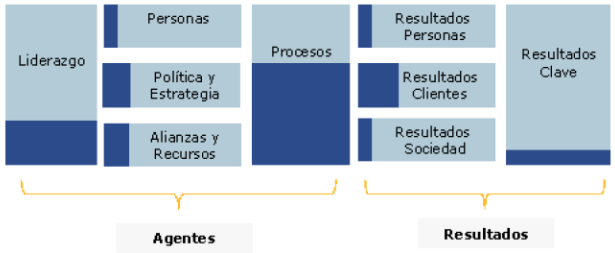
¿Cuál es la esencia del Modelo EFQM?

El Modelo EFQM permite a las personas **entender** la relación **causa-efecto** entre lo que hacen las organizaciones y los resultados que consiguen.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

(ISO 2011) *vs* EFQM 2014





2011 con una ISO
muy bien implantada

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿...parece que hemos entendido lo de las relaciones causa-efecto...?

Observemos los siguientes aspectos:

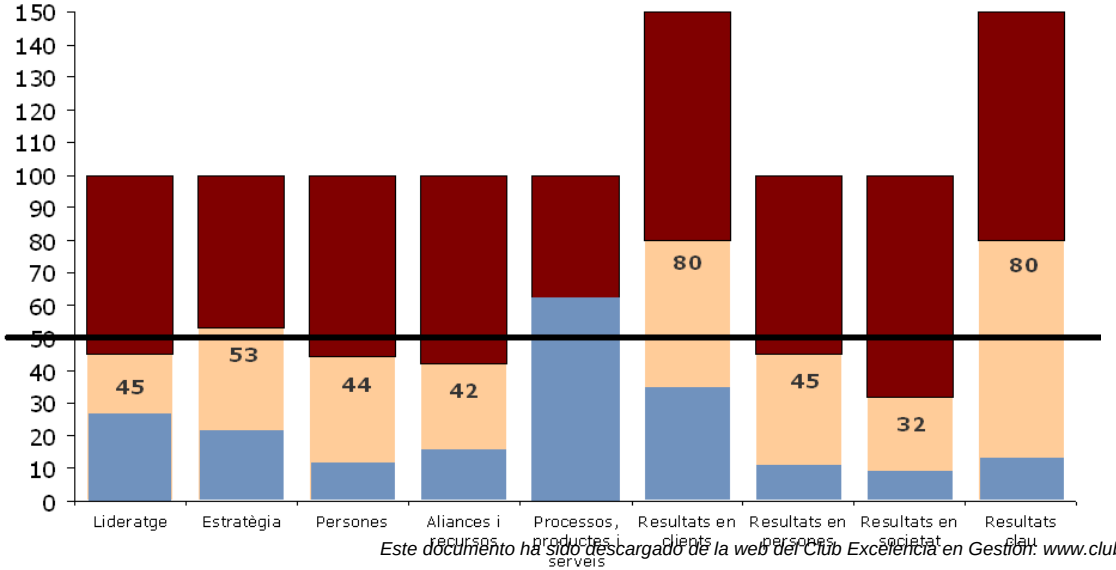
Crecimiento por criterios (antes y después)

Proporción del incremento entre agente y su resultado

Incremento de los resultados clave

Equilibrio entre los agentes

Equilibrio entre los resultados



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿Qué ha tenido que pasar para que se den estos resultados?

Lo MÁS importante de todo: creerse estos 8 principios

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿...y qué más...?

- Entender bien el modelo
- Tenerlo presente en todo momento
- Implicar a toda la organización
- Seguir trabajando mucho
- Aplicar el Reder todo el día a todo lo que se mueva

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿ en qué estamos ahora... ?

2015 Sello 400+ EFQM

2013 Sello 300+ EFQM

2011 ISO implantada en todo el servicio y decisión de implantar EFQM

2007 ISO implantada sólo en el BOPB

Apuesta por la calidad

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Estamos en... el Plan estratégico 2015-2017

Execució Pla estratègic | Execució Objectius operatius | Indicadors | Accions | Proves

SBOPiPO

Línies estratègiques

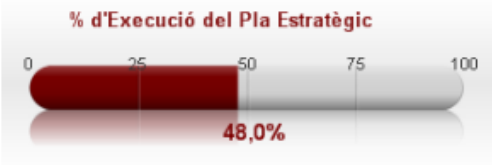
LE1	Potenciar els productes del Servei per arribar a més clients
LE2	Racionalitzar la gestió i organització per ser més eficients
LE3	Millorar la satisfacció i la implicació de les persones

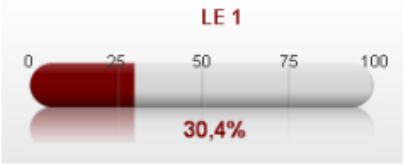
Secció

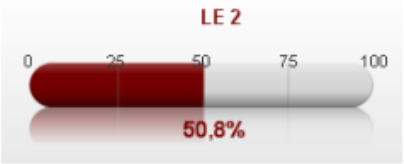
SACQI | SGEAAC | Transversal

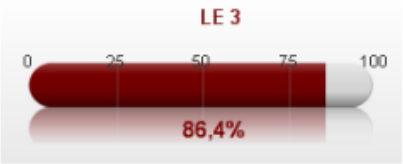
Any

2015 | 2016 | 2017





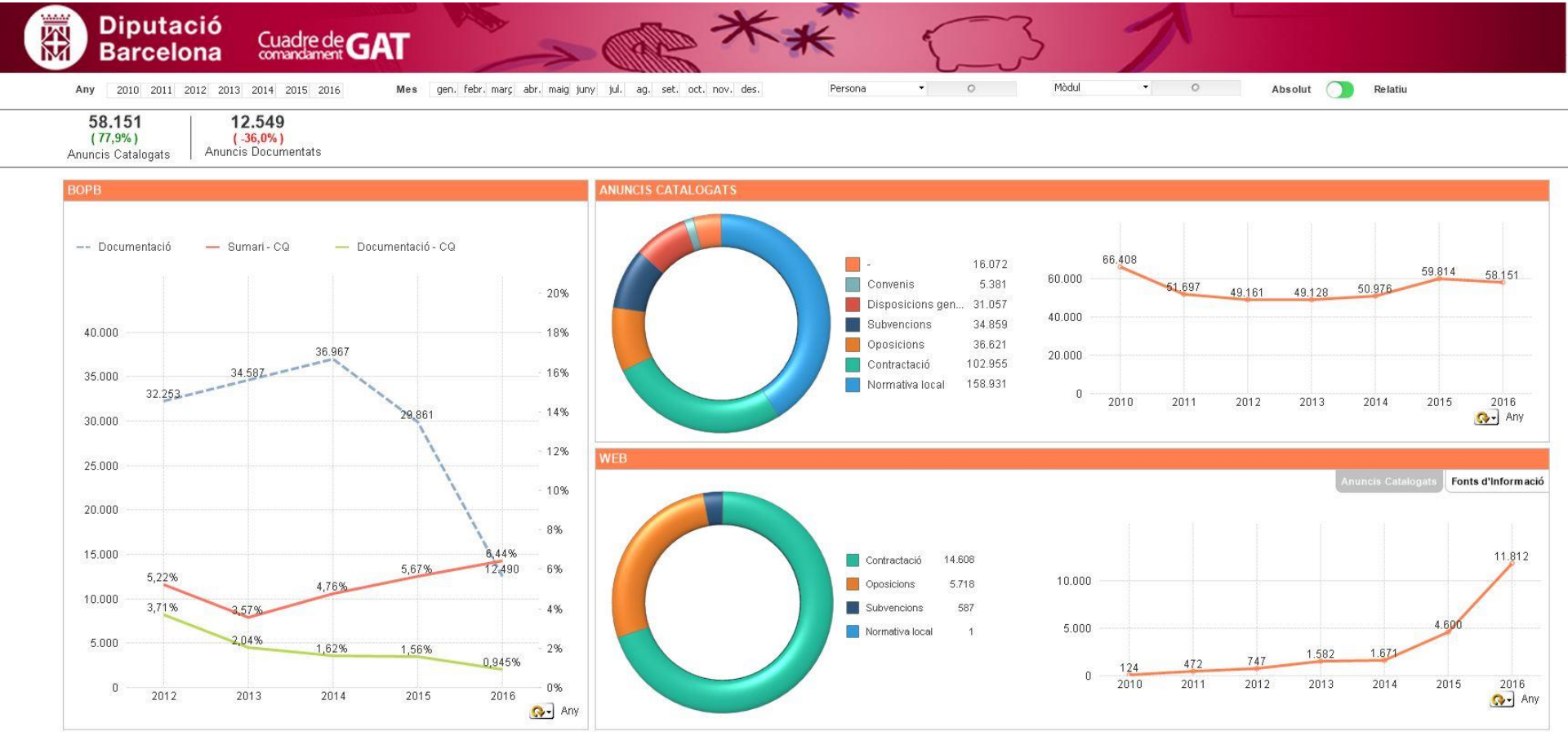




LE	Línia estratègica	OP	Objectiu principal	% Execució
LE1	Potenciar els productes del Servei per arribar a més clients	OP0.1	Definir un pla de comunicació externa	
		OP1	Potenciar la visualització del producte del CIDO	46,4
		OP2	Consolidar el producte de Serveis a Tercers	0,0
		OP3	Augmentar el valor afegit dels productes BOPB i Publicacions Oficials	12,0
LE2	Racionalitzar la gestió i organització per ser més eficients	OP0.2	Racionalitzar la gestió i organització del sistema d'informació	18,0
		OP4	Impulsar la integració dels àmbits transversals al Servei	47,7
		OP5	Mantenir l'autofinançament	74,0
		OP6	Racionalitzar els processos de treball de la Secció de Gestió d'Anuncis i Atenció al Client	59,3
		OP7	Modernitzar tecnològicament el producte BOPB	31,0
LE3	Millorar la satisfacció i la implicació de les persones	OP0.3	Aconseguir que el 75% de les millores tinguin una resolució	100,0
		OP8	Millorar la comunicació interna	92,0
		OP9	Millorar les habilitats i competències de les persones per desplegar el pla estratègic	80,0

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Estamos en... la mejora de nuestro CMI



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Estamos en ... la mejora de nuestros procesos

PROCESSOS ESTRATÈGICS

Lideratge i planificació
1a, 2a,2b,2c,2d

- Pr_Elaboració, avaluació, seguiment i revisió pla estratègic (DIR)
  - D_Elaborar, avaluar i revisar PE
  - F_Elaborar, avaluar i revisar PE
  - It_Elaborar, avaluar i revisar PE
  - It_PE a Qlik View
  - Registres de treball
  - Document d'objectius lligat a QV
- Pr_Lideratge

Indicadors
Grau assoliment PE
Grau participació PE

Objectius procés
Assoliment PE (85%)
Participació PE (65%)

Aplicatius
Qlick View
Gantters

Gestió econòmica financera 4b

- Pr_Aprovació ordenança fiscal (DIR)
  - F_Aprovació OF
- Pr_Aprovació Pressupost (DIR)
  - F_Aprovació Pressupost

Indicadors
Ingressos BOPB
Despeses centres cost
Queixes tarifes
Satisfacció tarifes

Objectius procés
Despeses: 1.000.000
Queixes tarifes: 0
Satisfacció tarifes: 8

Aplicatius

Comunicació
1c, 2d, 3d

- Pr_Comunicació interna (DIR)
  - It_Pla comunicació interna
  - Registres de treball
  - Reunions del Servei
  - Reunions de grup
- Pr_Comunicació externa (DIR)

Indicadors
Hores reunions
Satisfacció C. interna
Viralitat xarxes socials

Objectius procés

Aplicatius
Google analytics

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Estamos en... la autoevaluación EFQM continua

Puntuació general | Criteris desglossats

EFQM- 2014

Puntuació autoavaluació

EFQM- 2015

Puntuació autoavaluació

EFQM- 2014 | EFQM-2015

Puntuació EFQM

Criteris1	2014	Actual	T	2015>50	Diferencia	BV
1.Liderazgo	46	50	↗	●	4	41-50
2.Estrategia	53	57	↗	●	4	51-60
3.Personas	50	51	↗	●	2	41-50
4.Alianzas/Recursos	45	48	↗	●	4	41-50
5.Procesos/servicios	46	47	↗	●	1	41-50
6.Clientes	45	50	↗	●	5	51-60
7.Personas	46	46	↗	●	0	41-50
8.Sociedad	28	28	↗	●	0	31-40
9.Resultados clave	53	53	↗	●	0	51-60

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Estamos...

diseñando un modelo de itinerarios de aprendizaje para las personas y para la organización

Id	Tipus	Nom competència	1	2	3	4	BAF	Formació interna	Formació SBO	Grups
1	Competències estratègiques de AL	**Efectivitat individual** *Capacitat de fer una bona feina, aconseguir els objectius fixats i superar els estàndards establerts, tot preocupant-se per a la millora contínua dels resultats.* ***GAD- 2. Competència pràctica. 5. Volum***	Treballa per aconseguir els resultats adients de les tasques pròpies del lloc de treball, sense postergar o allargar la feina.	Ofereix alta fiabilitat en les tasques comunes arribant als estàndards de qualitat esperats	Persona clau en l'assoliment dels objectius operatius que actua amb flexibilitat i té capacitat de fer tasques diferents	Impulsa millores en els processos i troba maneres més eficients de fer les coses per tal de trobar solucions als problemes	*1.- Gestió de les interrupcions* *2.-Pautes per prioritzar* *3.-Planificació i organització personal del treball* *4.-Introducció a la millora contínua* *5. Ordre a l'ordinador*	*1.- Repàs mòdul ....* *2.- Repàs anuncis...* *3.- Repàs tasques...*	*MOOCs*	*Tots*
		Indicadors	Productivitat documentació BOPB_GAD Productivitat documentació mòduls _GAD Productivitat edició BOPB_GEA Peticions resoltes / Peticions_Resta	Incidències documentació_GAD Incidències mòduls_GAD Incidències edició_GEA Incidències gestió administrativa_GEA Evidències qualitat_Resta	Polivalència	Nombre propostes de millora d'optimització dels processos				
2	Competències estratègiques de AL	**Gestió eficient dels recursos públics** Fet d'assolir els resultats que han estat assignats a la seva unitat o el seu grup de treball mitjançant una gestió eficient dels recursos (humans, tecnològics, raestructures, etc.), d'acord amb els principis emanats de l'ètica pública i els principis d'eficiència, eficàcia i qualitat de servei.	Centra l'activitat de l'equip en l'acompliment de les tasques i funcions de les persones, de manera que s'aconsegueixin els indicadors clau que hagin estat prèviament definits.	Desenvolupa models, sistemes, procediments de treball propis que tenen com a objectiu específic el rendiment del seu equip en l'esfera de l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat del servei públic.	Estableix prioritats i objectius d'acord amb la lògica de cost-benefici i pren les decisions organitzatives o personals necessàries per tal que aquesta cultura organitzativa impregni l'organització.	Desenvolupa models, sistemes, procediments específicament ideats per rendir comptes de la seva actuació i dels seus equips a la seva organització i/o a la ciutadania.	*1. Indicadors de gestió i quadre de comandament integral* *2. Planificació i organització personal del treball* *3. Tècniques de creativitat i innovació* *4. Ús professional de Linkedin* *5.Gestió pressupostària per a comandaments*	*1.- Repàs processos*		*Caps secció, responsables*
		Indicadors	Grau assoliment objectius de procés	Evidències en optimització i millora dels processos	Capacitat d'establiment de nous objectius i de transmetre'ls a l'organització	Capacitat d'anàlisi, seguiment i restauració del quadre de comandament				
3	Competències estratègiques de AL	**Orientació de servei a la ciutadania** *Motivació per conèixer, comprendre i satisfer les demandes dels clients, actuant de manera proactiva en el seu abordatge.*	Respon amb agilitat i de manera educada les demandes d'informació dels clients fent servir guies o procediments establerts	Aplica els coneixements adquirits per donar una resposta àgil, eficient i adaptada a les necessitats del client	Desenvolupa procediments propis de treball per conèixer en profunditat les necessitats dels clients. Dedica temps i esforços en conèixer en profunditat al client	Té una visió global dels serveis que presta la seva unitat organitzativa i col·labora en la definició de metodologies i procediments per millorar el servei i l'atenció al client (cartes de serveis, protocols, etc)	*1.-Comunicació no sexista, llenguatge inclusiu* *2.-Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació de serveis* *3.-Presentació de la informació, eines de visualització i infografia*	*1.- Repàs serveis*	*MOOCs*	*Tots*
		Indicadors	Grau de coneixement dels processos i indicadors relacionats amb l'atenció al clients Resultats enquestes satisfacció clients	Temps dedicat al client_GEA_GAD Temps/nombre trucades_GEA_GAD	Nombre d'estudis, analisis, informes,etc	Noves metodologies treballades				
	...tècnics de AL	**Planificació, organització i avaluació de serveis públics**	Organitza i planifica a curt termini les	Planifica els projectes i/o les línies de gestió de la seva unitat o	Defineix plans, a partir dels objectius estratègics. Defineix l'estat i	Realitza la planificació estratègica de	*1.-Contractació administrativa* *2.- Direcció de projectes*			

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Servicios de información y cesión de contenidos

Diputació Barcelona

Diputació Tarragona

Diputació de Lleida

Consorci Administració Oberta de Catalunya

transparència catalunya

Generalitat de Catalunya

FEINA ACTIVA

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

portal de empleo empléate

Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

Associació d'Arxivers Gestors de Documents de Catalunya

...

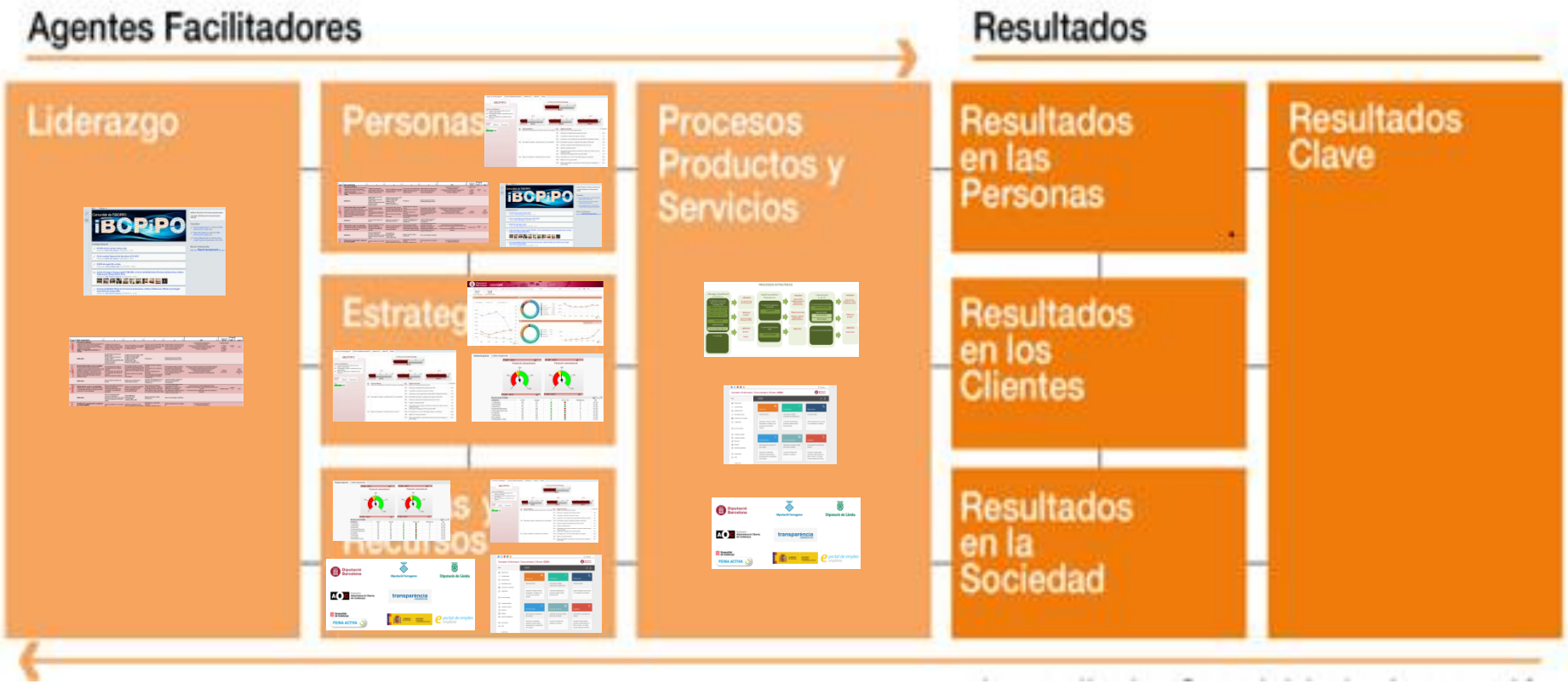
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

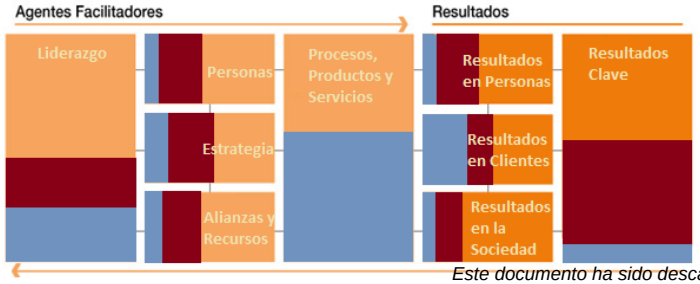
Estamos...

por la mejora de la comunicación interna y externa

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Si colocamos todo esto en su sitio nos encontramos con…





Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿... y qué hay de estas preguntas...?

1. ¿Organización pública o privada...?

2. ¿Organización grande o pequeña...?

3. ¿Es necesaria la implicación de la alta dirección...?

4. Seguir el modelo está bien, pero ¿vale la pena presentarse para obtener un sello de reconocimiento EFQM...?

5. ¿Para qué ser socio del CEG...?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

La ascidia

La ascidia, cuando es joven, vaga por el mar en busca de una buena roca o arrecife de coral al que agarrarse para convertirlo en su casa por el resto de su vida. Para llevar a cabo esta tarea, posee un sistema nervioso rudimentario. Cuando encuentra el sitio y echa raíces, ya no necesita más a su cerebro, así que ¡se lo come!

Daniel Dennet:
La conciencia explicada.
Barcelona: Paidós, 1995, p. 191.)

... tiene poca emoción ser una ascidia adulta ¿no les parece...?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Trinidad Molina Melero
molinamt@diba.cat

ubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org