



Diputació
Barcelona

Cliente: Diputació de Barcelona – Servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i d'altres Publicacions Oficials

Descripción: Obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 400+

Fecha realización: 2014



Diputació
Barcelona

El Servicio de Boletín Oficial de la
Província de Barcelona obtiene el sello
de Excelencia Europea EFQM 400+





Los Antecedentes

El Servicio del Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona y otras Publicaciones Oficiales (SBOPIPO) es una organización que depende de la Subdirección de Modernización Corporativa y Publicaciones Oficiales (SMCIPO), de la Gerencia, dentro del Área de Presidencia de la Diputación de Barcelona (DB).

Su Misión es 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.

La DB edita y gestiona de manera directa el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona (BOPB) desde el año 1856. El BOPB es el instrumento de información pública, de carácter oficial, que utilizan el conjunto de las administraciones que operan en el ámbito geográfico de la provincia de Barcelona para dar a conocer su gestión, hacerla más transparente y permitir la participación de los ciudadanos.

Como evolución del Centro de Información del BOPB en 1994 se crea el Cercador d'Informació de Diaris Oficials (CIDO), que pretende dar respuesta a la necesidad de acceder desde un único servicio a la información pública del territorio catalán de los ámbitos más solicitados por los ciudadanos.

Estos dos servicios son gestionados de forma independiente hasta el año 2009, cuando se fusionan y aparecen oportunidades que han ayudado a orientar y llevar a cabo cambios necesarios para crear un único servicio con finalidades comunes para evitar duplicidades y aprovechar sinergias.

El primer contacto con sistemas de gestión de calidad se produce el 2006, cuando se decide la implantación de la ISO 9001:2000. En 2011 se decide ir a un modelo más completo cómo es EFQM y en el 2012 se obtiene el

sello de excelencia 300+. Dos años después SBOPIPO decide contactar con Comtec, por su experiencia previa con el sector público, para avanzar hacia el sello 400+.

El Reto

El Servicio del Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona y de otras Publicaciones Oficiales quiere avanzar en su compromiso con la excelencia y obtener el sello de reconocimiento EFQM 400+.

La Metodología

Para la obtención del sello EFQM 400+, debe elaborarse una memoria descriptiva de la organización, sus actividades de gestión y sus resultados, así como también someterse un proceso de autoevaluación. La organización accede a este sello cuando el Club de Excelencia en la Gestión valida la puntuación de la evaluación realizada por Comtec y validada por la entidad de certificación.

El proceso culmina con la visita del equipo evaluador de una entidad de certificación independiente, la elaboración de su informe y la emisión del sello correspondiente.

Para ayudar a la Diputación de Barcelona a obtener el sello EFQM 400+, Comtec estableció un plan de

Sistema integrado de gestión

El modelo EFQM de excelencia es un marco estructurado de gestión que proporciona a las organizaciones, tanto públicas como privadas, una visión global para impulsar y estimular la mejora continua hacia la excelencia.

Las organizaciones excelentes son las que consiguen mantener niveles superiores de rendimiento capaces de satisfacer o exceder las expectativas de todos sus grupos de interés. Para conseguirlo, deben inspirarse en los siguientes conceptos fundamentales:

- Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
- Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas
- Gestionar con agilidad
- Añadir valor para los clientes
- Crear un futuro sostenible
- Desarrollar la capacidad de la organización
- Aprovechar la creatividad y la innovación

El uso del modelo EFQM de excelencia permite a las organizaciones comprender la relación que existe entre lo que la organización hace y lo que logra, mediante un sistema de autoevaluación.

La autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de una organización, así como también establecer una puntuación de 0 a 1.000 que determine su nivel de excelencia respecto al Modelo EFQM de Excelencia. Las organizaciones que lo deseen pueden obtener un reconocimiento externo de su nivel de excelencia mediante los sellos de excelencia EFQM 200+, 300+, 400+, 500+, que se otorgan, por parte del Club Excelencia en la Gestión (CEG) y de la European Foundation for Quality Management (EFQM), en función de la puntuación obtenida.

actuación que se divide en tres fases: la formación sobre el modelo EFQM, el asesoramiento en la redacción de la memoria y la realización de una evaluación EFQM.

La formación que se realizó fue el curso Evaluador EFQM Nivel Básico del Club Excelencia en la Gestión. Las clases teóricas y ejercicios prácticos, se centraron en dotar a los asistentes de la base necesaria para llevar a cabo las posteriores actividades de autoevaluación.

Una vez realizada la formación, se llevaron a cabo sesiones de trabajo para desarrollar el proceso de evaluación, en base a los nueve criterios del modelo EFQM de excelencia en la gestión. El proceso se articuló en dos fases: la primera en una autoevaluación individual por parte de cada miembro del equipo evaluador mediante la metodología REDER. En la segunda fase, se realizaron cinco sesiones en grupo para la puesta en común y la validación de un informe consensuado de los resultados de la evaluación.

Gracias a este proceso, el Servicio del Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona y otras Publicaciones Oficiales detectó sus puntos fuertes y áreas de mejora. Finalmente, el equipo de evaluadores presentó sus conclusiones y puntuaciones

de forma conjunta en un informe validado más tarde por el consultor de COMTEC Pau Negre, también evaluador licenciario acreditado del Club Excelencia en la Gestión.

Durante el despliegue del proyecto, SBOPiPO confeccionó la memoria EFQM, herramienta fundamental e imprescindible del proceso, que fue validada por Comtec para garantizar que su redactado incluyera todos los aspectos relevantes.





Los Resultados

El Servicio del Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona y otras Publicaciones Oficiales consiguió obtener el sello 400+, con un aumento aproximado de 80 puntos respecto al último sello obtenido dos años atrás. Después de tres años trabajando el modelo EFQM y analizando sus aspectos más específicos, la organización estaba preparada para un nuevo enfoque. Con su entrada, Comtec cambia el prisma y ofrece otra manera comprender el modelo más global y pragmática. La obtención de este reconocimiento supone para este servicio de la Diputación de Barcelona un hito que deja constancia de su trabajo en pos de la excelencia para poder ofrecer el mejor servicio posible a la ciudadanía.

El socio y director ejecutivo de Comtec, Pau Negre, asegura que "ha sido un placer trabajar con el equipo de la Diputación de Barcelona por su compromiso con la aplicación del modelo y la mejora continua. Esta implicación, sumada a un buen liderazgo, es lo que ha permitido este incremento espectacular en tan solo dos años".

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
info@comtecquality.com
www.comtecquality.com

