

Informe de evaluación final



Informe de evaluación final de la Convención y de su contribución a la mejora de la Cultura Corporativa y la alineación de las personas del Ayuntamiento con el propósito, misión y valores definidos por la institución.

Dpto. de Calidad. Julio 2022

I Convención para la Transformación del Ayuntamiento de Alcobendas

Índice

- ¿Para qué una Convención para la Transformación?. Las cuatro palancas de construcción del cambio
- I. Fomentar la comprensión y la convicción
 - I.a Entender el por qué detrás de un cambio inspira a las personas a cambiar su comportamiento
 - I.b Construir un ciclo de retroalimentación para sentir cómo se está recibiendo esta historia/explicación
- II. Refuerzo - reconocimiento por cumplir los Valores
- III. Desarrollo de talento y habilidades
- IV. Modelos a seguir
- Retos futuros



¿Para qué una Convención para la Transformación?

Para aplicar las **cuatro palancas de construcción del cambio** demostradas para cambiar mentalidades y comportamientos individuales relevantes para las aspiraciones de Transformación Cultural (*recogidas por diversos estudios psicológicos de la última década modelizados por McKinsey*), a saber:

- **I. Fomentar la comprensión y la convicción**

- **I.a Entender el por qué detrás de un cambio inspira a las personas a cambiar su comportamiento**

- Traslado de principales áreas de mejora resultado del Diagnóstico de Cultura de alto rendimiento DENISON
- Explicación de necesidades surgidas en el contexto / ecosistema del Ayuntamiento
- Desarrollo por parte de los líderes de la historia / explicación de hacia dónde se dirige la organización, por qué está cambiando y por qué ese cambio es importante

- **I.b Construir un ciclo de retroalimentación para sentir cómo se está recibiendo esta historia/explicación**

- A lo largo de toda la Convención hubo una escucha activa de las dudas y cuestiones que les iban surgiendo a los participantes, así como un contraste inicial sobre si estábamos todos alineados acerca de cuáles son los aspectos clave para la transformación

- **II. Refuerzo - reconocimiento por cumplir los Valores**

- La participación de los equipos de las Buenas Prácticas seleccionadas como refuerzo de los comportamientos y mentalidades deseadas, asociados a nuestros Valores

- **III. Desarrollo de talento y habilidades**

- Traslado de información necesaria y útil para todas las personas del Ayuntamiento: Claves para afrontar la innovación en las administraciones: integridad y sostenibilidad

- **IV. Modelos a seguir**

- Liderazgo informal: al presentar estas bbpp hemos hecho de ellos unos modelos a seguir que nos pueden permitir que el resto de personas alineen sus comportamientos con los de los que hemos reconocido como ejemplares
- Liderazgo formal: mensajes clave del equipo político y directivo, liderando desde su ejemplo





I. Fomentar la comprensión y la convicción

I.a Entender el por qué detrás de un cambio inspira a las personas a cambiar su comportamiento

- Traslado de principales áreas de mejora resultado del Diagnóstico de Cultura de alto rendimiento DENISON
- Explicación de necesidades surgidas en el contexto / ecosistema del Ayuntamiento
- Desarrollo por parte de los líderes de la historia / explicación de hacia dónde se dirige la organización, por qué está cambiando y por qué ese cambio es importante

COMPROMISO ÉTICO, VALORES Y BUEN GOBIERNO PARA LA TRANSFORMACIÓN MUNICIPAL

Ángel Sánchez Sanguino, Segundo Teniente de Alcalde. Delegado del Área de Administración, Economía y Hacienda



- Situación actual compleja: falta de personal, muchos cambios, entorno VUCA,...
- Comenzamos poniendo el FOCO e hilo conductor del resto de la jornada: los VALORES de la institución
- Punto clave: adaptarnos a los cambios constantes en el entorno
- La pandemia fue un acicate para acelerar e impulsar los cambios ya previstos, especialmente los relacionados con la digitalización.
- Así mismo destacar las acciones para dar Seguridad y certidumbre a los vecinos y vecinas durante este periodo de pandemia (atención sin solución de continuidad desde el SAC, desde prevención de riesgos, servicios sociales y de mayores, protección civil y policía local, ...)
- Transformación para qué, para cumplir mejor nuestro PROPÓSITO: contribuir al progreso social y económico de nuestra ciudad, a través de unos valores (los hemos revisado e incorporado: igualdad de genero, humanismo digital, integridad, compromiso ético y transparencia, orientación a la ciudadanía)
- Viaje a la Transformación articulado con el PLAN DE TRANSFORMACIÓN, mediante el trabajo transversal de todas las áreas

COMPROMISO ÉTICO, VALORES Y BUEN GOBIERNO PARA LA TRANSFORMACIÓN MUNICIPAL

Ángel Sánchez Sanguino, Segundo Teniente de Alcalde. Delegado del Área de Administración, Economía y Hacienda

- No tenemos miedo a los cambios ni a escuchar: Diagnóstico de Cultura organizativa según Modelo DENISON de alto rendimiento
 - Puntos fuertes
 - Somos referentes para otras AAPP
 - Orientación al ciudadano
 - Áreas de mejora
 - Cooperación y trabajo transversal. Compaginar el día a día, gestión municipal, con la transformación en equipo y colaborativa para adaptarnos a las necesidades cambiantes de los grupos de interés.
 - Código ético que guíe conducta
 - Enunciar con claridad los objetivos, metas ambiciosas y realistas, traslado de perspectiva a largo plazo



Nuestro entorno/ecosistema ha cambiado

Marcos Herrero Verdugo. Coordinador General del Área de Administración, Economía y Hacienda



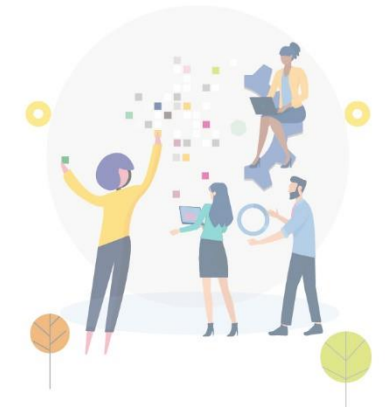
- Cambios jurídicos: Administración electrónica, Ley de Contratos sector público, Real Decreto de Control Interno.
- Cambios en la Gobernanza: pactos de gobierno y gobiernos multicolor
- Cambios en la administración: envejecimiento de las plantillas, estructuras administrativas del siglo XX funcionando en el siglo XXI,..
- Sólo hay una respuesta: la transformación: Plan de Transformación e Innovación municipal.
- “El camino es el compromiso con la transformación”



Y EL DÍA QUE APROBAMOS EL P.A.M...

we live in a **VUCA** World

I Converte



Ayuntamiento de ALCOBENDAS

Plan de Transformación e Innovación Municipal

Eje 2. REDISEÑO ORGANIZATIVO Y DE ESPACIOS

Indicador: Grado de consecución respecto a la meta

Tempo de tramitación Contabilidad mayor	Periodo Medio de pago	Medio de días que se tarda en obtener una Cta. Previs.

Proyectos clave: Estado ejecución de los Proyectos

Proyecto clave	Estado ejecución de los Proyectos
Servicio de Atención Ciudadana SAC 1.0	En ejecución
Mejora y modernización de espacios	En ejecución
Mejora Áreas Informática e Innovación	En ejecución
Mantenimiento de la Ciudad y Medio Ambiente	En ejecución
Contratación	Finalizado o ejecución avanzada
Área Económica e Integración Organizativa Autonómica	Finalizado o ejecución avanzada

"El camino es el compromiso con la transformación"

Ayuntamiento de ALCOBENDAS



LAS PERSONAS: Nuevas competencias y relevo generacional. **Ana Gutiérrez Triano.** Directora General de Recursos Humanos y Contratación

España es el tercer país con la plantilla pública más envejecida de Europa (OCDE). ¿Estamos en proceso de extinción? Somos 1.400 personas, de las cuales, 1.074 tienen más de 45 años. Sólo un 2,7% son menores de 35 años.

Reto: Relevo generacional. Estrategias: estabilizar, bolsas de empleo, productividad por traspaso de conocimiento y mentoring, rediseño de puestos de trabajo (multidepartamentales), formación en competencias para el cambio.

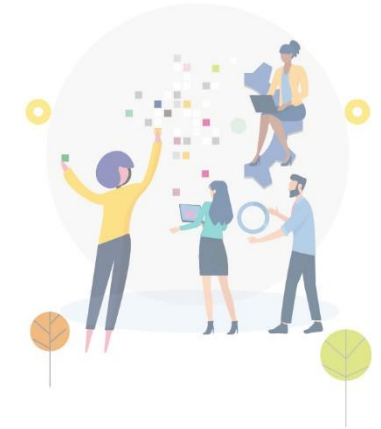
Reto: lo importante es la autonomía de las personas, para tomar decisiones y ser capaces de autogestionar

Digitalización: cambiar nuestra forma de trabajar, no es sólo ampliar el uso de herramientas tecnológicas



LA TECNOLOGÍA: La agenda digital para la transformación de la administración.

Leonor Torres Moreno. Directora General de Informática



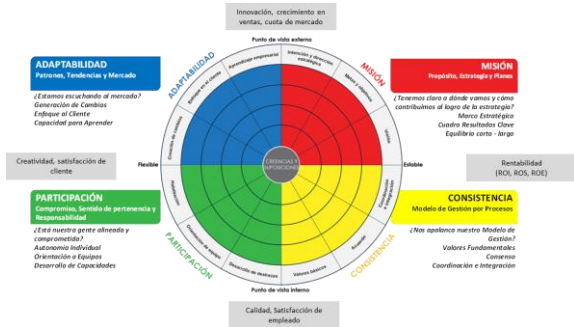
Ponencia y mensajes muy alineados con los de los demás compañeros



*No se trata de pasar el papel a lo digital, se trata de cambiar la forma de hacer las cosas, **cambiar desde la Cultura**. Con **FOCO** en las necesidades y expectativas cambiantes de nuestros **Grupos de Interés**, dando las competencias y herramientas necesarias a nuestras personas para que actúen con la máxima autonomía.*

ESTRATEGIA Y HERRAMIENTAS PARA EL CAMBIO CULTURAL

Antonio Díaz Méndez. Director General de Planificación, Excelencia en la Gestión, Organización, Atención Ciudadana y Comunicación



Conocemos el punto de partida (diagnóstico de Cultura) y tenemos claro el FOCO, nuestra Visión y Meta. El plan de transformación es el instrumento

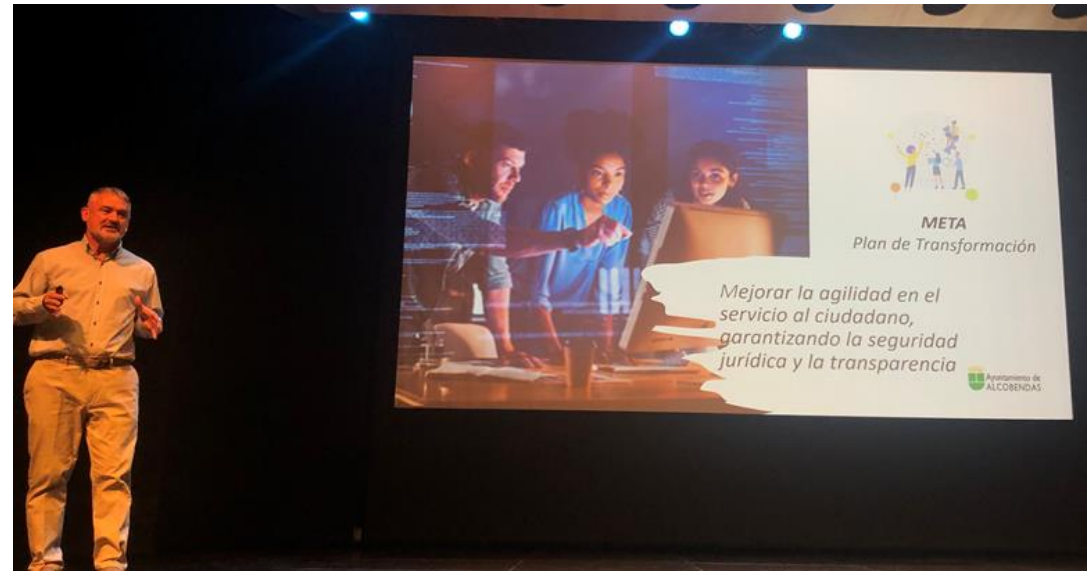


20 ALCOBENDAS 30 LIDERA PLAN ESTRATEGICO

VISIÓN

Alcanzar un modelo de ciudad sostenible, innovadora e integradora con una administración ágil, transparente y digitalizada

AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS



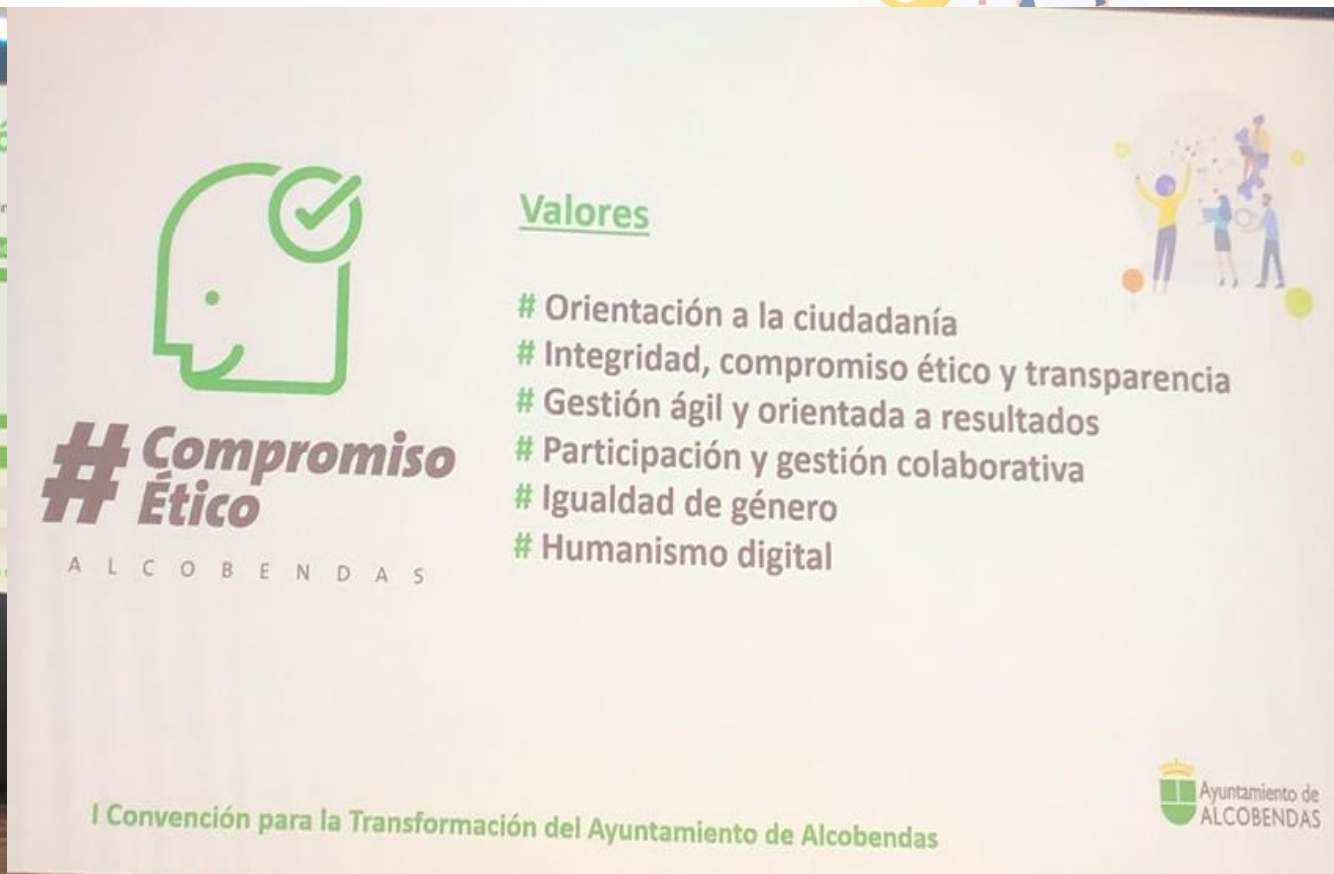
20 ALCOBENDAS 30 LIDERA PLAN ESTRATEGICO

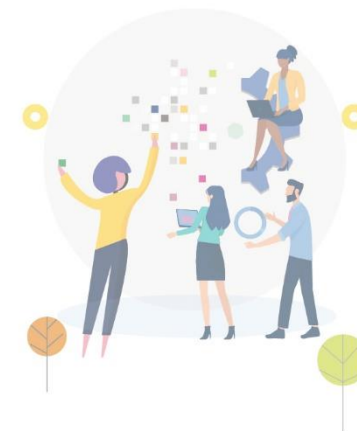
META
Plan de Transformación

Mejorar la agilidad en el servicio al ciudadano, garantizando la seguridad jurídica y la transparencia

AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Feedback e información de cómo van las actuaciones y resultados clave del Plan de Transformación. Reafirmar Valores y compromiso ético





I. Fomentar la comprensión y la convicción

I.b Construir un ciclo de retroalimentación para sentir cómo se está recibiendo esta historia/explicación

- A lo largo de toda la Convención hubo una escucha activa de las dudas y cuestiones que les iban surgiendo a los participantes, así como un contraste inicial sobre si estábamos todos alineados acerca de cuáles son los aspectos clave para la transformación



¿Qué aspecto consideras clave para la transformación del Ayuntamiento? Respuesta participativa



Ve a www.menti.com y utiliza el código 23 81 06 5

¿Qué aspecto consideras clave para la transformación del Ayuntamiento ?

Word cloud content:

- implicación
- renovación tecnológica
- Incomunicados
- digitalización
- participación
- digitalización
- ilusión
- compromiso
- no intrusismo
- coordinación
- diálogo
- cultura
- cloud
- agilidad
- rendir cuentas
- más personal
- compañerismo
- colaboración
- teletrabajo
- dar ejemplo
- ciudadano

Vertical labels on the left: personas, innovación, cooperación, motivación.

Bottom right: Alegria

Press S to show image



II. Refuerzo - reconocimiento por cumplir los Valores

- La participación de los equipos de las Buenas Prácticas seleccionadas como refuerzo de los comportamientos y mentalidades deseadas, asociados a nuestros Valores

Punto de partida

27 buenas prácticas presentadas, con descripción sobre:

- ❖ Qué objetivo pretendía conseguir
- ❖ En qué ha consistido
- ❖ Qué resultados se han obtenido
- ❖ Departamentos participantes
- ❖ Integrantes del equipo de trabajo



Criterios de priorización

Cada Buena Práctica presentada se ha valorado según los siguientes criterios:

❖ Ejecutada o en ejecución, siendo:

- 5 iniciativa ejecutada
- 3 en proceso de ejecución
- 1 sin comenzar su ejecución

❖ Trabajo en equipo

- 5 Alta participación y cooperación entre áreas/dptos y/o GI externos
- 3 Participación media o alta pero sólo dentro de un área/dpto
- 1 Iniciativa individual

❖ Despliegue: alcance del impacto en los grupos de interés

❖ Alineación con Propósito, Visión, Valores y Plan de Transformación

- 5 total alineación y/o iniciativa muy innovadora
- 3 alineación con parte del PVVyPT y/o iniciativa novedosa
- 1 escasa alineación y/o grado de innovación

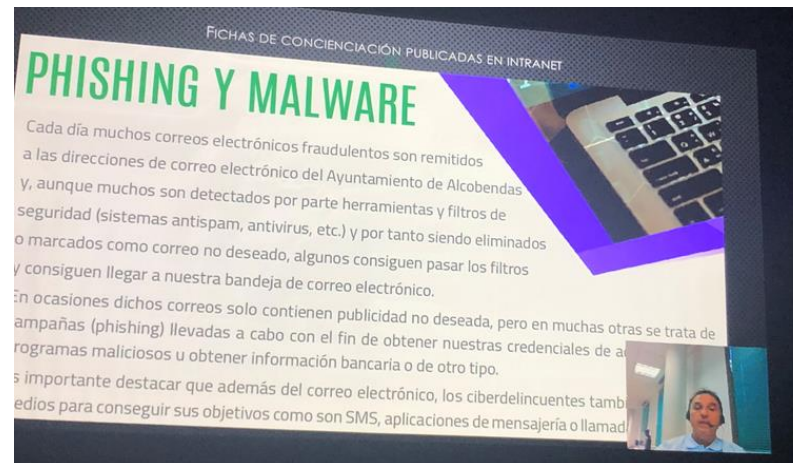
❖ Extensible / sistematizable a futuro

- 5 buena práctica integrada en los procesos y servicios de la organización
- 3 campaña ejecutada con posibilidades de que se repita
- 1 iniciativa aislada difícilmente repetible (o muy dependiente de asignación de recursos específicos)



Todas las Buenas Prácticas han sido presentadas

- 12 seleccionadas con participación activa en la propia Convención
- Y el resto en formato vídeo de un minuto

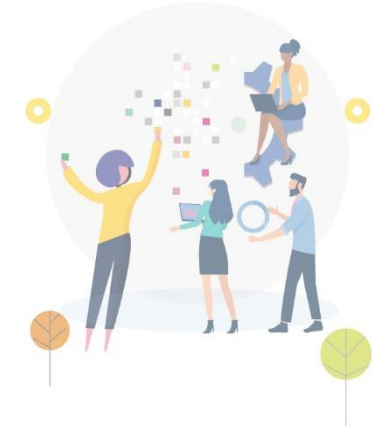


ADMINISTRACIÓN DIGITAL

• Datos abiertos y Visualizaciones Web

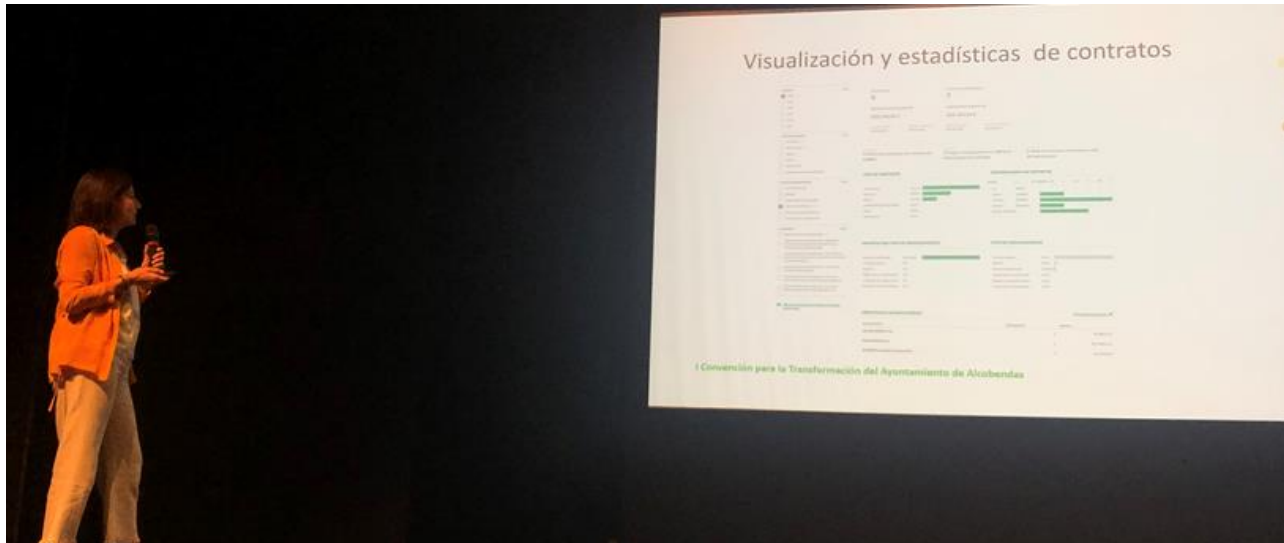
OBJETIVOS

- Facilitar la comprensión de la información
- Evaluar la gestión municipal y rendir cuentas ante la ciudadanía
- Desarrollar aplicaciones tecnológicas útiles para la sociedad
- Mejorar la interoperabilidad con otras AAPP



Alineación con nuestros VALORES

- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- **# Gestión ágil y orientada a resultados**
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- **# Humanismo digital**

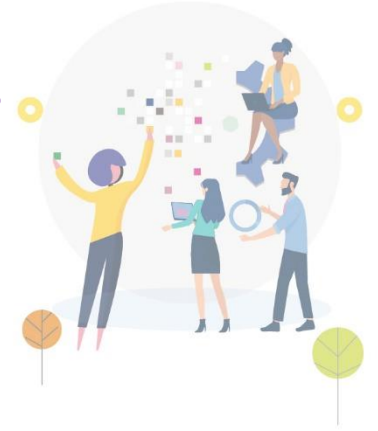


ADMINISTRACIÓN DIGITAL

• Respuesta digital a la COVID 19 desde Deportes

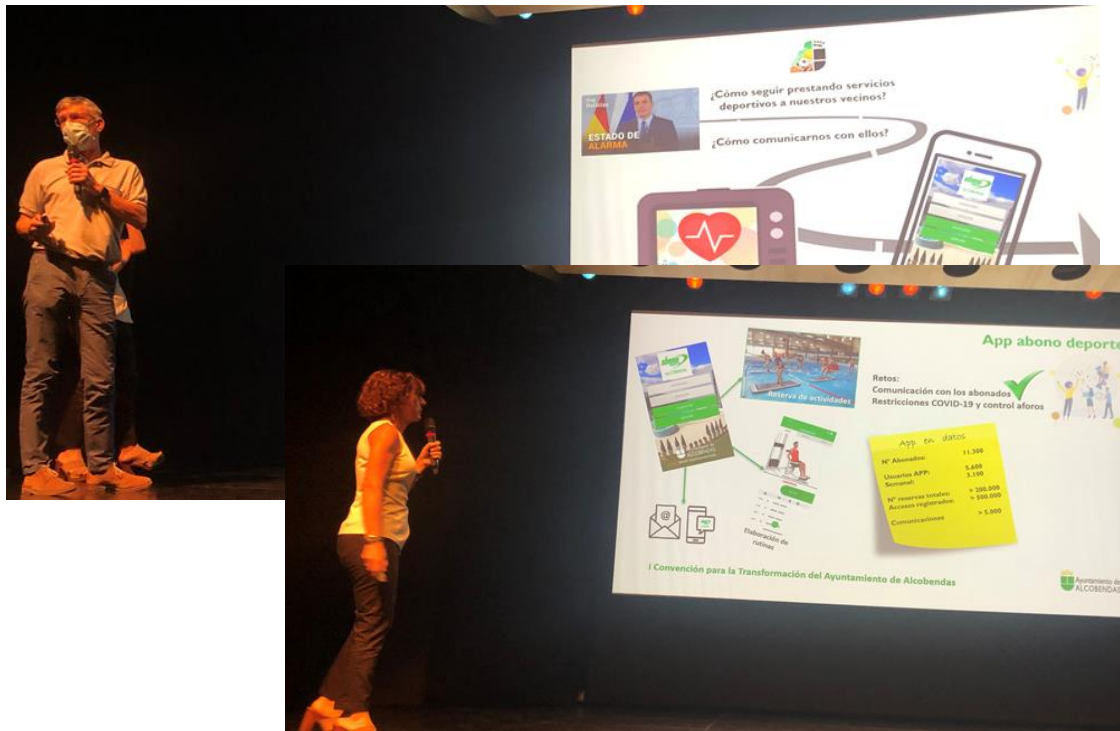
Apertura ágil de plataforma para dinamizar la actividad física y deportiva a lo largo de la pandemia

App abono deporte



Alineación con nuestros VALORES

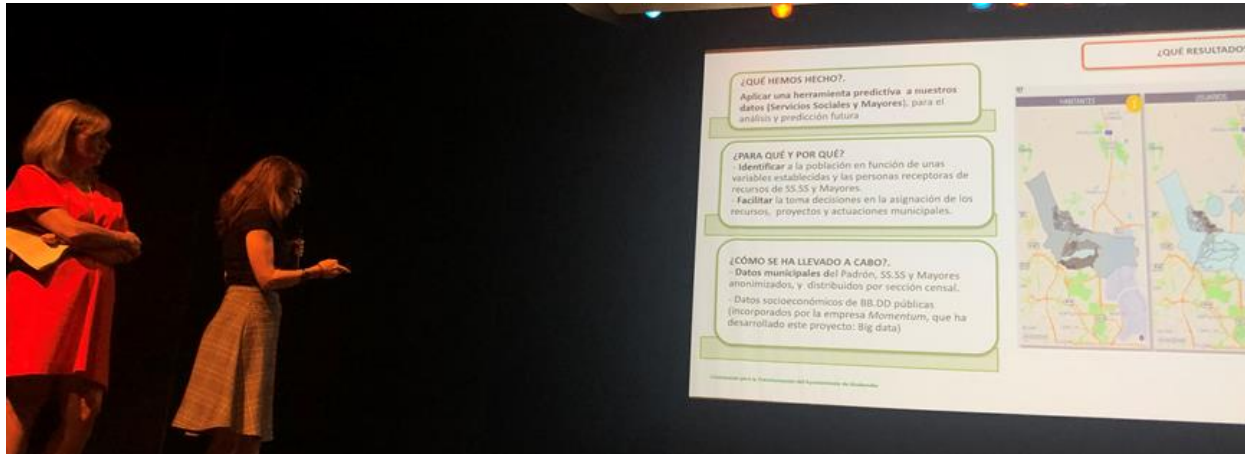
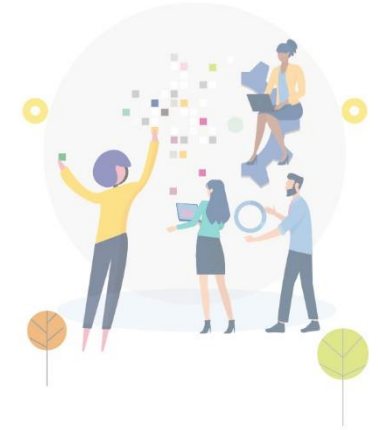
- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- **# Gestión ágil y orientada a resultados**
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- **# Humanismo digital**



ADMINISTRACIÓN DIGITAL

• Análisis predictivo de vulnerabilidades e inequidades en área de Bienestar Social

Herramienta para el análisis e identificación predictiva de personas receptoras de recursos SS.SS y Mayores



Alineación con nuestros VALORES

- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- **# Gestión ágil y orientada a resultados**
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- **# Humanismo digital**

PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

• Apostando por el talento y la Transformación de la Cultura organizacional

Lectura profunda de los resultados en el Área económica

Búsqueda de propuestas involucrando a las 80 personas del área: **ESCUCHA ACTIVA**: se reclama autonomía, reconocimiento, trabajo en equipo, carrera profesional dentro, agilidad, participación, formación,...



Alineación con nuestros VALORES

- # Orientación a la ciudadanía
- # Integridad, compromiso ético y transparencia
- # **Gestión ágil y orientada a resultados**
- # **Participación y gestión colaborativa**
- # Igualdad de género
- # Humanismo digital



PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

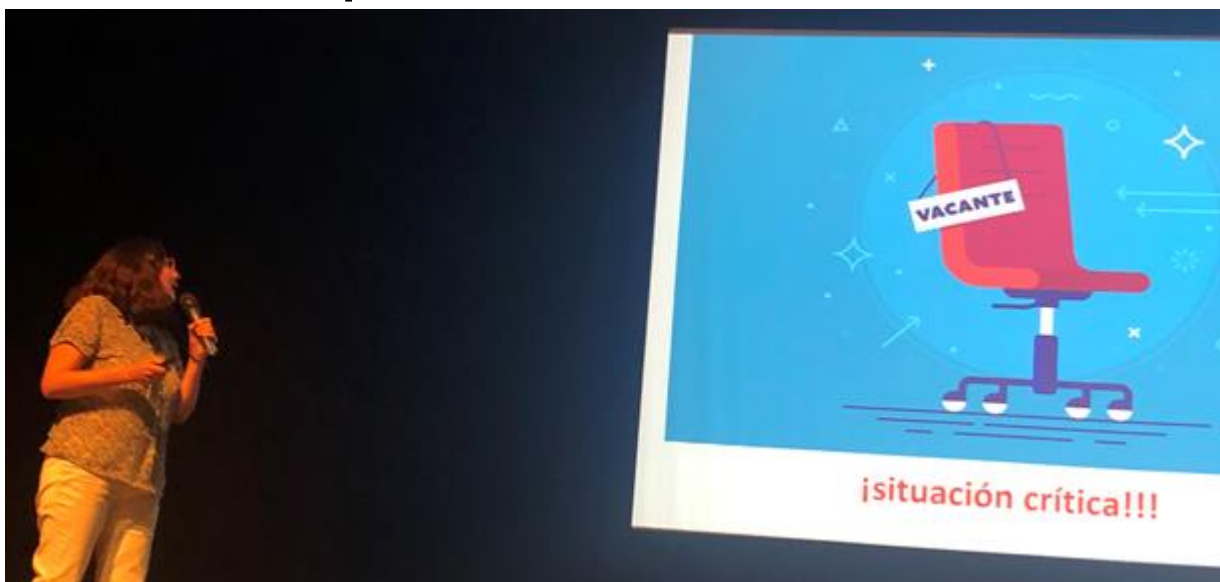
- **Uniendo sinergias: personas y tecnología**

Reto: falta de personal, con riesgo de bloqueo y que se perciba por la ciudadanía. Simplificación para ganar en agilidad en la cobertura de vacantes. 60 bolsas de empleo en 14 meses



Alineación con nuestros **VALORES**

- # Orientación a la ciudadanía
- # **Integridad, compromiso ético y transparencia**
- # **Gestión ágil y orientada a resultados**
- # **Participación y gestión colaborativa**
- # **Igualdad de género**
- # Humanismo digital



PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

- El metaverso holístico desde una perspectiva empírica



Alineación con nuestros VALORES

- # Orientación a la ciudadanía
- # Integridad, compromiso ético y transparencia
- # Gestión ágil y orientada a resultados
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- # Humanismo digital

ENFOCADOS EN LA CIUDADANÍA

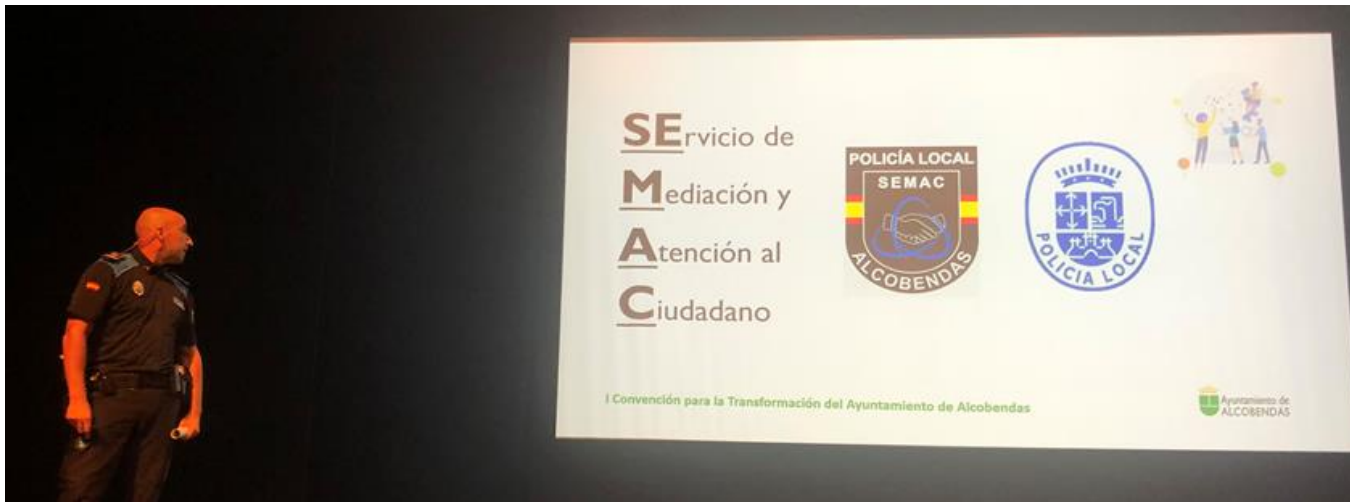
• Servicio de Mediación y Atención al Ciudadano de la Policía Local de Alcobendas (SEMAC)

Mediación desde la prevención y la cercanía, con sinergias entre distintas áreas



Alineación con nuestros VALORES

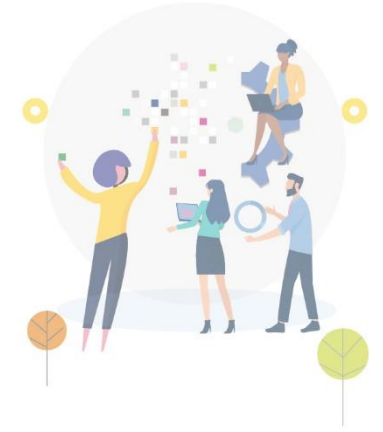
- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- **# Gestión ágil y orientada a resultados**
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- **# Humanismo digital**



ENFOCADOS EN LA CIUDADANÍA

- Programa Aprendizaje-Servicio (ApS)

Trasladar a los centros educativos proyectos de aprendizaje y servicio en torno al medioambiente



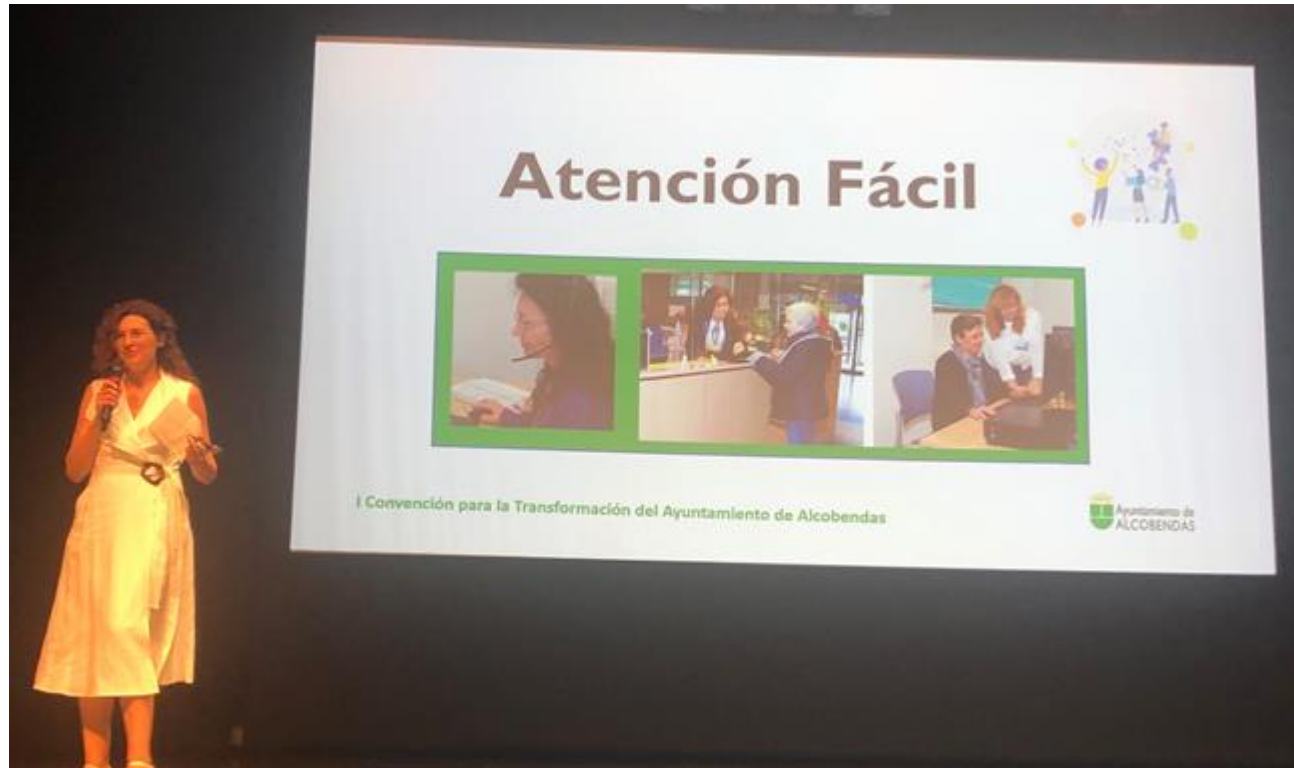
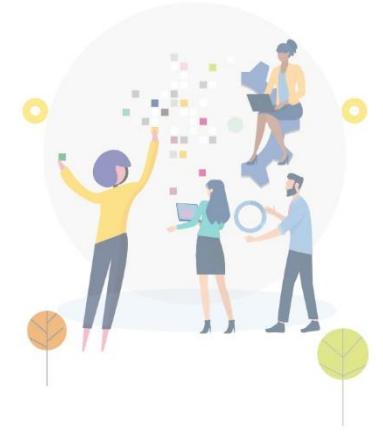
Alineación con nuestros VALORES

- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- # Gestión ágil y orientada a resultados
- **# Participación y gestión colaborativa**
- # Igualdad de género
- # Humanismo digital

ENFOCADOS EN LA CIUDADANÍA

• Atención Fácil

Reducir la brecha digital en colectivos vulnerables como los mayores de 65 años con un Protocolo para la Atención personalizada a este grupo de interés, con pedagogía digital



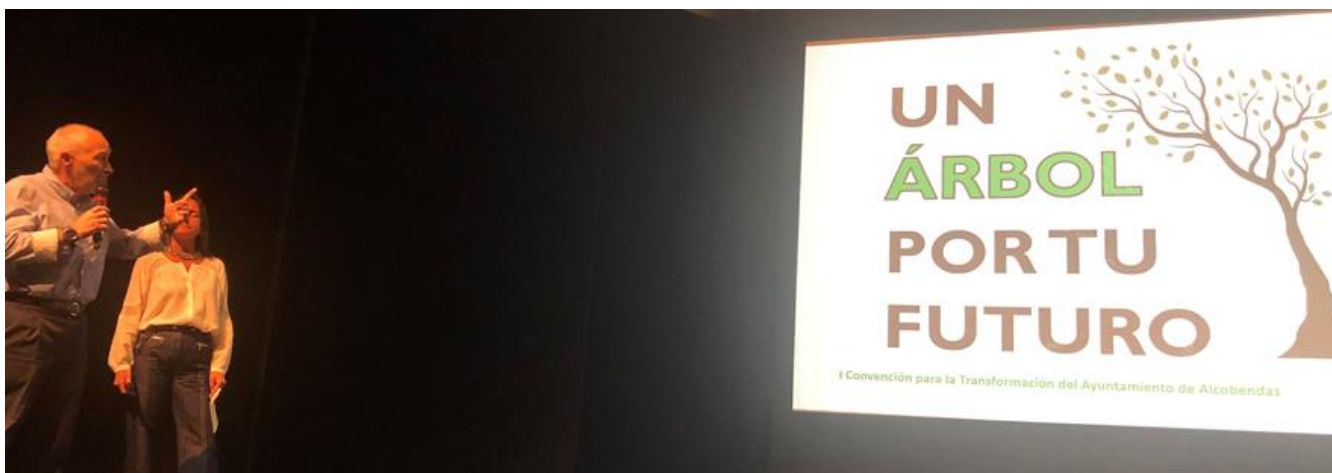
Alineación con nuestros VALORES

- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- **# Gestión ágil y orientada a resultados**
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- **# Humanismo digital**

PARTICIPACIÓN, INTERVENCIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

• Un árbol por tu futuro

Programa transversal Educación y Medioambiente: Formación y colaboración con los estudiantes de secundaria para la lucha conjunta contra el cambio climático



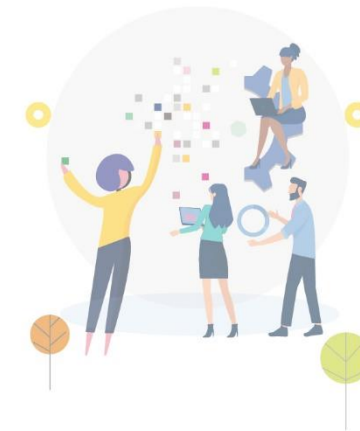
Alineación con nuestros VALORES

- **# Orientación a la ciudadanía**
- # Integridad, compromiso ético y transparencia
- # Gestión ágil y orientada a resultados
- **# Participación y gestión colaborativa**
- # Igualdad de género
- # Humanismo digital

PARTICIPACIÓN, INTERVENCIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

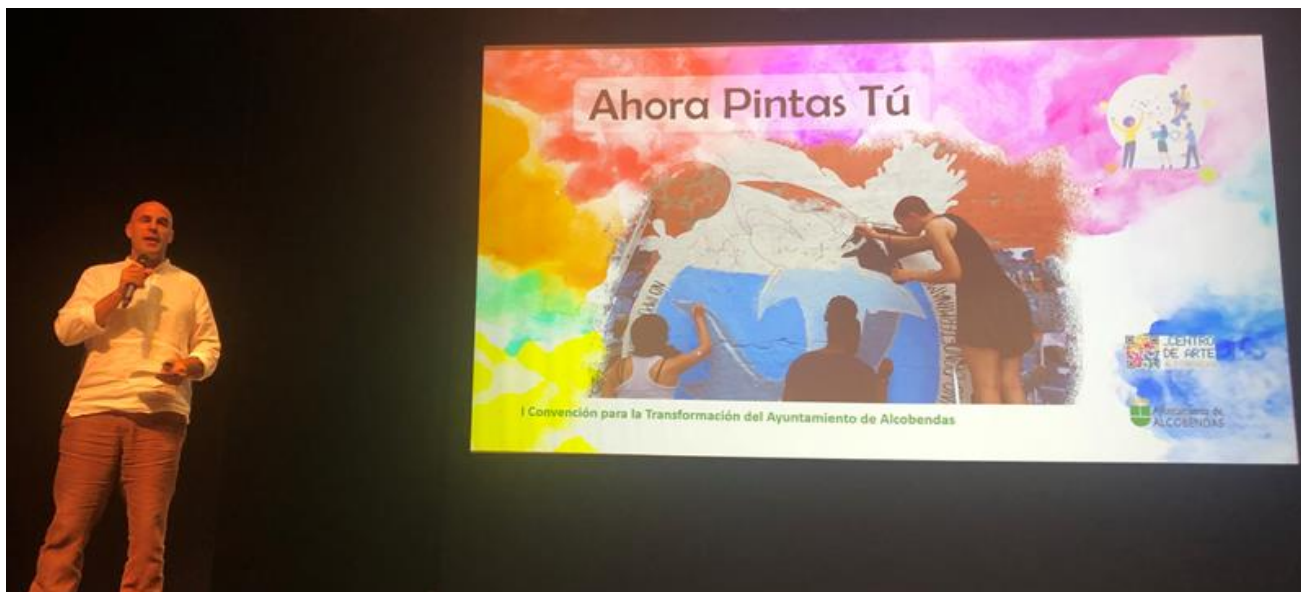
- Ahora pintas tú

Objetivo: rehabilitación del centro desde el arte y la colaboración social.



Alineación con nuestros VALORES

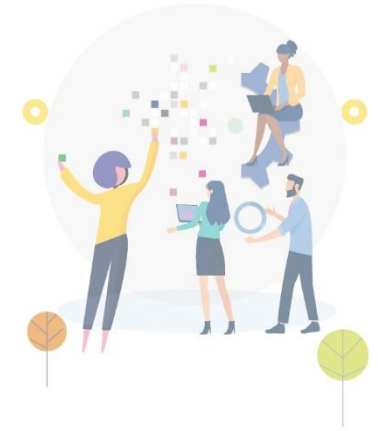
- **# Orientación a la ciudadanía**
- # Integridad, compromiso ético y transparencia
- # Gestión ágil y orientada a resultados
- **# Participación y gestión colaborativa**
- # Igualdad de género
- # Humanismo digital



PARTICIPACIÓN, INTERVENCIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

• Alcobendas PodcastER

Acercar la gestión municipal a los ciudadanos, incorporando la participación digital



Alineación con nuestros VALORES

- **# Orientación a la ciudadanía**
- **# Integridad, compromiso ético y transparencia**
- **# Gestión ágil y orientada a resultados**
- **# Participación y gestión colaborativa**
- **# Igualdad de género**
- **# Humanismo digital**



Mujeres en el Sector Público



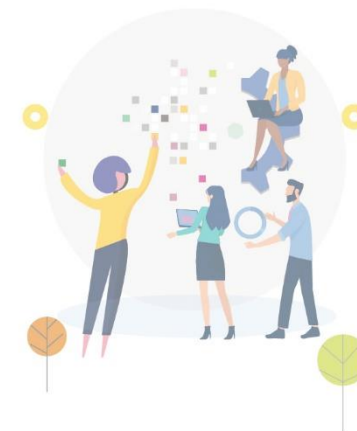
**mujeres en el
Sector Público**



**La Asociación de Mujeres en el Sector Público
en el Ayuntamiento de Alcobendas**

Alineación con nuestros VALORES

- # Orientación a la ciudadanía
- # Integridad, compromiso ético y transparencia
- # Gestión ágil y orientada a resultados
- # Participación y gestión colaborativa
- **# Igualdad de género**
- # Humanismo digital



III. Desarrollo de talento y habilidades

- Traslado de información necesaria y útil para todas las personas del Ayuntamiento:
Claves para afrontar la innovación en las administraciones: integridad y sostenibilidad

CLAVES PARA AFRONTAR LA INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES: INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD (ODS).

Concepción Campos. Doctora en Derecho, Directiva Pública Profesional y Secretaria de Administración Local



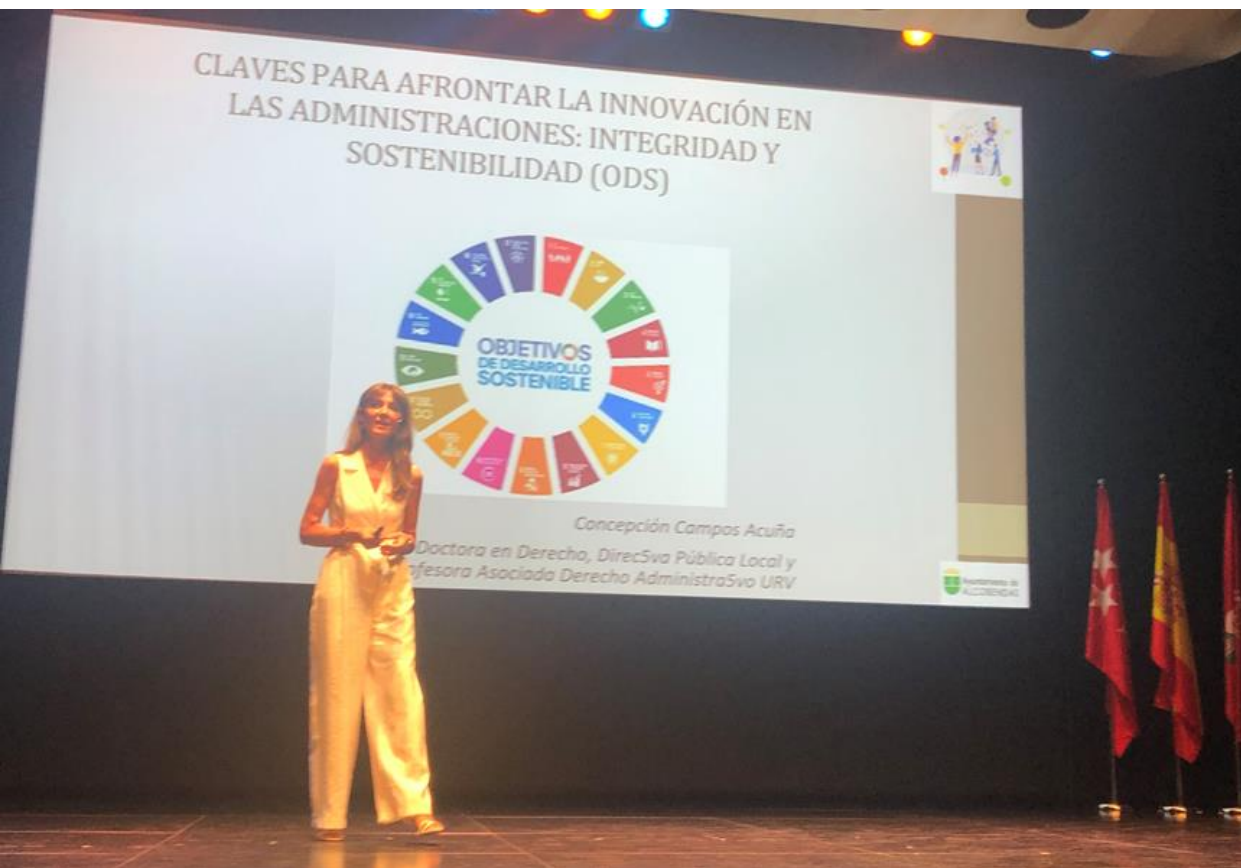
- Reconoce la valentía de hacer un Diagnóstico de Cultura
- ODS dirigido a las ciudades sostenibles e inteligentes. Destacan para el caso del Ayuntamiento:
 - 5 igualdad de género; 8 trabajo decente y crecimiento económico, 12 producción y consumo responsable; 9 Industria, innovación; 11 ciudades y comunidades sostenibles; 16 paz, justicia e instituciones sólidas; 17 alianzas para lograr los objetivos
- Escucha activa a los ciudadanos y generar compromiso y confianza. Para lo que necesitamos primero trabajar el compromiso y confianza internos.
- Base en los VALORES del Ayto. y desde la Cultura

EJES -ODS



- I.- AAPP socialmente responsables. Entender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, internos y externos
- II.- Calidad de los servicios públicos
- III.- Mejora de la confianza institucional (interna y externa)

Claves para afrontar la Innovación en las AA.PP: Integridad y Sostenibilidad

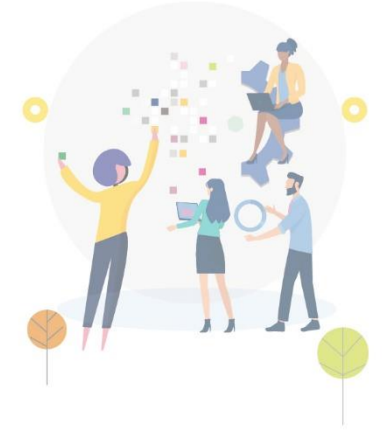




IV. Modelos a seguir

- Liderazgo informal: al presentar las Buenas Prácticas, hemos hecho de ellas unos modelos a seguir que nos pueden permitir que el resto de personas alineen sus comportamientos con los de los que hemos reconocido como ejemplares
- Liderazgo formal: mensajes clave del equipo político y directivo, liderando desde su ejemplo

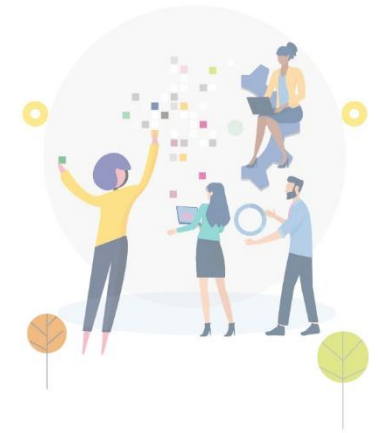
Aitor Retolaza. Alcalde de Alcobendas



- Valentía para hacer el Diagnóstico de Cultura
- Enhorabuena por la alta participación
- Muy agradecido y orgulloso de la ciudad que tenemos
- Tenemos la obligación de dejar de lado posturas partidistas y hacer de este un proyecto sostenible y común
- Nuestra meta es conseguir que las personas de Alcobendas estén felices. ¿Por qué?....
 - Estamos seguros
 - Ciudad limpia
 - Políticas de equidad, igual de derechos y oportunidades
 - Gran educación
 - Ciudad Innovadora. Reto Smart districts, Smart city



Retos futuros



Principales Retos futuros

- **PERSONAS:** trabajar en relevo generacional y la estabilización. Dotar de autonomía a las personas, para que puedan tomar decisiones y ser capaces de autogestionar.
- Revisión/simplificación de los Procesos desde el FOCO en las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, y con clarificación de la contribución de cada Proceso a la Estrategia (Plan de Transformación) y a los ODS
- Alinear el trabajo en ODS (compromisos / indicadores) con el Plan de Transformación e Innovación
- Reto Smart districts, Smart city (Valgrande)
- Evaluación del impacto de las acciones puestas en marcha mediante el segundo Diagnóstico de Cultura, Compromiso y Confianza



Frases destacables

“Qué valentía el hacer un Diagnóstico de Cultura”

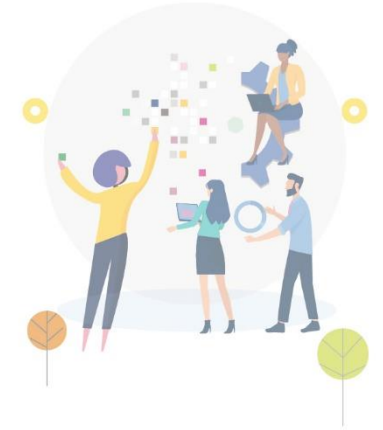
“Hemos demostrado que tenemos mucho talento”

“Personas al servicio de las personas”

“Mamá, de mayor quiero trabajar en el Ayuntamiento, porque desde el Ayuntamiento os dedicáis a ayudar a las personas”

“Somos Alcobenders”

“En Alcobendas ¡soy feliz!”



GRACIAS Y ¡¡¡A POR ELLO!!!



*Aitor Retolaza, Alcalde de Alcobendas
Ángel Sánchez, 2º Tte. Alcalde*

5 de julio 2022

I Convención para la Transformación del Ayuntamiento de Alcobendas

