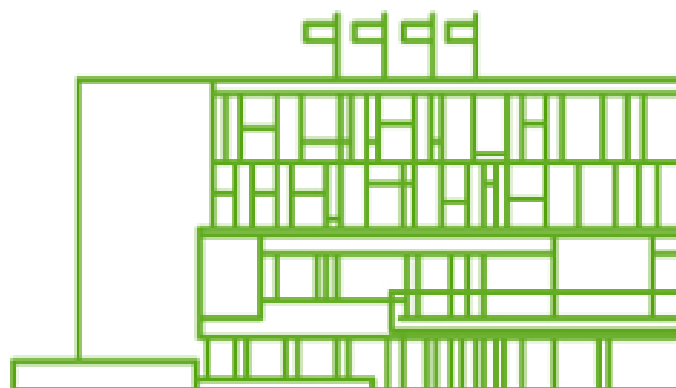


Setmana de la **QUALITAT**

Un espai de temps dedicat a renovar
l'entusiasme que tenim per fer les coses bé.

Del **27** al **30** de novembre





INFORME AVALUACIÓ SETMANA DE LA QUALITAT

1. ORGANITZACIÓ

Propòsit

Intercanviar idees i experiències que ens permetin compartir i aprendre del nostre dia a dia.

Dies i horaris

Dies 27 i 30 de novembre de 2017. En horari laboral ampli (matí i tarda), respectant el temps de conciliació personal i laboral; l'hora màxima de finalització es va establir a les 17:00 h.

Es va triar el mes de novembre en el marc de dues celebracions que ens servien de marc:

- Novembre és el mes de la Qualitat reconegut internacionalment
- Una de les setmanes d'aquest mes, és la setmana europea de la prevenció dels residus. Pel 2017, ha estat la setmana del 18-26/11.

1.1 Objectius

1. Reforçar el sentiment de pertinença a l'organització
2. Aprofundir en la gestió dels processos i concretament en la interrelació dels processos
3. Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament
4. Iniciar-se en la cultura de l'avaluació

1.2 Activitats

L'oferta inclou un total de **19 activitats diferents** amb la distribució següent, que es concreta en 29 espais de temps per compartir i aprendre:

	Activitats	Espais d'activitats i edicions
- 3 espais de reflexió	Espais de reflexió	3
- 4 conferències web (en 2 edicions)	4 conferències web (en 2 edicions)	8
- 4 sessions d'informació corporativa	Sessions d'informació corporativa	4
- 4 activitats inspiradores (en diverses edicions)	Activitats inspiradores (en diverses edicions)	5
- 4 tallers d'intercanvi (en diverses edicions)	4 tallers d'intercanvi (en diverses edicions)	9

1.3 Col·laboradors necessaris

- **Govern- representants polítics** – Dicten el mandat polític del que emanen les directrius organitzatives i de gestió. “A un PAM de la ciutat que volem (2015-2019)”
- **Gerència** – Responsable màxim de la translació de l'estratègia de mandat a les directrius organitzatives i de gestió. Impulsora del projecte.
- **Servei de qualitat i avaluació** – Execució i coordinació.
- **Premsa i comunicació** – Campanya de comunicació interna
 - **Personal en pràctiques** – Il·lustració Sala Sessions web
- **Infraestructures:** Cessió i assignació d'espais municipals i recursos tecnològics. Suport en tasques de consergeria i adequació dels espais.
- **Recursos humans i recursos econòmics:** Assignació de recursos
- **Totes les persones participants de les activitats (303)**
- **Unitats organitzadores activitats (15) i número de persones col·laboradores d'aquestes unitats: 27**

• Premsa i comunicació	• Servei d'educació	• Sots direcció d'innovació
• Servei de parcs i jardins	• Servei de mobilitat	• Sots direcció de participació ciutadana i acció de barris
• Servei d'esports	• Secció de neteja viària i recollida de residus	• Secció de prevenció de riscos laborals
• Servei d'obres i projectes	• Direcció de qualitat urbana i mobilitat	• IGEPESI
• Servei de medi ambient	• Direcció d'economia i hisenda i recursos humans	• Servei de cultura

2. PARTICIPACIÓ

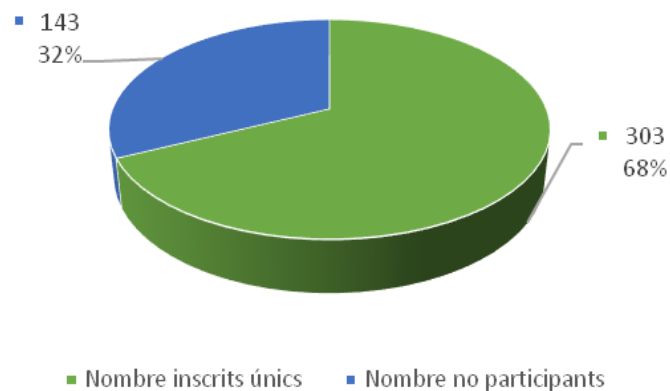
2.1 Dades generals

		Nombre inscrits únics	303
Total empleats interpel·lats	446		
		Nombre no participants	143

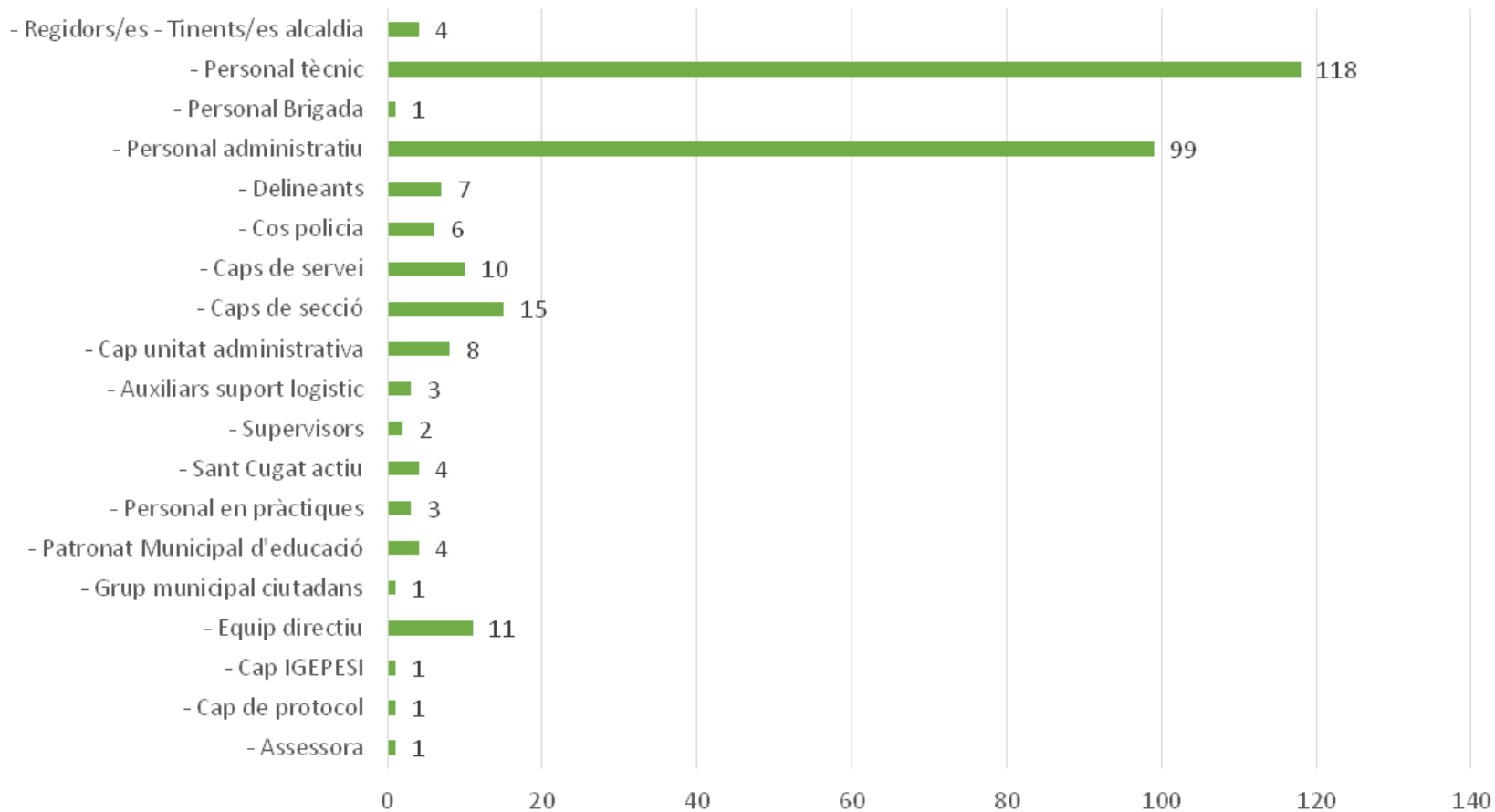
		Nombre participacions (una o més sessions)	516
Nombre inscrits únics	303		
		Participants sense plaça	38

		Participants sense plaça	38
Nombre participacions (una o més sessions)	516		
		Total no presentats	37

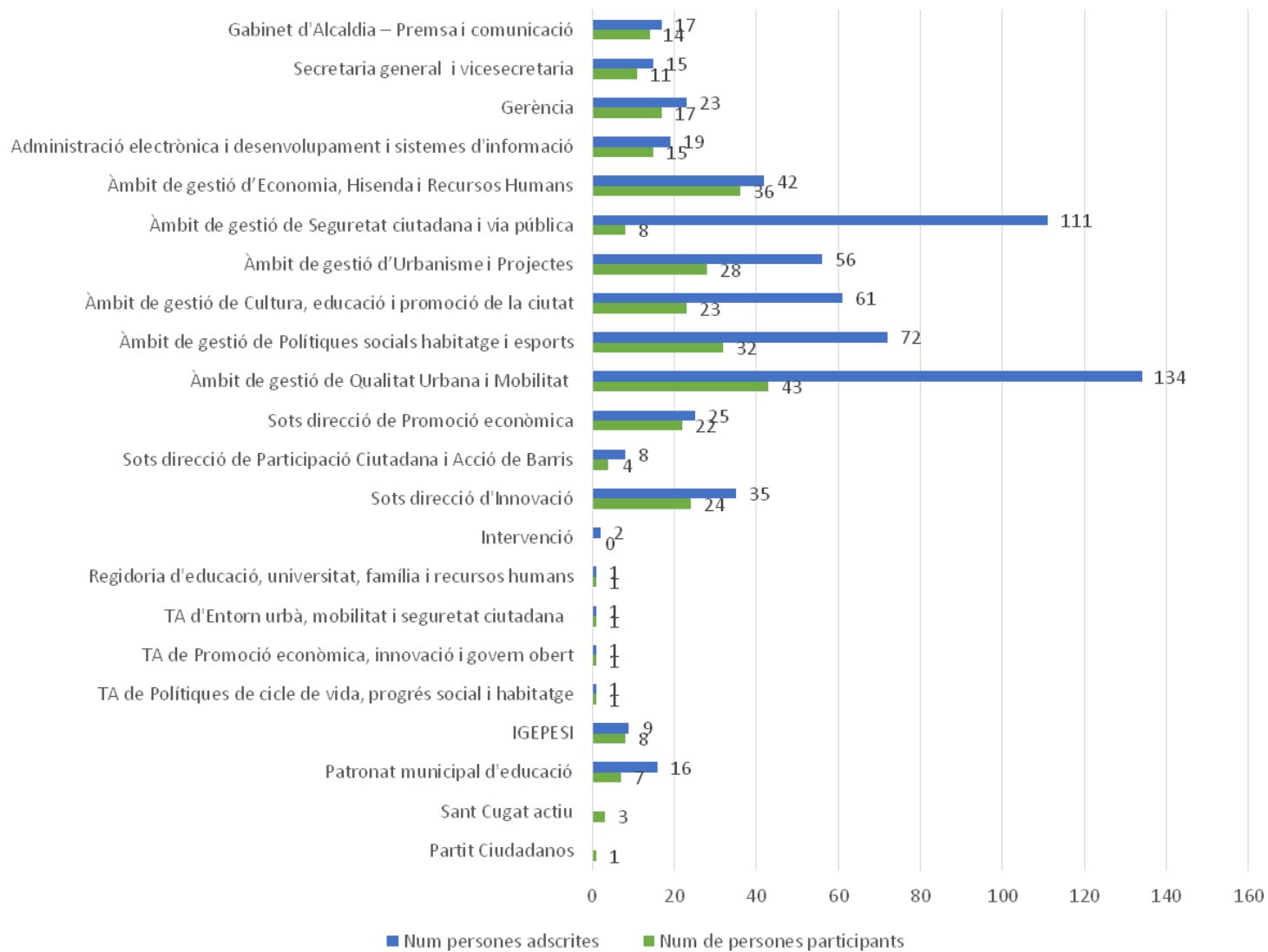
Participants únics sobre el total de treballadors interpel·lats



2.2 Número de participants per categoria laboral



2.3 Participació per adscripció (inclosos els/les col·laboradors)



2.4 Participació i % de participació per unitats

Unitat adscripció	Participants	Total unitat	
		Adscrits	Percentatge participació
Alcaldia – Premsa i comunicació	14	17	82,3%
Alcaldia i Gabinet d'Alcaldia	4	7	
Premsa i Comunicació	10	10	
Secretaria i vicesecretaria	11	17	64,7%
Secretaria general i vicesecretaria	11	17	
Gerència	17	23	74%
Gerent	1	1	
Servei qualitat i avaluació	3	3	
Gerència / Unitat Administrativa	7	12	
Secció de Contractació i Compres	6	7	
Administració electrònica	15	19	79%
Secció de gestió documental	4	4	
Secció processos	1	2	
Secció cartografia i cadastre	8	8	
Secció de sistemes d'informació geogràfica	2	2	
Secció Padró	0	3	
Àmbit de Gestió d'Economia, Hisenda i Recursos Humans	36	42	85,7%
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	2	3	
Secció de Formació i Desenvolupament de Recursos Humans	4	4	
Servei de Gestió Econòmica	4	3	
Secció Prevenció de Riscos Laborals	3	3	

Unitat adscripció	Participants	Total unitat	
		Adscrits	Percentatge participació
Secció d'Administració de Personal	7	10	
Secció de Gestió Laboral i administrativa	3	5	
Secció Comptabilitat i Control pressupostari	5	5	
Servei de Valoracions i Patrimoni	2	3	
Secció de Tresoreria	6	6	
Àmbit de seguretat ciutadana i via pública	8	111	7,2%
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	0	8	
Polícia local	6	101	
Secció de Protecció Civil	2	2	
Àmbit de Gestió d'Urbanisme i Projectes	28	56	50%
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	2	4	
Servei d'obres i projectes	11	11	
Servei Planejament i Gestió Urbanística	5	11	
Servei Intervenció en l'Ús del Sòl, l'Edificació i Activitats	10	30	
Àmbit de gestió de cultura, educació i promoció de la ciutat	17	61	27,8%
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	0	11	
Servei d'Innovació Cultural, Patrimoni Històric i Turisme	5	7	
Servei de Cultura i Joventut	2	17	
Servei d'Educació	10	26	
Àmbit de gestió de polítiques socials habitatge i esports	32	72	44,4%
Servei d'Esport	2	24	
Secció ciutadania	5	8	
Serveis socials	24	39	

Unitat adscripció	Participants	Total unitat	
		Adscrits	Percentatge participació
Servei habitatge	1	1	
Àmbit de Gestió de Qualitat Urbana i Mobilitat	43	134	32,1 %
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	1	5	
Servei de Logística	5	34	
Servei de Medi Ambient	31	37	
Servei de parcs i jardins	3	9	
Unitat supervisió	2	10	
Brigada d'Obres	1	39	
Sots direcció de promoció econòmica	22	25	88%
Sotsdirectora + unitat administrativa	2	3	
Oficina Atenció a l'Empresa	4	4	
Servei d'Ocupació Municipal	12	13	
Servei de Comerç	4	5	
Sots Direcció de Participació Ciutadana i Acció de Barris	4	8	50%
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	4	8	
Sots direcció d'innovació	24	35	68,6 %
Direcció, personal adscrit directe i/o unitat administrativa	2	2	
Servei d' Explotació de Tecnologies de la Informació	8	12	
Servei d'Atenció Ciutadana	14	21	
Intervenció	0	2	0%
Regidoria d'educació, universitat, família i recursos humans	1	1	100%
TA d'entorn urbà, mobilitat i seguretat ciutadana	1	1	100%

Unitat adscripció	Participants	Total unitat	
		Adscrits	Percentatge participació
TA de promoció econòmica, innovació i govern obert	1	1	100%
TA de polítiques de cicle de vida, progrés social i habitatge	1	1	100%
IGEPESI	8	9	88,9%
Patronat municipal d'educació	7	16	43,75%
Partit Ciudadanos	1	1	100%
Sant Cugat actiu	3	--	

3. EINES DE MILLORA



Eines de millora



- Avaluació del qüestionaris de satisfacció de les activitats: 29 qüestionaris de satisfacció.
- Avaluació del qüestionari de satisfacció "Setmana de la Qualitat"
- Avaluació dels organitzadors de les activitats
- Avaluació de la reunió del subcomitè de qualitat

3.1 Dades generals dels qüestionaris de satisfacció

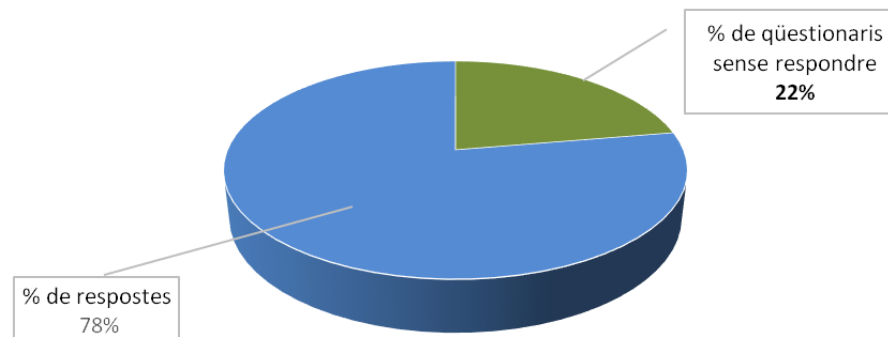
ACTIVITATS

Nombre qüestionaris de satisfacció enviats	542
Nombre de respostes	421
Nombre de qüestionaris no respostos	121

SETMANA DE LA QUALITAT

Nombre qüestionaris de satisfacció enviats	446
Nombre de respostes	116
Nombre de qüestionaris no respostos	330

% de respostes dels qüestionaris de satisfacció de les activitats

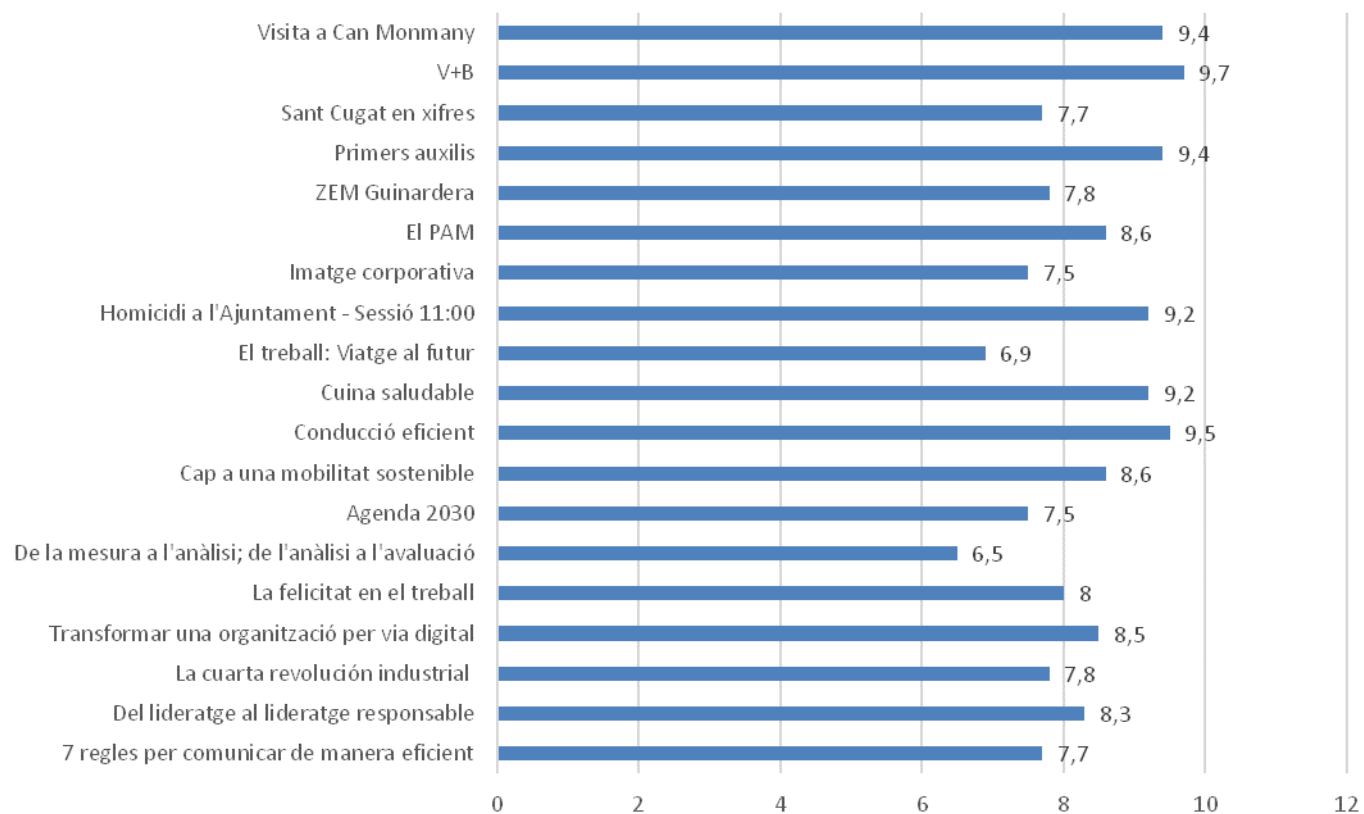


% de de respostes del qüestionari de satisfacció Setmana de la Qualitat



3.2 Resultats valoracions dels qüestionaris de satisfacció per activitats

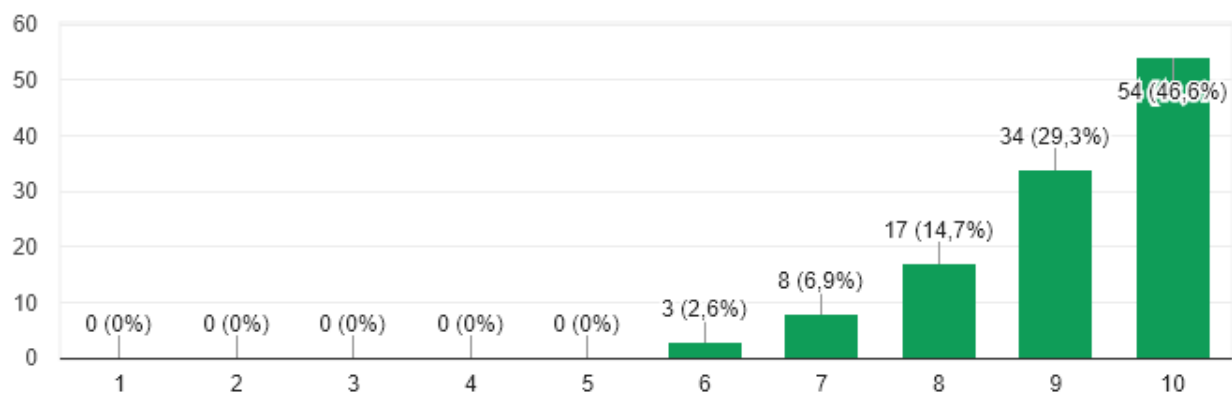
Resultats mitjana de la valoració per activitats



3.3 Resultats qüestionari satisfacció “Setmana de la qualitat”

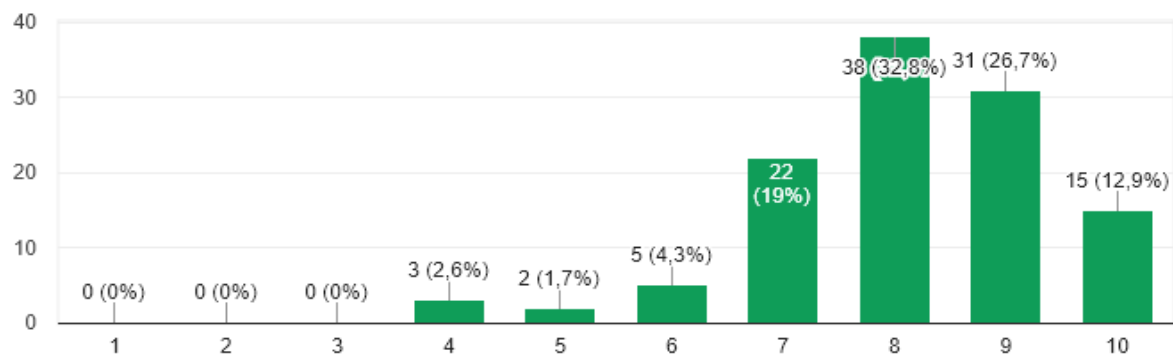
...la iniciativa?

116 respostes

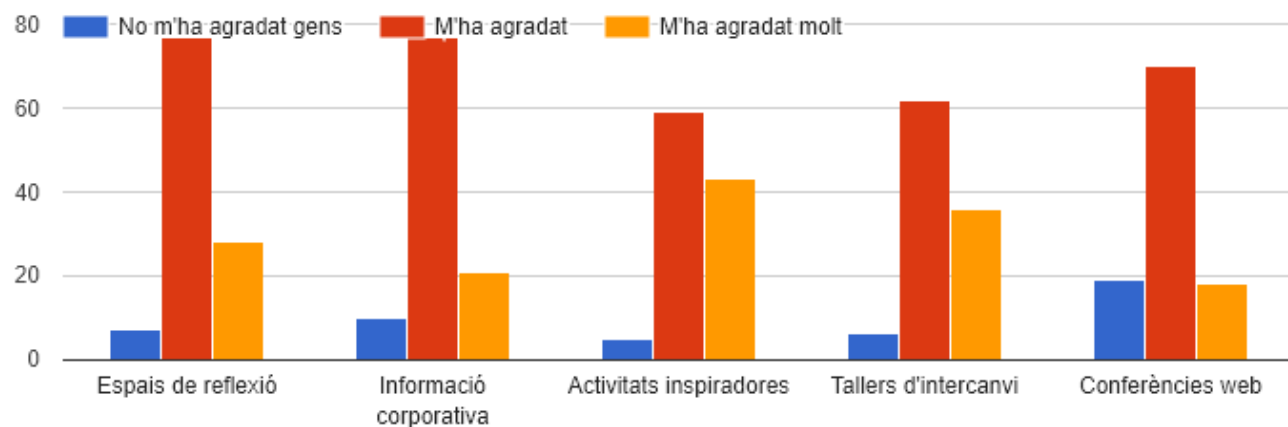


... els continguts?

116 respostes

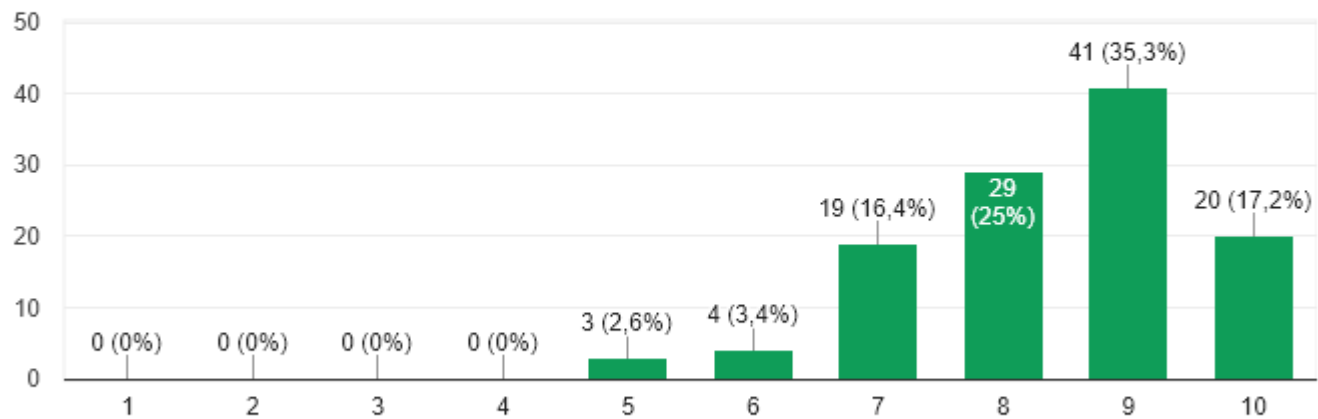


... els formats?



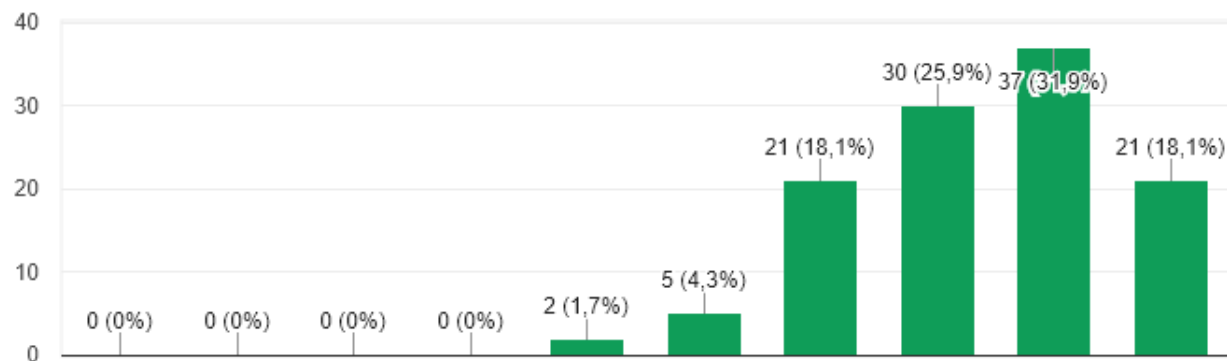
... l'organització?

116 respostes



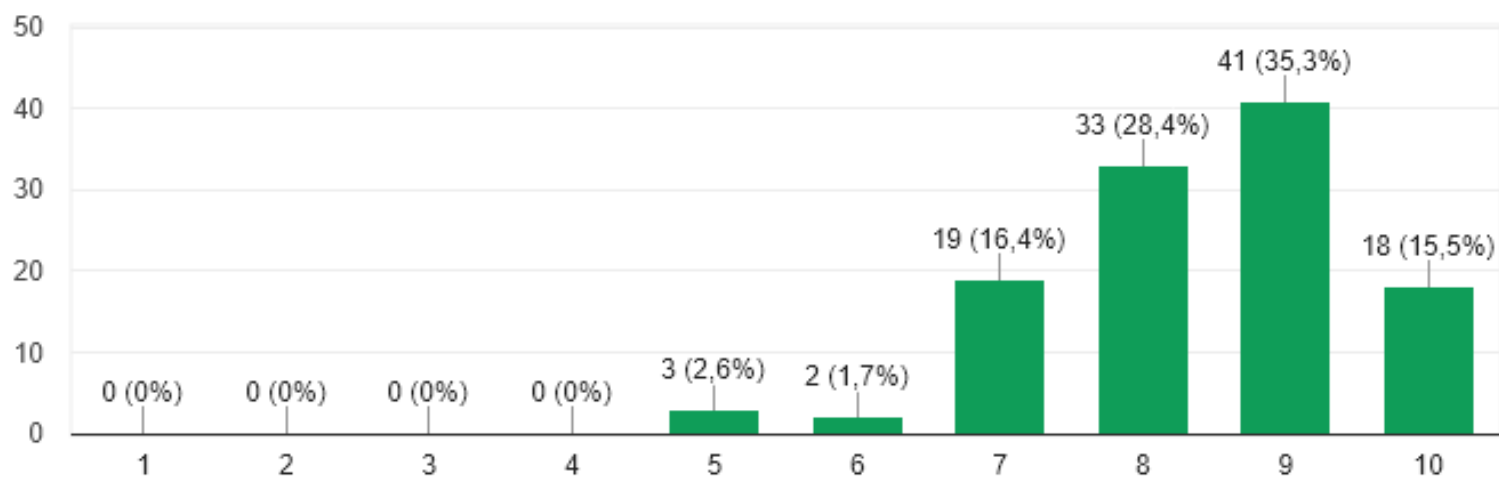
... la difusió?

116 respostes



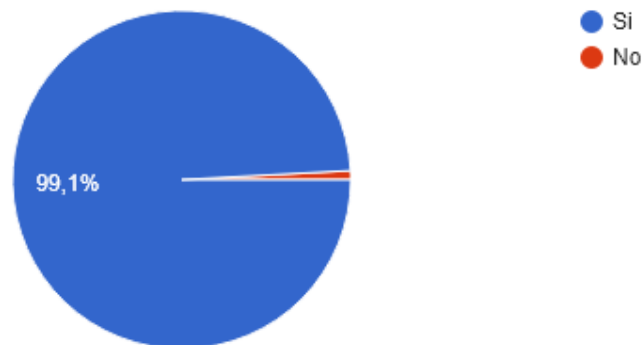
Valora el conjunt de "La setmana de la Qualitat"

116 respostes



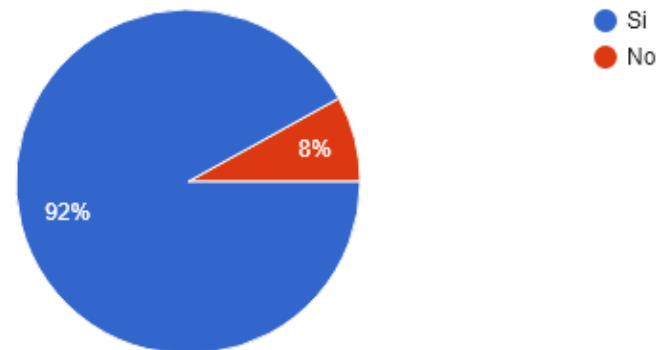
T'agradaria que es fessin més edicions?

116 respostes



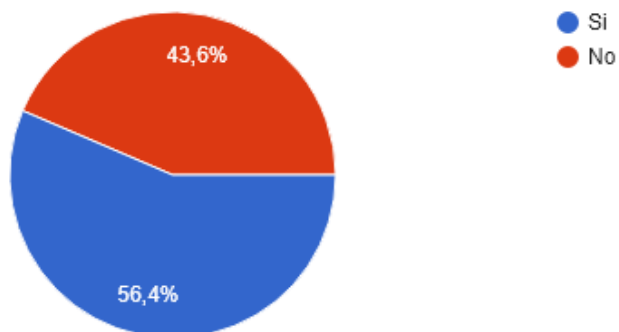
T'agradaria participar-hi?

112 respostes



Si has respòs que si a la pregunta anterior. T'agradaria participar-hi com a col·laborador?

101 respostes



3.5 Valoracions organitzadors activitats

S'ha realitzat reunions de valoració amb tots els organitzadors i/o dinamitzadors de les activitats. El guió de les reunions ha estat el següent:

a) Presentació resultats qüestionari satisfacció participants

b) Percepció com a col·laboradors

c) Incidència en l'assoliment dels objectius plantejats per cada activitat:

Objectius

1. Reforçar el sentiment de pertinença a l'organització
2. Aprofundir en la gestió dels processos i concretament en la interrelació dels processos
3. Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament
4. Iniciar-se en la cultura de l'avaluació

d) Aspectes a millorar

Activitat	Organització (unitat, ponència i/o dinamització)	Assoliment objectiu	Resultats
Taller-intercanvis: La meva feina: El PAM i els valors corporatius – Servei de qualitat i avaluació	Servei de Qualitat i avaluació	OBJ.1- Reforçar sentiment pertinença a l'organització	✓
Informació corporativa: Nova imatge corporativa	Secció comunicació i màrqueting digital.	OBJ.1- Reforçar sentiment pertinença a l'organització	✓
Activitats inspiradores: Bici-itinerari pels parcs de Sant Cugat – Servei de parcs i jardins	Servei de Parcs i jardins	OBJ.1- Reforçar sentiment pertinença a l'organització	✓
Activitats inspiradores: Visita al pavelló de la Guinardera – Servei d'esports	Servei d'obres i Projectes i Servei d'esports	OBJ.1- Reforçar sentiment pertinença a l'organització	✓
Activitats inspiradores: Visita a Can Monmany – Servei de medi ambient	Servei de medi ambient i servei d'educació	OBJ.1- Reforçar sentiment pertinença a l'organització	✓
Espai de reflexió: Un nou model de mobilitat sostenible	Servei de Mobilitat	OBJ.2- Aprofundir en la gestió dels processos i concretament en la interrelació de processos	✓
Taller-intercanvis : “Conducció eficient”	Servei de mobilitat	OBJ.2- Aprofundir en la gestió dels processos i concretament en la interrelació de processos	✓

Activitat	Organització (unitat, ponència i/o dinamització)	Assoliment objectiu	Resultats
Taller-intercanvis : “Homicidi a l’Ajuntament: El CSI del reciclatge”	Secció de neteja viària i recollida de residus	OBJ.2- Aprofundir en la gestió dels processos i concretament en la interrelació de processos	✓
Espai de reflexió: “La felicitat en el treball” - Carles Piera	Servei de Qualitat i avaluació	OBJ.3- Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament	✓
Espai de reflexió: “El treball: viatge al futur ”	Direcció d’economia, hisenda i recursos humans, Sots direcció d’innovació i participació ciutadana	OBJ.3- Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament	✓
Taller-intercanvis: Curs primers auxilis - ICESE	Servei de prevenció de riscos laborals	OBJ.3- Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament	✓
Activitats inspiradores: “Cuina saludable per adaptar-se a la reforma horària”	IGEPESI	OBJ.3- Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament	✓
Sessions web: <ul style="list-style-type: none"> • “Transformar una organització per la via digital” • ”Del liderazgo al liderazgo responsable” – • “La cuarta revolución industrial” 	IGEPESI	OBJ.3- Enfortir la gestió dels equips: responsabilitat, participació i empoderament	✓
Informació corporativa De la mesura a l’anàlisi; de l’anàlisi a l’avaluació com a generadora d’accions de millora contínua	Servei de qualitat i avaluació	OBJ.4- Iniciar-se en la cultura de l’avaluació	✓
Sessions web ”Estratègia i visualització de dades”	IGEPESI	OBJ.4- Iniciar-se en la cultura de l’avaluació	✓
Informació corporativa: Sant Cugat en xifres	Secció comunicació i màrqueting digital.	OBJ.4- Iniciar-se en la cultura de l’avaluació	✓
Informació corporativa: Objectius 2030	Servei de medi ambient / Sots direcció de participació	OBJ.4- Iniciar-se en la cultura de l’avaluació	✓

3.6 Valoracions subcomitè de qualitat

Es presenten els primers resultats al subcomitè de qualitat i es fa un primera valoració. Les impressions dels membres són molt satisfactòries.

4. OPORTUNITATS DE MILLORA

Enllaç a: [Inventari dels resultats](#)

Organització	Millorar la definició de la descripció de l'activitat
	No disposar de coses de menjar, soroll i gent menjant
	Qualitat audio-vídeo
	Prevenir la durada real de les activitats. Puntual
	Sessions més pràctiques
	Millorar les presentacions
	Els qüestionaris haurien de donar opció a valorar les persones ponents per separat.
	Promoure la diversitat en les convocatòries, per a fer-les més enriquidora
	Disposar del material i/o links
	Dates de realització
	Ampliar a 2 setmanes les activitats i no tant solapades.
	Poder consultar on t'has apuntat.
	Fer una llista d'espera.
	Fer un retorn
	Faria més edicions de les mateixes activitats en diferents horaris
Xerrades menys massives (màxim 25-30 persones) i en un espai més acollidor que la Sala de Plens	
Deixar més espai entre activitats	
Dinàmica activitat	Incloure debat
	Incloure exemples de l'organització / Contingut més implicat amb l'organització i la ciutat
	Debats amb persones de l'organització amb experiència i amb la participació de comandaments de l'Ajuntament
	Més espais de reflexió conjunta, de valor afegit
	Formats interactius tipus brainstorming, ...

Suggeriments	Proposar alguna ponència on es parli també dels fracassos abans d'aconseguir l'èxit.
	Definir objectiu ED d'acord amb els valors
	Desenvolupar activitats que fomentin el treball en equip i el coneixement i funcionament dels diversos departaments de l'Ajuntament.
	Posar-la com obligatòria a tots els directors i caps de comandament / Haurien d'haver vingut els caps i directors, aquest ha de ser un missatge sobretot pels caps que son els que tenen influència a més gent.
	Conducció eficient: Fer un filtre dels participants en funció dels kilòmetres que fa forçosament el treballador per acudir al seu lloc de treball.
	Les activitats fora de l'entorn de treball habitual ajuden a trencar esquemes, sempre que es pugui penso que és millor.
	Que sigui obligat per tot el personal
	Estaria bé completar-la amb classes pràctiques en grups més reduïts
	A les sessions on s'ha de posar en marxa un projecte concretar data
	Més activitats a l'aire lliure per la ciutat.
	Que totes les sessions tinguessin un espai virtual anterior a la sessió per enviar dubtes que poguessin ser tractats durant la sessió i posterior per generar debat sobre allò que s'ha fet, i poder accedir de forma virtual a totes les sessions, atès que és impossible anar a tot, per agenda i perquè algunes se solapaven. També m'agradaria una sessió final de trobada distesa per compartir l'experiència. Ara s'està generant aquest debat als passadissos.
	Algunes departaments tenim dificultats per imaginar que aquesta activitat forma part de la nostra jornada laboral, el que provoca és retards en les feines i una sensació de pèrdua de temps.
	Bidireccional amb directius i treballadors , les dues cares de l'organització. També debat amb un moderador professional (de radio o tv). Que les conclusions que surtin de qualsevol ponència siguin relacionades amb la feina , no pas en la problemàtica general. Més espai per a debat, conclusions i concloure objectius. Felicitats a l'organització
Revisió del contingut de totes les propostes. Permetre repetició de les activitats que tenen més èxit perquè ningú es quedi fora. Donar visió de les tasques i projectes d'altres equipaments i serveis que estan fora de l'edifici seu (serveis socials, cultura, policia,...).	
Caldria implicar els caps ja que alguns no entenen els objectius d'aquestes activitats i sovint el treballador no està ben vist per deixar de fer la seva feina i anar als tallers.	

Propostes temàtiques	Noves tecnologies: TIC, innovació, noves aplicacions, e-administració, màrqueting on-line
	Medi ambient: Ecologia, recuperació/reciclatge, Zona intercanvi estris i roba
	Hàbits saludables del dia a dia a la feina: alimentació sana, postures, esport,...
	Mobilitat
	Organització del treball: Valoració del talent a l'organització, nous mètodes de treball, treball en equip, millora de circuits i optimització de recursos i costos.
	Gestió: Qualitat, processos, interacció entre departaments, transparència, dades obertes, impacte social, retorn social, participació ciutadana, accés a la informació
	Entorn: Comparativa amb altres municipis de bones practiques (Benchmarking), col·laboració i cooperació
	Competències transversals: presentacions, comunicació oral, gestió del temps, etc.
	Coneixement de l'organització: Conèixer les tasques d'altres serveis, altres projectes de ciutat, visites edificis municipals, informació corporativa
	Coneixements de la ciutat: Projectes i història de la ciutat
	Protocol institucional
	Com fer més eficient la vida personal i laboral (un projecte que engloba la mobilitat, la reducció d'emissions al medi ambient, i disposar de més temps per a la conciliació familiar)
	L'administració com a servei públic a la ciutadania
Altres coneixements: Unió Europea, algun projecte de llei o llei recentment aprovada, el pressupost i finançament de Catalunya en xifres...	