



5.3 CULTURA DE CALIDAD

La AEMPS dispone de un modelo integral de gestión de la calidad necesario para cumplir con su misión, que pone especial atención en aquellos servicios que están orientados a la ciudadanía. Este modelo está estructurado de acuerdo al enfoque fundamental de la mejora, el Ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

PLANIFICACIÓN ANUAL DE TRABAJO

Para alcanzar los objetivos fijados, como cada año, la AEMPS elaboró su [Plan Anual de Trabajo](#). Este se desarrolló para dirigir las actuaciones concretas durante 2020 y garantizar que los esfuerzos de la Agencia estuvieran alineados con la consecución de sus objetivos.

PLANES DE TRANSFORMACIÓN

Teniendo en cuenta el contexto en el que opera la Agencia y las fortalezas internas de las que dispone para afrontar los retos futuros, a finales de año, el Consejo de Dirección identificó siete planes denominados de transformación que buscan mejoras de gran calado en la organización, focalizando e impulsando el Plan Estratégico de la Agencia 2019-2022 y haciendo hincapié en su implantación y resultados.

Con el fin de identificar los cambios internos necesarios que den lugar a la transformación deseada, cada plan será desarrollado por un equipo formado por los propios empleados (agentes del cambio), coordinados por un gestor (responsable ejecutivo) y contando con el apoyo continuo de un miembro del Consejo de Dirección (patrocinador).



PROYECTO DE MEJORA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

Tras la realización de la primera encuesta de satisfacción a sus empleados, la AEMPS diseñó un plan de mejora en el cual se priorizaba la implantación de una serie de medidas encaminadas a mejorar el grado de satisfacción de su personal. Entre las acciones de mejora implantadas están:

- Programa de sesiones informativas
- Redacción de un manual de bienvenida para los nuevos empleados

- Aumento de la franja horaria para la emisión de los vales de comida
- Ampliación de la zona de comedor

MODELO DE REFERENCIA CAF

La AEMPS ha sido reconocida en 2020 por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública con el Sello de Cristal por su nivel de excelencia acreditado en la aplicación de los programas de mejora de la calidad en el año 2019.

Este reconocimiento es consecuencia de la autoevaluación llevada a cabo conforme al modelo de referencia CAF (Marco Común de Evaluación para las administraciones públicas europeas) y la posterior certificación por parte de la Dirección General de Gobernanza Pública en febrero de 2019.



El secretario general de la AEMPS, Jose Ignacio Contreras, recoge el Sello de Cristal de manos de la ministra Carolina Darias

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción de los grupos de interés de la AEMPS es una herramienta fundamental de mejora y, por ese motivo, se ha llevado a cabo en 2020 la encuesta de satisfacción bienal a sus grupos de interés y a sus empleados.

Grupos de interés

El fin de dicha encuesta es conocer el grado de satisfacción de los usuarios, consumidores, pacientes, socios y clientes con los servicios que utilizan, así como la detección de sus necesidades y expectativas. La valoración global con los servicios prestados por la AEMPS fue de 7,5, aumentando en 0,2 puntos el resultado con respecto a la anterior encuesta.

En el sondeo de este año se solicitó a los grupos de interés que valoraran los aspectos de accesibilidad a los interlocutores, el tiempo de respuesta, la utilidad de la información facilitada y la capacidad resolutive, asuntos todos ellos relacionados con servicios específicos prestados por la AEMPS como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19. Dicha valoración arrojó un grado de satisfacción de 7,4.

Los resultados obtenidos serán evaluados y analizados por el grupo de calidad de la AEMPS, con el fin de diseñar un plan de mejoras que permitan aumentar la calidad de los servicios prestados.

Empleados

En 2020, la AEMPS llevó a cabo la segunda encuesta de satisfacción entre su personal para conocer su percepción sobre diferentes aspectos laborales, así como para detectar sus necesidades y expectativas.

El grado de satisfacción general con la AEMPS fue de 6,3, aumentando ligeramente el resultado obtenido en el 2018 (5,9). Es destacable la disminución en 10 puntos porcentuales del personal que se muestra insatisfecho (valoración ≤ 6) y también el ligero aumento del grado de recomendación de trabajar en la AEMPS, que pasa de 6,3 a 6,7.

Como novedad, este año se ha dirigido también la encuesta al personal que realiza una beca de formación en la Agencia, el cual ha expresado un grado de satisfacción de 7,0 y un grado de recomendación de 7,8.

Al igual que sucedió tras el primer sondeo, se ha planificado para 2021 la realización de una serie de *focus groups* en los que participarán representantes de todos los departamentos y unidades de la organización, con el objetivo de interpretar más adecuadamente los resultados obtenidos y concretar posibles acciones de mejora.

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS

En 2020, la AEMPS ha cumplido su programa anual de auditorías internas, que incluye a todas las unidades que cuentan con un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO y/o en regulación europea específica y que, por tanto, requiere la realización de estas auditorías como herramienta de mejora de su sistema.

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El análisis de las [quejas y sugerencias](#) recibidas permite a la AEMPS la identificación de las causas que derivan en dichas manifestaciones por parte de los ciudadanos.

De este modo, se dispone de información objetiva de gran utilidad para la implantación de acciones orientadas a corregir las causas que motivaron las quejas y sugerencias y, en consecuencia, mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Las no conformidades detectadas en las auditorías internas se han incorporado en los respectivos sistemas CAPA (*Corrective Action Preventive Action*), con el fin de analizar e identificar las posibles causas y determinar las acciones correctivas que resuelvan las mismas.

En este sentido, tras la recepción y análisis de las quejas y sugerencias recibidas, cabe destacar el inicio de siete investigaciones de control de mercado relacionadas con la venta, supuestamente ilegal a través de páginas web, de medicamentos y productos sanitarios.