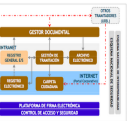




	PLAN DE GOBIERNO 2012-2013	El Plan de Gobierno persigue establecer la hoja de ruta, el instrumento o medio de planificación de la acción de gobierno durante el periodo de la legislatura, por lo que su eficacia se extiende al periodo 2012-2015. Esta herramienta posiciona la organización municipal, sus objetivos, planes y acciones, en línea con el proyecto político del Alcalde y su equipo de concejales
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO	El seguimiento y la evaluación del Plan de Gobierno se realiza con el fin de conocer la evolución de la ejecución de los contenidos del Plan de gobierno, para, en su caso, adoptar las decisiones oportunas. También es una herramienta que permite informar a los ciudadanos del balance y estado de ejecución del Plan de Gobierno, para su conocimiento y seguimiento de los compromisos del gobierno local, como un ejercicio de transparencia.
	CALIDAD DE GOBIERNO LOCAL	La Calidad del Gobierno Local es un proyecto que persigue la evaluación integral de la gestión del gobierno de Móstoles a través de las directrices metodológicas establecidas en la norma UNE 66182. La autoevaluación nos permite conocer el grado de confiabilidad del municipio, disponer de un método que permita establecer prioridades, conocer los puntos fuertes y oportunidades de mejora del ayuntamiento
	OPEN GOVERNMENT	El Gobierno abierto es una nueva forma de comunicación permanente y transparente entre la Administración y los ciudadanos, bidireccional, mediante la que se consigue su participación efectiva en los procesos de decisión, colaboración y control de la Administración.
	MEMORIA ANUAL DEL GESTION DEL GOBIERNO	La Memoria Anual de Gestión del Gobierno es un documento donde se recoge las actividades mas destacables que ha realizado el Gobierno a lo largo del año. En la actualidad se está diseñando la estructura y contenidos que tendrá la memoria así como la metodología para recoger los datos necesario para realizar el documento.
	CUADRO DE MANDO	El sistema de cuadro de mando es una herramienta que recoge de forma sistemática y sintética la información relevante sobre la gestión, las acciones realizadas y el cumplimiento de los objetivos. Contiene información en tiempo real sobre el estado de la gestión agrupada en indicadores, de forma que se obtiene un conocimiento rápido y general del avance de la gestión hacia los objetivos marcados.
	PLAN ESTRATEGICO DE MOSTOLES	El Plan Estratégico de Móstoles pretende aportar valor tanto en la gestión de lo tangible como de lo intangible, en el sentido de ubicar en un mismo nivel los proyectos más emblemáticos y las actuaciones que refuerzan las redes sociales existentes en la comunidad. Lo más valioso de este Plan Estratégico es que posibilita introducir nuevos hábitos, nuevos instrumentos de gobernanza y un nuevo estilo en el gobierno de Móstoles, en el que los ciudadanos construyan junto con sus representantes un novedoso modelo de convivencia y de bienestar para su futuro.
	TRANSPARENCIA MUNICIPAL	El proyecto de Transparencia Municipal pretende impulsar y propiciar el aumento de la información que el Ayuntamiento de Móstoles ofrece a los ciudadanos y a la sociedad en su conjunto. Para ello se ha creado el Comité de Transparencia, cuya misión es cumplimentar el cuestionario que anualmente envía Transparencia España. Próximamente se pondrá en marcha el Portal Web de Transparencia. En la última evaluación del ITA 2012, el Ayuntamiento ha mejorado notablemente tanto su puntuación (90 puntos sobre 100) como su posición en el ranking (31 posición)
	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	El código de buen gobierno es un documento que pretende promocionar los principios y valores del Buen Gobierno, en él se da a conocer los principios éticos que rigen la gestión político-administrativa. Existe un acuerdo de la Junta de Gobierno para elaborar un Código de Buen Gobierno de los miembros de la Corporación municipal con el máximo consenso de los grupos políticos de la oposición.

	PLAN ESTRATEGICO DE MODERNIZACION Y CALIDAD	Plan Estratégico de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Mostoles pretende transformar la organización y gestión municipal, orientándola hacia la mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos de Mostoles. Sus objetivos son mejorar la Atención al Ciudadano; la Organización y Procesos; Sistemas y herramientas de Calidad, y la utilización de las Nuevas tecnologías para mejorar la administración.
	CARTAS DE SERVICIOS	Las Cartas de Servicios son documentos escritos elaborados para comunicar a los ciudadanos las actividades y servicios prestados, identificando los compromisos de calidad que el Ayuntamiento de Mostoles adquiere con el ciudadano. El 5 de febrero de 2013 la Junta de Gobierno Local aprobó el Sistema de elaboración y gestión de Cartas de Servicios y en la actualidad la Dirección de Modernización y calidad está elaborando la metodología a través de la cual se realizarán todas las cartas de servicios del Ayuntamiento de Mostoles.
	SAC MOSOTOLES	El SAC es un servicio de atención al ciudadano que se crea para atender de manera integral las demandas de información y las necesidades de tramitación o gestión de los ciudadanos con su Ayuntamiento. Actualmente se está elaborando el proyecto para su diseño y creación. Por otro lado se ha comenzado a definir el proceso básico de los diferentes trámites o gestiones, tanto de información como de tramitación que formarán parte de los diferentes canales
	MOSTOLES OPINA	En el ámbito de la elaboración del Plan Estratégico de Mostoles, se ha realizado una Encuesta de Percepción Ciudadana, que ha servido para conocer la opinión de los ciudadanos de Mostoles sobre su ciudad y calidad de vida, así como también para valorar los servicios municipales. Próximamente se presentará los resultados de la última encuesta denominada Tú Opinión Cuenta
	TRAMITES ONLINE	La Administración Electrónica pretende impulsar una serie de proyectos encaminados a posibilitar y facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración municipal mediante el uso de los medios electrónicos, de acuerdo con la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Los proyectos que se están llevando a cabo son: registro y archivo electrónico, entorno de aplicaciones de gestión documental y carpeta ciudadana. La implantación de estas soluciones permitirá agilizar los trámites, facilitar las relaciones entre el ciudadano y poner en marcha definitivamente el proyecto Mostoles tramita
	ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL	Mediante principios y criterios de diseño de estructuras organizativas y previa consulta, análisis y colaboración de las diferentes unidades de gestión de las áreas de gobierno y de coordinación, se elaborará la estructura orgánica y funcional de las diferentes concejalías y unidades administrativas del Ayuntamiento de Mostoles.
	GESTIÓN POR PROCESOS	La Gestión por procesos se basa en la identificación, análisis, revisión y mejora de todas las actividades del órgano o unidad administrativa, a través de sus procesos de funcionamiento y de prestación de servicios. Con ello se pretende asegurar la eficacia en el desarrollo de sus competencias y proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos. Construir el Mapa de procesos del Ayuntamiento de Mostoles, es una de las primeras tareas para implantar la gestión por procesos y transformar gradualmente la organización y administración municipal hacia la mejora continua y la calidad de los servicios.

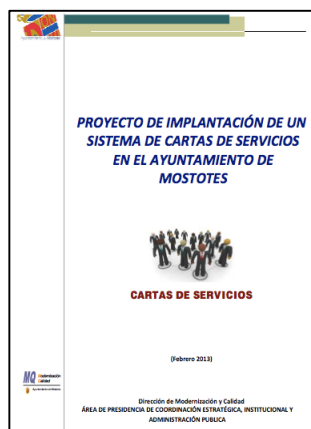


CARTAS DE SERVICIOS



CARTAS DE SERVICIOS

PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS



1.- Las Cartas de Servicios

Proporciona información sobre aspectos conceptuales, que facilitan su comprensión y alcance

2.- Sistema de elaboración y gestión

Contenido del Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 5/02/13: Objeto, ámbito, definición, estructura, contenido, etc..)

3.- Definición de responsabilidades

Se establecen las diferentes responsabilidades de órganos y unidades administrativas

4.- Proceso o Metodología

Se establece la metodología para elaborar Cartas de servicios (Fase. Objetivo. Descripción y Resultado.

Anexos A y B

A.- Diagrama de flujo
B.- Definición del Proyecto

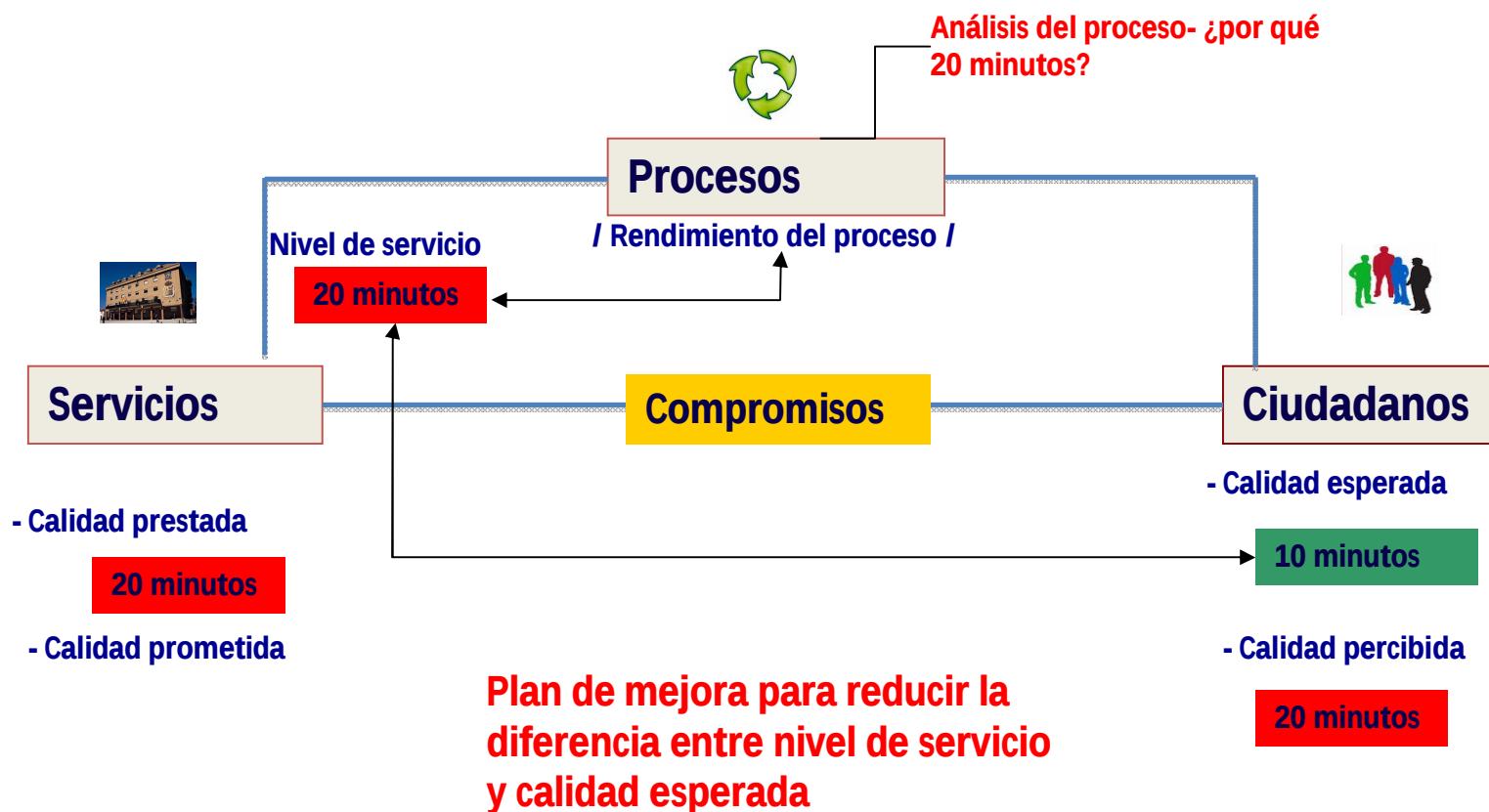
Anexos 0-13

Fichas a cumplimentar durante el proceso de elaboración de la Carta de Servicios

EJEMPLO 1

Ciudadano que se acerca a la OAC para domiciliar un impuesto municipal

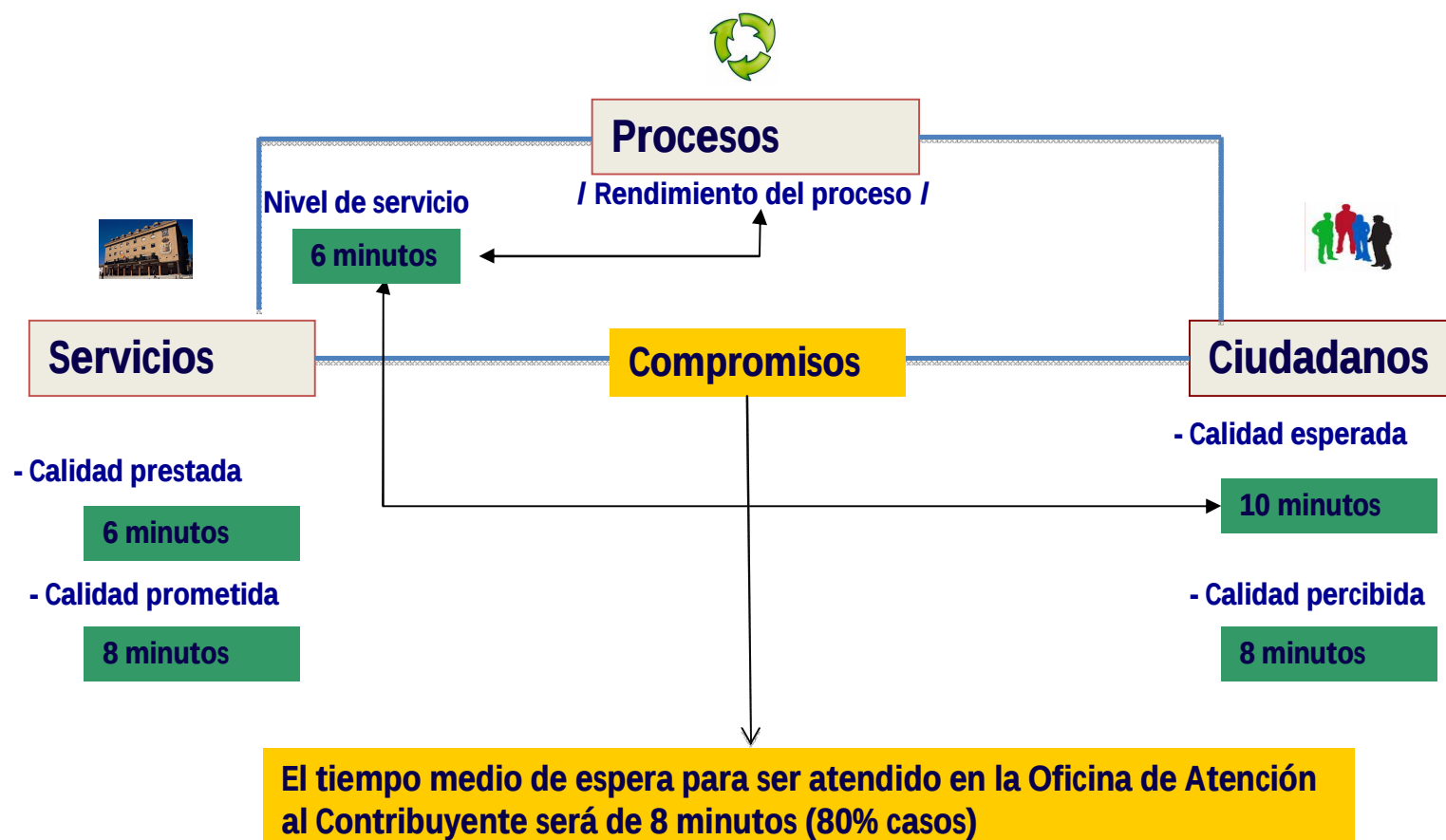
Atributo de calidad: tiempo de espera para realizar el trámite



EJEMPLO 2

Ciudadano que se acerca a la OAC para domiciliar un impuesto municipal

Atributo de calidad: tiempo de espera para realizar el trámite



Cartas de servicios *Los 10 aspectos clave*

- 1** Son **documentos públicos** que recogen los **compromisos de calidad** en la prestación de los **servicios** a los destinatarios usuarios de los mismos
- 2** Requieren del **trabajo colaborativo y coordinado** de diferentes personas personas (definición de responsabilidades)
- 3** No toda unidad de gestión se encuentra en condiciones de elaborar una Carta de servicios. **Análisis de madurez**
- 4** **Grupo de trabajo** formado, motivado y dispuesto a trabajar activa y colaborativamente
- 5** Se basa en el **conocimiento de las necesidades y expectativas** de los ciudadanos usuarios

Cartas de servicios *Los 10 aspectos clave*

- 6** Es necesario conocer el **nivel actual del servicio y el rendimiento de los procesos** que dan lugar a ese nivel de servicio
- 7** El compromiso será resultado de **comparar la expectativa del ciudadano y el nivel actual del servicio**. Si coincide, se podrá establecer el **compromiso**. Si no coincide, entonces **Plan de mejora**
- 8** El valor de una Carta de servicios no radica en establecer el compromiso sino en **cumplirlo**
- 9** **Necesidad el seguimiento y evaluación** de los compromisos a través de un sistema de indicadores.
- 10** **Revisión y actualización** de la Carta ante cambios significativos, y en todo caso cada **tres años**