

**E**n el Ministerio de Agricultura necesitábamos llevar a cabo procesos de evaluación de nuestros servicios para obtener una visión real de la efectividad con la que se llevan a cabo las actividades y tareas programadas y lograr así una mayor satisfacción de nuestros usuarios, a los que se puede ofrecer proyectos bien planteados y desarrollados.

Esta necesidad se enmarca, además, en el cumplimiento del Real Decreto 799/2005 de 1 de Julio, por el que se regulan las inspecciones generales de los servicios de los departamentos ministeriales. El Artí-

culo 2 del RD 799/2005 incide en la obligación de los organismos públicos de realizar auditorías internas en las unidades y servicios y verificar el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos, colaborar en la evaluación del rendimiento de las unidades y servicios públicos y participar en el desarrollo de programas de calidad y en su evaluación.

La realización de encuestas es el único medio para evaluar la consecución de los objetivos propuestos, mediante la repetición de mediciones para comprobar la mejora (o no) de los resultados obtenidos por los organismos públicos. Los resultados

arrojados por estas encuestas son, en la actualidad, la base de los planes de mejora del Ministerio de Agricultura.

Además, en el Ministerio realizamos, asimismo, una autoevaluación interna que, comparada con la evaluación externa, supone una herramienta de gran utilidad, sin incremento de coste o consumo de recursos.

Las evaluaciones no se hacen públicas; son de uso interno y sus datos son confidenciales y protegidos por la LOPD. Los resultados obtenidos son la base de los planes de mejora. Y también el modo de medir la consecución de los objetivos propuestos por el Ministerio a las diferentes Unidades.

# Mejora de la calidad de los servicios en el Ministerio de Agricultura

## Procesos de autoevaluación

POR ADOLFO ORTEGA



## El reto: una autoevaluación precisa

Habíamos comprobado que los sistemas tradicionales de auditoría interna producen muy buenos resultados, pero con un coste elevado de recursos y largos periodos de realización por parte de los usuarios. Se necesitaban herramientas más ágiles y flexibles para poder incrementar la actividad de supervisión y reducir, a la vez, el tiempo necesario para implementar mejoras.

Debido a esa necesidad de implementar herramientas ágiles y flexibles, optamos por SPSS. La decisión de emplear Dimensions de SPSS y los módulos de estadística comple-

mentarios partió de Subdirección General de Informática y Comunicaciones, motivada esencialmente por la rapidez de desarrollo de las encuestas para los usuarios, la autonomía para la unidad gestora, la facilidad y agilidad que la captura de datos vía web ofrece a las unidades y por su integración con las herramientas analíticas de SPSS. Éstas fueron seleccionadas para aumentar la potencia de cálculo en las herramientas que se ponen a disposición de los usuarios y por

su facilidad de automatización frente a otros productos.

En la evaluación de tecnologías se consideraron dos aspectos básicos: que la captación de información fuera un proceso sencillo con necesidades mínimas de intervención del encuestador y que el análisis de la información se realizara con métodos contrastables y realizables. SPSS cumplía con ambos requisitos y, además, aportaba una enorme facilidad en el desarrollo de las encuestas.

En la actualidad, en el Ministerio de Agricultura estamos trabajando con proyectos de procesos de mejora de la calidad de los servicios, tanto en lo que se refiere a los procesos de autoevaluación de las unidades como en las medidas de percepción de los usuarios.

### Ventajas: mayor rapidez y fiabilidad de los resultados

El uso de esta solución ha beneficiado al Ministerio de Agricultura de tres maneras diferentes: por una parte, mejorando los procesos de evaluación de los resultados; por otra, la aceleración de los procesos ha logrado una mayor cercanía entre la detección de áreas que necesitan mejorar y la aplicación de soluciones a través de los planes de mejora, y finalmente, disponer de herramientas de uso sencillo ha facilitado la difusión de la cultura de la evaluación de los servicios y permite a las unidades plantear encuesta de percepción a sus usuarios.

Desde hace ya mucho tiempo, las evaluaciones del funcionamiento de los servicios han redundado, a través de las acciones y planes de mejora propuestos, en el perfeccionamiento, modernización y cumplimiento de los requisitos de los servicios prestados. A partir de esta premisa, bien conocida, la implantación de las nuevas herramientas han producido

una mejora notable en los volúmenes de información tratados, la homogeneización de los procesos y el plazo de ejecución de las evaluaciones.

En este sentido, se ha logrado que el ratio del tiempo de evaluación por número de miembros de unidad evaluada se haya reducido en un 80%, y un tercio del personal dedicado a tareas de gestión de los datos se ha liberado para llevar a cabo otras tareas en la planificación de las mejoras. Con el método anterior de autoevaluación se dedicaron más de mil horas para realizarlo.

Con relación al rendimiento de los evaluados, también se observa que la mayor adecuación que se deriva de las evaluaciones y los planes de mejora tiene una correlación con los resultados obtenidos en los objetivos de gestión.

El Ministerio de Agricultura emplea dos servidores para poder utilizar eficazmente esta solución: un HP-Proliant 360 (2 CPU y 4GB de RAM) para el módulo estadístico SPSS y un servidor virtual *VMware* (1 CPU de 1GB de RAM) para los módulos *MrInterview* y *Dimension-NEt*. 🍷

---

Adolfo Ortega es Inspector de Servicios del Ministerio de Agricultura