

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



Govern de les Illes Balears

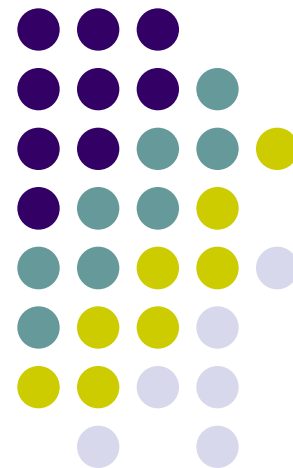
Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



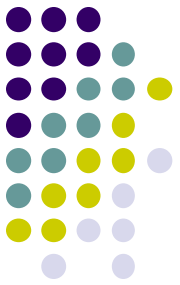
**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**



Presentación
Calvià, 8 de octubre 2008



Origen del Proyecto



Objeto del Convenio

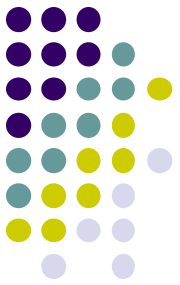
Desarrollo de un proyecto común de adaptación de la metodología existente en la elaboración de cartas de compromiso en las instituciones

Ámbitos de Actuación:

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.



Actividades



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

5 Evaluación
6 Publicación

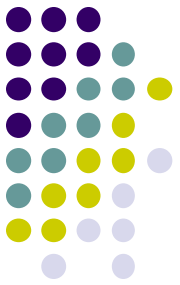


Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

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



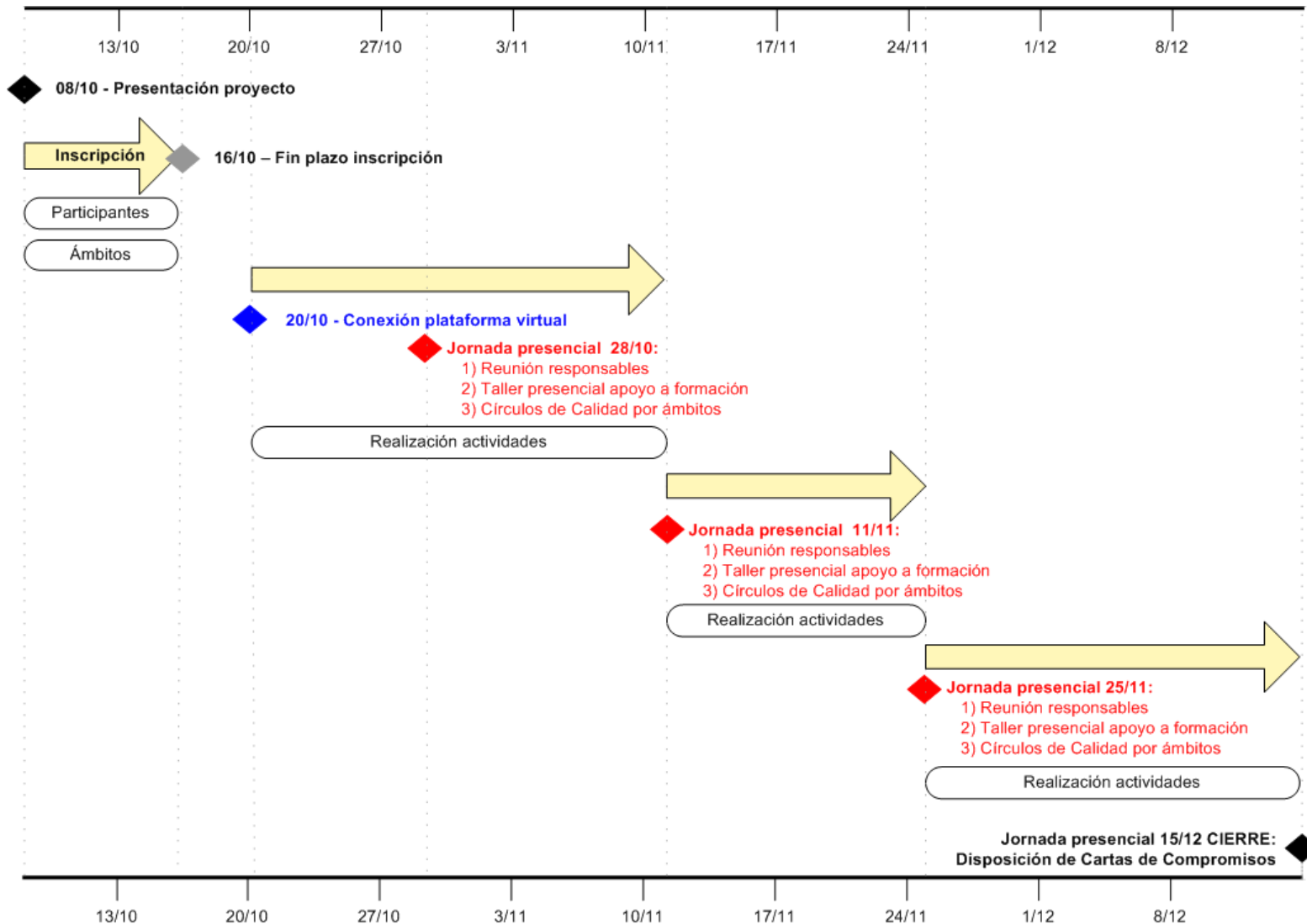
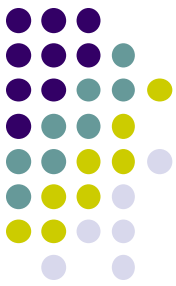
Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

1.- Preparación



2.- Puesta en marcha I



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 (mjflorit@calvia.com), indicando nombre de los participantes y área de interés.

Un mismo ayuntamiento puede participar en los dos ámbitos

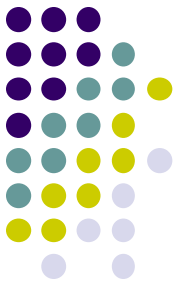


Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

2.- Puesta en marcha II

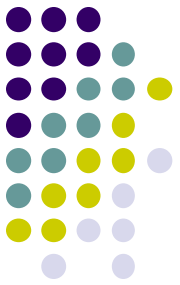


Una vez recibidas las solicitudes, el Ayuntamiento de Calvià entre el 16 y el 20 de octubre:

1. 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.



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

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.



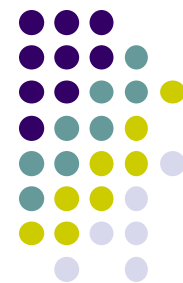
Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

4.- Elaboración de las Cartas I



- ◆ La formación está orientada a facilitar la elaboración de la 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



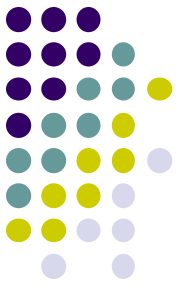
Calendario de las sesiones y desarrollo tipo de las sesiones presenciales

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	Círculos 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.



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

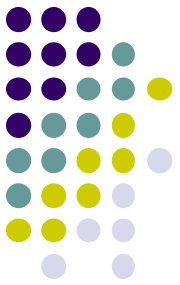
5.- Evaluación de las cartas



- ◆ Evaluación interna
- ◆ Evaluación externa
- ◆ Sello de certificación



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.



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

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 proyecto
 - ◆ 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

- ◆ **Dirección General de Calidad de los Servicios**
Conselleria de Presidencia del Govern de les Illes Balears
Telèfon 971 72 48 84 - Fax 971 71 54 24

- ◆ **Consultorías externas colaboradoras:**
Jaime Tovar, Consultor
itovar@arrakis.es

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



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



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**



Presentación
Calvià, 8 de octubre 2008

