



Proyecto financiado por AECID - D/024764/09

COMPROMISO DE MEJORA DE LA CALIDAD DE GESTION PUBLICA EN EL SALVADOR

8 de abril 2010

Instituciones participantes: Universidad Dr. J Matías Delgado (El Salvador), AECID (El Salvador), Universidad de Cádiz, Universidad de Santiago, Fundación Hospital Alcorcón (España).

Coordina: Universidad Miguel Hernández de Elche (España).



Objetivos del proyecto

- Acercar la Administración Pública a los ciudadanos.
- Contribuir al proceso de mejorar la capacidad de gestión introduciendo la metodología de las cartas de servicio/compromiso.

Analizar conjuntamente necesidades de formación de los técnicos de alto nivel de la Administración Pública (incluida la Administración Local) en planificación estratégica y en evaluación de calidad en el ámbito de la gestión pública.

Metodología del proyecto de colaboración

Fase diagnóstico

METAPLAN
Entrevistas
Análisis experiencias previas

Fase planificación y diseño

Elaboración material on-line
Realización de seminarios para formar profesores-tutores

Fase intervención

Realización talleres formación funcionarios

Fase ejecución

Cartas de Servicio con compromisos de calidad

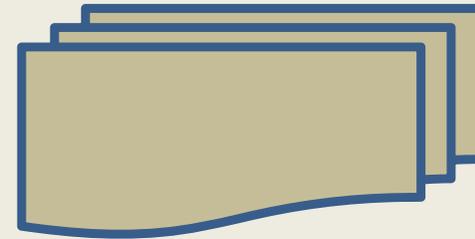
PRIMER AÑO DEL PROYECTO



Objetivos y metodología del proyecto de colaboración

Fase ejecución

Seminarios sobre Cartas de Servicio con compromisos de calidad, planificación estratégica, EFQM y gestión de calidad en la Admon Pública



SEGUNDO AÑO DEL PROYECTO



Qué nos han dicho los directivos que se necesita en El Salvador

Objetivos en materia de Calidad

	repeticiones	media	CV
Mejorar mecanismos divulgación información al ciudadano	7	4,33	0,18
Mejorar los perfiles profesionales de los funcionarios públicos	4	4,23	0,22
Contribuir al desarrollo sostenible	2	4,17	0,26
Reducir los tiempo de espera para muchos trámites administrativos que realizan ciudadanos	7	4,13	0,22
Mejorar la calidad de la atención al ciudadano	2	4,11	0,19
Asegurar e incrementar la orientación de los servicios públicos al ciudadano	7	3,88	0,24

Resultados Metaplan



Fase diagnóstico inicial

METAPLAN con 12 altos cargos.

Se presentaron para la discusión 3 preguntas clave derivadas del análisis previo de situación.

Analizar necesidades formación cuadros de mando Admon Pública El Salvador en planificación estratégica y calidad.

Entrevistas a 5 altos cargos Ministerios

- 1- Ministerio de Gobernación.
- 2- Ministerio de Seguridad (Engloba Policía Nacional).
- 3- Ministerio de Obras Publicas.
- 4- Ministerio de medio ambiente.
- 5- Ministerio de Agricultura
- 6- Ministerio de Educación

Guión de las entrevistas: Planes y objetivos en materia de calidad en la atención ciudadana, planes y objetivos formación de los empleados públicos en materia de calidad, resultados de esa formación, actitudes hacia la formación, experiencias de formación presencial y no presencial, dianas específicas para la formación, posibles barreras para seguir la formación prevista en este proyecto, necesidades sentidas en materia de formación, prioridades alineadas con la planificación estratégica del ministerio.



Fase de formación de formadores

Capacitar directivos Admon Pública salvadoreña en gestión calidad y cartas compromiso.

Seminario presencial.

Planificación estratégica y Gestión de Calidad en Admon Pública.

El contenido del seminario se definió a partir de la información extraída en las entrevistas y Metaplan realizados.

CONTENIDO: Elementos para la gestión de la calidad en las Administraciones Públicas. Experiencias y casos prácticos; Calidad en el sector servicios. Diseño, prestación y evaluación de servicios; Criterios, estándares e indicadores de calidad; La gestión de/por procesos. Caso práctico del diseño de un proceso. Planes de Calidad en las Administraciones Públicas. Cómo llevarlo a la práctica; Las cartas de servicio. Diseño de una carta de servicios con compromisos de calidad con el ciudadano. En el caso concreto de los formadores se añadirá un módulo sobre cómo conducir los futuros talleres.

Fase de ejecución por equipo salvadoreño con apoyo del equipo español



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN



Desarrollar materiales didácticos + Punto información/documentación en El Salvador

Trabajo de diseño y preparación de materiales.

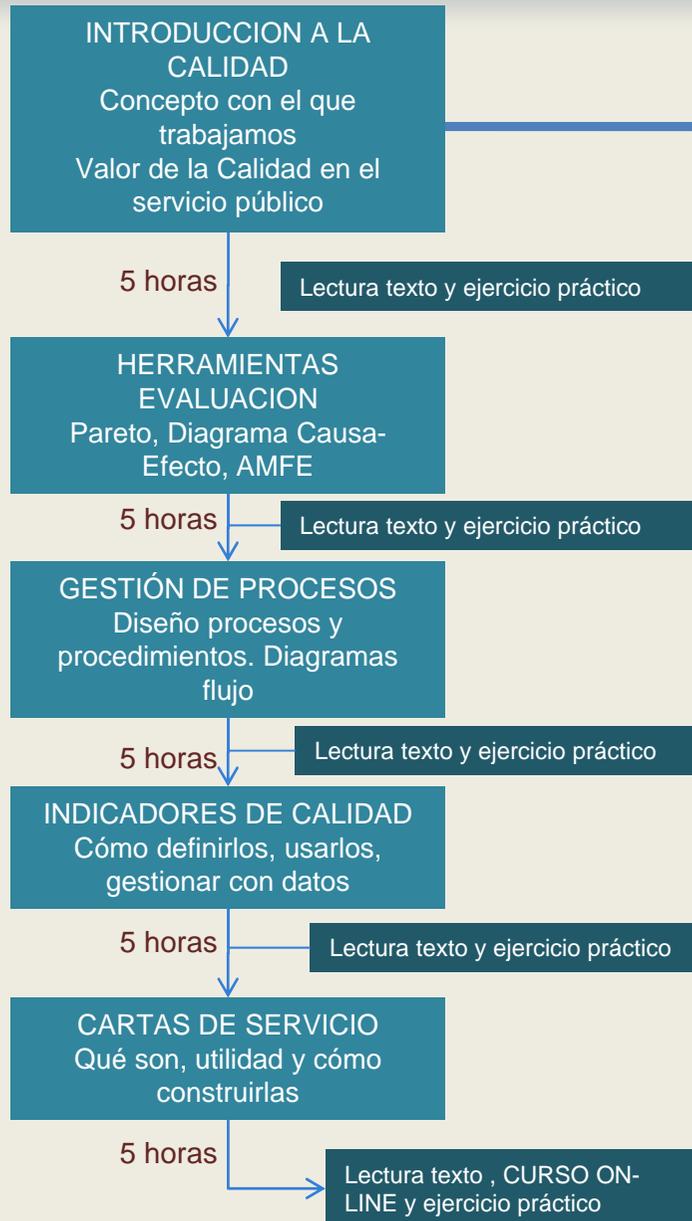
El equipo español conducirá esta fase del estudio desde España. El equipo salvadoreño colaborará en esta fase desde El Salvador. Se diseñará un sitio web específico y una plataforma interactiva para la formación en gestión calidad + cartas de compromiso de los directivos salvadoreños. Adicionalmente, ambos equipos elaborarán un listado de materiales formativos que ubicarán en la sede del Ministerio de Gobernación. El material docente diseñado deberá imprimirse para su distribución con referencia a la financiación de AECID.

Seminarios y curso on-line cartas compromiso.

En total se han impartido **25** seminarios, 3 por el equipo español y 22 por el equipo salvadoreño.



Estructura de la formación



5 sesiones de 5 horas c/u

+

Material on-line disponible en un sitio web específico del proyecto

Han sido receptores: MINED, CNR, Gobernación, AAEE, Admon Local, Agricultura, Policía Nacional, etc.