

BUENA PRÁCTICA

IDENTIFICACIÓN

Nombre: Cartas de compromisos y grupo de coordinación

Responsable: Departamento de Calidad

Colaboradores (internos y externos): Planificación y Evaluación, Archivo, Comunicación, Consumo, Deportes, Escuela de Música y Danza, Escuelas Infantiles, Mujer, Mayores, Parques y Jardines, Participación Ciudadana, Policía Local, SAC, Servicios Sociales

Fecha de inicio: Mayo 2009

Conceptos Fundamentales de la Excelencia:

Añadir valor para los clientes

Otros: Desarrollar la capacidad de la organización, Aprovechar la creatividad y la innovación, Liderar con visión, inspiración e integridad, Gestionar con agilidad, Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

ENFOQUE

Antecedentes:

“Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación” (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, BOE 211, 3 de septiembre de 2005).

Las cartas de compromisos:

- Son **documentos escritos públicos** con un **rango normativo** suficiente para **vincular** a todas las personas que intervienen en la prestación del servicio.
- Son **documentos** que toman en consideración las **necesidades y expectativas de los grupos de interés**.
- **Fomentan la mejora continua** de los servicios públicos porque **explicitan los niveles o estándares de calidad** que los grupos de interés pueden esperar.
- Acercan la Administración a los grupos de interés mediante:
 - la **divulgación de los servicios** que ofrece (comunicación)
 - **sus estándares** de calidad (análisis de calidad)
 - facilitan el **ejercicio efectivo de sus derechos**, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios y permitiéndoles **comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente** (grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos)

El Ayuntamiento de Alcobendas destaca la importancia de las cartas de compromisos para la institución con la **Instrucción 1/2009 de la Dirección del Área de Planificación, Coordinación, Calidad y Organización**, sobre la Metodología de elaboración, evaluación y revisión de las cartas de servicio del Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos de servicios, Ayuntamiento de Alcobendas.

El Plan de Calidad 2016-2019, Eje II Gestionar de forma responsable y ágil, añadiendo valor – Coordinación sistemas de calidad, señala en la acción 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.*

El “Grupo de coordinación de las cartas de compromiso con la calidad del Ayuntamiento y Patronatos de Alcobendas” se constituye el 22 de noviembre de 2012.

Asimismo, en el Eje II del el Plan de Calidad 2016-2019, en su apartado “Garantizar servicios públicos eficaces y eficientes”, incluye:

- Acción 18. 2016-2019: **Revisar las cartas de compromiso de:**
 - a. **Deportes**
 - b. **Escuelas Infantiles**
 - c. **Mayores**
 - d. **Policía Local**
 - e. **SAC**
- Acción 19. 2016-2019: **Finalizar las cartas de compromisos de:**
 - a. **Escuela de Música y Danza**
 - b. **Comunicación**
 - c. **Participación Ciudadana**
- Acción 20. 2016-2019: **Elaborar nuevas cartas de compromisos en:**
 - a. **Consumo**
 - b. **Mujer**
 - c. **Servicios Sociales**

Objeto: Mejorar la gestión municipal y la prestación de servicios de calidad a través de las cartas de compromisos, como instrumento de calidad.

Objetivo/s: Adoptar compromisos para la mejora constante del servicio de la calidad en la gestión pública, integrando las necesidades y expectativas de los grupos de interés

DESPLIEGUE

- Revisión de los procesos.
- Análisis y priorización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Actividades de participación en la elaboración de las cartas.
- Alineación de la planificación a medio plazo.
- Coordinación de los Departamentos

EVALUACIÓN

Cartas de compromisos del Ayuntamiento de Alcobendas						
	Servicio	Ediciones	Constitución Equipos de redacción, seguimiento y mejora	Miembros	Compromisos	Indicadores
1	Archivo	2007 (II Plan Calidad 2001-2003) 2014 (IV Plan Calidad 2012-2015)	16/04/2013	Miembros: 4 Coord.: Ana Díaz (Ext. 2072)	10	18
2	Comunicación	Iniciado proceso (V Plan de Calidad 2016-2019)	06/02/2015	Miembros: 7 Coord.: Maribel Cifuentes (Ext. 2498)	-	-
3	Consumo	2019 (V Plan de Calidad 2016-2019)	28/09/2017	Miembros: 10 Coord.: Fco. Javier Morales (Ext. 4056)	10	10
4	Deportes	1997 (I Plan Calidad 1997-1999) 2010 (III Plan Calidad 2009-2011) Pte. iniciar revisión (V Plan de Calidad 2016-2019)	27/02/2013	Miembros: 7 Coord.: Isidro Lapuente (Ext. 5032)	10	35
5	Escuela de Música y Danza	2019 (V Plan de Calidad 2016-2019)	29/01/2015	Miembros: 7 Coord.: Sonia Gómez (Ext. 2802)	10	17
6	Escuelas Infantiles	2011 (III Plan Calidad 2009-2011) 2019 (V Plan de Calidad 2016-2019)	21/12/2017	Miembros: 3 Coord.: Ángeles Espigares (El Cuquillo,	10	12

				91.662.40.97)		
7	Mayores	1999 (I Plan Calidad 1997-1999) 2005 (II Plan Calidad 2001-2003) 2011 (III Plan Calidad 2009-2011) 2019 (V Plan de Calidad 2016-2019)	06/02/2017	Miembros: 7 Coord.: Andrés de la Nava (Ext. 8321)	10	18
8	Promoción de la igualdad	2019 (V Plan de Calidad 2016-2019)	21/09/2017	Miembros: 7 Coord.: Almudena Díaz (Ext. 8338)	10	10
9	Parques y Jardines	1998 (I Plan Calidad 1997-1999) 2001 (II Plan Calidad 2001-2003) 2015 (IV Plan Calidad 2012-2015)	22/05/2014	Miembros: 6 Coord.: Chete Robledillo (Ext. 2075)	10	14
10	Participación Ciudadana	Pte. aprobación (IV Plan Calidad 2012-2015 y V Plan de Calidad 2016-2019))	22/10/2013	Miembros: 7 Coord.: Ana Villarragut (Ext. 2885)	-	-
11	SAC	2002 (II Plan Calidad 2001-2003) 2010 (III Plan Calidad 2009-2011) Pte. iniciar revisión (V Plan de Calidad 2016-2019)	19/02/2013	Miembros: 6 Coord.: Gloria Alda (Ext. 2046)	10	29
12	Seguridad	1999 (I Plan Calidad 1997-1999) 2010 (III Plan Calidad 2009-2011) Pte. iniciar revisión (V Plan de Calidad 2016-2019)	20/02/2013	Miembros: 6 Coord.: Julio Villegas (Ext. 3205)	10	24
13	Servicios Sociales	Pte. iniciar (V Plan de Calidad 2016-2019)	-	-	-	-
		10 En vigor 1 Pte. aprobación 3 Pte. iniciar revisión 1 Iniciado proceso	12	77	100	187

- I. **Carta de Comunicación.** No prevista en el IV Plan de Calidad. Equipo integrado por 7 personas, 3 de ellas de Servicios distintos a Comunicación, ya que recoge la comunicación institucional externa: Innovación, Servicios Interactivos y SAC. Se inicia el proceso pero se para.

2. **Carta de Parques y Jardines.** Por primera vez en nuestra institución, se incorporan empresas externas en la elaboración de una carta de compromisos: Seromal y Bureau Veritas.
3. **Carta Participación Ciudadana.** Primera carta de Participación Ciudadana en España.
4. **Carta Recursos Humanos.** Incluida la revisión en el IV Plan Calidad 2012-2015, se abandona este trabajo. Se hizo una primera Carta pero no llegó a distribuirse porque quedó obsoleta antes por cambios organizativos.
5. **Departamentos de apoyo:** Departamento de Planificación y Evaluación (difusión) y Departamento de Excelencia (apoyo y coordinación grupo).
6. **Carta de Industrias** (1988-1er Plan Calidad 97-99) no se renueva tras la unificación de Industrias y Licencias, dando prioridad a la ISO 9001

RESULTADOS

Resultados Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos		
Trabajos iniciales	2012	<ul style="list-style-type: none"> Definición de ficha de indicadores (UNE 66175) Definición de indicadores para cada carta Seguimiento de indicadores Publicación de documentación de referencia en la Intranet
Constitución del "Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos"	22/11/2012	<ul style="list-style-type: none"> Constitución del "Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos" Constitución de un "Equipos de redacción, seguimiento y mejora" en cada Servicio
2ª Reunión del "Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos"	09/12/2013	<ul style="list-style-type: none"> 3 Indicadores comunes para las cartas: <ul style="list-style-type: none"> condiciones del espacio (accesibilidad, confort y confidencialidad) tiempo de espera grado de satisfacción Difusión semestral de los resultados
3ª Reunión del "Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos"	09/02/2015	<ul style="list-style-type: none"> Criterios para la selección de cartas de compromisos como herramienta de calidad Criterios para la revisión y actualización de las cartas Control y seguimiento de las cartas Medidas de subsanción, reparación o compensación en caso de incumplimiento Difusión anual de resultados
4ª Reunión del "Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos"	01/04/2016	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de coordinación: buena práctica Aplicación de los "Criterios para la selección de cartas de compromisos como herramienta de calidad" en la elaboración de nuevas cartas de compromisos: <ul style="list-style-type: none"> Consumo Mujer Servicios Sociales Aplicación de los "Criterios para la revisión y actualización de las cartas" en: <ul style="list-style-type: none"> Deportes Escuelas Infantiles Mayores Policía Local SAC Incluir las revisiones y nuevas cartas en GPO
5ª Reunión del "Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos"	27/04/2017	<ol style="list-style-type: none"> Objetivos y acciones del grupo: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de objetivos previstos en el Plan de Calidad Publicidad de los resultados Situación actual de los Servicios con cartas de compromisos o en proceso de elaboración Decisiones: <ol style="list-style-type: none"> Colabor@

		<p>b. Jornada interna</p> <p>c. Cronograma inicio de cartas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo (Iker) - Mujer (Concha) - Servicios Sociales (Concha) - Deportes (Mayte) - Escuelas Infantiles (Mayte) - Policía Local (Mayte) - SAC (Mayte)
6ª Reunión del “Equipo de coordinación de las Cartas de compromisos”	20/03/2019	<p>Mejoras 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colabor@, herramienta de trabajo y comunicación. Novedad: foro (experiencia de Promoción de la igualdad) • Propuesta: jornada interna de Cartas de compromisos • Planificación del trabajo de las áreas de mejora (experiencia de la Escuela de Música y Danza)

PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Mayte Pérez Zabaleta
 Puesto: Técnico de Planificación y Calidad
 Dirección: Plaza Mayor 1 – 28100 Alcobendas (Madrid)
 Teléfono: 91 659 76 00 Ext. 2224
 Mail: mtperez@aytoalcobendas.org

Fecha de edición: 09/05/2019