

# Plan de Calidad 2016-2019

## “La Excelencia, palanca para la inspiración y la vanguardia”

### I. INTRODUCCIÓN

Para la elaboración del **Plan de Calidad 2016-2019 del Ayuntamiento de Alcobendas** se ha tomado como punto de partida y referencia los Resultados del “Cuestionario de Evaluación del Plan de Calidad 2012-2015”, las reuniones de grupo realizadas con empleados para la evaluación del Plan anterior y sus sugerencias, la Autoevaluación EFQM Institucional 2015, la participación de los trabajadores municipales en la elaboración a través de la “convocatoria del Día Mundial de la Calidad”, las aportaciones del equipo Directivo al borrador y, por supuesto, todo ello teniendo en cuenta los conceptos fundamentales de la Excelencia del modelo Europeo de Calidad en su versión 2013 y los requisitos que los cambios legislativos nos exigirán a medio plazo.

El Plan de Calidad 2016-2019 responde al interés de todos en continuar avanzando hacia la Excelencia en la gestión, la satisfacción de los vecinos de Alcobendas con los servicios prestados y la satisfacción de las personas de la organización municipal.

Este Plan se concibe como el instrumento de referencia, organizado siguiendo la estructura de los conceptos fundamentales de la Excelencia en Gestión:

1. Liderar con Visión, Inspiración, e Integridad
2. Gestionar de forma Responsable y Ágil, añadiendo valor.
3. La capacidad de la Organización (Alianzas)
4. Crear un futuro Sostenible
5. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
6. Gobierno Abierto (no es un principio de Excelencia pero lo hemos añadido para el Plan)
7. Aprovechar la Creatividad y la Innovación
8. Alcanzar el éxito mediante el Talento de las personas.

Asimismo, se ha incluido en las acciones del Plan los grupos de interés a los que van dirigidas:

1. Ciudadanos
2. Corporación
3. Empleados
4. Proveedores y aliados
5. Otras instituciones
6. Internautas
7. Asociaciones
8. Empresas y comercios
9. Sociedad

## II. OBJETIVOS DEL PLAN DE CALIDAD 2016-2019

- Consolidar el liderazgo de Alcobendas como administración pública de referencia
- Integrar las iniciativas de calidad, innovación y mejora
- Potenciar la implicación de los empleados en la cultura de la calidad

## III. ACCIONES DEL PLAN DE CALIDAD 2016-2019

Considerando estos **ocho ejes**, y alineados con los ejes del Plan Diseña, que la Institución considera prioritarios para alcanzar una Organización y Ciudad excelentes, las acciones propuestas son las siguientes:

### Eje I – Liderar con Visión, Inspiración e Integridad

#### Misión, Visión, Valores

#### 1. Afianzar el despliegue de la misión, visión y valores entre los empleados mediante cursos del plan de formación, talleres y grupos de trabajo

*Una de las funciones primordiales de la acción de liderazgo es asegurar que todos los empleados de la Organización Municipal conocen la Misión, Visión y Valores de la misma. En la elaboración del Plan Diseña Alcobendas 2020 se revisó la Visión del Ayuntamiento, desdoblándose en dos: la Visión de la Ciudad y la Visión del Ayuntamiento. Se van a impulsar actividades dirigidas a conocer y potenciar el despliegue de estos conceptos.*

- *Potenciar estos conceptos en los cursos de formación del Plan de Formación Continua, así como en el acto de reconocimiento de los 25 años y jubilación.*
- *Continuar incluyendo acciones lúdicas en Navidades/Santa Rita que refuercen el compromiso con la Misión, Visión, Valores.*
- *Difundir la Misión, Visión y Valores, en fichas de puesto de personal, etc.*
- *Realizar talleres prácticos de despliegue de los conceptos.*

Responsable: Calidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Empleados

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

#### Sello de Excelencia EFQM +500

#### 2. Presentación al Premio EFQM de Excelencia (2016)

#### 3. Realizar una Autoevaluación EFQM institucional (2017)

#### 4. Elaborar Memoria EFQM para revalidar el sello EFQM +500 (2018)

*El Ayuntamiento de Alcobendas en la Autoevaluación de 2013 obtuvo por primera vez una puntuación superior a 600 puntos, puntuación que se consolida en la Autoevaluación de 2015. Esta puntuación permite a Alcobendas ser el primer Ayuntamiento de Europa en poder presentarse a los premios Europeos de Calidad, lo que supone un gran reto de aprendizaje para todos. En 2016 se realizará el primer intento a este importante reconocimiento desde la perspectiva que sólo participar supone ya un éxito para el prestigio de la Ciudad, que pasará a ser también una referencia europea en la calidad de la Administración Pública.*

Responsable: Calidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2018 (Presentación al Premio EFQM 2016, Autoevaluación EFQM 2017 y Elaborar Memoria EFQM 2018)

Grupos de interés: Corporación

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

## Reputación Corporativa: Participación en foros externos de Excelencia y Calidad

### 5. Presencia y participación activa en foros de calidad, innovación y excelencia: Club Excelencia en Gestión (CEG), Asociación Española para la Gestión de Calidad (AEC), Asociación Española de Normalización (AENOR), Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y otros

La participación en estos foros reporta los siguientes beneficios:

- Incorporar metodologías de gestión innovadoras que aplican otras organizaciones.
- Aumentar el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los grupos de interés.
- Hacer nuevos contactos (networking) para poder comparar con otras empresas y administraciones (Benchmarking).

Responsable: Calidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

### 6. Embajador de Excelencia Europea, Marca España

El Ayuntamiento de Alcobendas mantiene una excelente reputación como Ciudad y, como Administración pública referente en modernización y gestión de Calidad, participa activamente en las asociaciones del sector. También participa como Administración Pública del proyecto “Marca España” impulsado por el Gobierno de la Nación, como “Embajador de Excelencia Europea”, que supone un posicionamiento privilegiado del municipio en Europa y que, conjuntamente con otras acciones complementarias, conforman la política de internacionalización para la atracción de inversiones en Alcobendas.

Responsable: Alcaldía

Colaboradores: Comunicación, Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

## Análisis del entorno

### 7. Análisis periódico del contexto económico-social y su potencial repercusión en las áreas y servicios municipales.

La Brújula Económica tiene ya un recorrido veterano en el Ayuntamiento que ha permitido reforzar la confianza de las empresas establecidas en Alcobendas, y promocionar nuestra ciudad como un espacio atractivo para el establecimiento de nuevos negocios. En este nuevo periodo se pretende un nuevo reenfoque desde el servicio de Planificación de esta herramienta, continuando la alineación ya emprendida con nuestro Plan Diseña Alcobendas.

Responsable: Área Económica

Colaboradores: Planificación y Evaluación

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

## **8. Revisión continúa de los grupos de interés y su segmentación, el modo de captación de necesidades y expectativas, así como su integración en el sistema de gestión.**

*Las líneas estratégicas del Ayuntamiento, así como todos los despliegues, tienen que centrarse en las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La clasificación y segmentación de los grupos de interés se han actualizado en la última legislatura, pero la importancia que adquiere esta gestión en los modelos de Gestión requiere seguir trabajándola e implantado en todas las áreas*

Responsable: Planificación y Evaluación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

## **9. Realizar un Plan de Riesgos del Plan Diseña e implantar la Gestión de Riesgos en el Ayuntamiento y Patronatos.**

*Una vez aprobado el Plan Diseña, es recomendado por la UE elaborar un mapa de riesgos que permita conocer qué riesgos pueden provocar la no consecución de dicho Plan y sus consecuencias, y establecer los planes de contingencia necesarios para que el riesgo residual sea el aceptable.*

Responsable: Planificación y Evaluación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

## **Observatorio de la Ciudad**

### **10. Realizar estudios cuantitativos y cualitativos para conocer las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.**

*Desde Planificación se coordinarán los distintos estudios realizados con el objetivo es conocer las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y obtener la información necesaria para la toma de decisiones, así como posteriormente la satisfacción con los Servicios obtenidos.*

Responsable: Planificación y Evaluación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

### **11. Incluir en el Observatorio de la ciudad los indicadores de los municipios del entorno de Alcobendas.**

*El Observatorio de la Ciudad incluye ya un elevado número de indicadores demográficos y económicos del municipio de Alcobendas. Con este proyecto se van a incluir datos públicos de otras ciudades de nuestro entorno y un formato de informe que permita a los usuarios realizar libremente comparaciones entre los indicadores de las mismas.*

Responsable: Planificación y Evaluación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad

## **12. Establecer indicadores de Ciudad**

*El en la pasada legislatura desdoble su visión en visión de ciudad y visión Ayto. por lo que es necesario definir a través de que indicadores realizará el seguimiento de la visión de la Ciudad.*

*Responsable: Planificación y Evaluación*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Corporación*

*Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad*

## **13. Potenciar la difusión externa del Observatorio de la Ciudad.**

*El Observatorio de la Ciudad incluye su portal de consultas dentro de la página Web municipal, manteniendo gran parte de su contenido un formato abierto reutilizable y el resto de la información (estudios) en PDF. En este proyecto se pretende trabajar con ciudadanos y asociaciones para dar a conocer la herramienta y con los centros educativos para que los alumnos trabajen sus conocimientos adquiridos (demográficos, económicos, etc.) con datos reales de Alcobendas y sus municipios más cercanos.*

*Responsable: Planificación y Evaluación*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad*

## **Protección de datos de carácter personal**

### **14. Realizar auditorías LOPD internas y externas (de forma alterna) de los ficheros de protección media y alta.**

*La custodia de los datos personales de nuestros ciudadanos y usuarios es de máxima importancia además de requisito legal. Desde la Dirección de Planificación y Calidad se tramitan anualmente los expedientes de legalización y actualización de los ficheros con datos personales y se impulsa cada dos años la realización de las auditorías.*

*Responsable: Dirección Planificación y Calidad*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Liderar con visión, inspiración e integridad*

## **Eje II – Gestionar de forma responsable y ágil, añadiendo valor**

### **Garantizar servicios públicos eficaces y eficientes**

### **15. Potenciar el Comité Impulsor de Calidad e Innovación como lugar de encuentro de los líderes de la institución que garantice la definición y el cumplimiento de las estrategias de la organización en este ámbito**

*El Comité Impulsor de Calidad se convoca 3 veces al año y, a través de él, se realiza el seguimiento del Plan de Calidad y del Plan Diseña Alcobendas. Los miembros del Comité (están representadas todas las Direcciones Generales) tienen la función de trasladar toda la información a los distintos equipos de trabajo de las Direcciones Generales.*

*Responsable: Calidad*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Corporación, Empleados*

*Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes*

## **16. Estructurar los Grupos Directivos de Mejora que den respuesta al diagnóstico de las Autoevaluaciones**

*Cada 2 años, el equipo directivo realiza una Autoevaluación según el modelo EFQM y prioriza unas áreas de mejora. Para impulsar acciones que refuerzan dichas áreas se organizan grupos directivos de mejora y sus actas y documentación se publican en la Intranet en el apartado Grupos de Mejora.*

Responsable: Calidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **17. Apoyar a los servicios certificados con ISO 9001 y 14001 mediante el asesoramiento para la adaptación a las nuevas versiones 2015 y la realización de las auditorías internas anuales**

*Anualmente los 7 servicios y Área con sistemas de Calidad Certificados deben de realizar auditorías internas (las realiza el Departamento de Calidad) y externa (las realiza Bureau Veritas o AENOR), para asegurar que el sistema se cumple y el nivel de calidad es el comprometido. Se ha publicado una nueva versión de la norma ISO 9001 y los servicios certificados tienen dos años para actualizar la documentación de la certificación a los nuevos requisitos de la misma.*

Responsable: Calidad

Colaboradores: CAID, Cultura, Juventud, Laboratorio, Licencias, Medio Ambiente y SAC

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **18. Revisar las cartas de compromiso de:**

- a. Deportes**
- b. Escuelas Infantiles**
- c. Mayores**
- d. Policía Local**
- e. SAC**

*Con la finalidad de adaptar los compromisos adquiridos con la ciudadanía en estas Cartas de Compromisos, resulta conveniente la revisión de éstas a fin de ajustar los compromisos adquiridos a la actualidad de los servicios ofrecidos así como a las nuevas demandas ciudadanas. Esta revisión permitiría una adaptación y adecuación a las directrices de la legislatura.*

Responsable: Deportes, Escuelas Infantiles, Mayores, Policía Local, SAC

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **19. Finalizar las cartas de compromisos de:**

- a. Escuela de Música y Danza**
- b. Comunicación**
- c. Participación Ciudadana**

*Algunas Cartas están en proceso de revisión desde la legislatura pasada por su naturaleza o complejidad y se finalizarán en este nuevo Plan.*

Responsable: Escuela de Música y Danza, Comunicación, Participación Ciudadana

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **20. Elaborar nuevas cartas de compromisos en:**

- a. Consumo**
- b. Mujer**
- c. Servicios Sociales**

Las cartas de compromisos son una herramienta de calidad que sirve para identificar los principales procesos y orientar los servicios a los ciudadanos. El documento de compromiso público con los ciudadanos no acaba con su elaboración y publicación sino que los ciudadanos deben de poder tener acceso a través del Observatorio de la Ciudad a la información que constata que estos compromisos se están cumpliendo (medición y seguimiento de indicadores).

Responsable: Consumo, Mujer, Servicios Sociales

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **21. Implantación de la ISO 9001 en la Dirección General de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Ciudad.**

Implantar una sistema de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 en un área fundamental dentro del proceso de servicios a la Ciudad es un paso adelante en la Excelencia de la gestión de nuestro municipio: identificar los principales procesos, fijar estándares y registros y someterse a las auditorias anuales supone un gran esfuerzo y cambio en las formas de gestión de la Vía Pública, el Mantenimiento y Medio Ambiente.

Responsable: Dirección General de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Ciudad

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2018-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **22. Impulsar la utilización de un sistema de cita previa (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)**

Incorporar en la página web municipal una aplicación para solicitar cita previa "on line" con los servicios técnicos de los departamentos del Ayuntamiento, en el menor plazo posible, facilitando a los vecinos el acceso a los servicios municipales y reduciendo los tiempos de espera y la repetición de las visitas.

Responsable: Dirección General de Planificación y Calidad

Colaboradores: Informática y servicios con atención al público

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **Coordinación sistemas de calidad**

## **23. Mantener la sistemática del Grupo de Coordinación de los Servicios certificados con ISO 9001 con objeto de optimizar los sistemas de calidad**

El Grupo Coordinador de Servicios con Sistemas de Calidad ISO tiene como objetivos:

- Identificar lo avanzado en el ámbito de la mejora de la gestión y de la calidad, en las distintas áreas.
- Homogeneizar y normalizar la documentación de las distintas certificaciones ISO en la Organización.
- Establecer una orientación común para la mejora organizativa.

Responsable: Calidad

Colaboradores: CAID, Cultura, Juventud, Laboratorio, Licencias y SAC

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **24. Mantener la sistemática del Grupo de Coordinación de los Servicios con Cartas de Compromisos con objeto de establecer criterios comunes**

El Grupo de Coordinación de las Cartas de Compromisos de Servicios con Cartas tiene como objetivos:

- Diseño e implantación de un sistema de indicadores asociados a los compromisos vinculados a los servicios prestados.
- Establecimiento de un sistema de revisión y actualización de las cartas aprobadas.

Las cartas de compromisos son una herramienta de calidad que sirve para identificar los principales procesos y orientar los servicios a los ciudadanos. El documento de compromiso público con los ciudadanos no acaba con su elaboración y publicación, sino que los ciudadanos deben de poder tener acceso a través del Observatorio de la Ciudad a la información que constata que estos compromisos se están cumpliendo (medición y seguimiento de indicadores).

Responsable: Calidad

Colaboradores: Archivo Municipal, Comunicación, Consumo, Deportes, Escuelas Infantiles, Escuela de Música y Danza, Mayores, Mujer, Participación Ciudadana, Policía Local, SAC, Servicios Sociales

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **Impulso de la Administración Electrónica**

### **25. Potenciar el trabajo del Grupo Coordinador de Administración Electrónica.**

A través de este grupo se englobarán las acciones cuyo objetivo es facilitar a los ciudadanos sus relaciones y gestiones con la administración, utilizando el canal electrónico. Dichas acciones incluyen la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación, el cambio organizacional y la modernización de la administración, para mejorar los servicios públicos y fortalecer el apoyo a las políticas públicas.

Responsable: Informática

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **26. Revisión de los procedimientos electrónicos para la campaña de verano Imagina**

Una de las campañas de inscripción más importantes es la campaña de verano. Desde hace 2 ejercicios se realiza de forma telefónica, presencial y telemática, si bien en este último medio han existido diversos problemas debido a lo obsoleto de la aplicación de gestión de usuarios de los servicios municipales. Por ello, se realizarán trabajos para estabilizar de forma provisional la plataforma de inscripción a estas campañas (migración a Oracle y revisión general del proceso).

Responsable: Organización

Colaboradores: Informática, Juventud, SAC

Plazo de ejecución: 2016-2017

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **27. Piloto de movilización de 5 trámites electrónicos en Smart Phone**

Los Smart Phone son terminales cada vez más utilizados por los ciudadanos de Alcobendas. En concreto, más de un 40% de su población dispone de un terminal de estas características. Poder realizar trámites

*electrónicos desde ellos será un paso importante para la consolidación de la administración electrónica. Hoy ya se puede reservar número para ser atendido en el SAC o consultar distintas bases de datos.*

Responsable: Innovación

Colaboradores: Informática, Organización y otros

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **28. Movilización de trámites electrónicos en Smart Phone**

*Una vez finalizado el piloto, con este proyecto se planificará ir incorporando ya con medios propios los trámites más usados por vecinos y/o empresas y asociaciones*

Responsable: Innovación

Colaboradores: Informática, Organización y otros

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **29. Incorporación de un nuevo Registro General que incluya ORVE y Digitalización de documentos entrada y salida.**

*Es necesario incorporar o modificar el Registro General incorporado los requisitos que exige la legislación e integrando el Registro ORVE de la AGE y la posibilidad de digitalizar documentos de entrada y salida.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Organización

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **30. Incorporación de notificaciones electrónicas.**

*La Administración electrónica requiere de esta herramienta para su funcionamiento completo, facilita y reduce tiempos de espera para los ciudadanos y, en definitiva, costes del procedimiento administrativo, sin perjuicio del valor legal de la misma que en caso contrario invalidaría la tramitación del expediente.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Organización

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **31. Implantar un nuevo portafirmas electrónico**

*Implantar un nuevo portafirmas permite actualizar herramientas ya implantadas como Infodecreto, así como extender el uso de la firma electrónica y el documento electrónico a otros niveles de la Organización y documentos de la tramitación electrónica. Un paso clave para acercarnos a la tramitación electrónica del expediente administrativo.*

Responsable: Organización

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## **32. Implantación de la Licitación Electrónica**

*Implantar una sistema de Licitación Electrónica es un imperativo de la UE permitirá estandarizar todas las compras y contrataciones y está en la estrategia de unificación en el Ayuntamiento.*

Responsable: Contratación

Colaboradores: Organización, Informática

Plazo de ejecución: 2016-2017

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **33. Revisión del archivo electrónico de documentos.**

*Implantar la administración electrónica supone que los documentos electrónicos tienen que estar debidamente custodiados y ser accesibles para ser consultados. Avanzar en la administración electrónica nos obliga a revisar las actuales herramientas que le dan soporte*

Responsable: Informática

Colaboradores: Archivo, Organización

Plazo de ejecución: 2016-2017

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **34. Nueva versión de GEMA que integre las nuevas herramientas de administración electrónica:**

- a. Gestión documental
- b. Notificaciones electrónicas
- c. Portafirmas electrónico

*GEMA (Gestión de Expedientes Municipales Alcobendas) soporta ya más de 30.000 expedientes tramitados mecanizadamente. Avanzar hacia el expediente electrónico supone ir incorporando al tramitador municipal las distintas herramientas que se vayan facilitando.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Organización

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **35. Avanzar en la implantación de los procesos de ISO 20000 Gestión de servicios TIC**

*Para garantizar un servicio de calidad de los Servicios TIC existe la norma ISO 20000. En la pasada legislatura ya se realizó un diagnóstico de la situación de estos servicios respecto a la norma y se identificaron los cambios a realizar. Algunos de ellos ya se han iniciado y a lo largo de este periodo se continuará la labor.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Innovación

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **36. Creación del Observatorio de la Administración Electrónica Obvi@ (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)**

*Creación de un observatorio en la Intranet Municipal que permita disponer de información permanente y actualizada, obteniendo una foto panorámica de cómo estamos en materia de e-administración con tablas de datos básicos, gráficos intuitivos, etc.*

Responsable: Organización

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

### **37. Revisión de los procedimientos de pago de multas por medios electrónicos (mejorar la OTVA), como respuesta a numerosas demandas ciudadanas**

*Al hilo de lo que la Administración Central ha hecho en la materia (Agencia Tributaria y DGT fundamentalmente), es preciso avanzar en la mejora y ampliación de los sistemas de pago de multas de tráfico, eliminando la identificación electrónica e instaurando un sistema que, sin perder el control de identidad y las garantías del ciudadano que realiza el ingreso, le amplíe las posibilidades de pago no sólo con una plataforma más flexible, sino con más canales de pago como tabletas y teléfonos móviles. Con ello mejoramos el servicio, evitando desplazamientos de los ciudadanos a la oficina liquidadora y a los bancos, aumentando la satisfacción del ciudadano y consecuentemente la recaudación.*

*Responsable: Policía Local*

*Colaboradores: Informática, Innovación*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes*

## **Seguridad Ciudadana**

### **38. Nuevo desarrollo de Movilidad**

*Con el inicio de legislatura se han unificado en la Delegación de Seguridad Ciudadana la competencia de Movilidad, incorporándose a Tráfico las personas que trabajan los temas de Transportes. Todo ello, con una nueva estructura de coordinación con la Policía Local, supone el Desarrollo de Movilidad para la legislatura 2015-2019*

*Responsable: Policía Local*

*Colaboradores: Vías Públicas*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes*

### **39. Culminar y consolidar el Plan de Seguridad Vial Urbano de Alcobendas**

*El Plan de Seguridad Vial Urbano de Alcobendas (PSVU) es un documento que diseña y compromete una serie de acciones establecidas en el tiempo con el objetivo de reducir la siniestralidad de nuestro municipio en materia de tráfico y circulación, aumentando la seguridad de los colectivos más vulnerables, como los peatones, especialmente los mayores, los niños y los discapacitados. Potencia el transporte público y la movilidad sostenible, como la bicicleta. Refuerza la disciplina viaria incorporando tecnologías de regulación y control de tráfico, al tiempo que programa no sólo las campañas conjuntas con la DGT, sino las propias de la Policía Local de Alcobendas para mejorar los datos de seguridad viaria (control de drogas en conducción, de alcohol, velocidad, transporte escolar, de mercancías, etc.). Asimismo contiene acciones orientadas a mejorar el aparcamiento.*

*Aunque el PSVU de Alcobendas tiene ya unos años, y se utilizan sus indicadores para tomar el pulso al nivel de seguridad vial de Alcobendas en relación con otras ciudades similares y con la media nacional, su ejecución en esta legislatura ha de culminarse y sobre todo sus resultados plasmarse en el Observatorio de la Ciudad de Alcobendas.*

*Responsable: Policía Local*

*Colaboradores: Vías Públicas*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes*

### **40. Desarrollo del Modelo de Policía Participativa para la Convivencia**

*El desarrollo del modelo de Policía Participativa para la Convivencia se contiene en el Plan Diseña 2020 y supone la gestión de la policía local de una manera participada y muy cercana a los problemas de los vecinos de Alcobendas.*

*Una de las principales demandas que se solicitan a la Policía Local tiene relación con la Convivencia de nuestros vecinos y la utilización del espacio público, realizándose intervenciones por Mediación. La Policía Local cuenta con un Plan Protector de la Convivencia Vecinal, en el que se articulan técnicas de mediación para la resolución de conflictos de convivencia que requieran de un tratamiento más especializado y se lleva a cabo a través del Servicio de Atención a la Víctima. Este modelo hay que desarrollarlo y seguir avanzando en él.*

**Responsable:** Policía Local

**Colaboradores:** Participación

**Plazo de ejecución:** 2016-2019

**Grupos de interés:** Todos

**Concepto fundamental EFQM:** Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

#### **41. Implementar nuevas herramientas TIC para prevenir y reducir infracciones penales**

*La experiencia obtenida con el control y la vigilancia del Distrito de Urbanizaciones mediante el sistema de reconocimiento de matrículas ha permitido, por un lado, una mejora en la gestión del Tráfico y del control de accesos (SICAM) y, por otro, una disuasión en la comisión de delitos y la resolución de varios de ellos mediante la detención de los autores. Se puede extender a otras zonas de la ciudad como los Polígonos Industrial y Empresarial, actuando de manera preventiva y reactiva en la comisión fundamentalmente de robos, identificando los vehículos sospechosos y protegiendo así la seguridad de las industrias y las empresas de Alcobendas ubicadas en la periferia.*

*Por otro lado, la estrategia de la Policía Local en la obtención de información y en la acción de prevención de la delincuencia se apoya cada día más en los Sistemas de Inteligencia Policial, que, a su vez, se apoyan en tecnologías de la información que utilizan bases de datos y mapas geo referenciados, que muestran los puntos calientes de la ciudad y en los cuales se pueden producir hechos delictivos, problemas de orden público u otro tipo de amenazas para la seguridad pública, mejorando las decisiones de vigilancia y control y la asignación de los recursos.*

**Responsable:** Policía Local

**Colaboradores:** Informática, Innovación

**Plazo de ejecución:** 2016-2019

**Grupos de interés:** Todos

**Concepto fundamental EFQM:** Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

#### **42. Implementar nuevas herramientas de control y protección en materia de seguridad de edificios municipales, con sistemas de apertura y cierre remoto centralizados en los Centros de Control (Vigilantes y CECOM)**

*Uno de los aspectos más importantes en materia de seguridad corporativa es el Plan de cierre de los edificios y los recintos municipales (centros docentes, edificios culturales, administrativos, sociales, parques y jardines, etc.). La implantación de sistemas centralizados de apertura y cierre por control remoto y su gestión por el Servicio de Seguridad privado (Centro de control de Vigilantes del Ayuntamiento) y de la Policía Local (en Base Norte, Centro y Urbanizaciones), supone avanzar un escalón en la modernización, eficacia y seguridad de los servicios.*

**Responsable:** Policía Local

**Colaboradores:** Informática, Innovación

**Plazo de ejecución:** 2016-2019

**Grupos de interés:** Todos

**Concepto fundamental EFQM:** Gestionar con agilidad, Añadir valor para los clientes

## Eje III – La capacidad de la Organización (Alianzas)

### Benchmarking

#### **43. Realizar un plan de comparaciones de la institución (benchmarking) con organizaciones externas de referencia, identificando las mejores prácticas respecto a las estrategias de legislatura, como Plan de Benchmarking institucional.**

La herramienta de benchmarking es un instrumento de mejora de la Calidad. El Ayuntamiento de Alcobendas cuenta ya con experiencias positivas en este ámbito. Está previsto seguir teniendo una participación activa en foros nacionales e internacionales con objeto de identificar y aplicar buenas prácticas (“Aprender de los Mejores”).

Responsable: Calidad

Colaboradores: Toda la Organización

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Desarrollar la capacidad de la organización

#### **44. Participar en Benchmarking: CIBE del Club de Excelencia.**

El Club de Excelencia en Gestión, en el que el Ayuntamiento participa en su Dirección, está elaborando una plataforma CIBE para facilitar benchmarking. El Ayuntamiento, junto con otros representantes de administraciones públicas (Foro de Administraciones Públicas) ha definido los principales procesos que se pueden comparar y participa en una experiencia piloto.

Responsable: Calidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Desarrollar la capacidad de la organización

#### **45. Participar en la Red de Ciudades Inteligentes (RECI).**

El Ayuntamiento de Alcobendas se adhirió a esta Red la pasada legislatura y participa a través de Innovación en varias de sus comisiones de trabajo. Los productos y experiencias de esta colaboración ya se están trasladando a nuestra Administración.

Responsable: Innovación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Desarrollar la capacidad de la organización

#### **46. Realizar comparaciones sistemáticas con Global City Indicators para los indicadores de Ciudad.**

Los indicadores que definamos para el seguimiento de la Visión de la ciudad deben alinearse con los de otras ciudades para poder compararse. En esta línea, Alcobendas se adherirá a esta red de ciudades para así identificar mejores prácticas y poder valorar la calidad de los resultados.

Responsable: Planificación y Evaluación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Desarrollar la capacidad de la organización

#### **47. Realizar comparaciones sistemáticas con Urban Audit para los indicadores de Calidad de la Ciudad**

*Como en la actuación anterior, para los indicadores de Calidad en la Ciudad nos hemos alineado con los de otras ciudades europeas para poder compararlos, identificar mejores prácticas y poder valorar los resultados obtenidos.*

Responsable: Planificación y Evaluación

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Desarrollar la capacidad de la organización

### **Eje IV – Crear un futuro Sostenible**

#### **Sostenibilidad del municipio**

#### **48. Identificar buenas prácticas de otros ayuntamientos y empresas para potenciar el desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad.**

*La versión 2010 del Modelo EFQM remarca la “Sostenibilidad” como un concepto importante de la gestión de las organizaciones. El Ayuntamiento quiere dinamizar y sistematizar la búsqueda de buenas prácticas en esta materia y, por ello, participará en jornadas y seminarios que se organicen relacionados con la responsabilidad social y sostenibilidad, identificando buenas prácticas para el Ayuntamiento.*

Responsable: Comisión Sostenibilidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Crear un futuro sostenible

#### **49. Extensión de la Certificación ISO 14001 a nuevos edificios (Escuela de Música y Danza o Teatro Auditorio)**

*La norma ISO 14001 es una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente y, con el apoyo de las organizaciones, es posible alcanzar ambos objetivos.*

*Este proyecto pretende, durante la duración del Plan, extender esta exitosa experiencia a nuevas instalaciones que pueden ser bien la Escuela de Música y Danza o el Teatro Auditorio, lo que se decidirá más adelante.*

Responsable: Medio Ambiente

Colaboradores: PSC, Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Crear un futuro sostenible

#### **50. Adaptación del Sistema de Gestión ambiental del Edificio Consistorial a la nueva versión de la norma ISO 14001.**

*La norma ISO 14001 se ha modernizado con una nueva versión, las organizaciones que tienen sistemas basados en la norma deben de actualizarse en el plazo de 2 años. .*

Responsable: Medio Ambiente

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2017

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Crear un futuro sostenible

## **51. Fomentar la implicación de la ciudadanía para la colaboración en la consecución de una ciudad más saludable (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)**

*Ofrecer cursos de formación en Primeros Auxilios Básicos a diferentes sectores de población para capacitarla a dar respuesta ante situaciones de Emergencia (población en general, adolescentes, mayores, empleados institución...). Beneficios obtenidos:*

*Favorecemos la creación de un futuro sostenible. Se promueve una responsabilidad social que nuestra organización tiene añadiendo valores a la sociedad como la Cooperación, Trabajo en equipo, Ayuda y Sentimiento de Comunidad tan necesarios para llevar a cabo otros tantos objetivos.*

*Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas. Se añadiría valor a los trabajadores municipales estando todos formados en Primeros Auxilios, siendo capaces de responder ante situaciones de emergencia bien de un compañero municipal, bien de un vecino de la localidad.*

*Responsable: PBS*

*Colaboradores: Comisión de sostenibilidad*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Ciudadanos*

*Concepto fundamental EFQM: Crear un futuro sostenible*

## **Eje V – Mantener en el tiempo resultados sobresalientes**

### **Planificación y Orientación a Resultados**

## **52. Revisión del mapa de procesos del Ayuntamiento y de los Patronatos**

*El mapa de procesos debe de ser revisado periódicamente para valorar si es válido o no de cara a la nueva estrategia de la legislatura que comienza y de Diseña Alcobendas 2020.*

*Responsable: Calidad / Organización*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Corporación, Empleados*

*Concepto fundamental EFQM: Mantener en el tiempo resultados sobresalientes*

## **53. Incorporar los indicadores de los principales cuadros de mando en una herramienta única, racionalizando los mismos y facilitando el acceso y mantenimiento descentralizado.**

- a. Diseña Alcobendas / Plan Director de Actuaciones (PDA) / Plan de Calidad**
- b. Gestión Programática por Objetivos (GPO)**
- c. Macro-procesos**
- d. Gestión de riesgos**

*Con este proyecto se pretenden integrar en una herramienta los cuadros de mando correspondientes a Diseña Alcobendas, PDA y Plan de Calidad, el GPO, los macro-procesos y los indicadores de la Gestión de riesgos, de forma que se racionalice la información, se facilite el acceso y simplifique su elaboración y mantenimiento.*

*Responsable: Planificación y Evaluación*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Corporación, Empleados*

*Concepto fundamental EFQM: Mantener en el tiempo resultados sobresalientes*

#### **54. Finalizar un piloto de Evaluación de Políticas Públicas.**

*Aunque Diseña Alcobendas no finaliza hasta 2020, en la medida de lo posible se irán evaluando las líneas estratégicas que se vayan cubriendo significativamente.*

*Responsable: Planificación y Evaluación*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Corporación, Empleados*

*Concepto fundamental EFQM: Mantener en el tiempo resultados sobresalientes*

### **Eje VI – Gobierno Abierto**

#### **Impulsar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos**

#### **55. Revisión del Reglamento de Participación Ciudadana**

*El Reglamento de Participación Ciudadana se aprobó hace ya dos legislaturas. La revisión actual incorporará la experiencia práctica de todos estos años, reforzando el modelo de Participación de Alcobendas, que es una de las referencias en la administración local.*

*Responsable: Participación Ciudadana*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Añadir valor para los clientes*

#### **56. Potenciar la transversalidad, impulsando incorporar al menos un objetivo, subprograma y/o actividad de Participación en GPO de cada Dirección Municipal y Patronato para que se valore en la mesa Técnica de la Participación Ciudadana**

*Se pretende que en la programación por objetivos se incluyan aquéllos que potencien la participación de los ciudadanos en los servicios.*

*Responsable: Participación Ciudadana*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Añadir valor para los clientes*

#### **Transparencia**

#### **57. Revisión del Protocolo de Transparencia.**

*Una vez en vigor la Ley de transparencia, Alcobendas que quiere seguir siendo referencia en la Adm. Local y elaborará un Protocolo que profundiza en la transparencia para que esta sea una de nuestras características y no un mero cumplimiento de la Ley.*

*Responsable: Servicios Interactivos*

*Colaboradores: Todos*

*Plazo de ejecución: 2016-2019*

*Grupos de interés: Todos*

*Concepto fundamental EFQM: Añadir valor para los clientes*

## Colaboración

### **58. Elaboración e implantación de un Registro de convenios (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015).**

*Creación de un Registro Único de la Actividad Subvencional en el que se reflejen las subvenciones/ayudas económicas a las que cualquier dpto. o área de la Institución desee presentarse para la obtención de financiación ajena.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Añadir valor para los clientes

## Eje VII – Aprovechar la Creatividad y la Innovación

### Gestión de la Innovación

### **59. Potenciar los trabajos del Observatorio de la Creatividad, impulsando y facilitando herramientas a los grupos de trabajo verticales y transversales de la organización**

*El Observatorio de la creatividad es un comité de trabajo formado por técnicos de los órganos centrales del Ayuntamiento y de los Patronatos. Se creó en 2015 y ha evaluado una serie de herramientas y técnicas para aprovechar la creatividad de las personas y aportar estas mejoras a los grupos de trabajo municipales.*

Responsable: Calidad

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **60. Impulso de proyectos motores en innovación:**

#### **a. Sustituir ordenadores de mesa por equipos de movilidad como portátiles o tablets (puestos directivos)**

#### **b. Reducción consumo de papel e impresión b/n y color**

*A través de este proyecto se impulsarán acciones puntuales que supongan cambios en la forma de actuar de personas, departamentos, servicios, etc. como puede ser sustituir ordenadores personales por equipos de movilidad (portátiles y tablets en puestos directivos), reducción del consumo de papel y la impresión o la reducción de consumo energético en el ámbito de las oficinas municipales.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Innovación, Organización, Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **61. Reducción de consumo energético en los servicios municipales.**

*Aprovechar la creatividad y la innovación de la institución para potenciar políticas preventivas y posibilitar el ahorro de energía en los servicios municipales.*

Responsable: Mantenimiento

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **62. Implantación de Alcobendas Actúa (II fase)**

*Nuevo sistema de información interdepartamental que integra incidencias en distritos, incidencias de mantenimiento de edificios municipales y avisos en la vía pública y la gestión de todo ello en movilidad.*

Responsable: Mantenimiento

Colaboradores: Informática, Innovación, Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **63. Realización de proyecto piloto en Servicios Sociales con Gestión documental electrónica**

*En los últimos años, los expedientes que tramita Servicios Sociales se han multiplicado y manejan numerosos expedientes, relacionados entre sí, que generan un elevado volumen de papel. Con este proyecto además de mejorar la gestión documental del servicio se pretende aprender para poder extender la gestión a otros departamentos o servicios.*

Responsable: Servicios Sociales

Colaboradores: Archivo, Informática, Innovación, Organización

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **64. Sistema de Información y Comunicación de los Servicios Jurídicos.**

*Las comunicaciones que se realicen a los Juzgados a partir de 2015 deben de ser digitales. Por ello, ya desde finales del 2015 se está trabajando en esta evolución que finalizará en 2016.*

Responsable: Servicios Jurídicos

Colaboradores: Informática, Innovación

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **Gestión del conocimiento**

### **65. Nueva versión de la Intranet Municipal**

*Una revisión amplia de la Intranet que mejore el trabajo en equipo y el archivo y acceso a la documentación de los servicios, así como la comunicación interna.*

Responsable: Informática / Innovación

Colaboradores: Comunicación, Organización, Recursos Humanos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **66. Desarrollo de la aplicación de gestión de usuarios y actividades de los Patronatos.**

*La aplicación de usuarios gestiona las inscripciones a las actividades de los Patronatos, la organización de las mismas, así como la emisión de los recibos. Es una aplicación compleja y muy antigua que debe renovarse para poder incorporar la administración electrónica a su gestión.*

Responsable: Patronatos, SAC

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **67. Finalización de las aplicaciones básicas de SITRA.**

*SITRA es el sistema de información tributario de Alcobendas, un sistema básico en la gestión de los tributos no solamente en el Ayuntamiento sino también en Recaudación. Se comenzó la pasada legislatura y se continuará durante este periodo.*

Responsable: Área Económica

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **68. Finalización de Smart Infraestructuras, sistemas y comunicaciones**

*Este proyecto supone la modernización de las infraestructuras tecnológicas municipales. Comenzó hace año y medio y durará hasta el 2018, actualizando las comunicaciones, terminales de ordenador, servidores, etc.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Organización, Todos

Plazo de ejecución: 2016-2018

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **69. Avanzar en Alcobendas Modelo de Ciudad Inteligente (AMCI), incorporando tecnologías Smart City**

*Convertir en inteligentes a las ciudades es el gran reto de principios de siglo. Actualmente en la ciudad se recoge información de todo lo que ocurre. Con este proyecto se incorporará la tecnología necesaria para poder gestionar y relacionar toda la información de las infraestructuras de la ciudad para la toma de decisiones en la gestión de la misma.*

Responsable: Informática

Colaboradores: Innovación, Mantenimiento de la Ciudad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **Gestión de la Tecnología**

### **70. Nueva versión de la app de Alcobendas**

*La pasada legislatura el Ayto. Incorporó una APP para acceder a los servicios municipales a través de los Smartphone (móviles), supuso un gran éxito obteniendo un número elevado de descargas de los ciudadanos. Con este proyecto se continúa la línea de Ayto. Referencia en movilidad de sus servicios*

Responsable: Innovación

Colaboradores: Servicios afectados

Plazo de ejecución: 2016

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

### **71. Incorporación de un Sistema de información para la gestión del ITE y sus procesos en GEMA**

*Gran parte de nuestra ciudad ya es veterana. La Inspección Técnica de los Edificios es importante para mantener el buen estado de nuestra ciudad. Ya se comenzó en la pasada legislatura a incorporar un sistema de información que mejore la gestión de la misma y a definir los modelos de proceso de gestión de la misma.*

Responsable: Licencias

Colaboradores: Informática, Organización

Plazo de ejecución: 2016-2017

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **72. Nueva Red Wifi Interna y Externa**

Aunque es un proyecto incluido en el Smarter de sistemas, por la importancia que adquiere el uso de la tecnología móvil, se trata en el plan de manera diferenciada. Está estrechamente relacionado con la posible utilización de la informática en movilidad (portátiles, tablet o smart phone)

Responsable: Informática

Colaboradores: Innovación

Plazo de ejecución: 2016-2018

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **73. Revisión e implantación de la nueva Intranet de procesos**

El Ayuntamiento y los Patronatos disponen de un acceso a través de la Intranet de consulta a los Procesos y Procedimientos Municipales, información que no tiene validez alguna si no está debidamente actualizada. En este proyecto se realizará una actualización de la información disponible y, por otro lado, se revisará la plataforma web que actualmente le da soporte.

Responsable: Organización

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **74. Revisión/nueva página Web municipal**

La actual página Web del Ayuntamiento ya tiene casi dos legislaturas. Con este proyecto se quiere o bien evolucionar la actual o elaborar una nueva, incluyendo las novedades tecnológicas que ofrecen hoy las distintas alternativas.

Responsable: Servicios Interactivos

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2017-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **75. Incorporación progresiva del Esquema Nacional de Seguridad**

Este proyecto es de obligado cumplimiento pero no por ello deja de ser un proyecto complejo que se irá incorporando a los sistemas de información de nueva elaboración/adquisición y poco a poco en las actualizaciones de los sistemas ya veteranos.

Responsable: Informática

Colaboradores: Organización

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Todos

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **76. Incorporación de un nuevo sistema de Información de Contabilidad**

En este proyecto se incluye renovar los sistemas de Contabilidad.

Responsable: Área Económica

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **77. Incorporación de un nuevo sistema de Información de Planificación Presupuestaria**

*En este proyecto se incluye el renovar los sistemas de Planificación Presupuestaria.*

Responsable: Área Económica

Colaboradores: Informática

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Aprovechar la creatividad y la innovación

## **Eje VIII – Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas**

### **Gestión de las Personas**

## **78. Consolidar a partir del presupuesto 2016 la gestión por competencias en Ayuntamiento y Patronatos**

*A partir de la entrada en vigor del presupuesto 2016 se implanta la gestión por competencias, consolidando todo el trabajo realizado en pasadas legislaturas (fichas de puestos, procesos selectivos por competencias, revisión de la relación de puestos de trabajo).*

Responsable: Recursos Humanos

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

## **79. Evaluar las experiencias de teletrabajo y elaborar planificación implantación definitiva**

*El teletrabajo, o trabajo a distancia, permite trabajar en un lugar diferente a la oficina. Es una de las medidas que la administración pública se plantea para mejorar la conciliación laboral. La utilización de los nuevos medios informáticos permite mejor comunicaciones de forma remota, lo que propicia trabajar de forma no presencial. Desde hace varios ejercicios un grupo de trabajadores están probando esta modalidad. Una vez sea evaluado, se valorará el modelo de implantación general.*

Responsable: Recursos Humanos

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

## **80. Continuar con la mejora del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (Norma OSHAS 18001 o en criterios de la OIT).**

*Las condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.*

*Un sistema de gestión certificable según la norma OSHAS 18001 se basa en la identificación de peligros y evaluación de riesgos en los puestos de trabajo y el registro de evidencias objetivas que demuestren el cumplimiento y la mejora continua.*

Responsable: Recursos Humanos

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

### **81. Consolidar el Plan de movilidad para los trabajadores**

*Mejorar la movilidad física en los accesos a los centros de trabajo, aparcamientos, además de mejorar la gestión del mantenimiento de vehículos de trabajo, la formación en conducción, atención especial para personas con discapacidad, gestión de las bicicletas eléctricas, etc.*

Responsable: Recursos Humanos

Colaboradores: Todos

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

### **82. Potenciar el programa de apoyo a la mejora del Liderazgo.**

*En 2013 se impulsó la revisión del modelo de liderazgo del Ayuntamiento y Patronatos. Tras la difusión del modelo, se ha venido realizando este programa que ha supuesto un seguimiento de los planes de mejora y realización de talleres de mejora de competencias de los líderes. Continuará durante el periodo del Plan al considerarse básico para el éxito de la gestión.*

Responsable: Recursos Humanos

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

### **83. Impulsar un proyecto piloto de evaluación del desempeño**

*Se trata de articular un modelo que evalúe tanto cualitativa como cuantitativamente el desempeño. La primera fase se desarrollará como un piloto del proyecto a realizar en el Departamento de Estrategia y Desarrollo de RRHH. Se trata de hacer dos mediciones: una cualitativa, a través del perfil de competencias del puesto y otra cuantitativa, articulando una distribución individual de los objetivos articulados en el GPO y midiendo su grado de cumplimiento.*

*Esta experiencia se pretende extrapolar a todos los perfiles profesionales y áreas, comenzando con la evaluación cualitativa de los perfiles de los líderes.*

Responsable: Recursos Humanos

Colaboradores: Calidad

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

### **84. Implantar el Plan de Comunicación Interna**

*Tiene como objeto la optimización de los canales de comunicación internos tales como la Intranet Corporativa, propiciando a la organización mantener la coordinación entre sus partes.*

*Igualmente, contribuye a estimular la creatividad y colaboración, así como a apoyar la estrategia de la Institución proporcionando coherencia e integración entre los objetivos, los planes y las acciones de las direcciones.*

Responsable: Comunicación

Colaboradores: Recursos Humanos, Innovación

Plazo de ejecución: 2016-2019

Grupos de interés: Corporación, Empleados

Concepto fundamental EFQM: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas