

Documento nº Uno

**DECLARACIÓN DE INTENCIONES SOBRE LA CREACIÓN DE UN FORO DE ENCUENTRO
DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN ILLES BALEARS RESPECTO A SUS EXPERIENCIAS
EN LA IMPLANTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

REUNIDOS

- D. Antonio Comas Barceló, Director Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Illes Balears
- D. Raúl Burillo Pacheco, Delegado Especial de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en Illes Balears
- D. Luis Antonio Bachiller García, Gerente Regional del Catastro en Illes Balears
- Dña. María Luisa Ginard Nicolau, Directora General de Funció Pública de la Conselleria d'Interior del Govern de les Illes Balears
- D. Xavier Aguiló Serra, Director Gerente del Institut d'Innovació Empresarial (IDI) de les Illes Balears, Conselleria de Comerç, Indústria i Energia
- D. Juan José Ferrando Valverde, Gerente de Urbanismo y Coordinador General del Área de Urbanismo y Coordinación General del Ajuntament de Palma
- D. José Manuel Ruiz Rivero, Teniente de Alcalde de Asuntos Generales del Ajuntament de Calvià

DECLARAN

Ser conscientes de la existencia de una demanda social para la mejora de los servicios públicos, especialmente de aquellos que afectan a la vida diaria de los ciudadanos, que supone la creciente utilización por las Administraciones Públicas de las técnicas inspiradas en el concepto de Calidad Total.

La respuesta a esta demanda se proyecta en el plano normativo en los principios de eficiencia y servicio a los ciudadanos proclamados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el ámbito de la Administración General del Estado, la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, proclama, como principios de funcionamiento, la Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, la Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, el Servicio efectivo a los ciudadanos, mediante el aseguramiento de la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con la Administración y la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, determinando al respecto las prestaciones de los servicios, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad, siendo el reciente Real Decreto

951/2005, de 29 de julio, el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Por su parte, la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico (artículo 39) advierte que los ciudadanos tienen derecho a exigir aquellos niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos establecidos por los órganos competentes, así como que el Gobierno de Illes Balears adoptará alguno de los modelos reconocidos y existentes en relación con la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a fin de que los órganos de la Administración puedan autoevaluar, periódicamente, su actividad.

Es asimismo notorio el esfuerzo que el conjunto de las entidades que componen la Administración Local y en particular algunos Ayuntamientos vienen realizando para obtener los mismos resultados en sus relaciones con los ciudadanos.

Por esta razón, los reunidos, conscientes de la importancia que las técnicas de la Calidad Total tienen en la actividad de las Administraciones en las que prestan sus servicios y de la conveniencia en la difusión de las prácticas que cada una de ellas viene realizando para la mejora de sus servicios, de sus procesos y de las relaciones con sus clientes consideran muy positivamente la realización de unos Encuentros para el intercambio de información respecto al desarrollo de sus proyectos respectivos y la proyección pública de los resultados en un Foro de Interés profesional.

Por esta razón

ACUERDAN

Primero. Organizar con carácter bianual unas Jornadas de Encuentro de las Administraciones Públicas en Illes Balears, a celebrar en esta Comunidad Autónoma, para el intercambio y difusión de las experiencias de calidad de los participantes, y debatir sobre la aplicación de los modelos y de las técnicas de la Calidad Total a los servicios que gestionan, creando a tal fin un Foro de Encuentro dotado de un Comité Directivo en el que participarán los firmantes, bien directamente o por mediación de quienes designen a tal efecto.

Segundo. Encargar la organización del Primer Encuentro Institucional de Calidad en el Sector Público, a celebrar en noviembre de 2005, a la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social, que contará con la colaboración en estas tareas de todos los organismos que encabezan esta declaración, en la medida de sus posibilidades. Para la adecuada preparación del mismo, se formará un Comité Organizador presidido en esta ocasión por el Director Provincial de la Tesorería, con la asistencia de las restantes instituciones partícipes, Comité que podrá establecer cuantos grupos de trabajo específico sean necesarios para cumplir los propósitos de la organización.

Asimismo y en la medida de sus posibilidades financieras y legales, asumirán las partidas de gasto derivadas de la organización de los Encuentros, que se pactarán previamente en las reuniones del Comité Organizador, de las que se levantará acta.

Tercero. Mantener de modo continuado contactos entre los firmantes y sus organizaciones para el intercambio de información y experiencias sobre teoría y práctica de la calidad, incluso mediante la participación activa en conferencias, coloquios y otras actividades, a la vez que promover la participación en el Foro del Encuentro de aquellas otras Instituciones Públicas que se signifiquen en la implantación de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos.

Este Acuerdo y la participación correspondiente no vinculan sino a quienes lo suscriben y puede ser extensible, en el futuro, a quienes manifiesten su interés en promover por este medio y con los mismos objetivos, los principios y aplicaciones de la Calidad Total a las Administraciones Públicas en Illes Balears.

Palma de Mallorca, a primeros de septiembre de 2005

Fdo. Antonio Comas Barceló

Fdo. Raúl Burillo Pacheco

Fdo. Luis Antonio Bachiller García

Fdo. M^o Luisa Ginard Nicolau

Fdo. Xavier Aguiló Serra

Fdo. Juan José Ferrando Valverde

Fdo. José Manuel Ruiz Rivero

