

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA</b>
<b>Nombre</b>
Potenciar la colaboración, la comunicación y facilitar la gestión a los grupos de interés a través de nuevos canales de comunicación
<b>Responsable (Departamento / Área / Delegación )</b>
Informática
<b>Colaboradores (internos y externos)</b>
Comunicación, Desarrollo Económico y Empleo, Innovación, Servicios Interactivos, Tráfico y todas las Áreas y Departamentos de la institución
<b>Fecha de inicio</b>
2016
<b>Conceptos Fundamentales de la Excelencia</b>
Añadir valor para los clientes Otros: Crear un futuro sostenible, Desarrollar la capacidad de la organización, Aprovechar la creatividad y la innovación, Gestionar con agilidad, Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
<b>ENFOQUE</b>
<b>Antecedentes</b>
<p>El diálogo con nuestros grupos de interés constituye una pieza imprescindible en la estrategia del Ayuntamiento de Alcobendas. Por ello, nuestra institución se esfuerza en establecer relaciones transparentes, claras y cercanas con nuestros grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas, de modo que podamos anticiparnos a los riesgos y oportunidades que surgen en el entorno. La escucha activa de sus necesidades y expectativas hace que puedan ser incorporadas en los procesos de toma de decisión de la organización.</p> <p>La identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa es una de las herramientas más poderosas para el éxito de una institución socialmente responsable. Una apuesta estratégica en este sentido es especialmente recomendable en un contexto socio-económico como el actual, donde valores como la transparencia, la comunicación y el diálogo como elementos diferenciales son esenciales a la hora de potenciar la</p>

sostenibilidad a largo plazo de la organización.	
<b>Objeto</b>	
Comunicación con los grupos de interés. Mejora e innovación en procesos. Implantación y desarrollo de nuevas tecnologías. Coordinación entre Áreas	
<b>Objetivo/s</b>	
Facilitar la colaboración y comunicación con los grupos de interés a través de nuevos canales de comunicación	
<b>DESPLIEGUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar los canales de comunicación (móvil-web) en materia de tráfico (Objetivo PDA 137)</li> <li>• Un Ayuntamiento modelo en agilidad impulsando los trámites electrónicos a través de la web y de los sistemas móviles (PDA 160)</li> <li>• Promoción de zonas comerciales en las nuevas tecnologías (internet, dispositivos móviles y redes sociales (PDA 217)</li> <li>• Implantación progresiva del proyecto Smarter Alcobendas (PDA 227)</li> <li>• Colaboración público-privada en app, desarrollos móvil y web (PDA 261)</li> </ul>	
<b>EVALUACIÓN</b>	
Seguimiento GPO y PDA ( <a href="http://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=2188">http://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=2188</a> )	
<b>RESULTADOS</b>	
Resultados de GPO y PDA ( <a href="http://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=2188">http://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=2188</a> )	
<b>PERSONA DE CONTACTO</b>	
Nombre:	Sergio Caballero Benito Director General de Informática
Dirección:	Plaza Mayor 1 - 28100 Alcobendas (Madrid)
Teléfono:	91 659 76 00 Ext. 2440
E-mail:	scaballero@aytoalcobendas.org
Nombre:	Teresa Alonso- Majagranzas Directora de Comunicación
Dirección:	Ayuntamiento de Alcobendas - Plaza Mayor 1, 28100 Alcobendas
Teléfono:	91 659 76 00 Ext. 7675 / 620 95 45 15
E-mail:	talonso@aytoalcobendas.org

Edición: 22/05/2018