

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA
<b>Nombre</b>
Servicios Públicos más allá de las obligaciones legales
<b>Responsable (Departamento / Área / Delegación)</b>
Área Económica
<b>Colaboradores (internos y externos)</b>
Todas las Áreas Municipales
<b>Fecha de inicio</b>
Trayectoria histórica en el Ayuntamiento de Alcobendas
<b>Conceptos Fundamentales de la Excelencia</b>
Añadir valor para los clientes. Otros: Crear un futuro sostenible, Mantener en el tiempo resultados sobresalientes, Aprovechar la creatividad y la innovación.
ENFOQUE
<b>Antecedentes</b>
<p>El Ayuntamiento de Alcobendas ejerce las competencias en los términos de la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local, la Ley 27/2013 de 27 de diciembre de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y la legislación de la Comunidad Autónoma.</p> <p>El Ayuntamiento de Alcobendas, para la gestión de los intereses de la ciudad, en el ámbito de sus competencias, promueve toda clase de actividades y presta cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de los vecinos, los cuales superan el ámbito mínimo competencial que marca la ley. El Ayuntamiento asume actividades adicionales o complementarias propias de otras administraciones públicas en razón del criterio de proximidad y subsidiariedad. Entre estas otras demandas que la población exige al Ayuntamiento se encuentran las relativas a la educación, la cultura, la promoción de la mujer, la vivienda, la sanidad o la protección del medio ambiente.</p> <p>La financiación de la gestión municipal proviene de ingresos tributarios y de</p>

otros recursos, como ingresos patrimoniales, subvenciones y convenios con otras administraciones y organismos. Esto permite ampliar la respuesta a las necesidades y expectativas de los receptores de los servicios, más allá de los obligatorios por ley, sin incrementar el nivel impositivo. Más del 24% del Total de Ingreso Corriente proviene de “otros recursos”.

<b>Objeto</b>	
Mejorar la calidad de vida para cubrir las necesidades y expectativas del ciudadano en la prestación de los servicios públicos municipales	
<b>Objetivo/s</b>	
Dotar de servicios al ciudadano más allá de los obligatorios por la ley sin incrementar el nivel de endeudamiento ni originar déficit en los presupuestos municipales, de acuerdo con el objetivo de estabilidad presupuestaria sostenible y fijado por ley	
<b>DESPLIEGUE</b>	
El despliegue se puede ver en la tabla del ANEXO al final de la presente ficha.	
<b>EVALUACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios (Observatorio de la Ciudad <a href="http://observatoriociudad.alcobendas.org/">http://observatoriociudad.alcobendas.org/</a>).</li> <li>Premios y reconocimientos del Ayuntamiento de Alcobendas (<a href="https://www.alcobendas.org/es/portal.do?IDR=738&amp;TR=C">https://www.alcobendas.org/es/portal.do?IDR=738&amp;TR=C</a>)</li> </ul>	
<b>RESULTADOS</b>	
Los resultados se pueden ver en la tabla del ANEXO al final de la presente ficha.	
<b>PERSONA DE CONTACTO</b>	
Nombre:	Beatriz Rodríguez Puebla Interventora General – Directora Área Económica
Dirección:	Plaza Mayor 1 – 28100 Alcobendas (Madrid)
Teléfono:	91 659 76 00 Ext. 7653
E-mail:	<a href="mailto:brodriguez@aytoalcobendas.org">brodriguez@aytoalcobendas.org</a>

Edición: 29/06/2018

**ANEXO**

<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS</b>		
<p>En la tabla se detallan los principales servicios que presta el Ayuntamiento de Alcobendas, los cuales superan el ámbito mínimo competencial que marca la ley.</p> <p>(1) <b>Obligatorio:</b> Servicio/producto que presta el Ayuntamiento por estar obligado por ley.</p> <p>(2) <b>Adicional:</b> Servicio/producto que el Ayuntamiento presta, aunque no esté obligado por ley.</p> <p>(*) <b>Servicio impropio</b> delegado por la Comunidad de Madrid mediante convenio</p>		
<b>SERVICIO /PRODUCTO</b>	<b>Obligatorio (1)</b>	<b>Adicional (2)</b>
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO</b>		
Ayudas y subvenciones		X
Oficina de Cooperación al Desarrollo		X
<b>CULTURA</b>		
Servicio de Biblioteca	X	
Servicio de Mediateca		X
Centros Culturales		X
Casa de las Asociaciones		X
Organización de Festejos		X
Artes Plásticas y Centro de Arte		X
Teatro Municipal		X
Escuela de Animación		X
<b>DEPORTE</b>		
Promoción de la actividad deportiva		X
Salud Deportiva		X
Instalaciones deportivas	X	
<b>EDUCACION</b>		
Escuelas infantiles		X
Escuela de Música y Danza		X
Centro de Formación e Inserción Laboral		X
Universidad Popular		X
Programas de apoyo educativo		X
Programas de apoyo a la conciliación familiar		X
Apoyo Psicopedagógico		X
<b>EMPRESAS Y EMPLEO</b>		
Orientación e Inserción Laboral		X
Bolsa de Empleo		X
Formación a emprendedores y trabajadores		X
Servicio de Información y desarrollo de empresas		X
Formación a desempleados		X
Intermediación laboral		X
Actividades de impulso al comercio		X
<b>HACIENDA</b>		
Información y gestión tributaria	X	

Recaudación e Inspección	X	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
Recogida de Residuos	X	
Actividades de promoción y prevención.		X
Parques y jardines	X	
Limpieza viaria	X	
Protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en zonas urbanas	X	
<b>SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL</b>		
Emergencias	X	
Policía Local	X	
Patrulla Ecológica		X
Asistencia a la víctima		X
Voluntariado de situaciones de grave riesgo colectivo	X	
Prevención y extinción de incendios	X	
<b>SALUD Y CONSUMO</b>		
Prevención Drogodependencia		X (*)
Inspección de salud	X	
Educación y promoción de la salud		X
Laboratorio municipal		X
Inspección de Consumo	X	
Protección de consumidores y usuarios		X
Junta arbitral de consumo		X
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>		
Atención, orientación y ayudas a distintos públicos objetivos: infancia, juventud, mayores, mujer, inmigración, etc.		X (*)
Asistencia a personas dependientes Centro de Día		X (*)
Promoción social en igualdad de oportunidades		X (*)
Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social	X	
Atención a víctimas de violencia de género	X	
Prestación de Servicios Sociales y de Promoción y Reinserción Social (Disposición Transitoria 2ª Ley 27/2013)	X	
Oficina de Información Juvenil		X
Escuela de Animación Juvenil		X
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>		
Información y Apoyo técnico a asociaciones		X
Formación a asociaciones		X
Subvenciones a asociaciones		X
<b>COMUNICACION</b>		
Publicaciones periódicas municipales		X
Página web		X
Redes Sociales municipales		X
Gabinete de Prensa		X
<b>ATENCION CIUDADANA</b>		
Información Municipal	X	

Intercomunicación de Registros con otras Administraciones y Ventanilla Única		X
Padrón de Habitantes	X	
<b>TRAFICO, TRANSPORTES Y APARCAMIENTOS</b>		
Seguridad y educación vial		X
Regulación del Tráfico	X	
Transporte colectivo urbano de viajeros	X	
<b>URBANISMO</b>		
Tramitación, gestión y resolución de solicitudes, autorizaciones y licencias de obras y actividades	X	
Planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística.	X	X
Gestión del Patrimonio Municipal del Suelo	X	
Obras públicas	X	
<b>MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURAS</b>		
Mantenimiento de la Vía Pública e Instalaciones	X	
Cementerio	X	
<b>VIVIENDA</b>		
Promoción de Viviendas Públicas		X
Conservación y rehabilitación edificaciones		X
Subvenciones adecuación de viviendas		X
<b>TOTALES: 76 (100%)</b>	<b>25 (33 %)</b>	<b>51 (67 %)</b>