

| | | |
|--|--|--|
|  | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

Página 1

**IT-03
ESTUDIO DE PROSPECTIVA
PARA DETECTAR NECESIDADES
DE LOS CIUDADANOS**

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|--|--|--------------------|
| Mayo 04 | Mayo 04 | Mayo 04 |
| Responsable calidad o Concejal responsable área o Jefe de Departamento | Responsable calidad o Concejal responsable área | Alcalde-Presidente |

| DISTRIBUCIÓN DE COPIAS | ALC ADJ URB S.CIU. | GI RR.HH. | B.SOC F. | JUV CUL | O.S. | M.A. | MUJ ED. |
|-----------------------------------|-----------------------------|--------------|----------|------------|------|------|------------|
| | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |

| | | | |
|---------------|--|--|--|
| |  | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

Página 3

INDICE

| | | |
|-------------|---|-----------|
| | CONTROL DE REVISIONES IT-03 _____ | 2 |
| 1. | OBJETO. _____ | 4 |
| 2. | ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR. _____ | 4 |
| 3. | METODOLOGÍA. _____ | 4 |
| 3.1. | Introducción a la Prospección. _____ | 4 |
| 3.2. | Obtención de escenarios. _____ | 5 |
| 3.2.1. | Trabajo previo. _____ | 5 |
| 3.2.2. | Primera sesión. _____ | 6 |
| 3.2.3. | Plenaria de Visiones. _____ | 8 |
| 3.2.4. | Segunda sesión: Acciones. _____ | 9 |
| 4. | EJECUCIÓN. _____ | 10 |
| 5. | RESPONSABILIDADES. _____ | 10 |
| 6. | DOCUMENTACIÓN APLICABLE. _____ | 10 |

| | | |
|--|--|--|
|  | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

1. OBJETO.

El objeto de esta Instrucción técnica es –dentro de la decisión de esta Corporación el orientar su línea de gobierno enfocada a una política de Gestión de la Calidad-, dar unas pautas para la realización de un pequeño estudio de prospectiva par detectar necesidades de los ciudadanos, con vista a anticiparnos a sus necesidades, ajustando nuestro oferta de servicios a cubrir sus expectativas, y por tanto, mejorar en la calidad.

Esta instrucción técnica es complementaria a otras fuentes de información que se indican en el Manual de Calidad, y más concretamente al apartado 8.2.2. Satisfacción del Cliente.

En base a esta decisión, se incluye en el Manual de Calidad a través de esta Instrucción Técnica una serie de puntos que servirán de guía para el enfoque de la misión, así como de su desarrollo, integrados en la norma ISO 9001, tal y como prevé dicha norma (uso de otras herramientas dentro del sistema de calidad).

2. ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.

Esta IT-03 será de aplicación exclusiva para el Comité de Calidad y el Consejo de Área, siempre a decisión del Alcalde-Presidente, y siempre que las circunstancias así lo aconsejen.

Su aplicación, si bien puede extenderse a todo el Ayuntamiento, será específico para un área de actuación en concreto, puesto que la propia metodología no permite su ramificación, excepción hecha cuando se quiera elegir un área de actuación por este mismo método de prospección.

De igual forma, es preferible su uso orientado en función del análisis que se desarrolle a partir de los datos de encuesta, quejas, reclamaciones, contacto personal, etc. Debe ser una herramienta que nos ayude a concretar, o bien todo lo contrario: cuando se carezcan totalmente de datos, y tengamos que “improvisar” un escenario futuro.

Entrará en vigor en el momento de la distribución, una vez aprobado definitivamente.

3. METODOLOGÍA.

3.1. *Introducción a la Prospección.*

| | | | |
|--|--|--|--|
|  | | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

Siempre que sea posible, usaremos métodos cuantitativos para determinar escenarios futuros. Pero cuando esa cuantificación no sea posible, o sus parámetros nos sean desconocidos, podemos usar este método para anticiparnos a las necesidades futuras de los ciudadanos. Hemos de tener en cuenta que este método no es infalible, y que se hace más certero mientras mejor formación e información del entorno tengan las personas participantes.

El método a utilizar es un método cualitativo, como variante del método Delphi: Método Participativo EASW (European Awareness Scenario Workshop). Como su nombre indica, es un método ideado en la Unión Europea para forzar la participación activa de un grupo de personas en una discusión sobre un tema concreto.

Las discusiones tratan sobre tendencias futuras (escenarios) y las acciones para conseguir llegar a esos escenarios (obtención del plan de acciones).

3.2. Obtención de escenarios.

Este método está orientado para que participen entre 20 y 30 participantes, divididos en cuatro tipos de sectores:

- ❖ Sector político.
- ❖ Expertos.
- ❖ Empresas.
- ❖ Público en general.

En este tipo de método cualitativo siempre hay una parte reservada al grupo en general que no tenga que ver con el tema a tratar.

Actualmente se está tendiendo a aumentar el número de miembros de los grupos. Hay que tener en cuenta que para una mesa de 4 a 6 participantes, se hace necesario una persona de la organización (moderador) para atenciones o aclaraciones.

Se ha de procurar que los grupos de personas promesas sean homogéneas (por gremios, por titulación sectores, etc.); o agrupándolos por afinidad: edad, sexo...

Esta parte se suele plantear en dos sesiones: En la primera hay una toma de datos y en la segunda los resultados y conclusiones.

3.2.1. Trabajo previo.

1. Definición de metas u objetivos que se pretenden con el estudio.

| | | | |
|--|--|--|--|
|  | | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

2. Diseño de las sesiones de trabajo.
3. Selección de participantes.

Definición de metas u objetivos.

Tienen que estar muy definidos los temas a tratar en el estudio. Se pueden dar dos casos:

- a. Concretar el tema acotando parámetros.
- b. Planteamiento general del tema, con un conjunto de escenarios posibles, a elegir uno.

Diseño de sesiones de trabajo.

Se realiza con hojas con el protocolo a seguir en las sesiones, con todos los datos, horarios, metodología, etc.

Selección de participantes.

Se deben seleccionar con los criterios prefijados, en función de los objetivos que pretendamos conseguir, pero sin querer "sesgar" el resultado, puesto que no tendría sentido.

Se le pregunta al grupo de participantes que sus planteamientos vayan en torno a las cuestiones: QUÉ, CÓMO y QUIÉN respecto al tema a tratar.

3.2.2 Primera sesión.

- ❑ Autopresentación de los participantes, y se les explica rápidamente las reglas del método. De todas formas, se entiende que deben conocer algo del método para mayor fluidez del mismo. Se suele emplear en torno a 5-10 minutos en este apartado.
- ❑ Agrupación. Se agrupan el conjunto de participantes en mesas de 4-6 personas. Esta división suele tenerla ya efectuada la organización del evento. A cada mesa se le otorga un nombre.

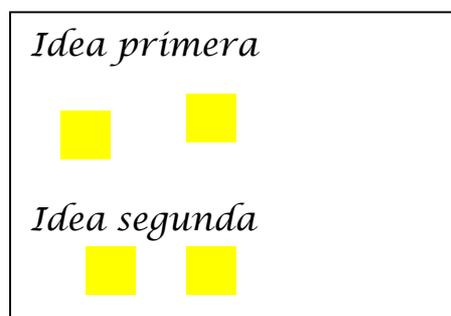
| | | |
|--|--|--|
|  | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

Página 7

- ❑ Discusión. Por parejas, en cada mesa, se discuten los temas que se les ocurra sobre el tema principal a tratar. Sobre todo se trata de ver los puntos positivos y negativos. Para la discusión se apuntan en post-it frases relativas a los puntos. Esta discusión por parejas no debe durar más de 15 minutos.

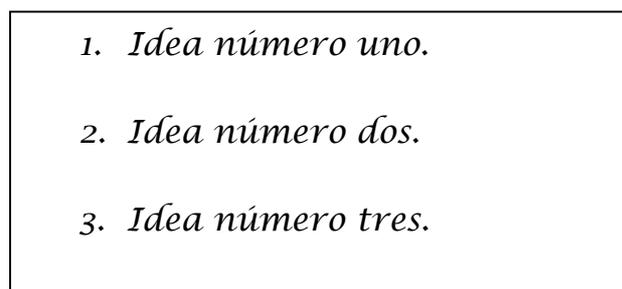


- ❑ Explicación. Unas parejas explican a otras, en la misma mesa. El participante que explica la propuesta no es el que la ha reflejado, sino su pareja, la que le ha escuchado, para enriquecer con propuestas e ideas en torno a la escrita en el post-it. Esta fase dura unos 20 minutos.
- ❑ Síntesis y preselección de ideas. Se trata de pegar los post-it con las ideas diferentes de los participantes de la mesa, incluidas las nuevas ideas, en un formato de papel. Agrupar las ideas y escribirlas con tamaño de letra muy grande en el papel. Es decir, la idea más el conjunto de post-it referentes a esa idea principal. Se hace una preselección de las más claras e importantes desde el punto de vista de la mesa, dejando sólo 2 ó 3 ideas como mucho por mesa. En ocasiones, será suficiente una idea, bien argumentada y con puntos favorables de toda la mesa. Para esta etapa se dispone de 15 a 20 minutos.



Se hace uno para cada mesa

- ❑ Preparación hoja definitiva. Con las 2 ó 3 ideas básicas muy definidas y bien detalladas, se escriben con rotulador en letra bien grande, con redacción definitiva, en un formato de papel muy grande (A3, A2). Si no se llega a un acuerdo en la mesa, se vota. A esta hoja, se le pone en el encabezamiento el nombre de la mesa. Esta etapa suele durar en entre 5 y 10 minutos.



| | | |
|--|--|--|
|  | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

- Elección del portavoz de cada mesa.

3.2.3 Plenaria de Visiones.

- “Paseo” por los carteles colocados en vertical sobre una mampara, para que se vayan leyendo las ideas de todas las mesas. Colocamos el formato grande (A2, A3), que hemos preparado en la sesión anterior. Duración de 5 a 10 minutos.
- Presentaciones (de ideas). El portavoz de cada mesa, expone a todos los participantes las ideas plasmadas en los carteles. Debe defender las ideas indicadas en el papel, aún cuando el no estuviese a favor en caso de haber tenido que recurrir a la votación en la mesa. Es preferible la defensa de alguno de los miembros que se haya “enriquecido” con la propuesta. Se supone que hay un turno de preguntas para que el resto de participantes aclare perfectamente las dudas que tenga sobre la exposición. Incluso es normal que conteste otro participante de la mesa, que tenga más claro el punto cuestionado. La duración de esta etapa suele ser de 20 a 30 minutos.
- Votación. Se hace con puntos adhesivo (gomets). Se tienen que repartir a cada participante la mitad de gomets que ideas haya. Se les suele dar a cada mesa de un color para evitar el voto propio, puesto que no puede votar la propia idea aportada. Hay que pegar todos los votos, sin reservarnos ninguno. Se puede dar un voto por idea o los que queramos a cada una (incluso todos a una idea).

| | |
|-----------------------------|--|
| 1. <i>Idea número uno.</i> |    |
| 2. <i>Idea número dos.</i> |  |
| 3. <i>Idea número tres.</i> |  |

- Recuento de votos. Se colocan en un cartel todas las ideas escritas, con el número de votos obtenidos.

| | |
|--------------|-----------------|
| 4. XXXXXXXXX | 15 votos |
| 3. XXXXXXXXX | 10 votos |
| 2. XXXXXXXXX | 8 votos |
| 5. XXXXXXXXX | 7 votos |
| etc. | |

| | | |
|--|--|--|
|  | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

Página 9

- ❑ Descanso. Es el momento que aprovecha la organización para plasmar todas las ideas con el número de votos obtenidos tan y como se indica.
- ❑ Moderadores. En este momento, se eligen todas las “visiones” (ideas) que están por encima de la media. Se priorizan y se colocan por orden, en función de los votos obtenidos. De aquí hay que obtener 4 ó 5 ideas, según el número de personas que haya. Hay que hacer una labor de síntesis, de palabra “clave” que identifique la visión o visiones que han salido prioritarias.

3.2.4 Segunda sesión: Acciones.

Los moderadores han escrito en folios o similar (cartulinas), un extracto de las 4 ó 5 ideas prioritarias, y se coloca estos carteles en los paneles.

| | | | |
|---|--|--|--|
| VISIÓN 1 <i>José Menéndez</i> <i>Maria Garía</i> <i>Manuel Peláez</i> | VISIÓN 2 <i>Miguel Rosado</i> <i>Gabriela Pérez</i> <i>Fernando Cepeda</i> | VISIÓN 3 <i>Guillermo Pereira</i> <i>Josefa García</i> <i>Manuela Moreno</i> | VISIÓN 4 <i>Javier de la Rosa</i> <i>Fernando</i> <i>Márquez</i> <i>Mercedes Losada</i> |
|---|--|--|--|

Cada participantes se apunta en el tema (visión) que más le interesa. Es ahora cuando las mesas se hacen heterogéneas.

Cada una de las visiones prioritarias, se trata de forma que pensemos qué hacer para implementar estas visiones, es decir, determinar el plan de acciones para conseguir estos escenarios.

Lo discute toda la mesa que se haya formado. En caso de que alguna mesa tenga demasiados participantes, se pide que se reagrupen para que queden compensadas.

- ❑ Presentación de los participantes en las mesas heterogéneas (que pueden no conocerse)
- ❑ Se piensa en privado, las cuestiones a responder: QUÉ, QUIÉN y CÓMO.
- ❑ Diálogo entre los participantes en las mesas, sobre lo que se les ha ocurrido, anotando en tarjetitas, para volcar al final en los post-it, y agrupando las acciones. Conviene hacer tres columnas (o cuatro si se responde CUÁNDO), para anotar los

| | | | |
|--|--|--|--|
|  | | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS IT-03 IT. ESTUDIO DE PROSPECTIVA | Instrucción Técnica Mayo 2004 Total de páginas 10 |
| S.G.C. | | Nombre de Ayuntamiento | Rev. 00.IT-03 Mayo 2004 |

post-it por acciones: qué, quién, cómo y cuándo. Mientras más se concrete mejor. Se discute y se detallan.

- ❑ Jerarquización de acciones dentro de las propias mesas. No se colocan más de 2 ó 3 acciones por mesa. Generalmente, sólo se escribe una acción por mesa.
- ❑ Se hace de forma similar a como se hizo en la primera sesión: colocar en un papel grande, de forma detallada.
- ❑ Se procede del mismo modo que en la sesión primera. Se vota y el moderador recoge las acciones correspondientes a cada visión. Esto constituye los escenarios.

Se pueden enfocar tanto para conseguir visiones de futuro favorables, como para evitarlas si se piensan que van a ser negativas.

4. EJECUCIÓN.

Se desarrollará de la forma indicada en Metodología, siguiendo sus pasos. Lo ideal es que lo lleve a cabo el Comité de Calidad, a propuesta del Consejo de Áreas o de la Junta de Gobierno, para ampliar acciones en campos concretos de sus atribuciones, o para solicitar nuevas atribuciones o delegaciones, así como para priorizar acciones concretas obtenidas en brainstorming o mediante matrices de ordenación alternativa, dentro de un elenco limitado de propuestas.

5. RESPONSABILIDADES.

Se puede hacer que los que participen como moderadores y de la organización no tengan que ser, necesariamente, el personal político del Ayuntamiento, sino miembros conocidos del cuerpo de funcionarios, que pueden “intimidar” menos a los participantes, y conseguir que el entendimiento del método y la seriedad sean totales.

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

- Para esta IT, se usará ella misma, con su descripción, sin apoyo de más documentación.