



compromiso con la excelencia

(94) Certificación E.F.Q.M.

(94) Valoración del Colegio por las colegiadas y colegiados.

Certificación E.F.Q.M.



En abril de 2008, el Colegio de Madrid obtuvo la certificación y el Sello de Compromiso hacia la Excelencia Europea, otorgado por el Club Excelencia en la Gestión, de acuerdo a los criterios del Modelo EFQM de Excelencia (European Foundation For Quality Magement).

En septiembre de 2009 el Colegio ha comenzado nuevamente un proceso de autoevaluación, para valorar nuestra situación actual y se han establecido 3 planes de mejora:

- Revisar y formalizar la Carta de Servicios y la Misión, Visión y Valores del Colegio.
- Implantación más completa de la metodología de la Gestión por Procesos.
- Diseño y puesta en marcha de un Cuadro de Mando Integral.

En abril de 2010 este proceso finalizará, previsiblemente, con la renovación de nuestra certificación EFQM por otros 2 años, durante los cuales, deberemos consolidar el despliegue de los planes de mejora, sistematizar las prioridades e implantar más acciones que permitan al Colegio mantener su compromiso con la excelencia.

Valoración del colegio por las colegiadas y colegiados

Con el objetivo de recoger las aportaciones de las/os colegiadas/os, se elaboró un cuestionario de satisfacción que **según un muestreo aleatorio simple** del total de la colegiatura se ha remitido, en esta ocasión, a 638 colegiadas y colegiados, en el mes de noviembre.

Finalizado el plazo, se habían recibido 123 cuestionarios (el 19,28% del total a los que se remitió el cuestionario), de los que el 57,72% corresponden a Madrid Capital, el 34,15% a Comunidad de Madrid y el 8,13% al resto de comunidades.

A continuación se exponen los resultados excluyendo aquellas respuestas en las que se manifiesta desconocer el servicio o no tener opinión formada.

1.- Al ponerte en contacto con el Colegio ¿Cuál es tu grado de satisfacción con las personas que te atienden, telefónica y/o presencialmente en los siguientes aspectos?

	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Suficiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Amabilidad	0,85	3,42	17,09	50,43	28,21
Colaboración	0,91	3,64	20,91	52,73	21,82
Competencia	1,82	3,64	23,64	50,00	20,91
Rapidez	2,70	5,41	24,32	46,85	20,72

2.- ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a los programas de formación del Colegio en los diferentes aspectos que se señalan?

	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Suficiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Información general	1,68	5,04	24,37	47,90	21,01
Temática propuesta	2,52	8,40	23,53	55,46	10,08
Plazo de información	3,36	10,08	26,89	44,54	15,13
Desarrollo de los cursos	5,88	10,59	31,76	45,88	5,88

3.- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con respecto a los siguientes programas y servicios?

	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Suficiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Bolsa de Empleo	12,00	14,67	37,33	25,33	10,67
Adopción Internacional	7,41	33,33	29,63	29,63	
Asesoría Jurídica	11,11	20,00	31,11	31,11	6,67
Utilización de Salas	4,44	6,67	40,00	33,33	15,56

4.- ¿Cuál es tu grado de satisfacción general en lo que afecta a las publicaciones?

	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Suficiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Trabajo Social Hoy	2,44	5,69	11,38	55,28	25,20
Monográficos	1,65	3,31	14,05	57,85	23,14
El Colegio Informa	2,44	4,07	17,89	54,47	21,14
Agenda	1,63	4,07	10,57	43,09	40,65
Memoria anual	1,74	2,61	26,09	54,78	14,78

5.- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con respecto a tus posibilidades de participación real en el Colegio?, en concreto ¿hasta qué punto crees que el Colegio facilita dicha participación en los siguientes aspectos?

	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Suficiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Información sobre los temas que atañen a la profesión	3,36	12,61	42,86	31,09	10,08
Actitud del Colegio hacia los temas profesionales que consideras de interés	3,45	18,10	39,66	30,17	8,62
Forma de convocatoria a las Asambleas y reuniones	1,69	3,39	38,98	46,61	9,32
Grado de apertura hacia las quejas, observaciones y propuestas de mejora	4,82	10,84	33,73	42,17	8,43

6.- ¿Cuál es tu visión sobre el funcionamiento general del Colegio?

	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Suficiente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
En la relación personal	2,56	7,69	18,80	53,85	17,09
En los programas, actividades y servicios	2,50	7,50	32,50	46,67	10,83

A continuación agrupamos los aspectos más repetidos y destacados en los campos abiertos del cuestionario:

Aspectos positivos	Aspectos mejorables
<ul style="list-style-type: none">• Profesionalidad, amabilidad y cercanía de trato.• Ubicación, instalaciones, horario de atención.• Información profesional actualizada.• Nueva imagen y buenos servicios:• Programa de Empleo, especialmente la Circular de Empleo.• Mejora de la oferta formativa.• Otros servicios (seguro de responsabilidad civil, asesoría jurídica).• Publicaciones: revista, monográficos,• Agenda Trabajo Social.• Representación de la profesión y relación con instituciones.• Apertura a nuevas iniciativas.• El Colegio es necesario para el desarrollo de la profesión.• Colegio como nexo de unión entre los colegiados.• Nueva web.	<ul style="list-style-type: none">• Precio de los cursos: más cursos gratuitos o más baratos para colegiadas/os.• Fomentar la colegiación y su obligatoriedad.• Mayor implicación en temas tales como: dependencias, situación laboral, nuevos estudios de grado...• Fomentar más la participación y el sentimiento de pertenencia.• Mejorar la visibilidad del Colectivo y del Colegio, para conseguir un Colegio fuerte.• Alguna vez hay problemas de espacio.• Desconocimiento de para qué sirve el Colegio.

Sugerencias

- Mayor presencia en foros sociales: más dimensión reivindicativa de las situaciones sociales y laborales de la profesión.
- Más y mejor información.
- Más presencia institucional. Más visión internacional.
- Oferta formativa: más variada, con más cursos gratuitos, con más variedad de horarios y con precios más bajos para colegiadas/os.
- Que la Agenda pueda estar disponible antes.
- Incidir en aspectos como: más ventajas para colegiadas/os, favorecer la permanencia de jubiladas/os y captar la participación de las/os jóvenes.



También es reseñable, que en algunos aspectos puntuales que se señalan el déficit no está tanto en su realización, sino en la insuficiente difusión entre colegiadas/os.

Los aspectos que se desarrollan en todos los epígrafes son estudiados con detenimiento por la Junta de Gobierno, para evaluarlos y realizar, en su caso, las adecuaciones o mejoras necesarias.

Comprometidas/os con la Excelencia

Queremos expresar nuestra satisfacción por la buena valoración que ha resultado tanto del diagnóstico del Colegio, realizado en septiembre de 2009 en el marco del EFQM, como de las evaluaciones realizadas por cada uno de los servicios, y del resultado de los cuestionarios a colegiadas/os.

Esta satisfacción a lo que nos lleva es a ratificar nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia.