

# Plan de Calidad 2016-2019

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



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



Consolidar el liderazgo de Alcobendas  
como administración pública de referencia

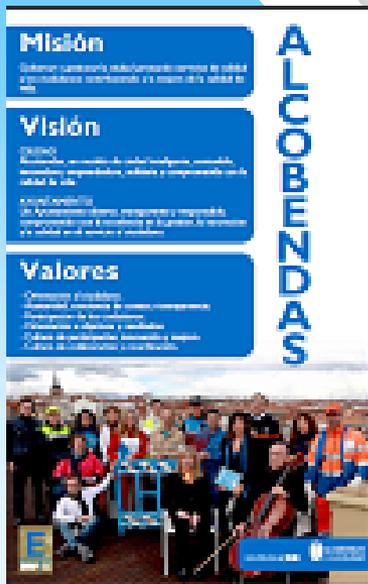
Integrar las iniciativas de calidad,  
innovación y mejora

Potenciar la implicación de los empleados  
en la cultura de la calidad

**El Plan de Calidad 2016-2019 se estructura tomando como referencia los Conceptos Fundamentales de la Excelencia en gestión del modelo EFQM 2013**



## EJE I – LIDERAR CON VISIÓN, INSPIRACIÓN E INTEGRIDAD



### MISIÓN, VISIÓN Y 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

### SELLO 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)

### 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
6. **Embajadores de Excelencia Europea**, marca España

## EJE I – LIDERAR CON VISIÓN, INSPIRACIÓN E INTEGRIDAD

### ANÁLISIS DEL ENTORNO

7. **Análisis periódico del contexto** económico social y su potencial repercusión de las áreas y servicios municipales
8. Revisión continua de los **grupos de interés y su segmentación**, el modo de captación de necesidades y expectativas, así como su integración en el sistema gestión
9. Realizar e implantar un **Plan de riesgos** del Plan Diseña Alcobendas (2016)

### OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

10. Realizar los **estudios cuantitativos y cualitativos** para conocer necesidades y expectativas de los grupos de interés
11. Incluir los **indicadores de las ciudades** del entorno de Madrid (2016)
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**, interna y externamente de forma alterna 2017



## 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
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 14001** mediante el asesoramiento para la adaptación a las nuevas versiones 2015 y la realización de las auditorías internas anuales
18. **Revisar cartas de compromisos:** Deportes, SAC, Escuelas Infantiles, Mayores y Policía Local
19. **Finalizar cartas de compromisos:** Escuela de Música y Danza, Comunicación y Participación Ciudadana
20. Elaborar **nuevas cartas de compromisos:** Servicios Sociales, Consumo y Mujer
21. Nueva **Certificación ISO 9001 en Medio Ambiente y Mantenimiento de la Ciudad**
22. Impulsar la utilización de sistema de **cita previa** (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)



## EJE II – GESTIONAR DE FORMA RESPONSABLE Y ÁGIL AÑADIENDO VALOR

### 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
24. Mantener la sistemática del **Grupo de Coordinación de las cartas de compromisos** con objeto de establecer criterios comunes

### IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

25. Potenciar el trabajo del **Grupo Coordinador de Administración Electrónica**
26. Revisión de los **procedimientos electrónicos para la campaña de verano** Imagina (2016/17)
27. Piloto de **movilización de 5 trámites** electrónicos en Smart phone
28. Movilización de **trámites electrónicos en Smart phone**
  - continuar movilización de trámites con medios propios
29. Incorporación de un nuevo **Registro general que incluya ORVE y Digitalización de documentos** entrada y salida.
30. Incorporación de **notificaciones electrónicas**



## EJE II – GESTIONAR DE FORMA RESPONSABLE Y ÁGIL AÑADIENDO VALOR

### IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

31. Nuevo **portafirmas electrónico**
32. **Licitación electrónica**
33. Revisión **archivo electrónico** de documentos
34. Nueva **versión de GEMA** que integre las nuevas herramientas de administración electrónica: Gestión documental, Notificaciones electrónicas, Portafirmas electrónico
35. Avanzar en la implantación de procesos **ISO 20000** Gestión de Servicios TIC
36. Creación del **Observatorio de la Administración Electrónica** (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)
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)



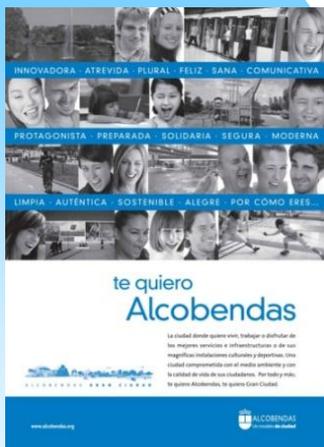
### BENCHMARKING

43. Realizar un plan de 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**
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** para los indicadores de ciudad
47. Realizar comparaciones sistemáticas con **Urban Audit** para los indicadores de Calidad de la Ciudad.

## 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
49. Extensión de la **Certificación ISO 14001** a nuevos edificios (Escuela Música y Danza o Teatro Auditorio)
50. Adaptación del sistema de Gestión ambiental del edificio consistorial a la nueva versión de la norma **ISO 14001** en 2017
51. Implicación con la ciudadanía para la colaboración en la consecución de una **ciudad más saludable** (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)



## 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

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

- Diseña Alcobendas / Plan Director de Actuaciones (PDA) / Plan de Calidad
- Gestión Programática por Objetivos (GPO)
- Macro-procesos
- Gestión de riesgos

54. Realizar un **piloto de Evaluación de Políticas Públicas**



## EJE VI – GOBIERNO ABIERTO

### IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ASUNTOS PÚBLICOS

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

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 valore en la Mesa Técnica de Participación Ciudadana

### TRANSPARENCIA

57. Revisión del **Protocolo de Transparencia**

### COLABORACIÓN

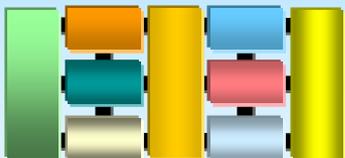
58. Elaboración e implantación de un **Registro de convenios** (propuesta de un trabajador premiada Día de la Calidad 2015)



## 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 grupos verticales y transversales de la organización
60. Impulso de **proyectos motores en innovación**:
- Sustituir ordenadores de mesa por equipos de movilidad como portátiles o tablets (puestos directivos)
  - Reducción consumo de papel e impresión b/n y color
61. Reducción **consumo energético** en los Servicios municipales
- 62. Alcobendas actúa** (II fase): nuevo sistema información interdepartamental que integra incidencias en distritos, incidencias de mantenimiento en edificios municipales y avisos en la vía pública
63. Proyecto piloto en **Servicios Sociales** con **Gestión documental electrónica**
64. Sistema de **Información y comunicación** de los **Servicios Jurídicos**



## EJE VII – APROVECHAR LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- 65. Nueva versión **Intranet Municipal**
- 66. Desarrollo de aplicación de **gestión de usuarios y actividades de los Patronatos**
- 67. Finalización de las **aplicaciones básicas** de **SITRA**
- 68. Finalización **Smart** infraestructuras, sistemas y comunicaciones
- 69. Avanzar en **Alcobendas Modelo de Ciudad Inteligente (AMCI)**, incorporando tecnologías Smart City



## EJE VII – APROVECHAR LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN

### GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- 70. Nueva versión **app Alcobendas**
- 71. Incorporación de un Sistema de información para gestión del **ITE** y sus procesos en GEMA
- 72. Nueva **Red Wifi** Interna y Externa.
- 73. Revisión e Implantación de nueva **Intranet de Procesos** (2016/17)
- 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 a partir del Presupuesto 2016 la **gestión por competencias** en Ayuntamiento y los Patronatos
79. Evaluar el piloto de **teletrabajo** realizado en 2014/2015 como forma de conciliación de la vida laboral y familiar y elaborar planificación implantación definitiva, si procede
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)
81. Consolidar el **Plan de movilidad** para los trabajadores
82. Mantener y potenciar el programa de apoyo a **la mejora del liderazgo**
83. Impulsar un programa piloto de **evaluación del desempeño**
84. Implantar el **Plan de Comunicación Interna**



## PLAN DE CALIDAD E INNOVACIÓN

La calidad es abierta, colaborativa, innovadora, y siempre en evolución, respondiendo a los nuevos retos de nuestra Organización y cumpliendo las expectativas de nuestra ciudad



[www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)

