

## Implantació d'un sistema de gestió de la qualitat als serveis de formació contínua, ocupacional o afins de l'Administració Local

### Objectius:

- Aconseguir la **satisfacció dels ciutadans i ciutadanes**
- **Millorar els resultats** de la gestió millorant els processos
- **Garantir la millora contínua mitjançant la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat** conforme a la norma internacional **ISO 9001:2000**
- **Incrementar l'eficiència implantant un sistema d'e-qualitat** basat en la plataforma Qualiteasy Progress 5.21
- **Certificar el sistema de gestió** de la qualitat per una entitat de certificació de reconegut prestigi internacional

### FASE 1 : Termini d'execució · 2 mesos

Serveis de Consultoria: <b>ENTORN QUALITAT</b>	Serveis Tecnològics: <b>QUALITEASY</b>
Planificació general del sistema: 1. <b>Identificació</b> dels serveis 2. <b>Establir</b> la política i estratègia de l'organització 3. <b>Definir</b> l'estructura de responsabilitats 4. <b>Definir</b> el sistema de processos 5. <b>Establir</b> indicadors de mesura i seguiment 6. <b>Establir</b> l'estructura del sistema de gestió	Inclou: 1. <b>Ús del software, housing, Fire-walls, còpies de seguretat, antivirus, ...</b> 2. <b>Hot-line telefònic i telemàtic</b> per al suport tècnic i incidències 3. <b>Formació dels usuaris</b> pel correcte ús de l'aplicació 4. <b>Millores parcials a la plataforma tecnològica</b> que es van realitzant al llarg de l'any 5. <b>Actualitzacions de les noves versions del software</b> ( a un ritme d'una cada 12-18 mesos) 6. <b>Formació en las noves versions</b> del software pel seu òptim ús
<b>Veure cost total al final de la fase 3</b>	<b>205 € alta + 155 €/mes</b> (per unitats municipals de fins a 20 professionals)
	<b>260 € alta + 180 €/mes</b> (per unitats municipals de 21 a 50 professionals)

## FASE 2 : Termini d'execució · 4 mesos

Serveis de Consultoria: <b>ENTORN QUALITAT</b>	Serveis Tecnològics: <b>QUALITEASY</b>
Planificació general del sistema: <b>1. Anàlisi i consens</b> de cada procés <b>2. Documentar</b> els procediments de treball <sup>1</sup> <b>3. Realitzar</b> els processos d'acord amb els procediments	Inclou: <b>1. Ús del software, housing, Fire-walls, còpies de seguretat, antivirus, ...</b> <b>2. Hot-line telefònic i telemàtic</b> per al suport tècnic i incidències <b>3. Formació dels usuaris</b> pel correcte ús de l'aplicació <b>4. Millores parcials a la plataforma tecnològica</b> que es van realitzant al llarg de l'any <b>5. Actualitzacions de les noves versions del software</b> ( a un ritme d'una cada 12-18 mesos) <b>6. Formació en las noves versions</b> del software pel seu òptim ús
<b>Veure cost total al final de la fase 3</b>	<b>155 €/mes</b> (per unitats municipals de fins a 20 professionals)
	<b>180 €/mes</b> (per unitats municipals de 21 a 50 professionals)

<sup>1</sup> Entorn Qualitat elabora la versió zero del manual i dels procediments generals del sistema.

### FASE 3 : Termini d'execució · 1 mes

Serveis de Consultoria: <b>ENTORN QUALITAT</b>	Serveis Tecnològics: <b>QUALITEASY</b>	Serveis de Certificació: <b>TÜV-Rheinland</b>
<p>Verificar i millorar el sistema</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Realitzar</b> una auditoria interna.</li> <li><b>Aplicar</b> les millores identificades.</li> <li><b>Preparar</b> per l'auditoria de certificació</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Ús del software, housing, Fire-walls, còpies de seguretat, antivirus, ...</b></li> <li><b>Hot-line telefònic i telemàtic</b> per al suport tècnic i incidències</li> <li><b>Formació dels usuaris</b> pel correcte ús de l'aplicació</li> <li><b>Millores parcials a la plataforma tecnològica</b> que es van realitzant al llarg de l'any</li> <li><b>Actualitzacions de les noves versions del software</b> ( a un ritme d'una cada 12-18 mesos)</li> <li><b>Formació en las noves versions</b> del software pel seu òptim ús</li> </ol>	<p>Inclou:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Realització del Procés de Certificació, segons requisits de la Norma ISO9001:2000.</b></li> </ol>
<p><b>6.870 € + IVA</b> (per unitats municipals de fins a 20 professionals)</p>	<p><b>155 €/mes</b> (per unitats municipals de fins a 20 professionals)</p>	<p><b>2.040 €</b> (per unitats de fins a 25 professionals)</p>
<p><b>8.670 € + IVA</b> (per unitats municipals de 21 a 50 professionals)</p>	<p><b>180 €/mes</b> (per unitats municipals de 21 a 50 professionals)</p>	<p><b>2.800 €</b> (per unitats de 26 a 50 professionals)</p>