

Alcaldía: La Fundación para los Compromisos de la Calidad elige como modelo al Gobierno de Móstoles por sus buenas prácticas en la gestión.

Fecha de publicación: 21/01/2015 00:00

Descripción:

El Alcalde, Daniel Ortiz, se ha reunido con responsables de esta institución, en el marco del curso de Desarrollo de Habilidades esenciales de Dirección Pública, que tiene el fin de actualizar o incrementar las competencias de los directivos públicos .

El Ayuntamiento de Móstoles ha sido elegido por esta Fundación como caso de estudio, debido a las referencias y logros obtenidos por el gobierno local en materia de proyectos de mejora y calidad.

Los alumnos han estudiado las actuaciones del Ayuntamiento y han elegido como proyecto fin de curso el "Estudio de implantación de un sistema excelente de cartas de servicio en el Ayuntamiento de Móstoles.

Según Daniel Ortiz, "la propuesta del estudio nos servirá para avanzar hacia el camino de la excelencia en la gestión de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos. Esta iniciativa forma parte del actual proceso de transformación de la gestión municipal hacia parámetros de mejora y calidad, poniendo en el centro al ciudadano, sus necesidades y expectativas.

Las Cartas de Servicios constituyen un paso más en el proceso de mejora continua que ha iniciado el Alcalde de Móstoles, con su equipo de concejales y responsables técnicos municipales, fruto del cual ha convertido al Gobierno local de Móstoles en el primero de España en obtener un Certificación de AENOR en la Norma UNE 66182 de Evaluación del Gobierno Local, o tener el reconocimiento como buena práctica de gestión por el sistema de indicadores o Cuadro de Mando.



El Alcalde, Daniel Ortiz, ha mantenido una reunión con el Presidente de la Fundación para los Compromisos de Calidad, Fernando Monar, y con los alumnos del Curso de Desarrollo de Habilidades Esenciales de Dirección Pública.

Acompañado de Vanesa Martínez, Concejal de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública, y José Enrique Díez, Director de Modernización y Calidad del Ayuntamiento, el regidor ha explicado que esta institución ha elegido Móstoles como modelo al Gobierno de Móstoles por sus buenas prácticas en la gestión.

En dicha reunión los alumnos de este curso han expuesto el **"Estudio de implantación de un sistema excelente de cartas de servicio en el Ayuntamiento de Móstoles"**, un documento de análisis y propuestas de mejora del actual sistema de elaboración y gestión de las Cartas de Servicios, aprobado por la Junta de Gobierno Local, y que "permitirá avanzar hacia la excelencia en la gestión de estos compromisos de calidad y convertir al Ayuntamiento de Móstoles en una administración local de referencia en este ámbito", según Ortiz.

- **Curso "Desarrollo de habilidades esenciales de dirección pública"**

Previamente a la presentación, el presidente de la Fundación D, Fernando Monar, explicó brevemente las características innovadoras de este curso, que permite actualizar o incrementar las **competencias y habilidades que se esperan en un directivo público**, y que son las siguientes:

- Gobernanza, visión estratégica y creación de alianzas

- Liderazgo para el Cambio
- Orientación a resultados
- Creación y gestión de Equipos
- Comunicación y Transparencia
- Gestión de Recursos Públicos

La metodología que se utiliza está alineada con las tendencias más innovadoras de universidades y centros del norte de Europa, hacia el **aprendizaje en equipo**. Algunos de los rasgos más visibles son el cambio en el papel tradicional del director del Curso hacia un **Entrenador** de responsables de Equipos, y el de los profesores que se transmuta por el de **Expertos**, que **aportan el criterio** que en cada caso pueda ser necesario.

El desarrollo del Curso se efectúa a través del método del **caso real**, en el que el **Ayuntamiento de Móstoles** ha participado proporcionando información sobre la realidad municipal en un ámbito de gestión de la calidad, que finalmente resultó ser el de las Cartas de servicio.

Es un proceso en el que cada alumno, con gran autonomía, **recorre todos los perfiles** de desarrollo profesional – director de proyecto, responsable de equipo, consultor...- **para facilitar el desarrollo de sus capacidades, y un retorno de 360°**.

Se trata de sumergir al participante en un entorno de nuevo tipo, en el que cada uno de ellos se convierte en el protagonista de su propio proceso de mejora. La eficacia del método descansa en tres fases: a) estudio individual; b) trabajo en equipo; c) desarrollo del proyecto

- **Proyecto "Estudio de implantación de un sistema excelente de Cartas de servicios en el Ayuntamiento de Móstoles"**

El trabajo elaborado pretende identificar los elementos de un sistema excelente de gestión de compromisos de servicio y aplicarlo a una realidad específica, como es el municipio de Móstoles, de modo que sirva a la vez de elemento de aprendizaje y de utilidad para la administración a la que se dirige el trabajo.

El objeto de este proyecto de implantación es doble:

- a) Por un lado, reforzar y avanzar en lo realizado hasta el momento por el Ayuntamiento de Móstoles en relación a su sistema de cartas de Servicio mediante la aplicación de los valores y competencias que ha adoptado el Sistema Español de Habilidades Esenciales de Alta Dirección (HEADs);
- b) Por otro, complementar el sistema actual estableciendo unas metas a medio y largo plazo hacia la Excelencia, de modo que estimule a toda la organización, y se convierta,

en el futuro, en el referente de su sector, tal como lo ha hecho en cuanto a evaluación integral del gobierno local.

A partir de los análisis realizados de la situación actual del sistema de gestión de cartas de servicio del Ayuntamiento de Móstoles, las comparaciones con otras organizaciones, el análisis del entorno y la propuesta de habilidades esenciales de la dirección pública, se propone un plan de mejora destinado a convertir el ya buen sistema actual en otro excelente.

Algunas de las **propuestas de mejora** son las siguientes:

Con respecto a los contenidos de las cartas:

- Incluir en las cartas elaboradas o en las próximas previstas, el plazo de vigencia y/ o la fecha de publicación de las mismas.
- Incluir en las cartas elaboradas la dirección web donde ampliar información o realizar seguimiento de su cumplimiento.
- Disponer de documentos resumen con la información básica de cada una de las cartas publicadas (tríptico o similar).

Con respecto a la accesibilidad y comunicación:

- Diferenciar cartas externas de las internas y difundir según sus destinatarios (puntos de atención, web o intranet), priorizando las primeras.
- Disponer de un enlace directo en el frontal principal de la web institucional (banner, carrusel, etc.) desde donde se pueda acceder a la información de compromisos de servicio con una URL sencilla e intuitiva, o en todo caso desde apartado Servicios. Elaborar textos introductorios con un lenguaje no excesivamente técnico y más de difusión hacia la ciudadanía general.
- Dar difusión a las cartas externas a través de los puntos de atención al ciudadano y oficinas específicas. En este sentido, son muy útiles los posters y paneles.
- Incluir información sobre el sistema de cartas en la web <http://www.conectamostoles.com/>
- Crear un enlace directo y sencillo de memorizar a los datos de cartas de servicio en la web, del tipo: www.mostoles.es/cartasdeservicio e incluirlo en los textos y cartas aprobados.

Con respecto a la evaluación y revisión

- Sistematizar un sistema de evaluación de cartas integrando elementos de medición de expectativas de ciudadanos-clientes y satisfacción con los servicios.

- Disponer de procedimientos específicos de actualización de las cartas cuando se produzcan cambios en los servicios prestados.

Con respecto al despliegue y gestión del sistema

- Asignar un presupuesto propio para el desarrollo de las cartas y su seguimiento (incentivos, difusión cartas y evaluación externa)

- Recoger impresiones de los responsables de los servicios municipales sobre el sistema actual de cartas y concienciar de las ventajas para la gestión pública que supone la implementación de sistemas de compromisos de servicio.

- Hacer llegar a los responsables de los servicios municipales el análisis de habilidades directivas (HEADs) con el fin de sensibilizarles en los elementos identificados y recoger sus impresiones.

- Establecer alianzas con otras ciudades referentes en sistemas de Cartas de Servicio y con organizaciones impulsoras de sistemas de gestión de calidad (AEVAL, AEC, FEMP...).

Pinche aquí para más información sobre las cartas de servicio del Ayuntamiento de Móstoles

Vea esta noticia relacionada



Más información en:

- www.mostoles.es
- www.conectamostoles.com
- www.danielortizespejo.es
- facebook.com/ayuntamientomostoles
- flickr.com/people/ayuntamientomostoles
- youtube.com/user/ayuntamientomostoles
- Twitter: @aytomostoles
- Twitter: @DanielOrtizEsp
- Facebook: www.facebook.com/danielortizespejo

