



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y HACIENDA

Secretaría de Estado de
Hacienda y Presupuestos

Dirección General del Catastro

**LA CERTIFICACION DE LA GESTION DE
PROCESOS POR UN SISTEMA DE CALIDAD.**

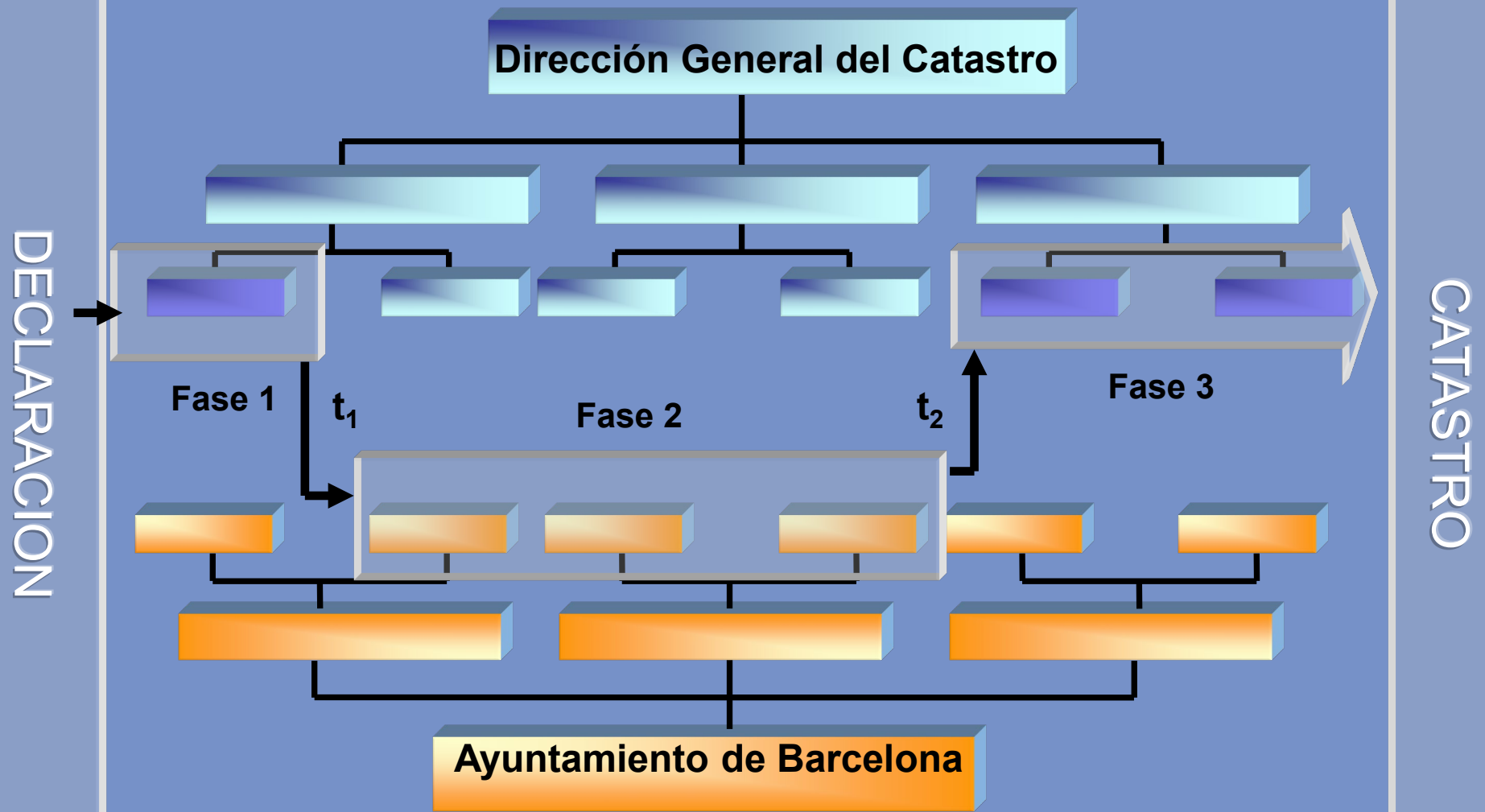
LA CERTIFICACION DE LA GESTION DE PROCESOS POR UN SISTEMA DE CALIDAD



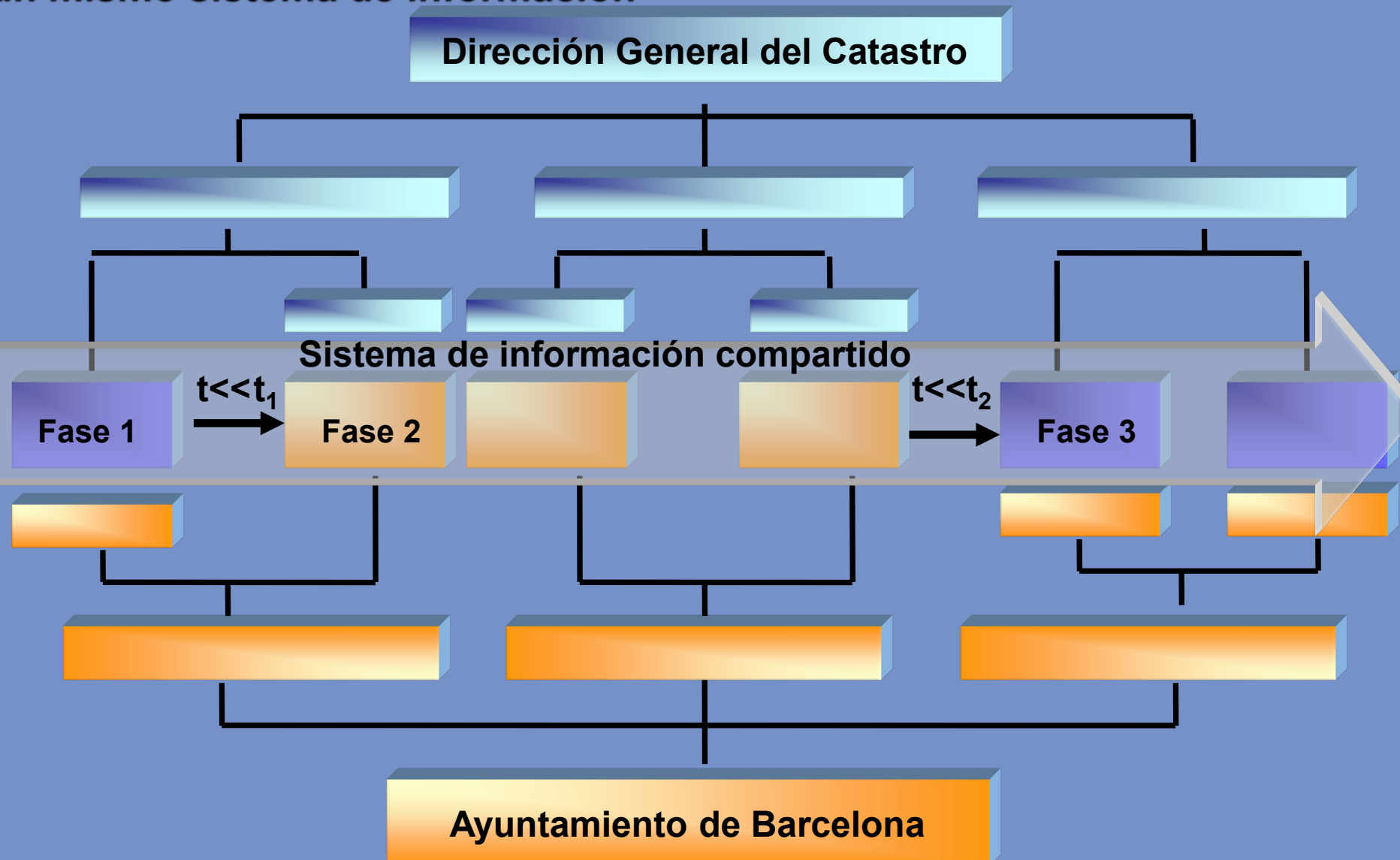
LA GESTION CATASTRAL DE PROCESOS POR UN SISTEMA DE CALIDAD

- El Catastro no es sólo información, es también **gestión**
- Mejores servicios con los mismos recursos => **mayor eficiencia => métodos de gestión**
- “La gestión es más **experiencia** que una ciencia o profesión” P. Drucker
- La obtención del certificado de aplicación de la norma **ISO 9001:2000 en la gestión del proceso de colaboración catastral del municipio de Barcelona.**

Diagrama del proceso de colaboración en materia catastral del Ayuntamiento de Barcelona con la Dirección General del Catastro

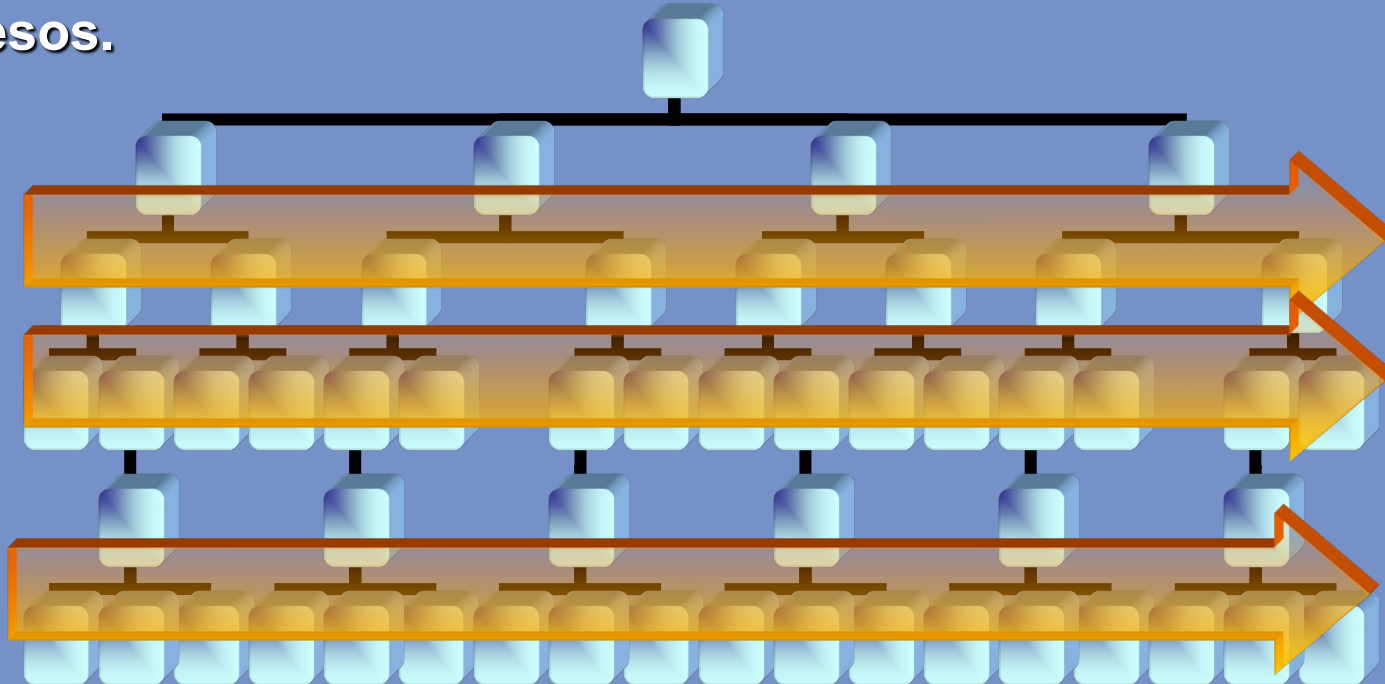


Nuevo diagrama del proceso de colaboración compartiendo un mismo sistema de información





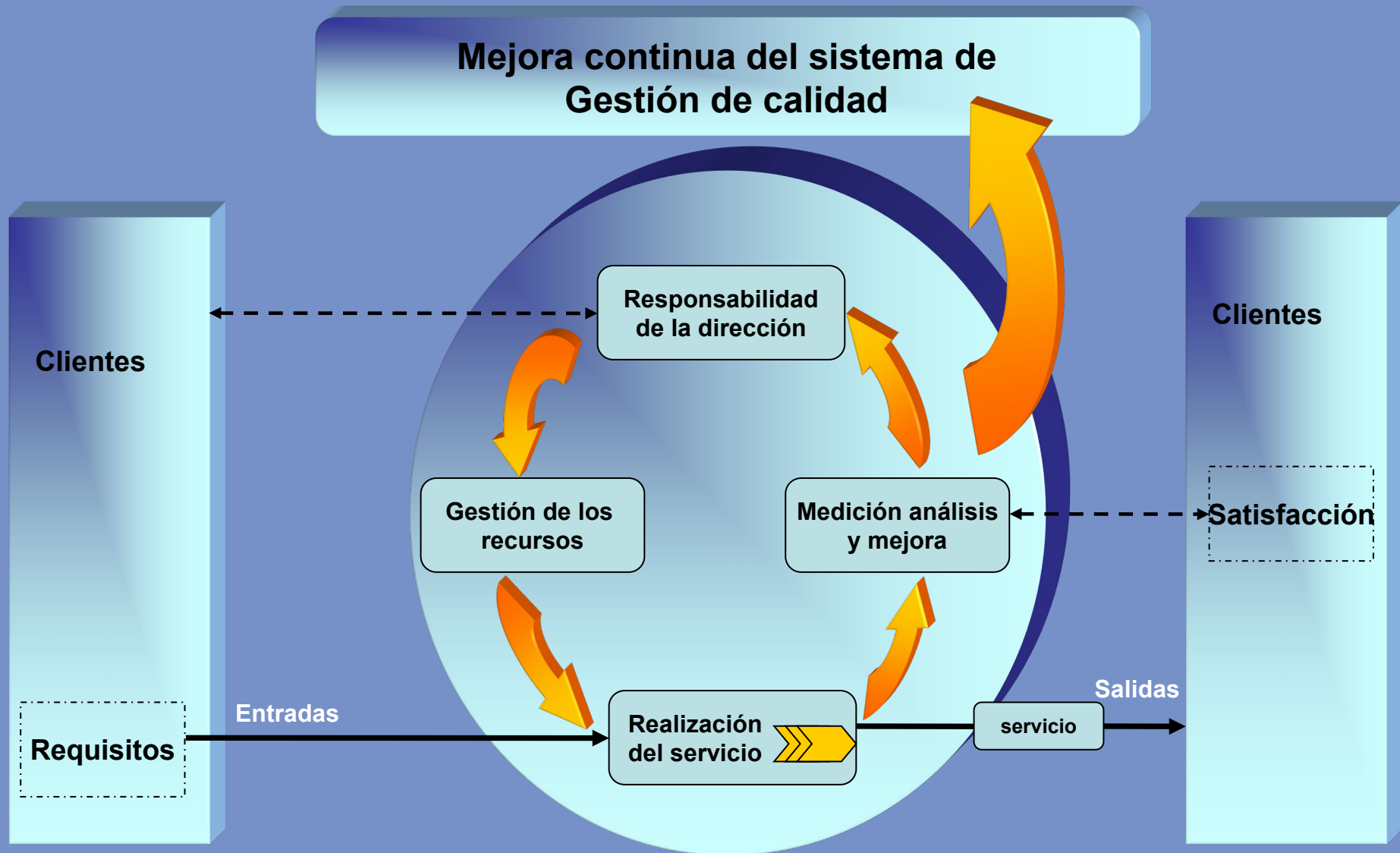
Norma UNE-EN ISO 9001:2000 un Sistema de Calidad basado en procesos.



Ventajas de un enfoque baso en procesos :

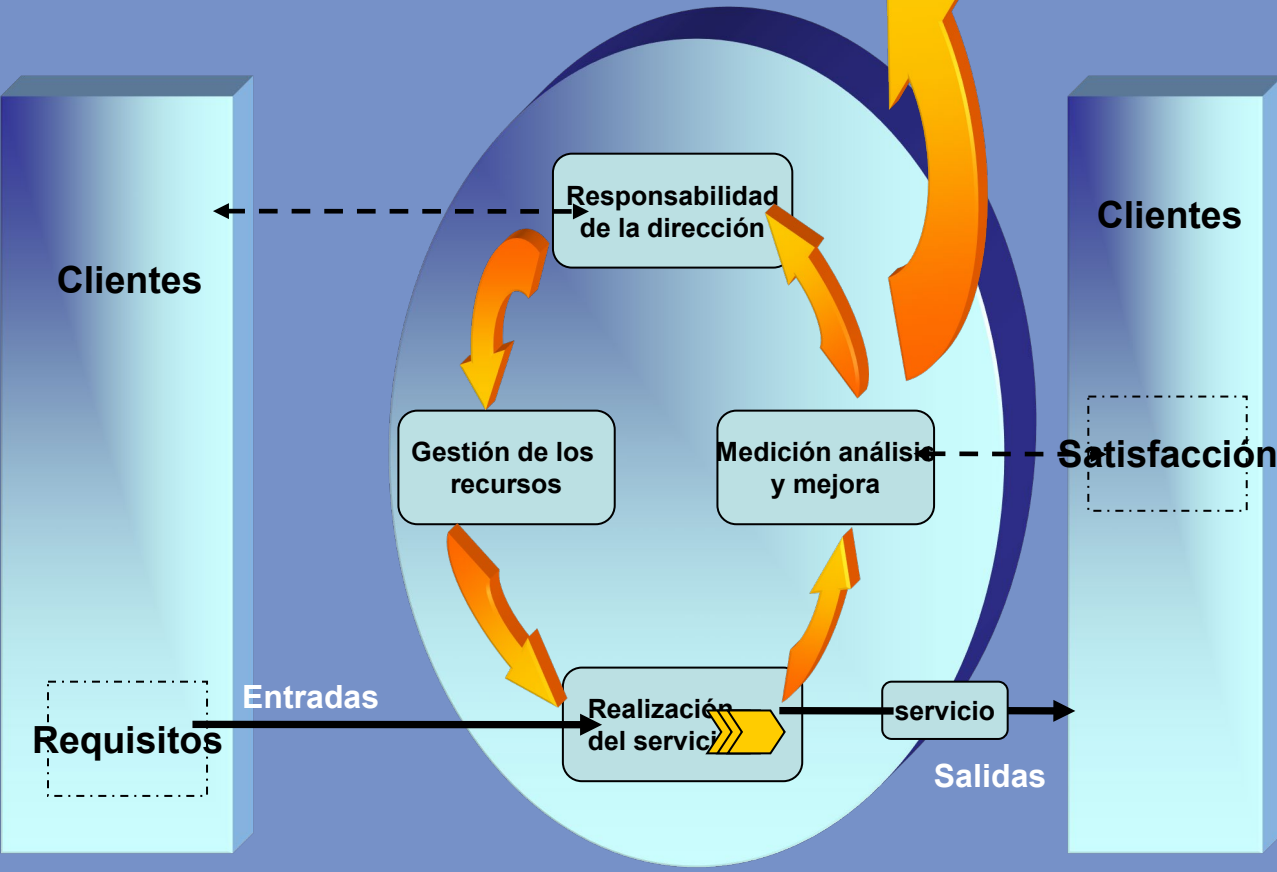
- Los procesos son una buena forma de hacer de la calidad el trabajo diario de todo el mundo.
- Los procesos es la forma más fácil de traducir el concepto de Calidad en términos operativos.
- Facilita la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. ISO 9001:2000



Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. ISO 9001:2000

Mejora continua del sistema de Gestión de calidad



Responsabilidades de la Dirección

- Planificar y desarrollar los procesos necesarios para mejorar la satisfacción del cliente y garantizar los requisitos de calidad del servicio.
- Establecer un ambiente de trabajo que fomente la participación de los empleados en el desarrollo de los procesos de calidad.
- Seguir y medir los procesos de calidad y asegurar que la política de calidad es adecuada, comunicada, entendida y revisada periódicamente.
- Aplicar independientemente Plan-do-check-action



La certificación supone el examen y reconocimiento formal por parte de un organismo independiente de la implantación y eficacia de un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Duración: 1 año
Puesto de Responsable de Calidad
Con dedicación exclusiva

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0102/2007

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

para las actividades: La gestión de:
- Intercambio de información catastral entre el ayuntamiento de barcelona y la dirección general del catastro.
- Servicios de información y atención al público.

que se realizan en: GERENCIA REGIONAL DE CATALUNYA-BARCELONA. TRAVESSERA DE GRÀCIA, 56-58. 08006 - BARCELONA

Fecha de emisión: 2007-01-26
Fecha de expiración: 2010-01-26

El Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Entidad acreditada por ENAC con nº 01/C-SC003



Conclusiones de cuatro años de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

1. La utilización **CONTINUADA** de la gestión de procesos con un sistema de gestión de calidad conforme los requisitos que establece la norma ISO 9001:2000 nos ha ayudado a mejorar . . .

básicamente porque nos ha disciplinado ...



Conclusiones de cuatro años de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

2. La norma es general y debimos **ADAPTARLA** a nuestra organización y no la organización a la norma.

. . . Los consultores nos ayudaron a implantar la norma, pero fuimos nosotros quines debimos adaptar la norma a nuestra organización. . .





Conclusiones de cuatro años de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

3. El nivel y ritmo de las mejoras sigue **DEPENDIENDO** de nuestra capacidad de mejorar.

... las decisiones de gestión más importantes se toman generalmente por intuición



Conclusiones de cuatro años de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

4. Cuando nuestro proceso no mejoraba adecuadamente. . .
tuvimos que **rediseñar el proceso.**





Conclusiones de cuatro años de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

5. Cada cierto tiempo ... conviene **reinventar el proceso**





“el sentido de la vida consiste en irse a dormir esperando que mañana sea un día mejor” ,

Charles Schultz, dibujante de Carlitos y Snoopy

MUCHAS GRACIAS



LA CERTIFICACION DE LA GESTION DE PROCESOS POR UN SISTEMA DE CALIDAD.

PROCESOS	OBJETIVOS	COMPROMISOS	Tiempo de actuación	Descripción de los indicadores	Código del indicador	Seguimiento y control	Responsable del objetivo	Metodología a utilizar (Acciones)
----------	-----------	-------------	---------------------	--------------------------------	----------------------	-----------------------	--------------------------	-----------------------------------

CUADRO DE MANDO

PROYECTO: Mejora de la Calidad de los servicios de Atención al público y de la eficiencia del proceso de colaboración del Ayuntamiento de Barcelona

PROCESOS	OBJETIVOS	COMPROMISOS	Tiempo de actuación	Descripción de los indicadores	Código del indicador	Seguimiento y control	Responsable del objetivo	Metodología a utilizar (Acciones)
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO AL PÚBLICO	1. Conseguir la plena satisfacción del ciudadano por el producto ofrecido, por el trato recibido y por las instalaciones.	1.1. Mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio de AP respecto a los datos del año anterior.	Anual	1.1.1. Encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos	4.2.	Mensual	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas voluntarias diarias con análisis mensual y traslado al Comité de Calidad de acciones preventivas si los valores son inferiores a la media del año anterior.
	2.- Que ningún ciudadano tenga queja alguna sobre el servicio de AP, y si las hubiera, responder en el plazo más breve posible.	2.1. Responder a las quejas del servicio antes de 15 días desde que se produzcan, y a las recibidas sobre la imposibilidad de obtener certificado a través de la OVC antes de 7 días.	Inmediato	2.1.1. Número de quejas por imposibilidad de obtener certificado por OVC y % de respuesta en plazo inferior a 7 días.	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Abrir acciones correctivas para subsanar la causa. Traslado inmediato a Dirección y al Departamento de queja para elaborar propuesta del escrito de respuesta en 5 días. Generar aviso de finalización de tarea para el Jefe de Área a los 5 días de la recepción.
				2.1.2. Número de quejas del Servicio y % de respuesta en plazo inferior a 15 días	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Abrir acciones correctivas para subsanar la causa. Traslado inmediato a Dirección y al Departamento de queja para elaborar propuesta del escrito de respuesta en 8 días. Generar aviso de finalización de tarea para el Jefe de Área a los 8 días de la recepción.
		2.2. El núm. de quejas inferior al 1/oo sobre las visitas atendidas.	Anual	2.1.3. Número de quejas sobre el número de visitas presenciales	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Analizar motivo. Abrir acción correctiva y traslado al Comité de Calidad. Si motivo reiterado traslado al Consejo de Dirección
	3.- Atender todas las solicitudes al momento	3.1. Entregar en el 95% de los casos los certificados en el momento, y la cartografía catastral si está disponible días desde su solicitud		3.1.1. % Certificados al momento. Registro de SIGECA	4.3.	Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Continuar proceso de mejora del cruce gráfico/alfanumérico.
4.- Eliminar los tiempos de espera en las oficinas de Atención al Público.	4.1. Tiempo máximo de espera para la atención presencial en minutos					Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Continuar proceso de mejora del cruce gráfico/alfanumérico.
5.- Impulsar los servicios virtuales evitando que los ciudadanos tengan que acudir a la Gerencia.	5.1.Reducción en un 25% número de clientes presenciales						Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer la posibilidad de atención telefónica diferida si el tiempo de espera excede de 20 minutos. Instalación de Terminales con acceso a Internet para utilización de ciudadanos.
							Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Escritos a Instituciones Administrativas y Corporaciones Públicas recordando la obligación de utilizar los medios electrónicos y evitar desplazamientos a los ciudadanos Encuesta para determinar las causas que obliga a venir a los ciudadanos a nuestras oficinas y actuar.
	5.2. Instalar un PIC en todos los Aytos de más de 5.000 habitantes.		5.2.1. Relación de municipios con más de 5.000 habitantes sin PIC	10.2	Semestral	Responsable OVC	<ul style="list-style-type: none"> Visitar a todos los Aytos de más de 5.000 habitantes ofreciendo los servicios de PIC 	
	5.3. Contestar las consultas por correo electrónico de los ciudadanos en el 90% de los casos en un plazo inferior a 3 días	Anual	5.3.1. Nº de correos recibidos. % de correos contestados en un plazo inferior a 3 días.	4.4.	Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Crear un buzón compartido de correos pendientes de responder para su gestión diaria. Generar incidencia cuando no pueda ser contestado en tres días. Incorporar personal resolución de recursos. 	

•15 Objetivos
•21 Compromisos
•23 Indicadores



LA CERTIFICACION DE LA GESTION DE PROCESOS POR UN SISTEMA DE CALIDAD.

Responsable del objetivo:

Responde ante la

Organización del...
de los compromisos
Propone metod...
a utilizar y las...
correctivas y p...
correspond...

Metodología a utilizar:

Acciones que vamos a desarrollar para el logro de los compromisos

y Control:

de la...
ad de la...
ción

Proces...
Activid...
requis...
y proc...
resulta...
Desar...

Código de ind...
Código del do...
conjunto de in...
reflejan los re...
que nos perm...

PROCESOS	OBJETIVOS	COMPROMISOS	Tiempo de actuación	Descripción de los indicadores	Código del indicador	Seguimiento y control	Responsable del objetivo	Metodología a utilizar (Acciones)	
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO AL PÚBLICO	1. Conseguir la plena satisfacción del ciudadano por el producto ofrecido, por el trato recibido y por las instalaciones.	1.1. Mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio de AP respecto a los datos del año anterior.	Anual	1.1.1. Encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos	4.2.	Mensual	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas voluntarias diarias con análisis mensual y traslado al Comité de Calidad de acciones preventivas si los valores son inferiores a la media del año anterior. 	
	2.- Que ningún ciudadano tenga queja alguna sobre el servicio de AP, y si las hubiera, responder en el plazo más breve posible.	2.1. Responder a las quejas del servicio antes de 15 días desde que se produzcan, y a las recibidas sobre la imposibilidad de obtener certificado a través de la OVC antes de 7 días.	Inmediato	2.1.1. Número de quejas por imposibilidad de obtener certificado por OVC y % de respuesta en plazo inferior a 7 días.	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Abrir acciones correctivas para subsanar la causa. Traslado inmediato a Dirección y al Departamento de queja para elaborar propuesta del escrito de respuesta en 5 días. Generar aviso de finalización de tarea para el Jefe de Área a los 5 días de la recepción. 	
				2.1.2. Número de quejas del Servicio y % de respuesta en plazo inferior a 15 días	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Abrir acciones correctivas para subsanar la causa. Traslado inmediato a Dirección y al Departamento de queja para elaborar propuesta del escrito de respuesta en 8 días. Generar aviso de finalización de tarea para el Jefe de Área a los 8 días de la recepción. 	
	3.- Atender todas las solicitudes al momento	3.1. Entregar en el 95% de los casos los certificados en el momento, y la cartografía catastral si está disponible en 5 días desde su solicitud	Inmediato	2.2. El núm. de quejas inferior al 1/oo sobre las visitas atendidas.	2.1.3. Número de quejas sobre el número de visitas presenciales	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Analizar motivo. Abrir acción correctiva y traslado al Comité de Calidad. Si motivo reiterado traslado al Consejo de Dirección
				3.1.1. % Certificados al momento. Registro de SIGECA	4.3.	Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Continuar proceso de mejora del cruce gráfico/alfanumérico. 	
3.1.2. % solicitud de cartografía atendidas en plazo inferior a 6 días.	4.3.	Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Continuar proceso de mejora del cruce gráfico/alfanumérico. 					



Responsable del objetivo:

Responde ante la

Organización del...
de los compromisos
Propone metod...
a utilizar y las...
correctivas y p...
correspond...

Metodología a utilizar:

Acciones que vamos a desarrollar para el logro de los compromisos

Control:

de la...
ad de la...
ción

Actividad y que con Desarrollo

Acción Organizativa

Código Datos que evidencian el cumplimiento de los compromisos

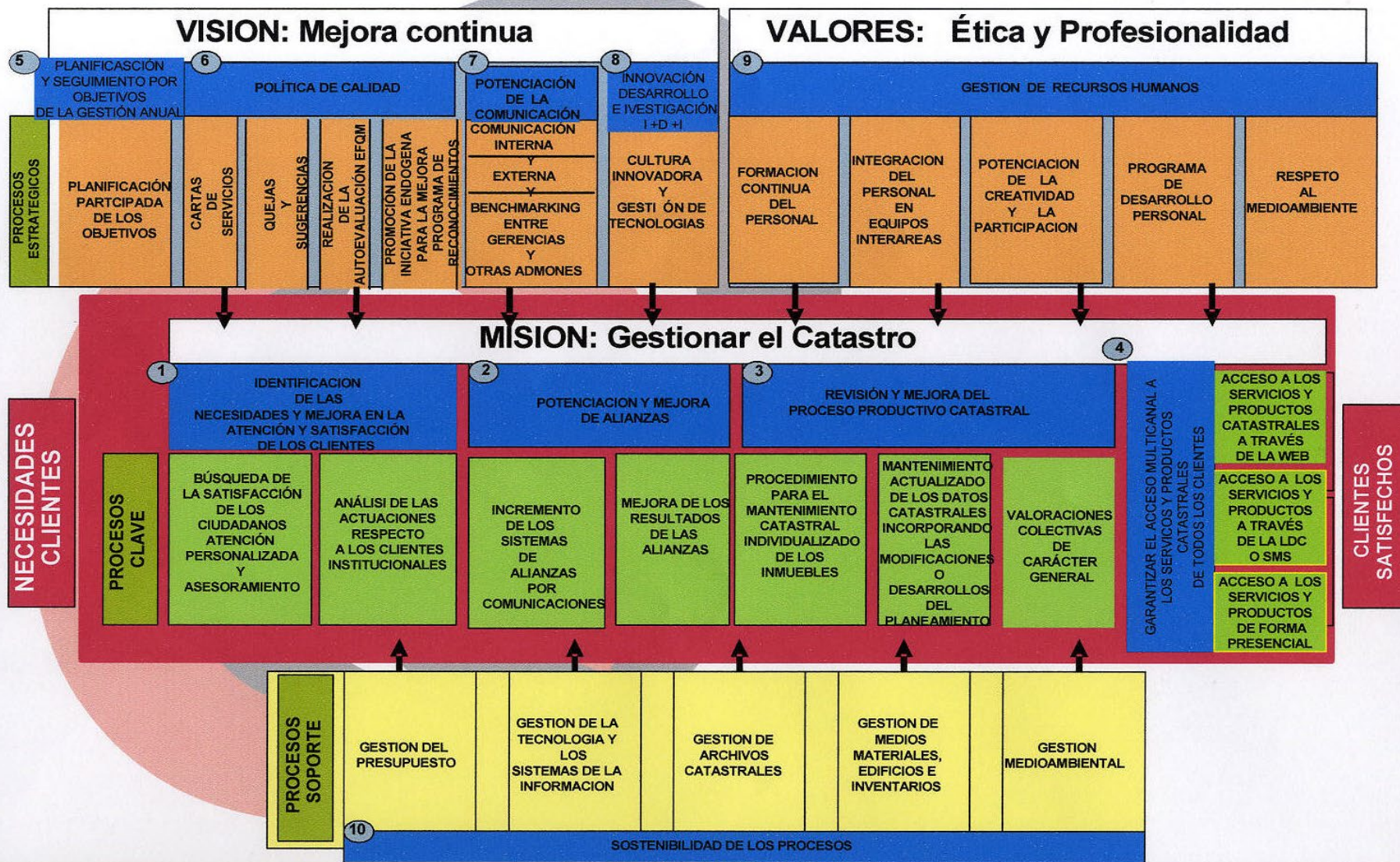
PROCESOS	OBJETIVOS	COMPROMISOS	Tiempo de actuación	Descripción de los indicadores	Código del indicador	Seguimiento y control	Responsable del objetivo	Metodología a utilizar (Acciones)
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO AL PÚBLICO	1. Conseguir la plena satisfacción del ciudadano por el producto ofrecido, por el trato recibido y por las instalaciones.	1.1. Mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio de AP respecto a los datos del año anterior.	Anual	1.1.1. Encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos	4.2.	Mensual	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas voluntarias diarias con análisis mensual y traslado al Comité de Calidad de acciones preventivas si los valores son inferiores a la media del año anterior.
	2.- Que ningún ciudadano tenga queja alguna sobre el servicio de AP, y si las hubiera, responder en el plazo más breve posible.	2.1. Responder a las quejas del servicio antes de 15 días desde que se produzcan, y a las recibidas sobre la imposibilidad de obtener certificado a través de la OVC antes de 7 días.	Inmediato	2.1.1. Número de quejas por imposibilidad de obtener certificado por OVC y % de respuesta en plazo inferior a 7 días.	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Abrir acciones correctivas para subsanar la causa. Traslado inmediato a Dirección y al Departamento de queja para elaborar propuesta del escrito de respuesta en 5 días. Generar aviso de finalización de tarea para el Jefe de Área a los 5 días de la recepción.
				2.1.2. Número de quejas del Servicio y % de respuesta en plazo inferior a 15 días	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Abrir acciones correctivas para subsanar la causa. Traslado inmediato a Dirección y al Departamento de queja para elaborar propuesta del escrito de respuesta en 8 días. Generar aviso de finalización de tarea para el Jefe de Área a los 8 días de la recepción.
		2.2. El núm. de quejas inferior al 1/oo sobre las visitas atendidas.	Anual	2.1.3. Número de quejas sobre el número de visitas presenciales	4.3.	Trimestral	Jefe Servicio AP	<ul style="list-style-type: none"> Analizar motivo. Abrir acción correctiva y traslado al Comité de Calidad. Si motivo reiterado traslado al Consejo de Dirección
	3.- Atender todas las solicitudes al momento	3.1. Entregar en el 95% de los casos los certificados en el momento, y la cartografía catastral si está disponible en 5 días desde su solicitud	Inmediato	3.1.1. % Certificados al momento. Registro de SIGECA	4.3.	Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Continuar proceso de mejora del cruce gráfico/alfanumérico.
				3.1.2. % solicitud de cartografía atendidas en plazo inferior a 6 días.	4.3.	Mensual	Jefe Servicio de AP	<ul style="list-style-type: none"> Continuar proceso de mejora del cruce gráfico/alfanumérico.





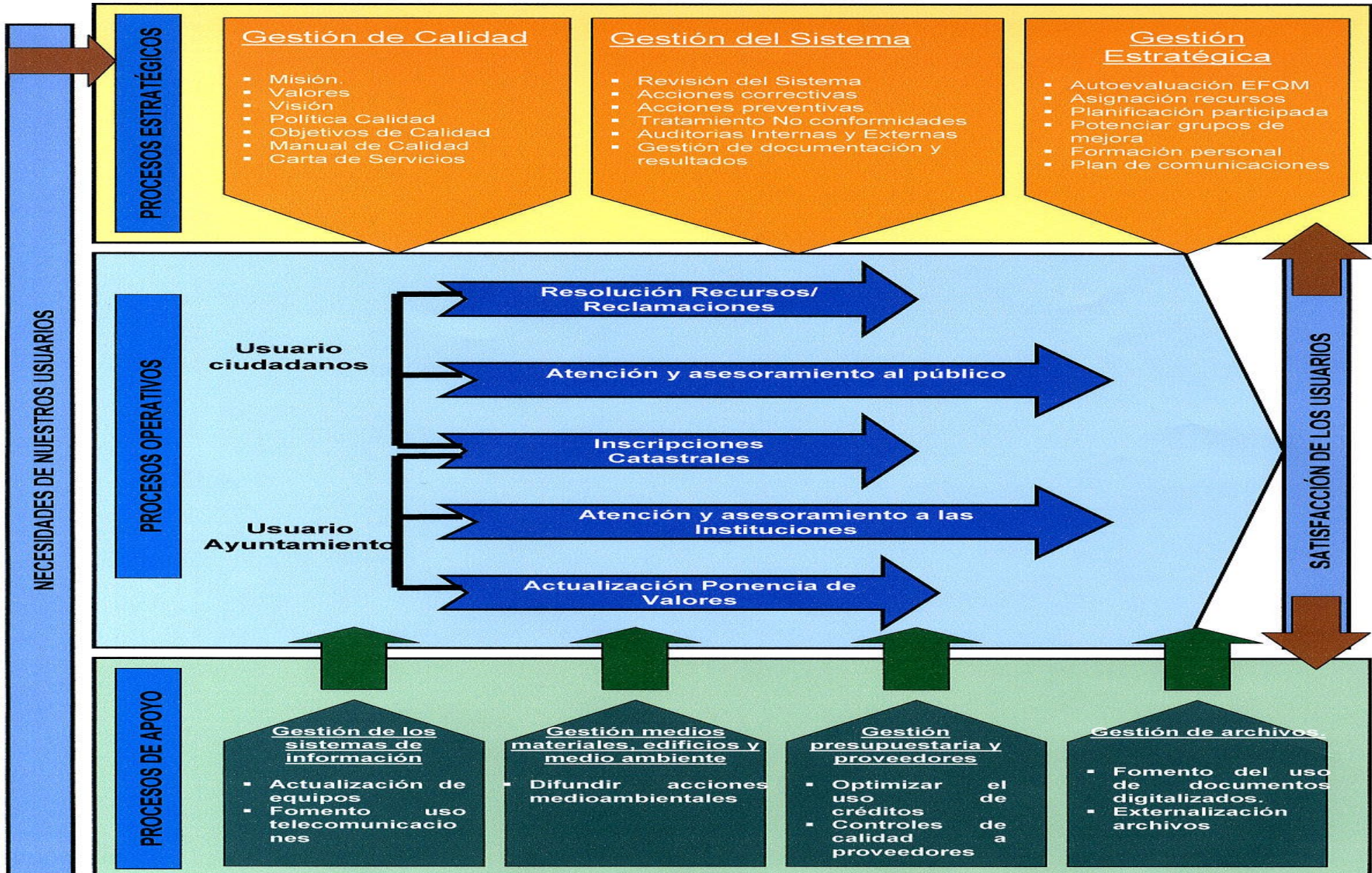
LA CERTIFICACION DE LA GESTION DE PROCESOS POR UN SISTEMA DE CALIDAD.

ESQUEMA DEL PLAN ESTRATÉGICO LINEAS ESTRATEGICAS Y MAPA DE PROCESOS





MAPA DE PROCESOS BARCELONA



La documentación del Sistema de Calidad de gestión de procesos:



Pautas que desarrollan la aplicación del Sistema de Calidad

- Control de los documentos
- Control de los resultados
- Auditoria interna
- No conformidades
- Acciones preventivas
- Acciones correctivas
- Revisión del sistema

PAUTA DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN



Los requisitos de documentación del Sistema de Calidad está organizado en cuatro niveles:



PAUTA DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

