



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.

Resultados oleada 2007

(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

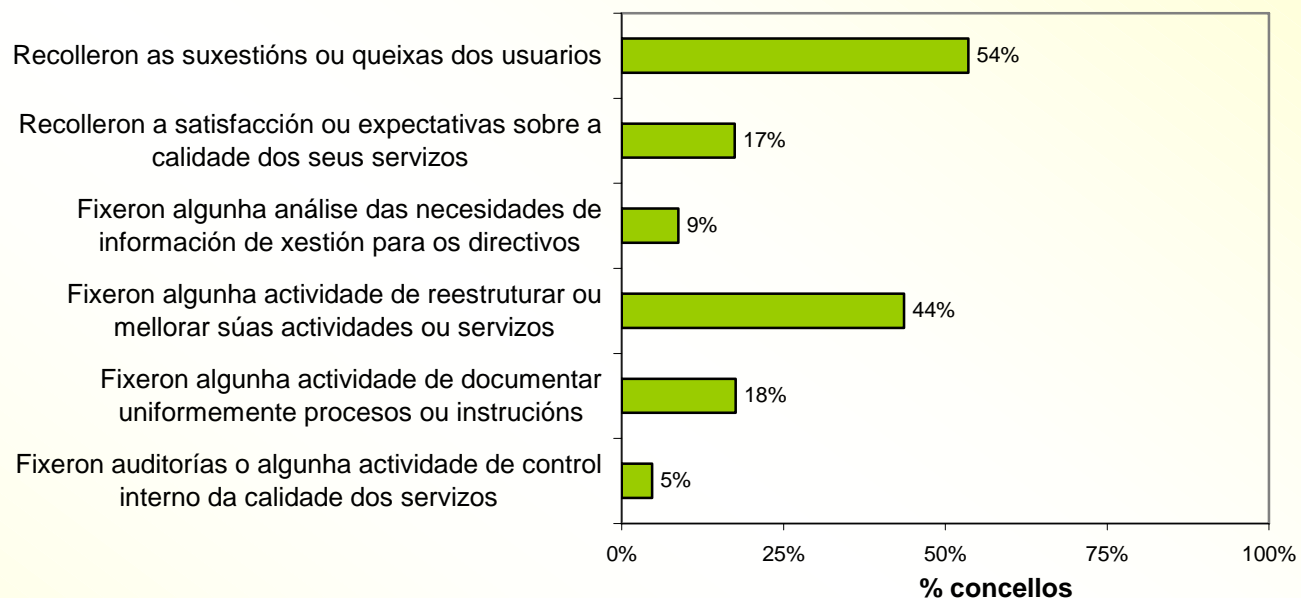
Introducción e alcance

- 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



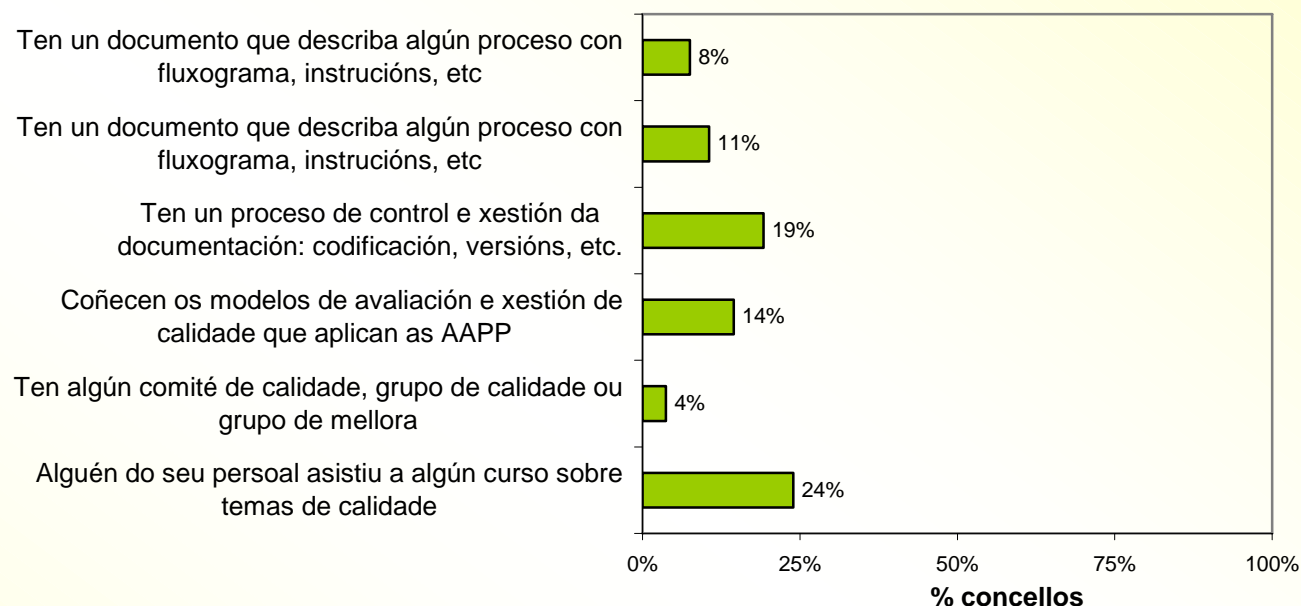
Base: todas os concellos

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

Actividades básicas de xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Recolleron as suxestións ou queixas dos usuarios	54%	48%	60%	67%	50%
Recolleron a satisfacción ou expectativas sobre a calidade dos seus servizos	17%	19%	10%	22%	0%
Fixeron algunha análise das necesidades de información de xestión para os directivos	9%	5%	20%	11%	0%
Fixeron algunha actividade de reestruturar ou mellorar súas actividades ou servizos	44%	34%	50%	67%	100%
Fixeron algunha actividade de documentar uniformemente procesos ou instrucións	18%	15%	20%	22%	50%
Fixeron auditorías o algunha actividade de control interno da calidade dos servizos	5%	5%	0%	11%	0%

Actividades de calidad

Actividades básicas de xestión da calidade



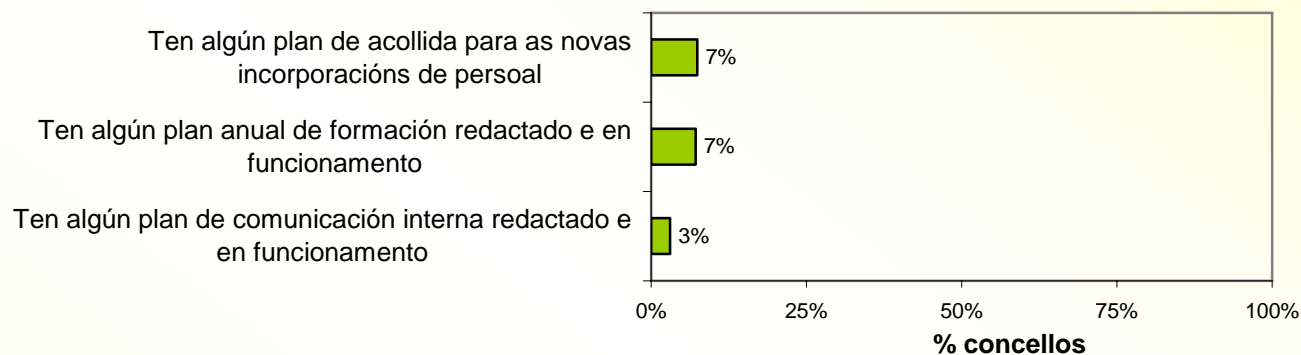
Base: todas os concellos

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

Actividades básicas de xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	8%	2%	10%	22%	50%
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	11%	3%	20%	22%	50%
Ten un proceso de control e xestión da documentación: codificación, versións, etc.	19%	13%	30%	33%	0%
Coñecen os modelos de avaliación e xestión de calidade que aplican as AAPP	14%	8%	30%	22%	0%
Ten algún comité de calidade, grupo de calidade ou grupo de mellora	4%	0%	10%	11%	0%
Alguén do seu persoal asistiu a algún curso sobre temas de calidade	24%	15%	40%	44%	0%

Actividades de calidad

Actividades básicas de xestión da calidade



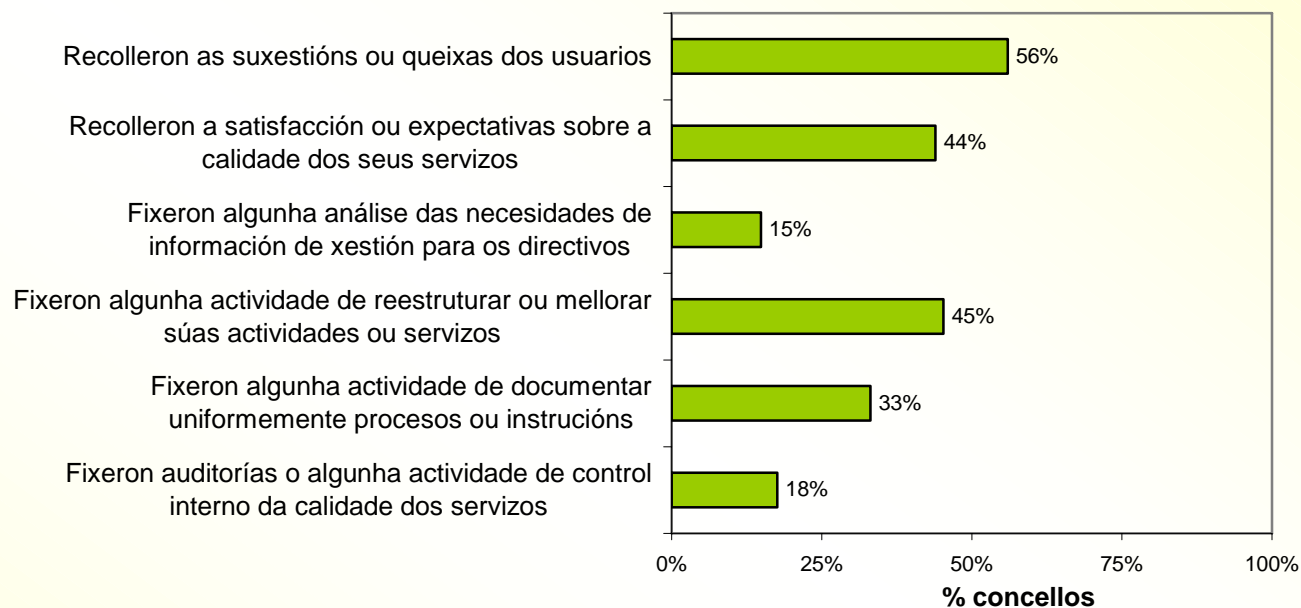
Base: todas os concellos

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

Actividades básicas de xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Ten algún plan de acollida para as novas incorporacións de persoal	7%	3%	10%	22%	0%
Ten algún plan anual de formación redactado e en funcionamento	7%	3%	20%	0%	50%
Ten algún plan de comunicación interna redactado e en funcionamento	3%	2%	10%	0%	0%

Actividades de calidad

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade



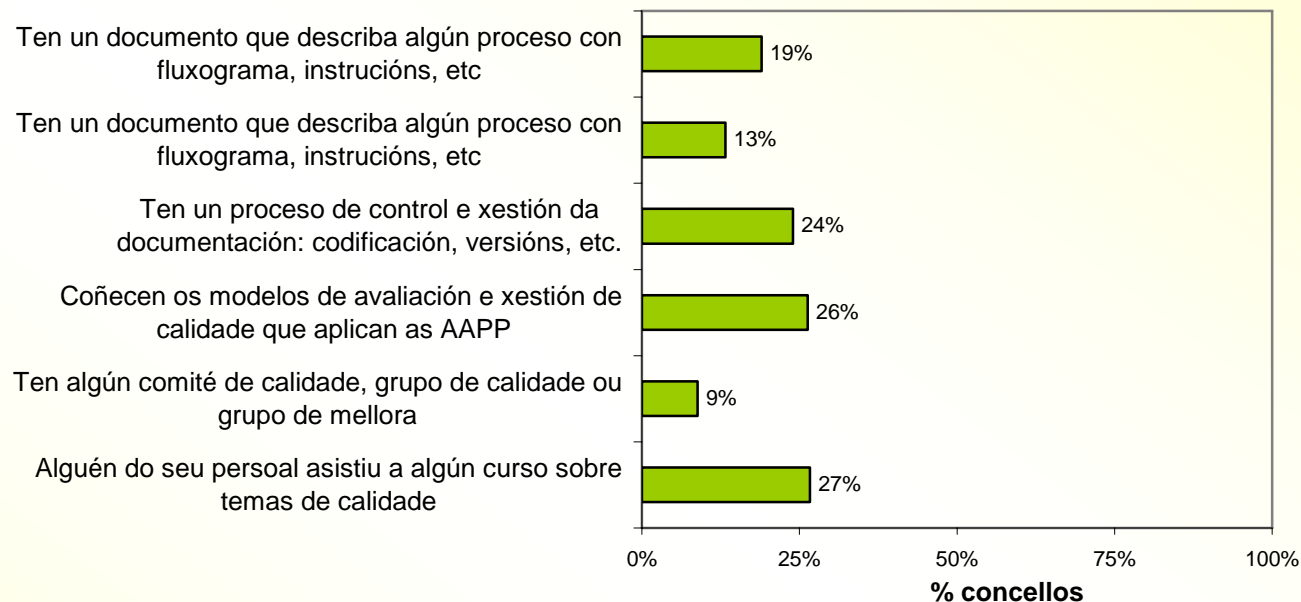
Base: todas os concellos

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

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Recolleron as suxestións ou queixas dos usuarios	56%	53%	60%	56%	100%
Recolleron a satisfacción ou expectativas sobre a calidade dos seus servizos	44%	37%	50%	56%	100%
Fixeron algunha análise das necesidades de información de xestión para os directivos	15%	13%	20%	11%	50%
Fixeron algunha actividade de reestruturar ou mellorar súas actividades ou servizos	45%	42%	50%	44%	100%
Fixeron algunha actividade de documentar uniformemente procesos ou instrucións	33%	24%	50%	44%	50%
Fixeron auditorías o algunha actividade de control interno da calidade dos servizos	18%	15%	20%	22%	50%

Actividades de calidad

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade



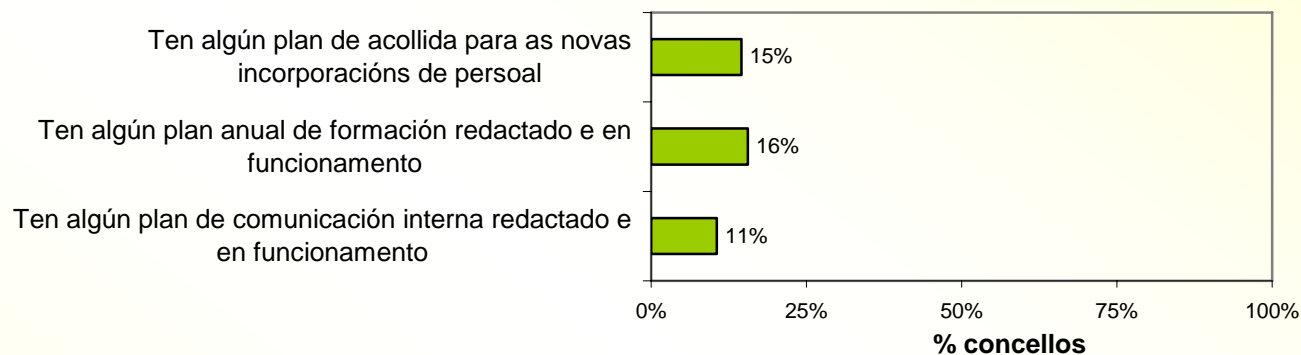
Base: todas os concellos

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

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	19%	11%	20%	44%	50%
Ten un documento que describa algún proceso con fluxograma, instrucións, etc	13%	8%	10%	33%	50%
Ten un proceso de control e xestión da documentación: codificación, versións, etc.	24%	19%	20%	44%	50%
Coñecen os modelos de avaliación e xestión de calidade que aplican as AAPP	26%	26%	20%	33%	50%
Ten algún comité de calidade, grupo de calidade ou grupo de mellora	9%	6%	10%	11%	50%
Alguén do seu persoal asistiu a algún curso sobre temas de calidade	27%	26%	30%	22%	50%

Actividades de calidad

Previsión das actividades básicas de xestión da calidade



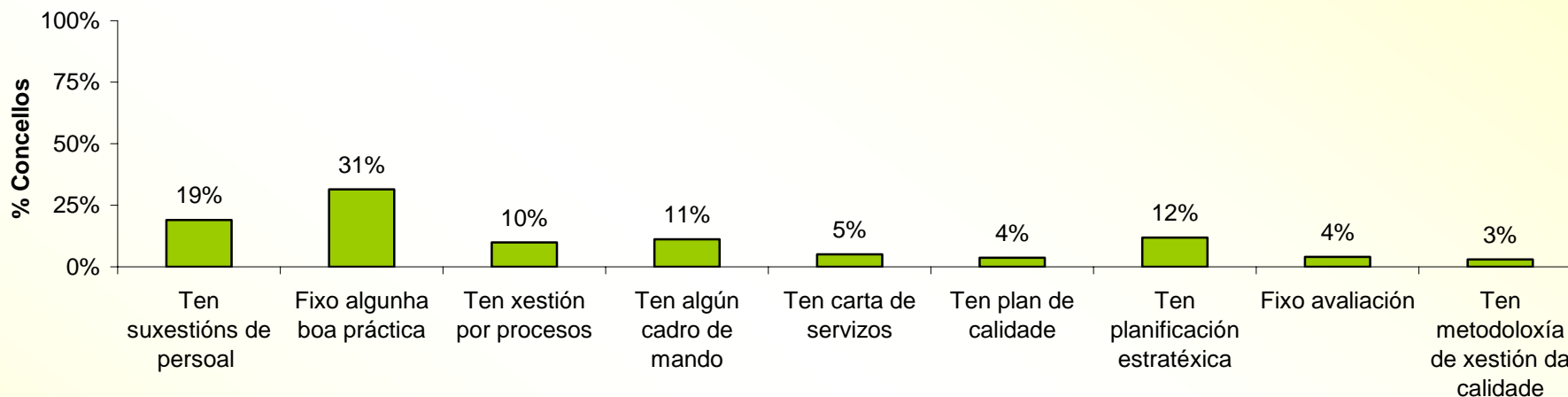
Base: todas os concellos

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

Actividades básicas de xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Ten algún plan de acollida para as novas incorporacións de persoal	15%	13%	10%	22%	50%
Ten algún plan anual de formación redactado e en funcionamento	16%	11%	20%	22%	50%
Ten algún plan de comunicación interna redactado e en funcionamento	11%	6%	10%	22%	50%

Actividades de calidad

Ferramentas troncais de xestión da calidade



Base: todas os concellos

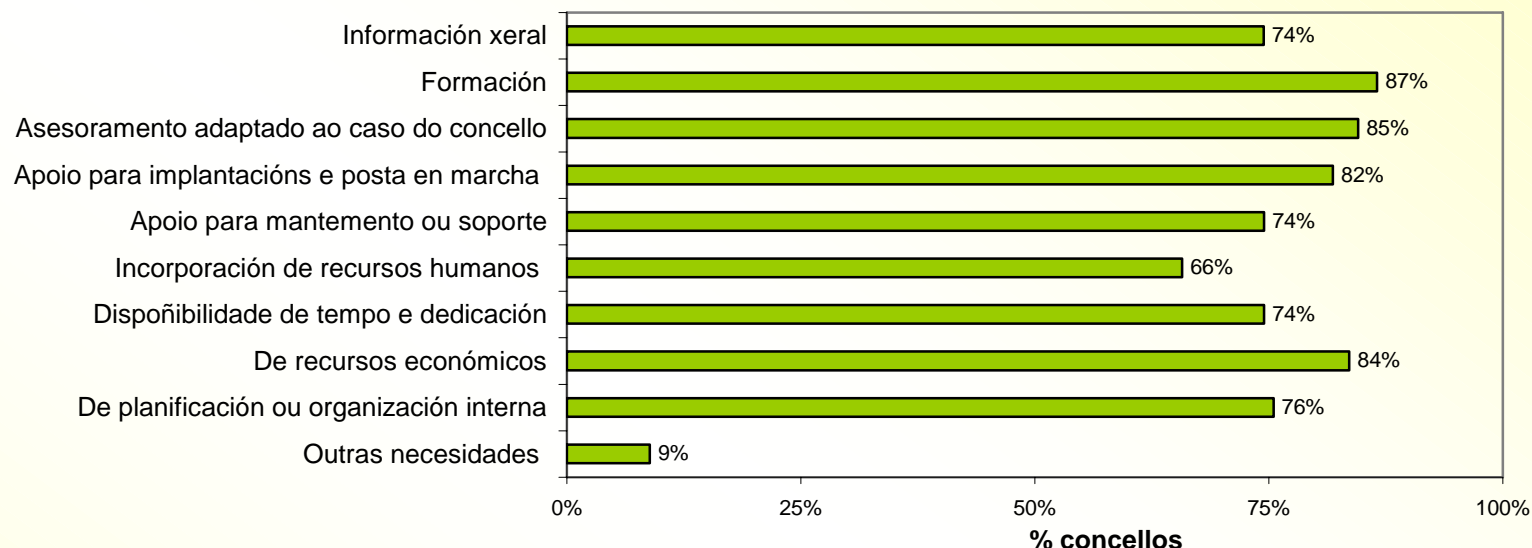
Fonte: Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa da calidade aos concellos 2007

Ferramentas troncais de xestión da calidade						
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab	
Ten suxestións de persoal	19%	13%	40%	11%	50%	
Fixo algunha boa práctica	31%	27%	60%	0%	100%	
Ten xestión por procesos	10%	8%	10%	11%	50%	
Ten algún cadro de mando	11%	6%	30%	0%	50%	
Ten carta de servizos	5%	8%	0%	0%	0%	
Ten plan de calidade	4%	0%	10%	11%	0%	
Ten planificación estratéxica	12%	11%	10%	11%	50%	
Fixo avaliación	4%	3%	10%	0%	0%	
Ten metodoloxía de xestión da calidade	3%	2%	10%	0%	0%	

Barreiras e necessidades na qualidade

Barreiras e necesidades na calidade

Necesidades para acometer accións en xestión da calidade



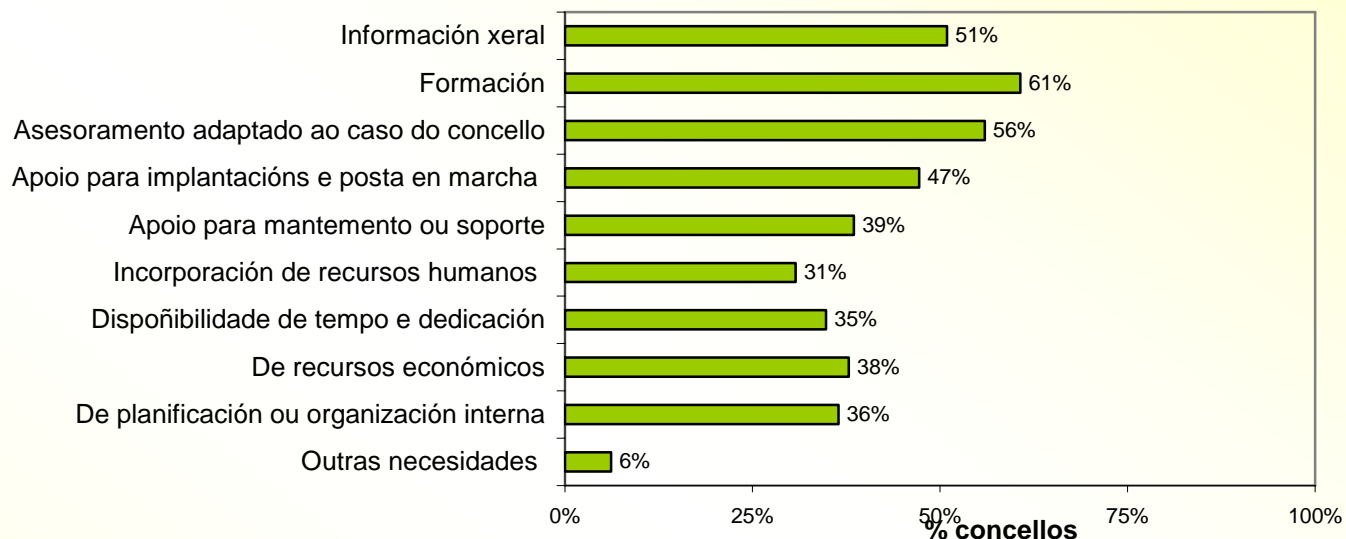
Base: todas os concellos

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

Necesidades para acometer accións en xestión da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Información xeral	74%	77%	60%	78%	100%
Formación	87%	87%	90%	78%	100%
Asesoramento adaptado ao caso do concello	85%	84%	90%	78%	100%
Apoio para implantacións e posta en marcha	82%	82%	90%	67%	100%
Apoio para mantemento ou soporte	74%	71%	80%	78%	100%
Incorporación de recursos humanos	66%	66%	60%	67%	100%
Disponibilidade de tempo e dedicación	74%	71%	80%	78%	100%
De recursos económicos	84%	79%	100%	78%	100%
De planificación ou organización interna	76%	69%	90%	78%	100%
Outras necesidades	9%	6%	10%	11%	50%

Barreiras e necesidades na calidade

Necesidades nas que estarían dispostos a actuar no próximo ano



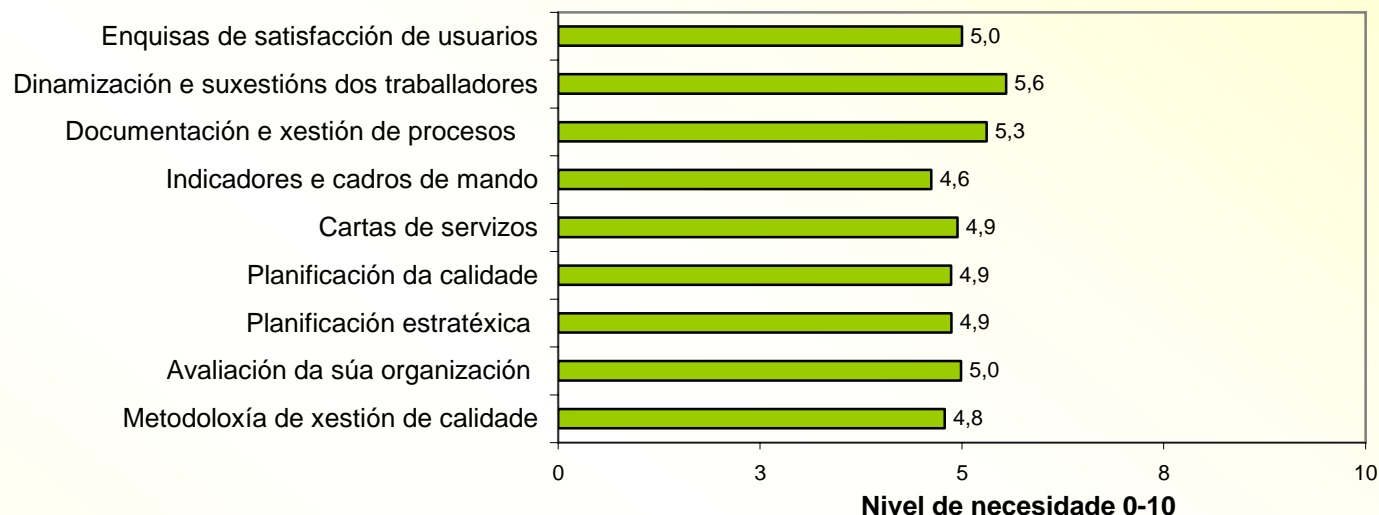
Base: todas os concellos

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					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Información xeral	51%	52%	40%	56%	100%
Formación	61%	55%	70%	67%	100%
Asesoramento adaptado ao caso do concello	56%	56%	50%	56%	100%
Apoio para implantacións e posta en marcha	47%	48%	40%	44%	100%
Apoio para mantemento ou soporte	39%	37%	40%	33%	100%
Incorporación de recursos humanos	31%	34%	20%	22%	100%
Disponibilidade de tempo e dedicación	35%	34%	40%	22%	100%
De recursos económicos	38%	35%	50%	22%	100%
De planificación ou organización interna	36%	37%	30%	33%	100%
Outras necesidades	6%	5%	10%	0%	50%

Barreiras e necesidades na calidade

Nivel de necesidades nas ferramentas troncais da calidade



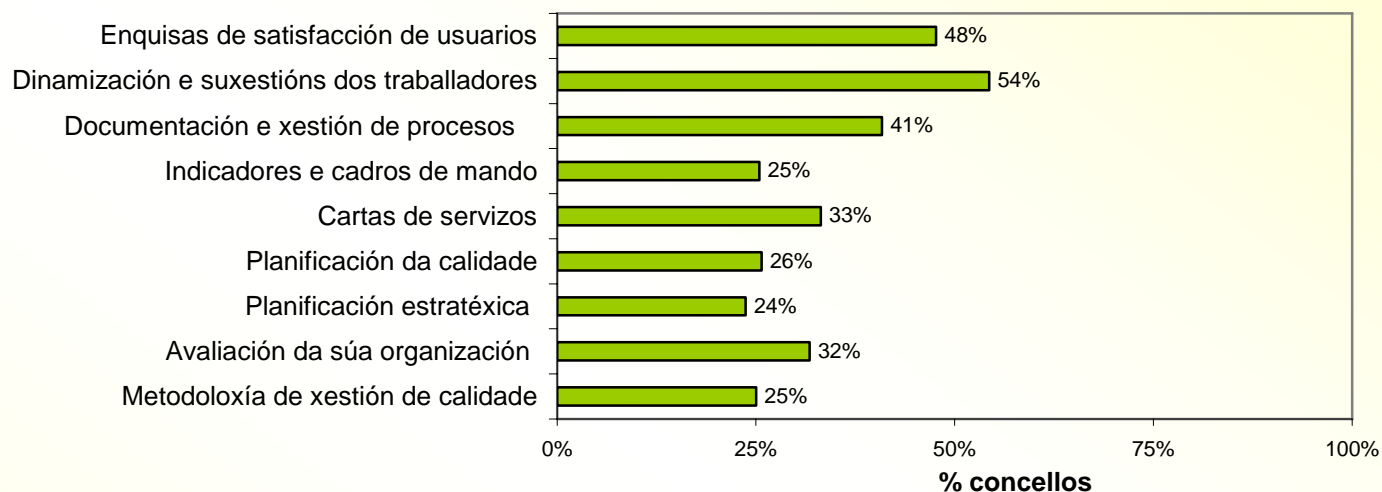
Base: todas os concellos

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

Nivel de necesidades nas ferramentas troncais da calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Enquisas de satisfacción de usuarios	5,0	4,7	5,3	5,6	6,0
Dinamización e suxestións dos traballadores	5,6	5,3	5,9	6,1	6,0
Documentación e xestión de procesos	5,3	5,0	6,3	4,9	7,0
Indicadores e cadros de mando	4,6	4,4	4,7	5,6	5,0
Cartas de servizos	4,9	4,8	4,5	6,0	6,5
Planificación da calidade	4,9	4,8	4,4	5,8	5,5
Planificación estratéxica	4,9	4,8	4,4	5,7	6,5
Avaliación da súa organización	5,0	5,0	3,9	6,3	6,0
Metodoloxía de xestión de calidade	4,8	5,0	3,7	5,4	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



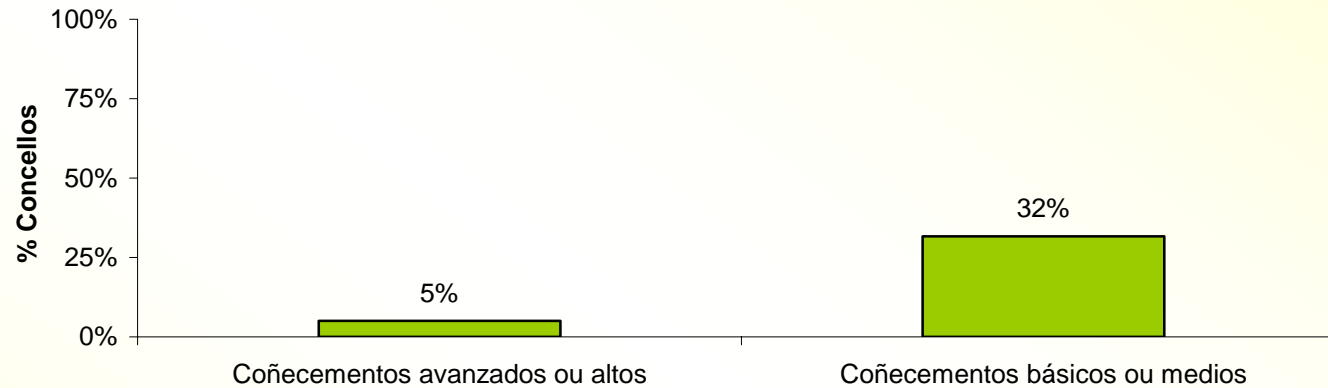
Base: todas os concellos

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

Concellos con personal con titulacións en xestión de calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Específica e ampla en Sistemas de Xestión da Calidade: master etc.	5%	2%	10%	11%	0%
Específica parcial dalgún tema concreto de calidade	10%	6%	30%	0%	0%

Coñecementos e formación na calidade

Concellos con personal con coñecementos de calidade

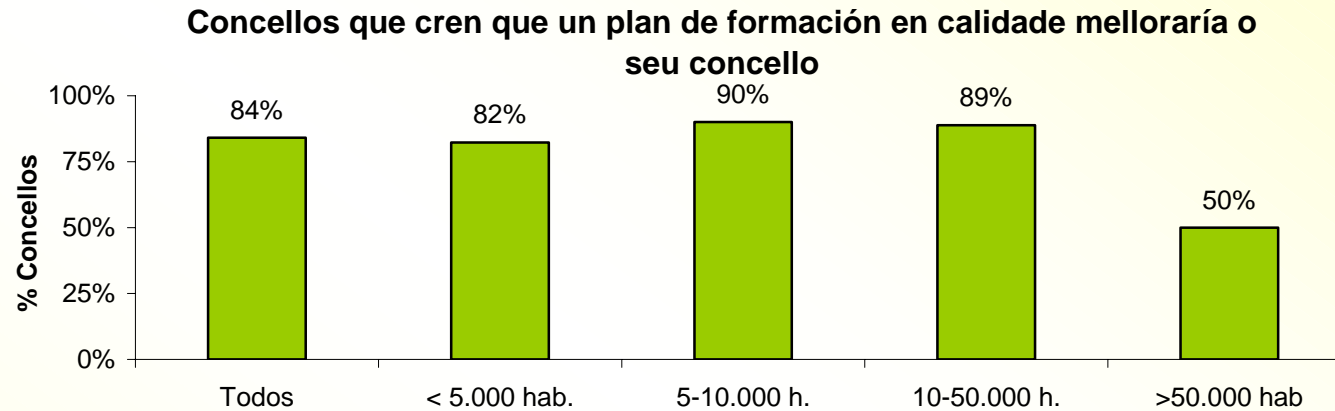


Base: todas os concellos

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

Concellos con personal con coñecementos de calidade					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Coñecementos avanzados ou altos	5%	5%	10%	0%	0%
Coñecementos básicos ou medios	32%	26%	60%	22%	0%

Coñecementos e formación na calidade



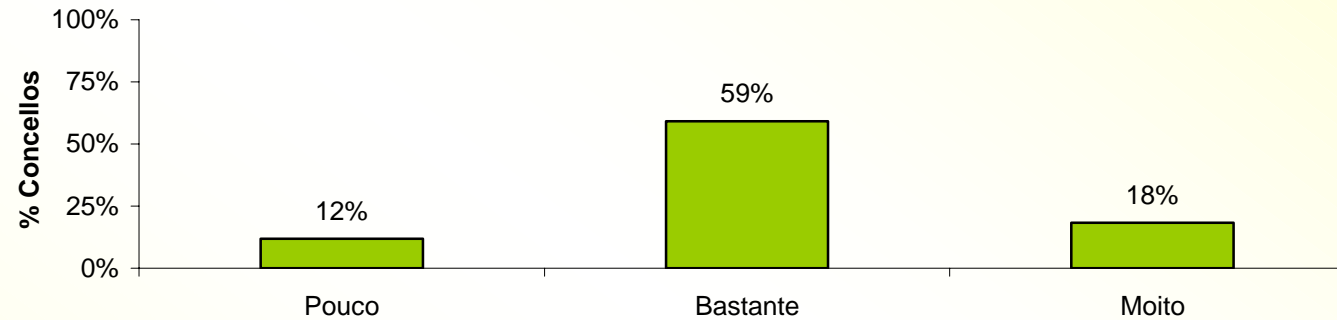
Base: todas os concellos

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					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Melloraría o seu concello	84%	82%	90%	89%	50%

Coñecementos e formación na calidade

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

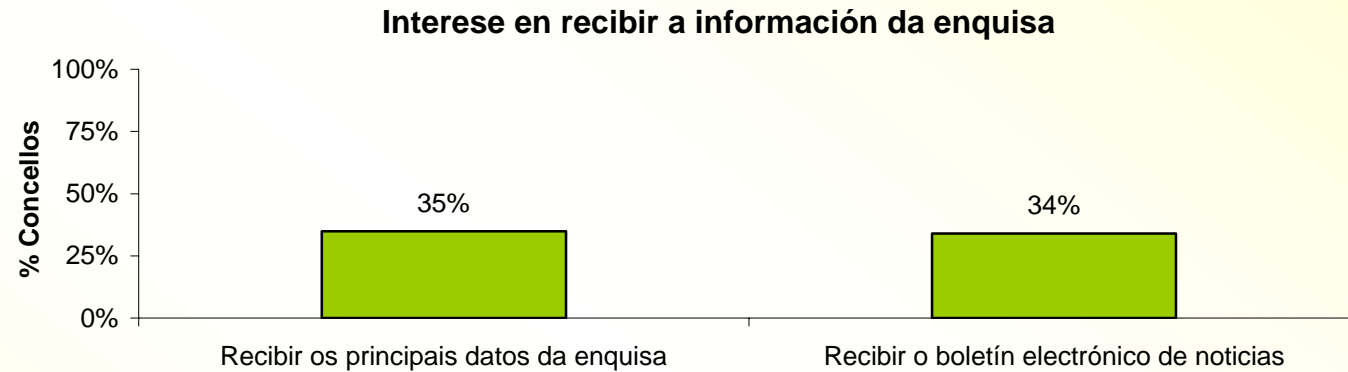


Base: todas os concellos

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						
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab	
Pouco	12%	11%	10%	11%	50%	
Bastante	59%	61%	70%	44%	0%	
Moito	18%	13%	20%	33%	50%	

Coñecementos e formación na calidade



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					
	Todos	< 5.000 hab.	5-10.000 h.	10-50.000 h.	>50.000 hab
Recibir os principais datos da enquisa	35%	44%	30%	11%	0%
Recibir o boletín electrónico de noticias	34%	37%	20%	44%	0%