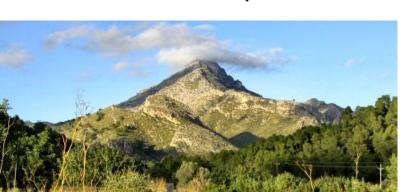
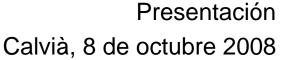
Proyecto de apoyo a los Ayuntamientos de las Illes Balears para la elaboración de Cartas de Compromiso

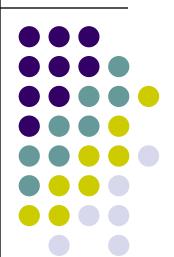


Conselleria de Presidència Direcció General de Qualitat dels Serveis









Origen del Proyecto





Conselleria de Presidència Direcció General de Qualitat dels Serveis



Convenio colaboración

Objeto del Convenio

Desarrollo de un proyecto común de adaptación de la metodología existente en la elaboración de cartas de compromiso en las instituciones



Playas Fincas Públicas Municipales









Objetivos del Proyecto



 Dar a conocer, formarse y aplicar la gestión por compromisos en los Ayuntamientos de las Illes Balears

 Producir Cartas de Compromiso con posibilidades de ser evaluadas en ámbitos concretos, mediante el trabajo de colaboración entre técnicos de Ayuntamientos (Círculos de Comparación), compartiendo experiencias.





Cartas de Compromiso

Acercar el Ayuntamiento a todos los ciudadasco, desde unos parametros de punparenta y elicula es uno de las principales objetivos que masev la estandon del Censisteio que impo la antificción de diage. En esta línea de precisidad en emacera las Castas de Senteto de las Pagus de Cabb, como un internento de unhajo que maiertales los principios unión mecionados. Esta carea informan los citudadases notre los envidentes que gentina el Ayunzarimento y los compromos de Cabidad

Por lo tanto me complace precentaries esta Carta, de Servicios, que estoy convencido que sent de máxima stilidad para todos.

Carlos Delgado, Alcalde de Calvia

SERVICIOS QUE PUEDE ENCONTRAR EN LA PLAYA

- deportes musicos. Servicio de sexuale y primeros auxilios , llevado a
- celos per las accordens que aderate nation raves de informacion y viginacia 9.70 a 19.00b. Servicio de viginaria policia permanerés de 8.10 a 19.00b. Servicio de majora de la accesibilidad: passeda de madera y sila a silbia. A asilbia y ocerati de la celidad de aguas de Bario.
- Servicio de información en las oficioss municipales:

- etalización del estado de la Mac Colocación debandeous informativan sobre el estado de la mar. Servicio de limpiena: naciado de papeleous y
- contentedosa.

 Servicio de limpiena manual de la piaga.
 Servicio de limpiena macrática de la aveca.
 Cierte de Pinya en nato de vertido incontralado
 de aguas residuales, plaga martia o otros factowa.
- de agua. Información sobre las normas de buen uso de la

COMPROMISOS

TEMPORADA ALTA (1 DE JUNIO AL 20 DE SEPTIEMBRE)

- Presencia de socorristas todos los dáus en horado-continuado de 920 a 19:00. Los servicios de salvamento y púrseos auditos
- cano es ciudades de residos a un cestos medianto se generário su reservicio de vigilación poricial permunente de 9:30 a 19:00, que distintenpuesta a los avidos argentes en un tiempo infector a 5 na desde que se comunida hasta que los agentes de seguridad intervienes. El sesto de avisos sestir
- Martieres las aguas de bato âmplas de residans que fictan y de plagas macina, mediante la utilización de embacaciones de limpiera.
- Disponer de un protocolo de actuación en caso de entirección de factores que suporque riengo potencial para lo bratérian.

 Distribuciones de consumeracion de por belloso de uno esclusivo de bedintas y carales de
- General par el acceso en transporte público (taxi y

- Coloración de banderas que informas del estado de la mar según las condiciones meteorológicas
- que se disponen en la playa. Mantener en funcionamiento detimo los en que

- sobre las normas de buen uso de la plaça.

TEMPORADA MEDIA (15 DE ASPIR AL 21 DE MAYOY DEL 1 DE OCTUBRE AL 21 DE OCTUBRE)

TEMPORADA MEDIA (15 DE ABRIL AL 21 DE MAYO Y (15 DE ABRILLA III DE BOUTO Y DEL 1 DE OCTUBRE AL 21 DE OCTUBRE) • Servicio de siquière de harmacia, americiliar y deportes masicos 8 20 a 18 000. • Servicio de información en las oficinas municipales de extractos

Transporte público. Área de juegos infendies. Servicio de Vegiarmia policial pedodico Servicio de limpiene: vaciado de papelecas y

TEMPORADA BAJA (1 DE HOVIEMBRE AL 14 DE ABRIL)

Servicio de vigância policial pedódico. Servicio de litopieta: vaciado de papelecas y

- temporales sjusten su actividad a lo que está. teglado. Mantenimiento sementi de los juegos infantiles.
- que se disponse en la playe. Disponer de un protocolio de actuación en maso de enistencia de factores que supongua riesgo
- potencial para lo batilista. Amilian secuenal de la calided de las aguas de
- Continue el accione en campone paraco (1809) Basi la las playes.
 Secogida charla de papeleras y de conternedoses.
 Servicio de l'argines massas indias.
 Continue el servicio de viglaccia policial periodico.
 Mandeser actualizada la l'abstrucción sobre los
- sobre las normas de buen uso de la plana.

- Bud a las playas.

 Servicio de Brapieca manual diario.

 Secogiale diaria de papelenta y de contieradoses.

 Ganatiane deservicio de vigilarria policiá pediatico.

 Mantesce en base estado de papelenta informativos acidos las praceles informativos acidos la playa.

CALIDAD CALVIÀ 2006

CARTA DE SERVICIOS DE LA PLAYA DE PALMANOVA

CARTA DE SERVEIS DE LA PLATJA DE PALMANOVA

CALVIÀ OUALITY. PALMANOVA'S BEACH SERVICES LETTER

CALVIÀ'S QUALITÄT STRAND-SERVICE VON PALMANOVA







- 1. Ni del cumplimiento de la presenzia de noccertatas
- Notes complimiento de la presenzia de nocuminar, sola a julya. Nime de sviem, primeros sur libra, trande for a un centro saloria de y acustos. Un administratoria de la complimiento de la complicación de substanciar, en un la ferra primerio enticios de substanciar, en un la ferra paradera el complicación de la complicación de de la didepositable del de la embulación modificiale de la complicación en la firma como de la talenda de la echica a un como manisado como de la talenda de la echica a un como manisado.
- Se de ariano agrantes atrendicitas en un tiempo-lariedora 5 radesde que se contuntos, hacia que los agrantes de seguidad interiorent. Se del camplinie am de la programación de
- limpio a. Número de clian de ciene de la pinya. Número de infracciones mensuese producidas por incompliamento de las metácnicoses en las como belóndas
- 8. Námedo Quejas equal de Transporte público 9. Námero de infracciones producidas por los
- Concesionarios.

 10. % de los resultados óptimos de las analiticas de
- 10. % de cus seastacem optrate de un antancas de aguan de betro y aveta.

 11. Cumplindemo de la pragonación de la limpiera macienta de la pinya.

 12. % de class en que se ha colomado la Bandere informativa del control de la mac.
- messenimiero de las charlia y W.1.

 18. del campinies mo de la programación de massenimiero de los juegos intenties.

 15. % de días es locque se las difindo la sida embia.

 16. % de días es locque se las gordación incidentes en las estaciones imparentes en la estacione la seria.

 17. Destablica aced de la figurada de certa playes de la momenta de boses uno cela julyes.

INDICADORES

OCICINA MUNICIPAL DE INCOMIA CIÓN TURÍSTICA DE PALMANOVA. Diede podrie encontre información sobre haseles, have restamentes, actividades socionalisme... de larse a viscosa de 900 a 15.00 authodos, domingos y sistemo de 900 a 15.00, authodos, domingos y sistemo de 900 a 15.00. Parseig de la mar sº 13. Tel. 971 68.26 formacionalismos de 100 authodos.

The state of the s

THE RESERVE OF THE PERSON NAMED IN COLUMN

THE RESERVE OF THE PARTY OF THE

Control of the Contro

The same of the sa

The control of the state of the

The second second second

The state of the s

Company and a second second second

ACCURATE AND ACCUR





Conselleria de Presidència Direcció General de Qualitat dels Serveis





Actividades



1	Preparación	Ámbito
2	Puesta en marcha	del
3	Formación	proyecto
4	Elaboración de la Carta	actual

- 5 Evaluación
- 6 Publicación





1.- Preparación



Determinación de las áreas de interés prioritarias

Playas - Fincas y espacios públicos municipales

Invitación y animación a la participación

Carta a todos los Ayuntamientos

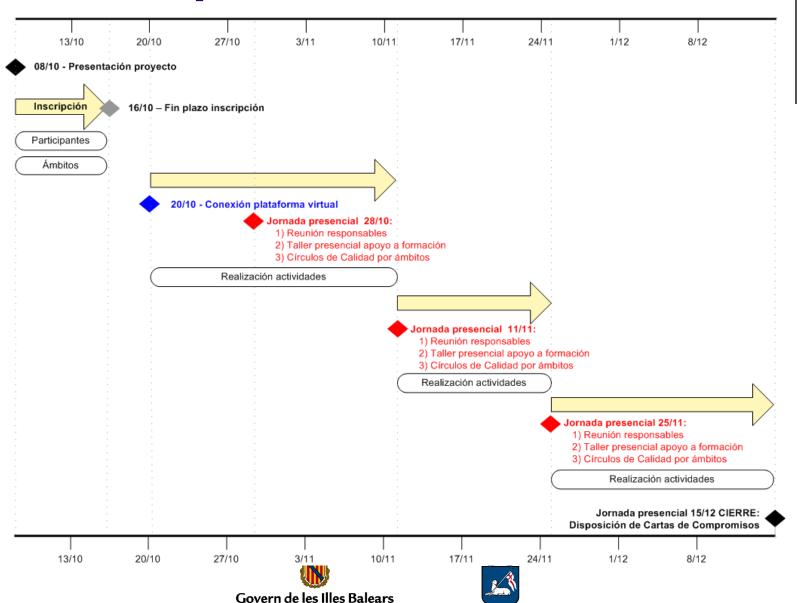
Presentación con responsables municipales y técnicos

8 de octubre de 2008





1.- Preparación



AJUNTAMENT DE CALVIÀ

MALLORCA

2.- Puesta en marcha l

Es fundamental el apoyo y soporte de los responsables políticos y directivos del Ayuntamiento.

Tomar conciencia de que se necesitará tiempo para trabajar

Cada Ayuntamiento designa a un grupo de 1 a 3 personas participantes en cada ámbito que sea de su interés (Playas o Fincas)

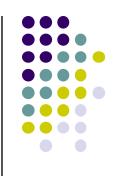
Informar antes del 16 de Octubre (<u>mjflorit@calvia.com</u>), indicando nombre de los participantes y área de interés.

Un mismo ayuntamiento puede participar en los dos ámbitos





2.- Puesta en marcha II



Una vez recibidas las solicitudes, el Ayuntamiento de Calvià entre el 16 y el 20 de octubre:

- Agrupa los participantes en los ámbitos elegidos (Círculos de comparación): Playas y Fincas Públicas.
- 2. Confirma la inscripción a los participantes.





3.- Formación I



Curso "Herramientas para la gestión de Cartas de Compromisos en la Administración Local"

Mixto: a distancia por Internet + presencial

El día 20 de Octubre estará disponible la plataforma y los alumnos pueden iniciar el curso. Antes habrán recibido la confirmación de su participación y las claves de acceso junto con las instrucciones.





3.- Formación II



Curso "Herramientas para la gestión de Cartas de Compromisos en la Administración Local"

CONTENIDO DEL CURSO (FASE INICIAL):

INTRODUCCIÓN

- 1.- Formación generica sobre Calidad
- 2.- Formación específica sobre Gestion por Compromisos
- 3.- Formación sobre técnicas relacionales y dinámicas de grupo

HERRAMIENTAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA CARTA

Introducción a la Cartas de Compromisos

Decisión de impulsar un proceso de cambio

Comunicación de la decisión de implantar la GpC

Constitución del equipo

Plan de Comunicación y de Formación

Este es el contenido de las unidades didácticas 1 y 2 a título indicativo.

Hay 7 unidades más, que se distribuyen durante el plazo de duración del proyecto.

Los plazos para la entrega de las tareas asociadas a cada unidad están acompasadas con las reuniones de apoyo para facilitar el aprendizaje.





4.- Elaboración de las Cartas I



- La formación está orientada a facilitar la elaboración de las carta de compromisos por cada equipo de trabajo en los Ayuntamientos. Se designará un Coordinador Técnico en cada ámbito.
- Las jornadas presenciales de trabajo (3 + 1) con los grupos de los Ayuntamientos se componen de:
 - Sesiones para apoyo presencial de la formación
 - Sesiones de los Círculos de Comparación
- Los participantes deben trabajar en el periodo entre sesiones presenciales (en colaboración).





4.- Elaboración Cartas II



Calendario de las sesiones y desarrollo tipo de las sesiones presenciales

Días	Martes	
	28/10/2008	
	11/11/2008	
	25/11/2008	
Horas		
11:00 – 13:30	Sesión presencial de apoyo a la formación: todos los	
	integrantes del curso.	
15:30 - 17:30	Circulos de calidad: realización simultánea de trabajo	
	en los dos grupos: Playas y Fincas Públicas	

Previamente (09:00 – 10:30): Reunión de los responsables técnicos del proyecto para preparar las sesiones





4.- Elaboración Cartas III



15/12/2008: Jornada de Cierre del Proyecto

- Presentación de Cartas de Compromiso
- □ Reconocimiento a los Ayuntamientos y personal participante. Entrega de certificados.





5.- Evaluación de las cartas



- Evaluación interna
- Evaluación externa
- Sello de certificación



Direcció General de Qualitat dels Serveis



6.- Publicación

- Publicación de Cartas de Compromisos de Playas y Fincas o Espacios Públicos, por parte de cada Ayuntamiento.
- Este año, el Govern a través de la Conselleria de Presidencia (Dirección General de Calidad de los Servicios) ha convocado subvenciones que incluye en su alcance la publicación y certificación de cartas.



Recursos

- Dirección General de Calidad en los Servicios (Govern IB)
 - Impulso del proyecto : Convenio con el Ayuntamiento de Calvià
 - Continuidad del proyecto: Subvención para publicación y certificación

Ayuntamiento de Calvià.

- Departamento de Calidad. Dirección técnica y coordinación del provecto
- Consultoría externa: Jaime Tovar y Club de Benchmarking.
- Participación en la formación y círculos de comparación

Ayuntamientos

- Grupos de trabajo respaldados al más alto nivel
- Publicación de cartas
- Entidades de certificación independientes





Contactos

Ayuntamiento de Calvià. Departamento de Calidad.

María José Florit Tel. 971 13 91 00

mjflorit@calvia.com



Consultorías externas colaboradoras:

Jaime Tovar, Consultor

jtovar@arrakis.es

Club de Benchmarking (Formación). Alicia Arribas alicia@clubdebenchmarking.com



Direcció General de Qualitat dels Serveis





Proyecto de apoyo a los Ayuntamientos de las Illes Balears para la elaboración de Cartas de Compromiso



Conselleria de Presidència Direcció General de Qualitat dels Serveis





