

BENEFICIOS

- Excelente **experiencia de aprendizaje** en aplicar normas de calidad
- Facilita la **integración en la cultura de la organización** del concepto de calidad
- Se refuerza el **trabajo de grupo** para un objetivo común
- Obliga a **planificar y realizar** las actuaciones correctoras
- Facilita la **comunicación interna y la cooperación**
- Se toma conciencia de **cómo hacemos las cosas** y como mejorarlas
- Ayuda a detectar **anomalías orgánicas y funcionales**
- Permite establecer un **diagnóstico de situación actual** (fortalezas y áreas de mejora)

FACTORES CRITICOS DE EXITO

- Liderazgo del **Alcalde**, claro y decidido
- Implicación real de los **responsables políticos** (evaluación directiva)
- Estrategia de **comunicación interna**
- Motivar e implicar a **responsables técnicos** mediante refuerzo positivo continuo
- Existencia de un **Cuadro de Mando** con 536 indicadores de objetivos y actuaciones
- **Instrucciones** de recogida y **organización** de las evidencias
- Coordinación y **asistencia técnica** permanente (interna y externa)
- Colaboración de los **responsables y empleados** en la aportación de evidencias

DIFICULTADES

- **Resistencia al cambio**, inicialmente
- Organización de los **soportes de las evidencias**
- Elevada **dedicación temporal**
- Dificultades de "**compatibilización**" en la gestión diaria
- **Coordinar a los responsables** sobre cómo enviar las evidencias
- Mucha gente. **Gestión de relaciones**. Implicación en el proyecto aproximadamente 50 personas.
- No todas las personas comparten el fin. **Les cuesta colaborar**
- Nuestra **primera experiencia** en aplicar la norma

ASPECTOS A MEJORAR

- Acciones de **difusión** y apoyo para generalización de la Norma a otras entidades locales
- **Diferenciar aplicación de subindicadores** según tamaño o población del municipio
- **Clarificar** alcance y significado de subindicadores
- **Revisar indicadores** (añadir, modificar, eliminar)
- **Instrucciones operativas** de aplicación