

SERVICIO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO E
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

UN PLAN DE CALIDAD
PRÁCTICO Y HACIA LA
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Servicio de Promoción de Empleo e Igualdad de Oportunidades

- 22 personas: 2 Secciones, 7 Negociados.
- Subvenciones a personas, entidades, empresas...
- Programas promoción del empleo
- Programas igualdad de oportunidades en el acceso al empleo

¿Por qué un proceso de mejora?

- **Equipo estable y muy organizado.**
- **Ley Foral de Accesibilidad Universal: Artículo 6
Acreditación N UNE 170001-2.**
- **Compartimentos estancos. Falta de sentido de equipo y de participación en toma de decisiones.**
- **No existe cultura de calidad ni de evaluación.**

¿Cómo iniciamos el proceso?

- **INAP. Taller de Calidad. Evaluación EFQM**

PLAN DE CALIDAD

- **Auditoría externa AIN/Ikersare: Acreditación Norma UNE 170001-2**

PROCESO DE ACREDITACIÓN

PLAN DE CALIDAD

- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
- Objetivo 1: MEJORA EN LA ATENCIÓN A NUESTROS **USUARIOS/CLENTES**: orientación al cliente.
- Objetivo 2: MEJORA DE NUESTROS **PROCEDIMIENTOS** DE ACTUACIÓN: Eficacia
- Indicadores

HACIA FUERA Y HACIA DENTRO

Implicación
Trabajo en equipo

PRINCIPALES MEDIDAS I

- Manuales de atención al público
- Sistema de información común
- Agrupación teléfonos. Organización ausencias

01

- Manuales de procedimiento
- Sistema información común
- Proceso Plan de Gestión: Comité Gestión/Plan Gestión
- Proceso Gestión Personas: Plan de formación
- Modelos documentos
- Indicadores de gestión y de impacto

02

PRINCIPALES MEDIDAS II

- **Comité de Gestión:** trabajo en equipo/implicación/trabajo por objetivos/evaluar y corregir.
- **Plan de Gestión: objetivos anuales.**
 - 8 Objetivos generales (desarrollo Plan Calidad, obtención datos gestión, adaptación convocatorias y convenios, nuevos programas, plan de emprendimiento, cumplimiento informes auditoría, comunicación y participación, lucha contra el fraude, otras mejoras de gestión)
 - 106 Medidas concretas.
 - Responsables por acción
 - Indicadores. Situación inicial/meta.

INTEGRACIÓN MEDIDAS HACIA LA ACCESIBILIDAD

- Incorporación procesos: plan de gestión, gestión de personas,
- Atención a usuarios con necesidades especiales.

Avance hacia la eficiencia

- Indicadores de gestión → Eficacia
- Indicadores de resultado → Eficiencia

INAP. Taller de indicadores. Cuadro de mando

Muchas gracias por su atención