El Proyecto de Cartas de Compromisos, a través de Círculos de Comparación

Alicante, 6 de Octubre 2006

Cartas de compromiso

- Preparación
- Puesta en marcha
- Formación
- Elaboración
- Evaluación
- Publicación

Cartas de compromiso

Preparación

- **Análisis de necesidades.**
  - Carta y encuesta 5-junio (25 Ayuntamientos)
- **Determinación 4 áreas interés prioritarias**
  - Seguridad Ciudadana - Medio ambiente

    Servicios Sociales - Oficinas de atención al ciudadano.
- **Reunión con políticos y técnicos de Ayuntamientos**
  - 14 de julio

Cartas de compromiso

Preparación

- **ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADADANA (8 Ayuntamientos)**
  - TEULADA
  - GATA DE GORGOS
  - ASPE
  - PETRER
  - ALMORADÍ
  - ALICANTE
  - SANTA POLA
  - LOS MONTESINOS

Cartas de compromiso

Preparación

- **ÁREA DE MEDIO AMBIENTE (5 Ayuntamientos)**
  - SANTA POLA
  - PINOSO
  - MUTXAMEL
  - ALCOY
  - TEULADA

Cartas de compromiso

Preparación

- **ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES (7 Ayuntamientos)**
  - PETRER
  - ALMORADÍ
  - MONFORTE DEL CID
  - LOS MONTESINOS
  - ALTEA
  - DENIA
  - ASPE

Cartas de compromiso

Preparación

- **ÁREA DE OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

(8 Ayuntamientos)

- BUSOT
- SAN VICENTE DEL RASPEIG
- SAX
- ALGUEÑA
- ALTEA
- DENIA
- AIGÜES
- ALCOY

Cartas de compromiso

Puesta en marcha

- Constitución círculos de comparación:
  - 1 por área
  - 5/8 componentes por círculo
    - 1 Por ayuntamiento
    - 1 Técnico de Diputación
  - Cada Ayto. crea grupo 2/3 personas para apoyo

Cartas de compromiso

Formación

Curso
"Compromiso de servicio en gobiernos locales"

- Presencial.
- 10 horas
- 30 alumnos. (2 ediciones)
- Contenidos
  - Compromiso servicio
  - Dirección proyectos
  - Animación grupos mejora

CALENDARIO

Edición 1 (Policía Local - Servicios Sociales)			
	18 de Septiembre	**16:30 a 19:30**	
	19 de Septiembre	**09:00 a 14:30** **16:00 a 18:30**	
Edición 2 (Oficinas de Atención Ciudadana - Medio Ambiente)			
	20 de Septiembre	**09:00 a 14:30** **16:00 a 18:30**	
	21 de Septiembre	**09:00 a 12:00**	
La última hora, constitución de los círculos			

Cartas de compromiso

Formación

Curso
"Herramientas calidad para gestión de proyectos de mejora"

- Mixta: On·line + presencial.
- 4 talleres
- 80 alumnos.
- 100 horas
- Contenidos
  - Planificación, medición
  - Análisis voz cliente
  - Definición indicadores
  - Planificación estratégica: misión, visión…
  - Etc.

Curso
"Herramientas calidad para gestión de proyectos de mejora"

CALENDARIO

- Lunes 25 de septiembre
  - Sesión presencial de Presentación
  - Puesta en marcha conexión a la plataforma.
  - Los talleres / Evaluación presencial los haremos coincidir con las sesiones de los círculos

Cartas de compromiso

Formación

Curso
"Evaluación de cartas de compromisos"

- Presencial
- 10 horas
- 10/15 alumnos (con formación previa en calidad)
- Contenidos
  - Carácter práctico para capacitar como evaluadores internos
- 24 / 25 enero 2007

Cartas de compromiso

Elaboración

- Sesiones círculos comparación
  (estimadas 4 sesiones por círculo)

- Sesiones grupos ayuntamientos

- En paralelo con los talleres / Evaluación presencial de la formación on·line.

Calendario de las 4 sesiones de los círculos y evaluación presencial de la formación On·Line

Días / Horas	**Lunes** 16-10-2006 20-11-2006 18-12-2006 22-01-2007	**Martes** 17-10-2006 21-11-2006 19-12-2006 23-01-2007	**Miércoles** 18-10-2006 22-11-2006 20-12-2006 24-01-2007
09:00 – 11:00		Evaluación todos los integrantes del 2º Círculo	Evaluación todos los integrantes del 4º Círculo
11:30 – 13:30	Reunión responsables técnicos de la Diputación para preparar las sesiones	Celebración sesión responsables 2º Círculo	Celebración sesión responsables 4º Círculo
16:00 – 18:00	Evaluación todos los integrantes del 1º Círculo	Evaluación todos los integrantes del 3º Círculo	Reunión responsables técnicos de la Diputación para realizar balance las sesiones
18:30 – 20:30	Celebración sesión responsables 1º Círculo	Celebración sesión responsables 3º Círculo	

Cartas de compromiso

Evaluación

- Evaluación interna

  (Técnicos Diputación y Aytos previamente formados)

  (Semana del 29 de enero al 2 de febrero de 2007)

- Evaluación externa (IFQA)

  (Semana del 12 al 16 de febrero de 2007)

Cartas de compromiso

Publicación - Difusión

- Acto entrega certificaciones
  - Jornada de Calidad, semana del 26 de febrero al 2 de marzo
- Publicación cartas. (Opcional)
  - Publica el Ayuntamiento
  - Publica la Diputación (Imprenta) - 12 de marzo
- Se incluye sello IFQA

Cartas de compromiso

Recursos Diputación

- IFQA.
  - Dirección técnica
  - Formación
  - Evaluación de cartas
- Unidad Calidad Diputación.
  - Apoyo círculos
  - Evaluaciones internas cartas
- Publicación cartas.

Cartas de compromiso

Recursos Diputación

- Equipo Humano del Proyecto
  - IFQA.
    - 1 Director Proyecto
    - 2 Técnicos (1 tutoría curso on line, 1 dinamización círculos)
    - 1 Apoyo Administrativo

Cartas de compromiso

Recursos Diputación

- Equipo Humano del Proyecto
  - Diputación de Alicante.
    - 1 Director Proyecto
    - 1 Coordinador
    - 5 Técnicos calidad
    - 1 Apoyo administrativo

Proyecto de Cartas de Compromisos, a través de Círculos de Comparación

Alicante, 6 de Octubre 2006

¡¡¡ Muchas gracias por su atención !!!