

SUPER CALIDAD

presenta

Plan de Calidad 2016-2019



“Saca al héroe que todos llevamos dentro para emprender, innovar y trabajar con el objetivo de la Excelencia”

www.alcobendas.org |  

 **ALCOBENDAS**
Un modelo **de ciudad**

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

La Excelencia es una seña de identidad del Ayuntamiento de Alcobendas. El compromiso de la Corporación Municipal y de los trabajadores con la Excelencia en nuestra gestión de los servicios públicos crece con nuevos impulsos que inspiran y nos llevan a estar a la vanguardia de la calidad de las administraciones públicas.

Entre los objetivos de este renovado *Plan de Calidad* están seguir consolidando el liderazgo de Alcobendas como administración pública de referencia, integrar las iniciativas de calidad, innovación y mejora en nuestra gestión, y potenciar la implicación de todos en la cultura de la Calidad.

Emprendemos un camino en el que ahora nos acompaña un nuevo personaje creado para recordarnos que trabajar al amparo de la calidad requiere aplicar todos nuestros ‘superpoderes’ y sacar al héroe que llevamos dentro. Super Calidad es un recordatorio permanente de la fuerza que requiere ser excelentes en nuestro trabajo.

Aquí están las iniciativas más importantes del Ayuntamiento de Alcobendas en esta materia. La implicación de las personas con la cultura de la Excelencia garantiza el éxito en cada acción emprendida para seguir trabajando por una ciudad modelo en calidad de gestión, atención y servicio público.

Ignacio García de Vinuesa
Alcalde de Alcobendas

ACCIONES

Eje I Liderar con visión, inspiración e integridad

Misión, visión, valores

1. Afianzar el despliegue de la misión, visión y valores entre los empleados.

Sello de Excelencia EFQM +500

2. Presentación al *Premio EFQM de Excelencia*.
3. Realizar una *Autoevaluación EFQM* institucional.
4. Elaborar la *Memoria EFQM* para revalidar el *Sello EFQM +500*.

Reputación corporativa: participación en foros externos de Excelencia y Calidad

5. Presencia y participación activa en foros de calidad, innovación y excelencia.
6. *Embajador de Excelencia Europea, Marca España*.

Análisis del entorno

7. Análisis periódico del contexto economicosocial y su potencial repercusión en las áreas y servicios municipales.
8. Revisión continua de los grupos de interés, segmentación, necesidades y expectativas, e integración en el sistema de gestión.
9. Realizar un *Plan de Riesgos del Plan Diseña* e implantar la *Gestión de Riesgos en el Ayuntamiento y Patronatos*.

Observatorio de la Ciudad

10. Realizar estudios para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
11. Incluir en el *Observatorio de la Ciudad* los indicadores de los municipios del entorno de Alcobendas.
12. Establecer indicadores de Ciudad.
13. Potenciar la difusión externa del *Observatorio de la Ciudad*.

Protección de datos de carácter personal

14. Realizar *Auditorías LOPD* de los ficheros de protección media y alta.

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*.
16. Estructurar los *Grupos Directivos de Mejora* que den respuesta al diagnóstico de las autoevaluaciones.
17. Apoyar a los servicios certificados con *ISO 9001 y 1401*.
18. Revisar las *Cartas de Compromisos* de Deportes, Escuelas Infantiles, Mayores, Policía Local y SAC.
19. Finalizar las *Cartas de Compromisos* de la Escuela de Música y Danza, Comunicación y Participación Ciudadana.
20. Elaborar nuevas *Cartas de Compromisos* en Consumo, Mujer y Servicios Sociales.
21. Implantación de la *Certificación ISO 9001* en la Dirección General de Medio Ambiente y Mantenimiento de la Ciudad.
22. Impulsar la utilización de un *Sistema de Cita Previa*.

Coordinación de sistemas de Calidad

23. Mantener la sistemática del *Grupo de Coordinación de los Servicios Certificados con ISO 9001*.
24. Mantener la sistemática del *Grupo de Coordinación de los Servicios con Cartas de Compromisos*.

Impulso de la Administración Electrónica

25. Potenciar el trabajo del *Grupo Coordinador de Administración Electrónica*.
26. Revisión de los procedimientos electrónicos para la campaña *Los Veranos de Alcobendas* de Imagina.
27. Piloto de movilización de cinco trámites electrónicos en *smartphone*.
28. Movilización de trámites electrónicos en *smartphone*.
29. Incorporación de un registro general que incluya *ORVE* y la digitalización de documentos.
30. Incorporación de notificaciones electrónicas.
31. Implantar portafirmas electrónico.
32. Implantación de la *Licitación Electrónica*.
33. Revisión del *Archivo Electrónico de Documentos*.
34. Nueva versión de *GEMA*.

35. Avanzar en la implantación de los *Procesos ISO 20000 Gestión de Servicios TIC*.
36. Creación del *Observatorio de la Administración Electrónica Obvi@*.
37. Revisión de los procedimientos de pago de multas por medios electrónicos (mejorar la *OTVA*) como respuesta a numerosas demandas ciudadanas.

Seguridad ciudadana

38. Nuevo desarrollo de *Movilidad*.
39. Culminar y consolidar el *Plan de Seguridad Vial Urbano de Alcobendas*.
40. Desarrollo del *Modelo de Policía Participativa para la Convivencia*.
41. Implementar nuevas herramientas TIC para prevenir y reducir infracciones penales.
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*).

Eje III La capacidad de la organización (alianzas)

'Benchmarking'

43. Realizar un *Plan de Benchmarking* institucional.
44. Participar en *Benchmarking CIBE* del *Club de Excelencia*.
45. Participar en la *Red de Ciudades Inteligentes (RECI)*.
46. Realizar comparaciones sistemáticas con *Global City Indicators*.
47. Realizar comparaciones sistemáticas con *Urban Audit*.

Eje IV Crear un futuro sostenible

Sostenibilidad del municipio

48. Identificar buenas prácticas de otros ayuntamientos y empresas.
49. Extensión de la *Certificación ISO 14001* a nuevos edificios.
50. Adaptación del *Sistema de Gestión Ambiental* del edificio consistorial a la nueva versión de la *Norma ISO 14001*.

51. Fomentar la implicación de la ciudadanía para su colaboración en la consecución de una ciudad más saludable.

Eje V Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

Planificación y orientación a resultados

52. Revisión del *Mapa de Procesos del Ayuntamiento y Patronatos*.
53. Incorporar los indicadores de los principales cuadros de mando en una herramienta única.
54. Finalizar un proyecto piloto de *Evaluación de Políticas Públicas*.

Eje VI Gobierno abierto

Impulsar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos

55. Revisión del *Reglamento de Participación Ciudadana*.
56. Potenciar la transversalidad.

Transparencia

57. Revisión del *Protocolo de Transparencia*.

Colaboración

58. Elaboración e implantación de un *Registro de Convenios*.

Eje VII Aprovechar la creatividad y la innovación

Gestión de la innovación

59. Potenciar los trabajos del *Observatorio de la Creatividad*.
60. Impulso de proyectos motores en Innovación.
61. Reducción de consumo energético en los servicios municipales.
62. Implantación de *Alcobendas Actúa* (II fase).
63. Realización de proyecto piloto en *Servicios Sociales con Gestión Documental Electrónica*.
64. *Sistema de Información y Comunicación de los Servicios Jurídicos*.

Gestión del conocimiento

65. Nueva versión de la *Intranet municipal*.
66. Desarrollo de la aplicación de *Gestión de Usuarios y Actividades de los Patronatos*.
67. Finalización de las aplicaciones básicas de *SITRA*.
68. Finalización de *Smart Infraestructuras, Sistemas y Comunicaciones*.
69. Avanzar en *Alcobendas Modelo de Ciudad Inteligente (AMCI)*.

Gestión de la tecnología

70. Nueva versión de la *App Alcobendas*.
71. Incorporación de un *Sistema de Información para la Gestión del ITE y sus Procesos en GEMA*.
72. Nueva red wifi interna y externa.
73. Revisión e implantación de la nueva *Intranet de Procesos*.
74. Revisión/nueva página web municipal.
75. Incorporación progresiva del *Esquema Nacional de Seguridad*.
76. Incorporación de un nuevo *Sistema de Información de Contabilidad*.
77. Incorporación de un nuevo *Sistema de Información de Planificación Presupuestaria*.

Eje VIII Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas

Gestión de las personas

78. Consolidar la *Gestión por Competencias*.
79. Evaluar las experiencias de *Teletrabajo* y planificar su implantación definitiva.
80. Continuar con la mejora del *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*.
81. Consolidar el *Plan de Movilidad para los Trabajadores*.
82. Potenciar el *Programa de Apoyo a la Mejora del Liderazgo*.
83. Impulsar un proyecto piloto de evaluación del desempeño.
84. Implantar el *Plan de Comunicación Interna*.