



**XUNTA DE GALICIA**

CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,  
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E  
XUSTIZA

Dirección Xeral de Calidade e  
Avaliación das Políticas Públicas



**OCEG**  
**observatorio**

da Calidade e da eAdministración de Galicia

**A xestión da calidade nos concellos galegos 2007.**

**Comparativo entre as provincias**

**(Avance de resultados)**

**12 de marzo de 2008**

# Índice

## Índice de contenidos

- Introducción e alcance... 3
- Actividades de calidade... 4
- Barreiras e necesidades na calidade... 11
- Coñecementos e formación na calidade... 16

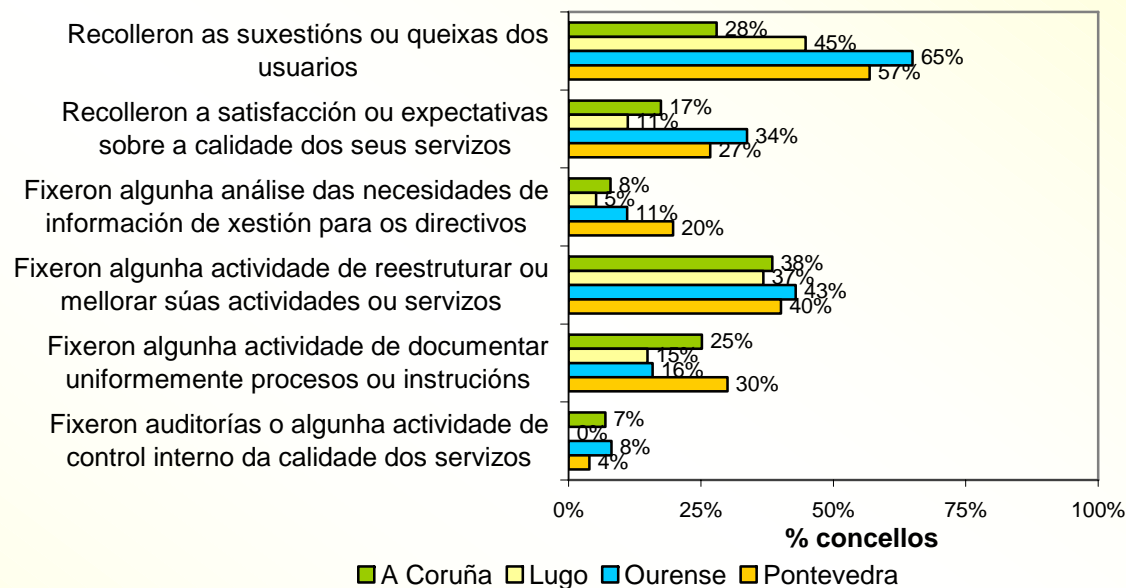
# Introducción e alcance

- Este documento reflicte os datos recollidos mediante a enquisa de xestión da calidade nos concellos de Galicia do ano 2007.
- Este documento recolle as principais informacións recollidas de 133 enquisas. O erro do conxunto é do 6,6%. (En Galicia hai 315 concellos).
- Os datos recollerónse entre decembro de 2007 e marzo de 2008.

# Actividades de calidad

# Actividades de calidad

## Actividades básicas de xestión da calidade.



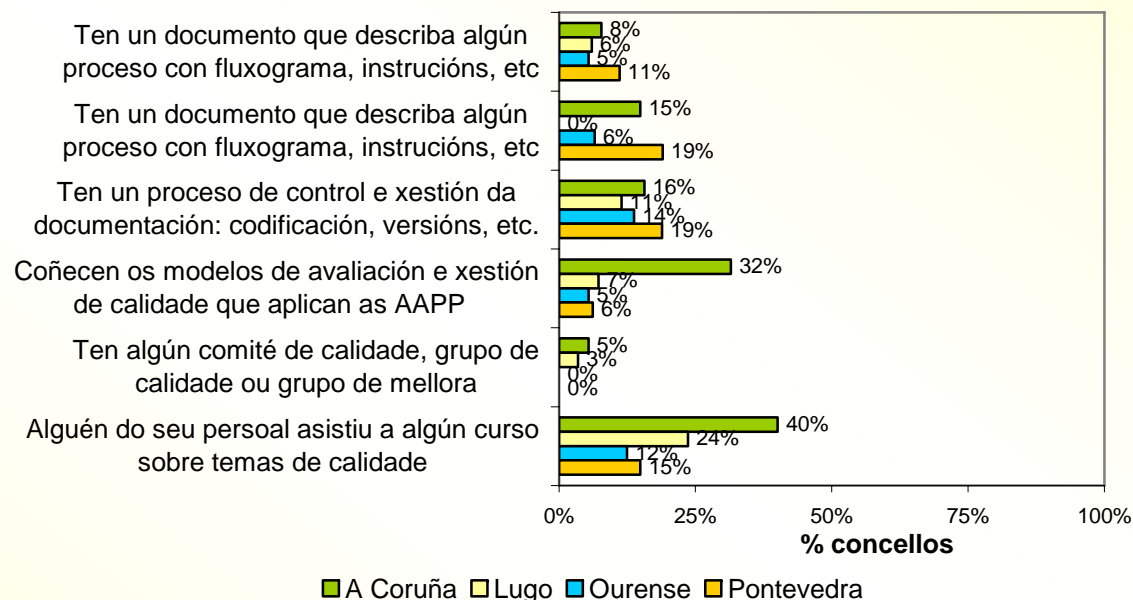
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Actividades básicas de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Recolleron as suxestións ou queixas dos usuarios	28%	45%	65%	57%
Recolleron a satisfacción ou expectativas sobre a calidade dos seus servizos	17%	11%	34%	27%
Fixeron algunha análise das necesidades de información de xestión para os directivos	8%	5%	11%	20%
Fixeron algunha actividade de reestruturar ou mellorar súas actividades ou servizos	38%	37%	43%	40%
Fixeron algunha actividade de documentar uniformemente procesos ou instrucións	25%	15%	16%	30%
Fixeron auditorías o algunha actividade de control interno da calidade dos servizos	7%	0%	8%	4%

# Actividades de calidad

## Actividades básicas de xestión da calidad



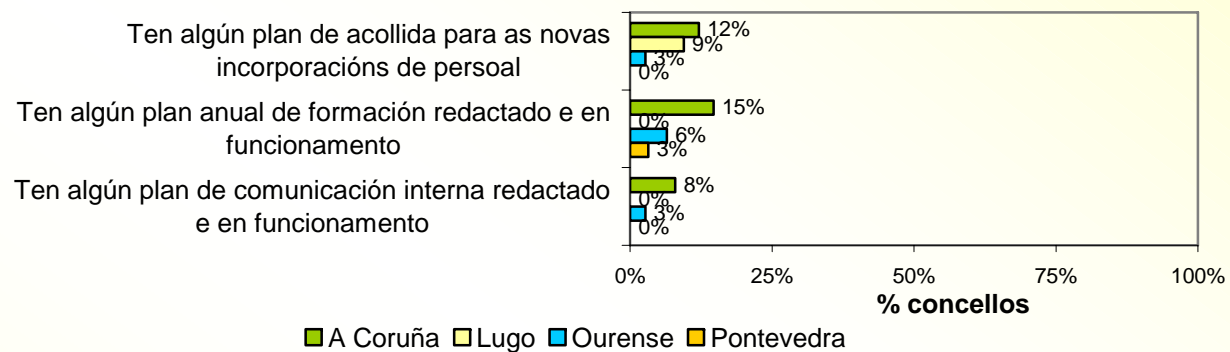
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Actividades básicas de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	8%	6%	5%	11%
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	15%	0%	6%	19%
Ten un proceso de control e xestión da documentación: codificación, versións, etc.	16%	11%	14%	19%
Coñecen os modelos de avaliación e xestión de calidade que aplican as AAPP	32%	7%	5%	6%
Ten algún comité de calidade, grupo de calidade ou grupo de mellora	5%	3%	0%	0%
Alguén do seu persoal asistiu a algún curso sobre temas de calidade	40%	24%	12%	15%

# Actividades de calidad

## Actividades básicas de xestión da calidade



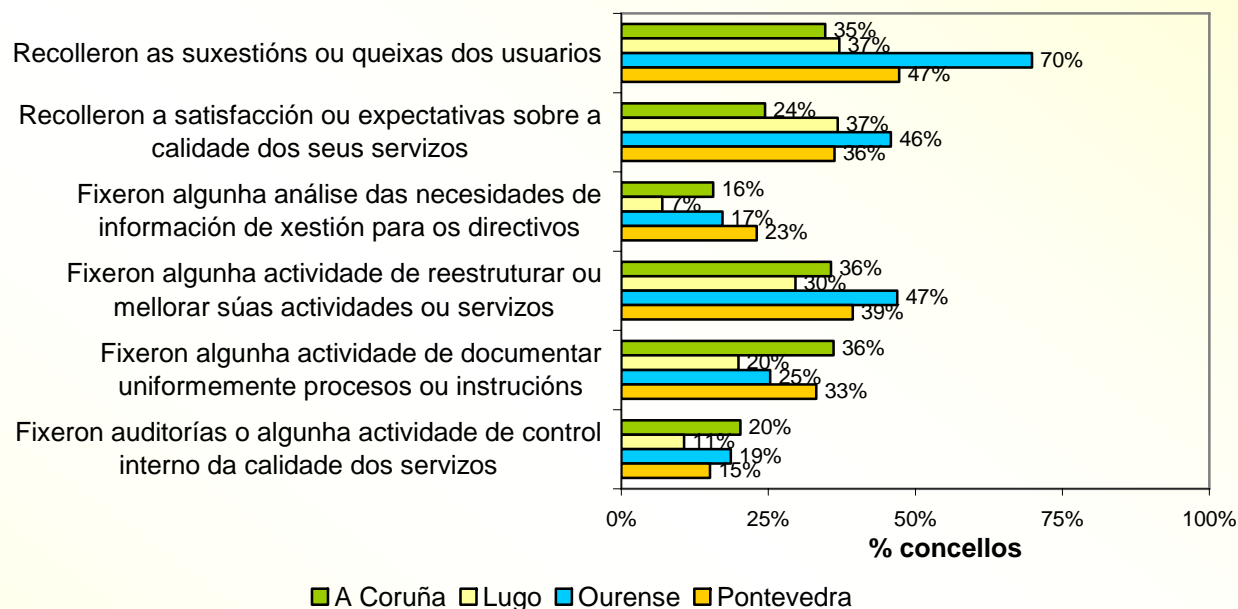
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Actividades básicas de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Ten algún plan de acollida para as novas incorporacións de persoal	12%	9%	3%	0%
Ten algún plan anual de formación redactado e en funcionamento	15%	0%	6%	3%
Ten algún plan de comunicación interna redactado e en funcionamento	8%	0%	3%	0%

# Actividades de calidad

## Previsión das actividades básicas de xestión da calidade



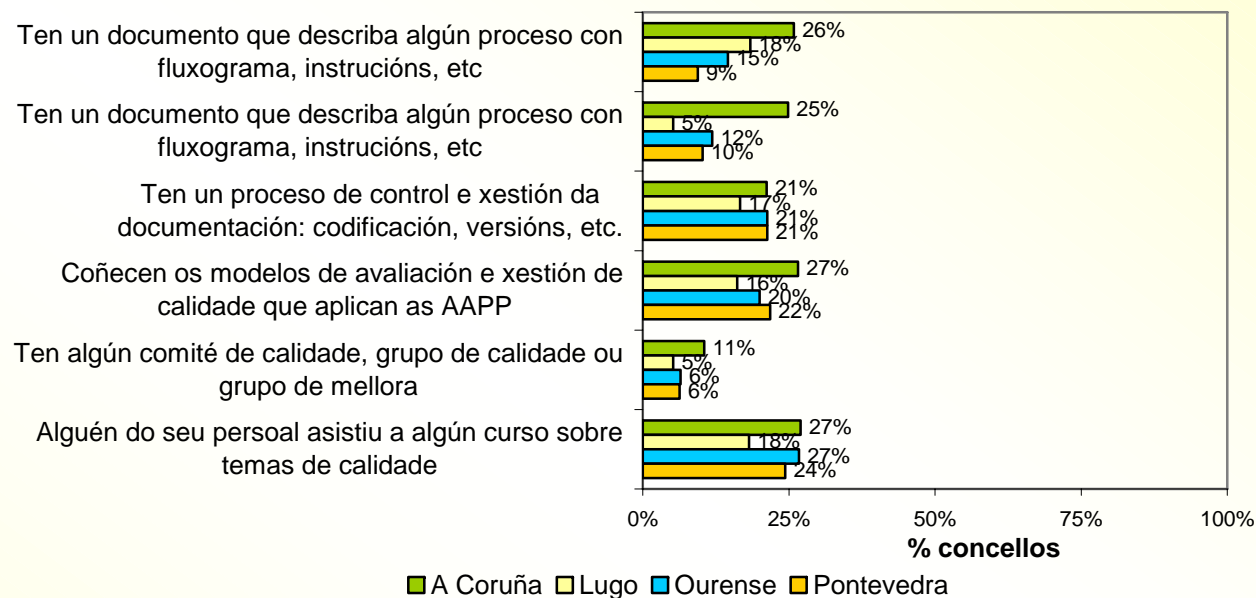
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Recolleron as suxestións ou queixas dos usuarios	35%	37%	70%	47%
Recolleron a satisfacción ou expectativas sobre a calidade dos seus servizos	24%	37%	46%	36%
Fixeron algunha análise das necesidades de información de xestión para os directivos	16%	7%	17%	23%
Fixeron algunha actividade de reestruturar ou mellorar súas actividades ou servizos	36%	30%	47%	39%
Fixeron algunha actividade de documentar uniformemente procesos ou instrucións	36%	20%	25%	33%
Fixeron auditorías o algunha actividade de control interno da calidade dos servizos	20%	11%	19%	15%

# Actividades de calidad

## Previsión das actividades básicas de xestión da calidade



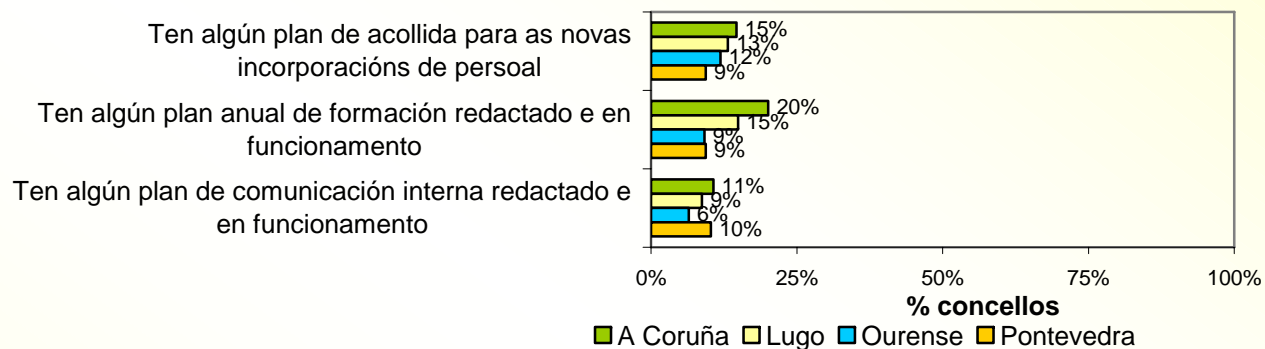
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	26%	18%	15%	9%
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	25%	5%	12%	10%
Ten un proceso de control e xestión da documentación: codificación, versións, etc.	21%	17%	21%	21%
Coñecen os modelos de avaliación e xestión de calidade que aplican as AAPP	27%	16%	20%	22%
Ten algún comité de calidade, grupo de calidade ou grupo de mellora	11%	5%	6%	6%
Alguén do seu persoal asistiu a algún curso sobre temas de calidade	27%	18%	27%	24%

# Actividades de calidad

## Previsión das actividades básicas de xestión da calidade



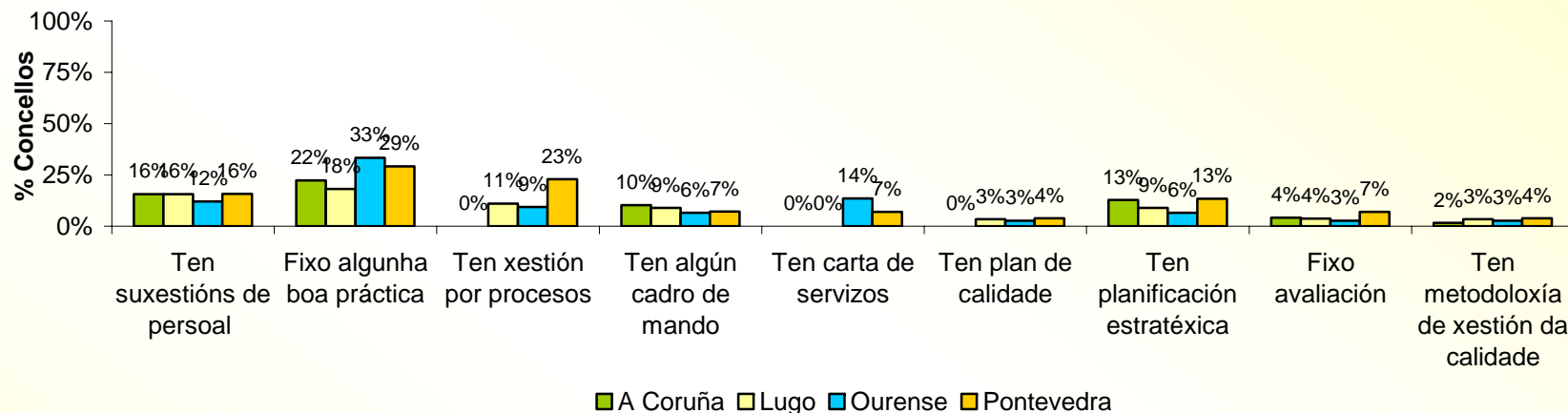
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Actividades básicas de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Ten algún plan de acollida para as novas incorporacións de persoal	15%	13%	12%	9%
Ten algún plan anual de formación redactado e en funcionamento	20%	15%	9%	9%
Ten algún plan de comunicación interna redactado e en funcionamento	11%	9%	6%	10%

# Actividades de calidad

## Ferramentas troncais de xestión da calidade



Base: todas os concellos

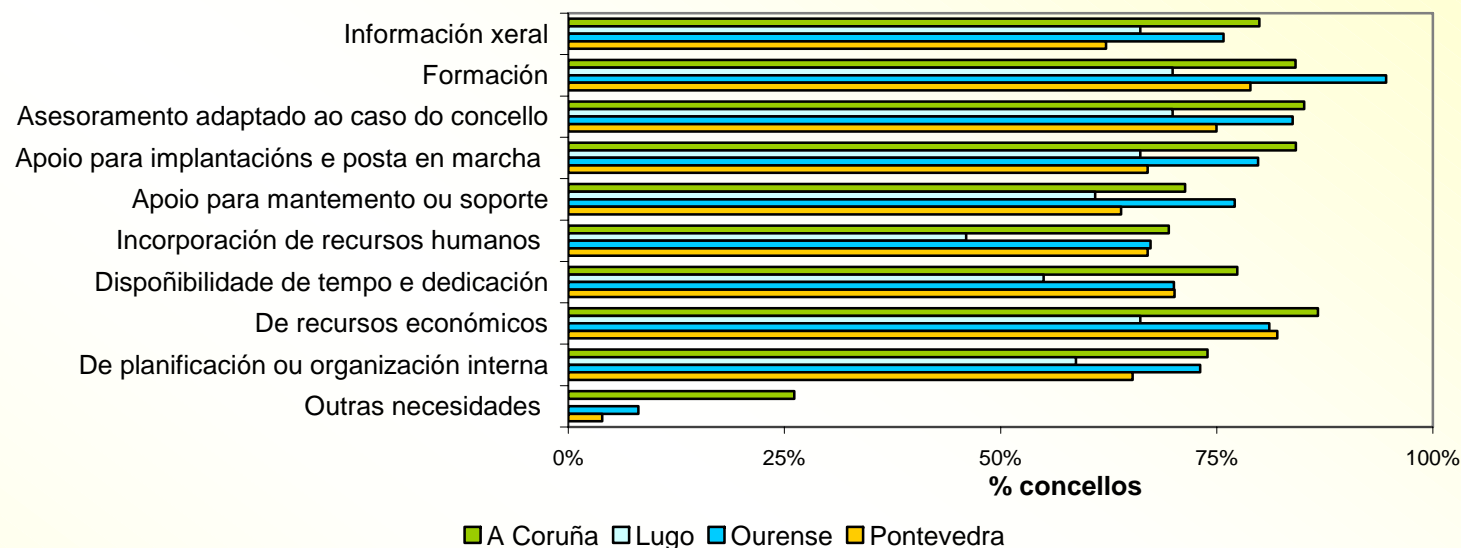
Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Ferramentas troncais de xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Ten suxestións de persoal	16%	16%	12%	16%
Fixo algunha boa práctica	22%	18%	33%	29%
Ten xestión por procesos	0%	11%	9%	23%
Ten algún cadro de mando	10%	9%	6%	7%
Ten carta de servizos	0%	0%	14%	7%
Ten plan de calidade	0%	3%	3%	4%
Ten planificación estratéxica	13%	9%	6%	13%
Fixo avaliación	4%	4%	3%	7%
Ten metodoloxía de xestión da calidade	2%	3%	3%	4%

## Barreiras e necessidades na qualidade

# Barreiras e necesidades na calidade

## Necesidades para acometer accións en xestión da calidade



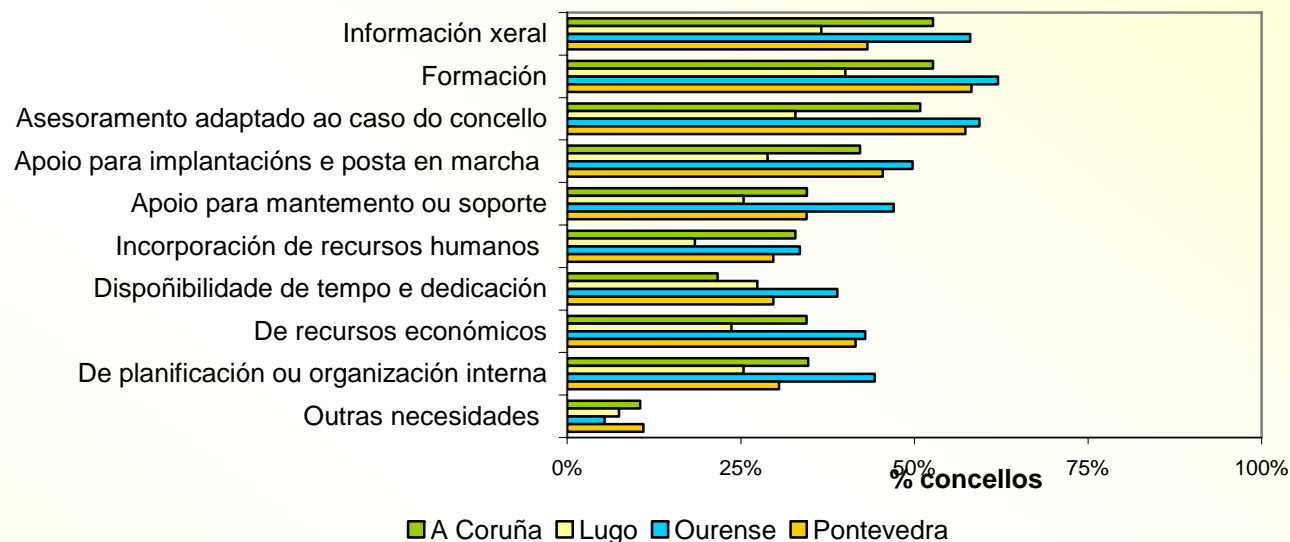
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Necesidades para acometer accións en xestión da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Información xeral	80%	66%	76%	62%
Formación	84%	70%	95%	79%
Asesoramento adaptado ao caso do concello	85%	70%	84%	75%
Apoio para implantacións e posta en marcha	84%	66%	80%	67%
Apoio para mantemento ou soporte	71%	61%	77%	64%
Incorporación de recursos humanos	69%	46%	67%	67%
Dispoñibilidade de tempo e dedicación	77%	55%	70%	70%
De recursos económicos	87%	66%	81%	82%
De planificación ou organización interna	74%	59%	73%	65%
Outras necesidades	26%	0%	8%	4%

# Barreiras e necesidades na calidade

## Necesidades nas que estarían dispostos a actuar no próximo ano



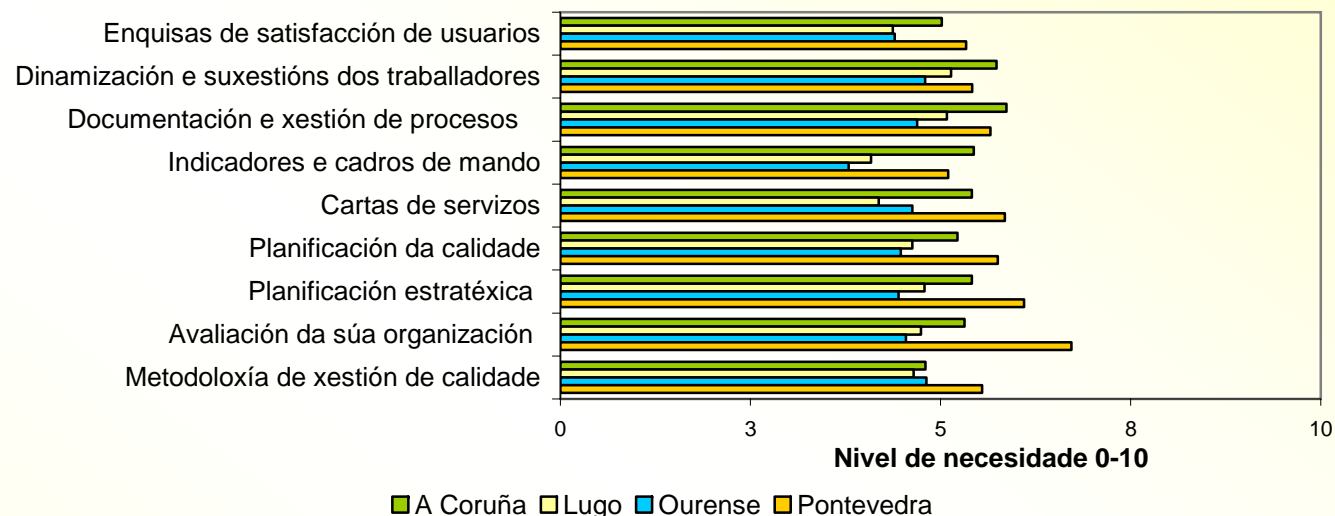
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Necesidades nas que estarían dispostos a actuar realmente no próximo ano				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Información xeral	53%	37%	58%	43%
Formación	53%	40%	62%	58%
Asesoramento adaptado ao caso do concello	51%	33%	59%	57%
Apoio para implantacións e posta en marcha	42%	29%	50%	45%
Apoio para mantemento ou soporte	35%	25%	47%	34%
Incorporación de recursos humanos	33%	18%	33%	30%
Dispoñibilidade de tempo e dedicación	22%	27%	39%	30%
De recursos económicos	34%	24%	43%	42%
De planificación ou organización interna	35%	25%	44%	31%
Outras necesidades	11%	7%	5%	11%

# Barreiras e necesidades na calidade

## Nivel de necesidades nas ferramentas troncais da calidade



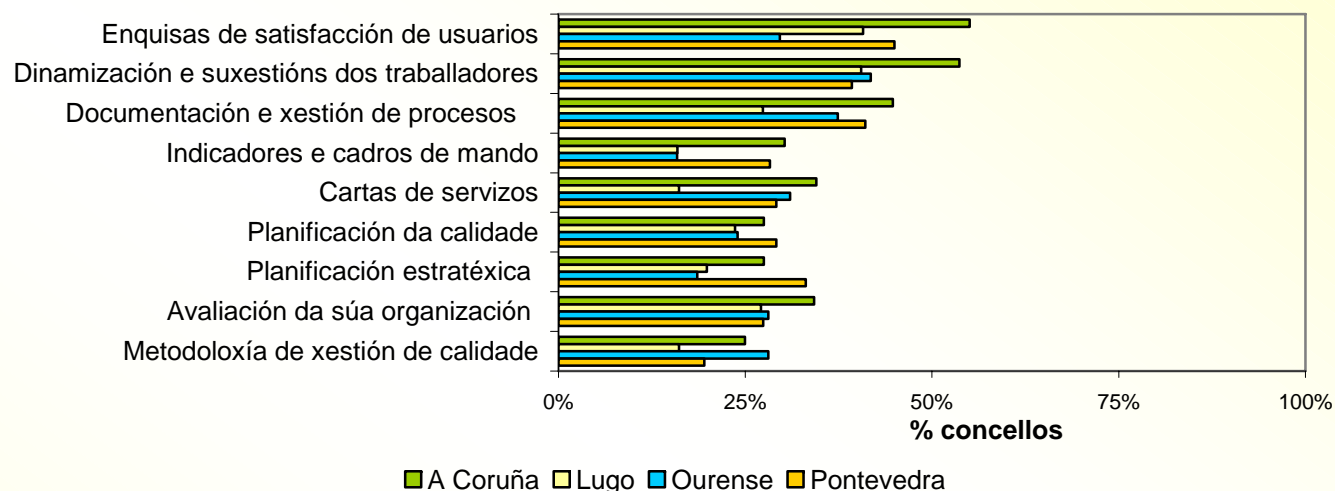
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Nivel de necesidades nas ferramentas troncais da calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Enquisas de satisfacción de usuarios	5,0	4,4	4,4	5,3
Dinamización e suxestións dos traballadores	5,7	5,1	4,8	5,4
Documentación e xestión de procesos	5,9	5,1	4,7	5,7
Indicadores e cadros de mando	5,4	4,1	3,8	5,1
Cartas de servizos	5,4	4,2	4,6	5,8
Planificación da calidade	5,2	4,6	4,5	5,8
Planificación estratéxica	5,4	4,8	4,4	6,1
Avaliación da súa organización	5,3	4,7	4,5	6,7
Metodoloxía de xestión de calidade	4,8	4,6	4,8	5,5

# Barreiras e necesidades na calidade

## Ferramentas troncais nas que estarían dispostos a actuar no próximo ano



Base: todas os concellos

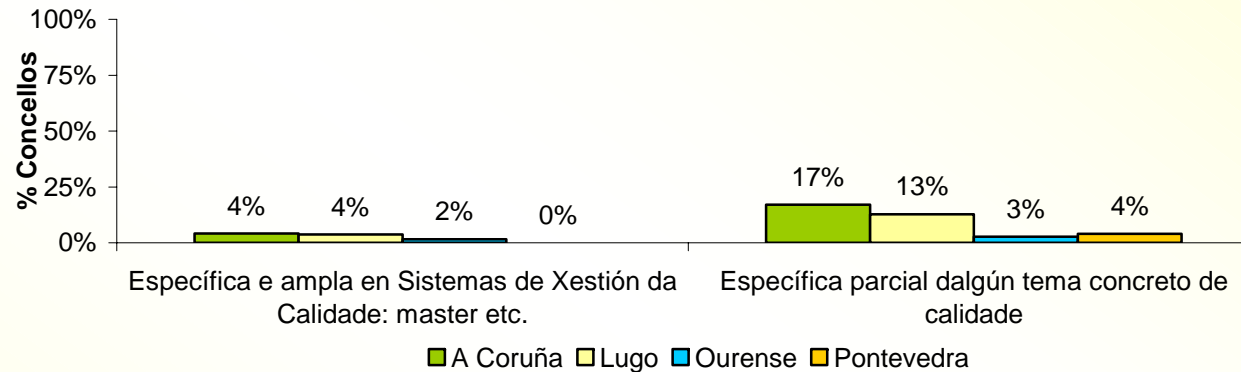
Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Ferramentas troncais nas que estarían dispostos a actuar no próximo ano					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Enquisas de satisfacción de usuarios	48%	37%	60%	67%	100%
Dinamización e suxestións dos traballadores	54%	45%	60%	78%	100%
Documentación e xestión de procesos	41%	37%	60%	22%	100%
Indicadores e cadros de mando	25%	19%	30%	33%	100%
Cartas de servizos	33%	26%	40%	44%	100%
Planificación da calidade	26%	26%	20%	22%	100%
Planificación estratéxica	24%	23%	20%	22%	100%
Avaliación da súa organización	32%	32%	30%	22%	100%
Metodoloxía de xestión de calidade	25%	27%	20%	11%	100%

# Coñecementos e formación na calidade

# Coñecementos e formación na calidade

## Concellos con personal con titulacións en xestión de calidade



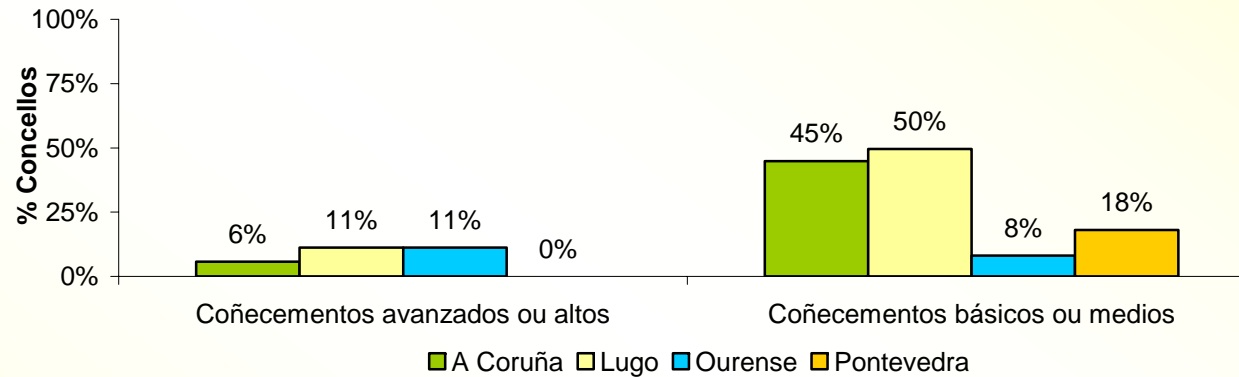
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Concellos con personal con titulacións en xestión de calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Específica e ampla en Sistemas de Xestión da Calidade: master etc.	4%	4%	2%	0%
Específica parcial dalgún tema concreto de calidade	17%	13%	3%	4%

# Coñecementos e formación na calidade

## Concellos con personal con coñecementos de calidade



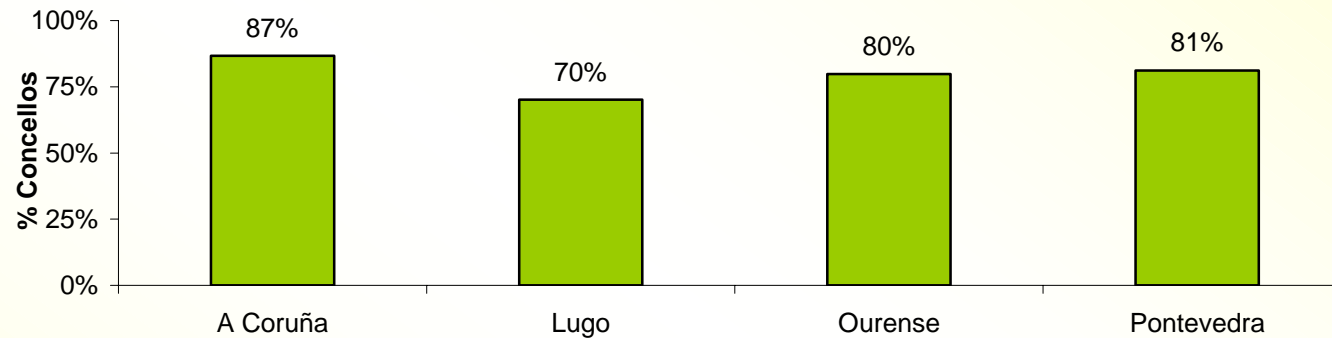
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Concellos con personal con coñecementos de calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Coñecementos avanzados ou altos	6%	11%	11%	0%
Coñecementos básicos ou medios	45%	50%	8%	18%

# Coñecementos e formación na calidade

**Concellos que cren que un plan de formación en calidade melloraría o seu concello**



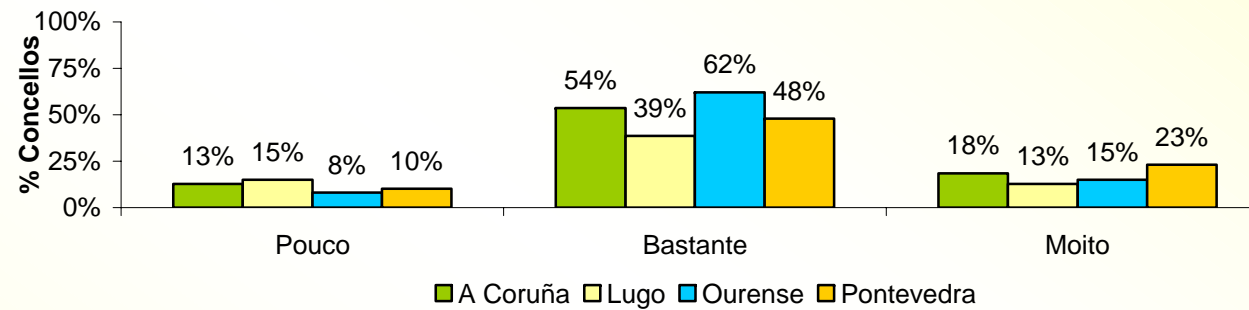
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Concellos que cren que un plan de formación en calidade melloraría o seu concello				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Melloraría o seu concello	87%	70%	80%	81%

# Coñecementos e formación na calidade

Nivel de mellora de un plan de formación en temas de calidade



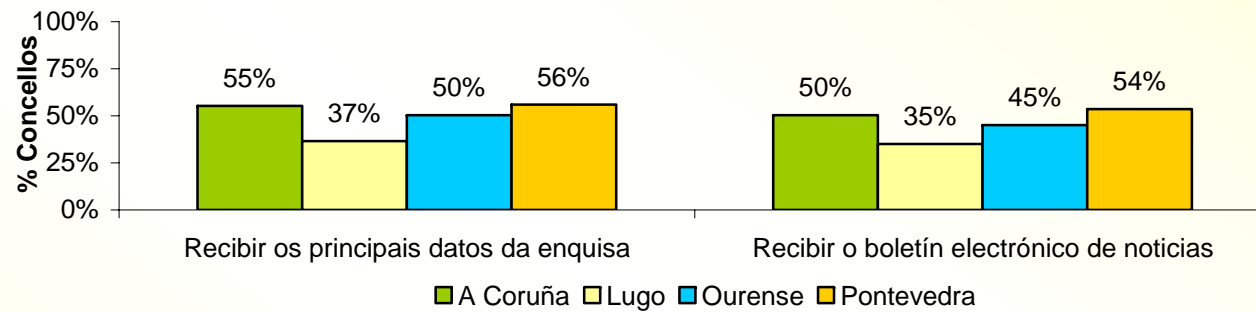
Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Nivel de mellora de un plan de formación en temas de calidade				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Pouco	13%	15%	8%	10%
Bastante	54%	39%	62%	48%
Moito	18%	13%	15%	23%

# Coñecementos e formación na calidade

## Interese en recibir a información da enquisa



Base: todas os concellos

Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Interese en recibir a información da enquisa				
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Recibir os principais datos da enquisa	55%	37%	50%	56%
Recibir o boletín electrónico de noticias	50%	35%	45%	54%