



Plan Estratégico de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Móstoles (2008-2011)

Memoria de gestión y evaluación (2008-2011)



Transformando la organización y gestión municipal hacia la mejora continua de los servicios públicos

MQ Modernización
Calidad



Ayuntamiento de Móstoles

CONCEJALIA DE RECURSOS HUMANOS, MODERNIZACIÓN Y CALIDAD
Dirección de Modernización y Calidad
Abril, 2012

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 2 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

**MEMORIA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DEL PLAN
ESTRATÉGICO DE MODERNIZACION Y CALIDAD (2008-2011)**

CONTENIDOS	<u>Página</u>
1. OBJETO	04
2. ANTECEDENTES	04
<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Plan Estratégico de Modernización y Calidad 2.2. Actividades de gestión, evaluación y programación 	
3. OBJETIVOS , ESTRATEGIAS Y PROYECTOS	06
<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Reto estratégico 3.2. Definición de objetivos 3.3. Relación de estrategias 3.4. Denominación de proyectos 	
4. GESTION Y EVALUACION DE PROYECTOS	09
4.1. <i>Objetivo 1: Atención integral al ciudadano</i>	10
<ul style="list-style-type: none"> <i>Proyecto 01: Elaboración de la Guía de servicios del ciudadano</i> <i>Proyecto 02: Creación del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)</i> <i>Proyecto 03: Adquisición de una Plataforma tecnológica multicanal</i> <i>Proyecto 04: Garantía jurídica de la administración electrónica</i> <i>Proyecto 05: Revisión del sistema de Sugerencias y reclamaciones</i> <i>Proyecto 06: Homogeneización de la atención presencial</i> <i>Proyecto 07: Servicios integrados de información telefónica</i> <i>Proyecto 08: Servicios de información y tramitación telefónica</i> <i>Proyecto 09: Servicios de información y tramitación telemática</i> <i>Proyecto 10: Móstoles opina</i> 	
4.2. <i>Objetivo 2: Organización administrativa</i>	21
<ul style="list-style-type: none"> <i>Proyecto 11: Regulación de los procedimientos de cambio organizativo</i> <i>Proyecto 12: Elaboración de la Estructura orgánica y funcional</i> <i>Proyecto 13: Estudio organizativo y de gestión</i> <i>Proyecto 14: Catálogo y Manual de procedimientos</i> <i>Proyecto 15: Normalización y simplificación de procedimientos</i> <i>Proyecto 16: Informatización de procedimientos</i> 	

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 3 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

4.3. **Objetivo 3: Sistemas de Calidad de los servicios** 27

- Proyecto 17:* Creación de la Comisión de Calidad
- Proyecto 18:* Creación y constitución de grupos de mejora
- Proyecto 19:* Plan de Formación en Calidad
- Proyecto 20:* Organización e impartición de acciones formativas
- Proyecto 21:* Diagnóstico de la situación actual
- Proyecto 22:* Implantación de la gestión por procesos
- Proyecto 23:* Elaboración de Cartas de Servicios
- Proyecto 24:* Evaluación de la calidad: Modelo EFQM de Excelencia
- Proyecto 25:* Certificación de la Calidad (normas ISO)

4.4. **Objetivo 4: Administración electrónica** 37

- Proyecto 26:* Proyectos de adaptación normativa
- Proyecto 27:* Gestión de contenidos y Portal de servicios
- Proyecto 28:* Tecnología de firma electrónica
- Proyecto 29:* Registro y notificaciones electrónicas
- Proyecto 30:* "Móstoles tramita"

4.5. **Objetivo 5: Comunicación e implicación** 40

- Proyecto 31:* Creación y difusión de la imagen corporativa
- Proyecto 32:* Publicaciones de difusión interna
- Proyecto 33:* Encuentros y jornadas
- Proyecto 34:* Campañas de medios de comunicación
- Proyecto 35:* Acciones de difusión directa

5. GRADO DESARROLLO DE LOS PROYECTOS 46

- 5.1. Grado de desarrollo por proyectos
- 5.2. Grado de desarrollo por objetivos

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 4 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

1.- OBJETO

Es objeto de este documento presentar los **resultados de la gestión y evaluación** del Plan Estratégico de Modernización y Calidad durante el periodo 2008-2011, informando del estado de **ejecución y desarrollo** de los 35 proyectos que lo integran, así como la previsión de las acciones más significativas que guiarán dichos proyectos hasta su conclusión.

2.- ANTECEDENTES

2.1. Plan Estratégico de Modernización y Calidad

La Junta de Gobierno Local aprobó el 1 de abril de 2008 el **Plan Estratégico de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Móstoles (2008-2011)**, que persigue transformar la organización y gestión municipal, orientándola hacia la mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos de Móstoles.

En dicho Plan se establece la **misión, visión y valores** que guiarán las actuaciones en esta materia; se realiza un análisis **DAFO**, y se concretan los **principios y ámbitos** de actuación. También se formulan los **objetivos** para lograr el reto estratégico de modernización, cambio y mejora continua, identificando **12 estrategias** o líneas de actuación, a las cuales se vinculan un total de **35 proyectos específicos**. Finalmente, se articulan los mecanismos de **ejecución y evaluación** del Plan.

Asimismo, en el apartado quinto de dicho acuerdo se establece que la Dirección de Modernización y Calidad, (actualmente adscrita a la Concejalía de Recursos Humanos, Modernización y Calidad) será la unidad organizativa responsable de dirigir la ejecución e implantación del Plan Estratégico.

Por último, en el apartado sexto del mencionado acuerdo de la Junta de Gobierno Local, se asigna al Comité de Seguimiento y Evaluación del Plan de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios la función, entre otras, de establecer la **programación y planificación anual**.

2.2. Actividades de gestión, evaluación y programación

Las actuaciones de planificación, programación y evaluación realizadas hasta la fecha han sido las siguientes:

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 5 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

- Elaboración de la “Programación de Proyectos de Modernización y Calidad (2008-2009)”, establecidos por acuerdo del Comité de Seguimiento y Evaluación del Plan, en sesión celebrada el 26 de junio de 2008.
- Elaboración del documento “Memoria de gestión, evaluación y programación de proyectos de Modernización y Calidad”, aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el día 28 de septiembre de 2010, y que se estructura en dos partes:
 - La *Parte I*, denominada *“Gestión y evaluación de proyectos (2008-2009)”*, está dedicada a informar del grado de ejecución y desarrollo de los proyectos planificados y programados para el periodo 2008-2009.
 - La *Parte II*, *Programación de proyectos (2010-2011)*, que contiene aquellos proyectos cuya realización estaba prevista para el periodo 2010-2011.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 6 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

3.- OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y PROYECTOS

3.1. Reto estratégico

El Plan Estratégico de Modernización administrativa y Calidad de los Servicios pretende alcanzar el siguiente reto:

RETO ESTRATEGICO
TRANSFORMAR LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN MUNICIPAL HACIA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

3.2. Definición de objetivos

El Plan Estratégico de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios define un objetivo general y cinco objetivos específicos de carácter estratégico.

- **Objetivo general**

El Objetivo General del Plan es **mejorar la interacción de los ciudadanos** de Móstoles con su Ayuntamiento, incrementando su grado de satisfacción con los servicios públicos y aumentando su calidad de vida y su bienestar social.

- **Objetivos estratégicos**

El objetivo general se estructura en 5 objetivos estratégicos, que son desarrollados mediante una serie de **estrategias** (líneas de actuación estratégica) y **proyectos** (planes de acción). Estos objetivos son los siguientes:

- **Objetivo 1:** ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO. Mejorar la atención e información al ciudadano, con la apertura e impulso de diferentes canales de comunicación, para favorecer la participación y la transparencia informativa.
- **Objetivo 2:** ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA. Analizar y redefinir las actuales estructuras organizativas, procesos y procedimientos del Ayuntamiento de Móstoles, mediante la simplificación, normalización y automatización progresiva de los procedimientos.
- **Objetivo 3:** SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS. Formular, implantar, mantener y desarrollar un sistema de calidad de los servicios públicos.
- **Objetivo 4:** ADMINISTRACION ELECTRÓNICA. Implantar, mantener y desarrollar las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 7 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0






- **Objetivo 5:** ACCIONES DE COMUNICACIÓN E IMPLICACION. Adoptar medidas que impliquen tanto a los empleados públicos en el compromiso de colaborar activamente en los proyectos de modernización administrativa, como a los ciudadanos, en el conocimiento, participación y utilización de los servicios.

3.3. Relación de estrategias

Dependiendo del nivel en el que se realiza la planificación estratégica y la naturaleza del proceso elegido por la organización, el concepto de *estrategia* puede adoptar diferentes matices. Es preciso, por lo tanto, determinar en el ámbito del Plan Estratégico del Ayuntamiento de Móstoles qué se entiende por *estrategia*: nos referimos aquí a planes que responden a la misión del Ayuntamiento y sirven para alcanzar sus objetivos. A cada objetivo se asignan una o más estrategias, que actúan como guías de la Administración Local para lograrlo.

No obstante, una estrategia puede contribuir al cumplimiento de más objetivos que aquel al que se haya asociado en primer término.

La relación de estrategias del Plan se recoge en la siguiente figura. Las estrategias se clasifican y agrupan de acuerdo con los objetivos establecidos.

	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
	Objetivo 1: <u>ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</u>	1.1.- Mejora de la información y atención integral del ciudadano 1.2.- Mejora de la atención presencial, telefónica y telemática 1.3.- Conocimiento de las demandas, expectativas y grado de satisfacción de los ciudadanos.
	Objetivo 2: <u>ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</u>	2.1. Racionalización de la organización administrativa 2.2. Racionalización y simplificación de procedimientos
	Objetivo 3: <u>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</u>	3.1. Creación de estructuras organizativas de calidad 3.2. Formación en sistemas y técnicas de calidad 3.3. Aplicación de técnicas de calidad
	Objetivo 4: <u>ADMINISTRACION ELECTRÓNICA</u>	4.1. Adaptación a la ley de acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas 4.2. Implantación de servicios de Administración electrónica
	Objetivo 5: <u>COMUNICACIÓN E IMPLICACION</u>	5.1. Plan de Comunicación interna 5.2. Plan de Comunicación externa

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 8 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

3.3. Relación de proyectos, estrategias y objetivos

A continuación se presenta los proyectos estratégicos, ordenados por líneas estratégicas y objetivos

Cod	PROYECTO	ESTRATEGIA	OBJETIVO
01	Guías de servicios	Mejora atención integral al ciudadano	Atención Integral al Ciudadano
02	Creación del SAC	Mejora información y atención integral al ciudadano	Atención Integral al Ciudadano
03	Sistema de Información	Mejora información y atención integral al ciudadano	Atención Integral al Ciudadano
04	Garantía jurídica Administración Electrónica	Mejora atención integral al ciudadano	Atención Integral al Ciudadano
05	Sugerencias y reclamaciones	Mejora información y atención integral al ciudadano	Atención Integral al Ciudadano
06	Atención al ciudadano homogénea	Mejora Servicios Atención Ciudadana	Atención Integral al Ciudadano
07	Información telefónica integrada	Mejora Servicios Atención Ciudadana	Atención Integral al Ciudadano
8	Trámites telefónicos	Mejora Servicios Atención Ciudadana	Atención Integral al Ciudadano
9	Tramites telemáticos	Mejora Servicios Atención Ciudadana	Atención Integral al Ciudadano
10	Móstoles Opina	Conocimiento necesidades ciudadanas	Atención Integral al Ciudadano
11	Cambio organizativo	Racionalización organización administrativa	Organización Administrativa
12	Estructura y funciones	Racionalización organización administrativa	Organización Administrativa
13	Estudio de gestión	Racionalización organización administrativa	Organización Administrativa
14	Catálogo de procedimientos	Racionalización y simplificación de procedimientos	Organización Administrativa
15	Normalización , simplificación	Racionalización y simplificación de procedimientos	Organización Administrativa
16	Informatización procedimientos	Racionalización y simplificación de procedimientos	Organización Administrativa
17	Comisión de Calidad	Creación estructuras organizativas de calidad	Calidad de Servicios
18	Grupos de mejora	Aplicación de técnicas de calidad	Calidad de Servicios
19	Plan de Formación	Formación en técnicas y sistemas de calidad	Calidad de Servicios
20	Acciones formativas	Formación en técnicas y sistemas de calidad	Calidad de Servicios
21	Diagnóstico	Aplicación de técnicas de calidad	Calidad de Servicios

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 9 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

22	Gestión por procesos	Aplicación de técnicas de calidad	Calidad de Servicios
23	Cartas de servicios	Aplicación de técnicas de calidad	Calidad de Servicios
24	Modelo EFQM de Excelencia	Aplicación de técnicas de calidad	Calidad de Servicios
25	Normas ISO	Aplicación de técnicas de calidad	Calidad de Servicios
26	Proyectos de adecuación normativa	Adaptación Ley Acceso Electrónico	Administración Electrónica
27	Contenidos y Portal de servicios	Implantación Administración Electrónica	Administración Electrónica
28	Firma electrónica	Implantación Administración Electrónica	Administración Electrónica
29	Registro telemático	Implantación Administración Electrónica	Administración Electrónica
30	Servicios "online"	Implantación Administración Electrónica	Administración Electrónica
31	Imagen Corporativa	Comunicación Interna	Comunicación e implantación
32	Publicaciones	Comunicación Interna	Comunicación e implantación
33	Encuentros y Jornadas	Comunicación Interna	Comunicación e implantación
34	Campaña publicitarias	Comunicación externa	Comunicación e implantación
35	Difusión directa	Comunicación externa	Comunicación e implantación


4.- GESTION Y EVALUACION DE PROYECTOS

En este apartado se presenta los resultados de la gestión y evaluación de los proyectos acometidos durante la vigencia del Plan (2008-2011).

Por cada proyecto se establece la descripción del mismo, el estado de ejecución, el grado de desarrollo (en porcentaje) y las acciones previstas para su conclusión.


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 10 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

01 Elaboración de Guías de servicio

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
01	<u>Elaboración de Guías de Servicio</u>			
DESCRIPCION				
<p>Con la denominación de “Guías de servicios” o similar se elaborarán periódicamente guías informativas con los directorios y servicios del Ayuntamiento de Móstoles, como medio de información y acercamiento a sus ciudadanos.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Se ha elaborado la “Guía de servicios del ciudadano”, en soporte online, y como medio de información cuya finalidad es comunicar y orientar a los ciudadanos de Móstoles de una forma clara y concisa sobre información de servicios y trámites municipales. (http://www.guiadeserviciomostoles.es/)</p> <p>Ha sido necesaria la participación y colaboración de todas las Áreas de gobierno y de las unidades administrativas, mediante la cumplimentación de una ficha de recogida de información por los diferentes responsables de gestión de los trámites y servicios.</p> <p>Durante el mes de febrero de 2012 se ha procedido a realizar una actualización profunda de los contenidos con la finalidad de que se incorpore la estructura e información de la Guía de servicios en la plataforma de gestión de contenidos de la nueva Web municipal.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un procedimiento de actualización permanente de contenidos, a seguir por los diferentes responsables de los trámites/ servicios municipales y su posterior comunicación a la Web municipal. ▪ Concluir, por parte del de Nuevas Tecnologías, la integración de contenidos en la nueva Web municipal. ▪ Analizar los contenidos de la Guía de servicios con relación a los contenidos de la Sede electrónica municipal. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 11 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0


02 Creación del servicio de atención al ciudadano (SAC)

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
02	<u>Creación del servicio de atención al ciudadano (SAC)</u>			
DESCRIPCION				
<p>La mejora de la información y atención al ciudadano pasa por la creación de un Servicio de Atención al Ciudadano, necesario para mantener las características de integridad y coherencia de la información y atención administrativa.</p> <p>Se creará una unidad de gestión denominada específicamente SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA" (SAC -010-) que centralice, a modo de ventanilla única, todos y cada uno de los servicios de atención (información, tramitación y gestión). Su misión será mejorar la atención al ciudadano por parte del Ayuntamiento de Mostoles, creando un sistema integral de información y comunicación entre la administración municipal y los ciudadanos.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Un servicio de atención al ciudadano se crea para atender de manera integral las demandas de información y las necesidades de tramitación o gestión de los ciudadanos con su Ayuntamiento.</p> <p>Actualmente se está elaborando el proyecto. Al mismo tiempo, se está estudiando con la Comunidad de Madrid la posibilidad de establecer de forma conjunta y compartida una Oficina de Atención Ciudadana.</p> <p>Asimismo, se ha comenzado a definir el proceso básico de los diferentes trámites o gestiones, tanto de información como de tramitación (sean estos trámites inmediatos o no inmediatos) que formarán parte de los diferentes canales (presencial, telefónico, y telemático,). Actualmente existen 23 trámites definidos, en fase de última revisión, y otros tantos pendientes de validación. Una vez definidos los trámites o gestiones mas demandados, se podrá prestar el servicio, siempre que se disponga de los recursos materiales, tecnológicos e informáticos necesarios y se proceda a la reorganización de la gestión y a la provisión y formación del personal que se integre en dicho servicio de atención ciudadana.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%		40%		60%
		80%		100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar definiendo - con los Servicios y el departamento de Nuevas Tecnologías- los trámites y gestiones según los canales presenciales, telefónicos y telemáticos. ▪ Concluir el proyecto de creación de SAC, que tenga en cuenta fases, tareas, plazos, responsables y recursos económicos y tecnológicos. ▪ Visitar Servicios de Atención al ciudadano, ya creados por otras administraciones y que sean un referente en esta materia. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 12 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0


03

Adquisición de un sistema de información basado en una plataforma tecnológica multicanal

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO					
COD	Proyecto				
03	<u>Adquisición de un sistema de información basado en una plataforma tecnológica multicanal</u>				
DESCRIPCION					
<p>Adquisición de un sistema de información basado en una plataforma tecnológica multicanal que proporcione soporte a todas las vías de interacción del ciudadano con la Administración. Este sistema debe permitir, asimismo, la tramitación telemática de los distintos procedimientos administrativos.</p>					
ESTADO DE EJECUCIÓN					
 <p>Los servicios de información y tramitación del futuro SAC, requieren de un sistema tecnológico e informático de aplicativos de gestión, integrados con las actuales bases de datos y soluciones informáticas del Ayuntamiento.</p> <p>Esta solución multicanal dará soporte tanto a los servicios de información como a las peticiones o solicitudes de tramitación, sea esta inmediatas o en el acto o no inmediata.</p> <p>Es necesario un informe de análisis y propuesta del departamento de Nuevas Tecnologías respecto a la solución idónea para dar respuesta adecuada a las necesidades de aplicativos informáticos de gestión del futuro Servicio de atención al ciudadano.</p>					
GRADO DE DESARROLLO					
	20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar al departamento de Nuevas Tecnologías el análisis e informe propuesta para la adquisición de la plataforma tecnológica multicanal, o la solución adecuada en función de las actuales aplicaciones existentes. ▪ Visitar administraciones de referencia para conocer las soluciones informáticas y tecnológicas que han adoptado y están en funcionamiento 					


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 14 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

05 Estudio y revisión del sistema actual de “Sugerencias y reclamaciones”

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
05	<u>Estudio y revisión del sistema actual de “Sugerencias y reclamaciones”</u>			
DESCRIPCION				
<p>El modelo de relación del ciudadano con la Administración instaurado en la Constitución española y desarrollado por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, favorece la formulación de quejas y sugerencias del ciudadano respecto del funcionamiento de los servicios administrativos. Asimismo, en el Capítulo V del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles se crea y regula el funcionamiento de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>En este sentido, se considera necesario la revisión del actual sistema de sugerencias y reclamaciones y el desarrollo regulador del mismo, incorporando las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Actualmente existe una regulación municipal sobre la presentación de sugerencias y reclamaciones por parte de los ciudadanos, que se basa, principalmente, en la comunicación presencial de las mismas. Es necesario desarrollar, como se ha realizado por diferentes administraciones públicas, la posibilidad de utilizar otros canales además del presencial, como el electrónico, telefónico, fax, correo, etc.</p> <p>Asimismo se ha descrito el proceso de presentación de sugerencias y reclamaciones conforme a lo establecido en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento, con la finalidad de habilitar la opción electrónica de presentación de sugerencias y reclamaciones por los ciudadanos.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%		40%		60%
				80%
				100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Analizar ordenanzas y reglamentos de otras administraciones públicas sobre esta materia, proponiendo los cambios que se consideren oportunos. Revisar el diagrama de flujo de trabajo elaborado sobre la presentación de Sugerencias y Reclamaciones al objeto de su optimización y validación. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 15 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

06 Homogeneización funcional de los servicios presenciales de atención al ciudadano.

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
06	<u>Homogeneización funcional de los servicios presenciales de atención al ciudadano.</u>			
DESCRIPCION				
<p>Con el fin de mejorar este canal de comunicación, se pretende homogeneizar funcionalmente los servicios de todas las oficinas de información y atención al ciudadano (SAC, Juntas de Distrito, Oficina de Atención al Contribuyente, etc). Con ello se espera lograr que los criterios, procedimientos y forma de atención al ciudadano mantengan una pauta común.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>La homogeneización de los servicios presenciales de información y atención al ciudadano será el resultado de tres proyectos que están en curso.</p> <p>El primero se refiere a la definición de los procesos de trámites y gestiones, según los diferentes canales de tramitación. De esta forma los empleados que prestan sus servicios en atención al público tendrá la misma información y también idéntico modo de actuar ante una petición ciudadana de información o tramitación.</p> <p>En segundo lugar, la aplicación informática multicanal permitirá disponer de una única plataforma desde la cual se normalizará y se homogeneizará los servicios presenciales.</p> <p>Por último, el propio proyecto de creación y puesta en marcha del SAC, que incorporará los mecanismos de coordinación y actuación necesarios para que se produzca esa homogeneización.</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionar este proyecto con la creación del SAC, la adquisición de una plataforma informática multicanal y la definición de los procesos y/o procedimientos administrativos. ▪ Analizar los mecanismos de coordinación y organización necesarios para todas aquellas unidades administrativas que informen o tramiten directamente con el ciudadano, diferenciando en atención general y especializada 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 16 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0


07 Servicios de información telefónica integrados

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
07	<u>Servicios de información telefónica integrados</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se pretende la integración de los servicios de información de los canales telefónicos en la plataforma multicanal y desaparición de aquellos teléfonos de atención al ciudadano unificando todos ellos a través del 010 y funcionando el resto en “segundo” nivel, dada la especialidad de los conocimientos necesarios para una adecuada prestación del servicio.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>La integración de los servicios de atención telefónica requiere revisar el cometido actual del 010, pasando de ser un servicio de información a uno de información y tramitación.</p> <p>En este sentido, se está definiendo el proceso de prestación de trámites y servicios telefónicos, con la metodología de gestión de procesos. El resultado será la identificación de los nuevos servicios 010 que se pondrán a disposición de los ciudadanos, así como la reestructuración e integración de los mismos en el futuro SAC y en las diferentes aplicativos de gestión.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar en el proyecto de creación del SAC el canal telefónico, tanto de información como de tramitación. ▪ Contemplar el canal telefónico en el proyecto de definición de los procesos de prestación de servicios y trámites. ▪ Visitar administraciones de referencia en atención telefónica para conocer sus servicios, organización, estructura y medios tecnológicos y humanos. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 17 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0




Atención telefónica: Servicios de tramitación telefónica

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
08	<u>Atención telefónica: Servicios de tramitación telefónica</u>			
DESCRIPCION				
<p>Implantación progresiva en el canal de distintos servicios telefónicos, que no sean sólo los de información. Por ejemplo, servicios de tramitación por teléfono, asignación de cita previa, recepción de avisos y averías, recepción y contestación de quejas y sugerencias, etc.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>El actual 010 municipal sólo se ocupa de atender las demandas de información de los ciudadanos. Por lo tanto, es necesario ampliar y reconfigurar dicho servicio para incorporar las gestiones y los trámites telefónicos.</p> <p>Asimismo, será necesario establecer algún medio de identificación ciudadana (por ejemplo Tarjeta ciudadana con claves) para la realización de aquellos trámites y gestiones que requiere la identificación y autenticación del ciudadano.</p> <p>Por lo demás, y al igual que para los servicios de información telefónica, se está definiendo el proceso de prestación de trámites telefónicos, con la metodología de gestión de procesos. El resultado será la identificación de los nuevos servicios 010 que se pondrán a disposición de los ciudadanos, así como la reestructuración e integración de los mismos en el futuro SAC y en las diferentes aplicativos de gestión.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiar la posibilidad de implantar la Tarjeta ciudadana, con claves de identificación electrónica, para que los ciudadanos puedan realizar determinados tramites y gestiones. ▪ Incorporar, en el proyecto de creación del SAC, el canal telefónico, tanto de información como de tramitación. ▪ Contemplar el canal telefónico en el proyecto de definición de los procesos de prestación de servicios y trámites. ▪ Visitar administraciones de referencia en atención telefónica para conocer sus servicios, organización, estructura y medios tecnológicos y humanos. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 18 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

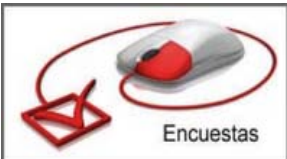


Servicios de información y tramitación telemática en Web

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
09	<u>Servicios de información y tramitación telemática en Web</u>			
DESCRIPCION				
<p>Necesidad de que el portal Web del Ayuntamiento sea un canal de atención ciudadana, prestador de servicios de información, comunicación, tramitación y participación de los ciudadanos de Mostoles.</p> <p>Para la prestación de los servicios de información al ciudadano será preciso contar con una Base de datos de Información (Gestor de Contenidos) Corporativa completa y permanentemente actualizada. Para la prestación de los servicios de tramitación a través del canal telemático es preciso que las diferentes áreas de gobierno/unidades administrativas realicen los estudios y tareas previas para normalizar primero e informatizar después los expedientes, trámites y documentos.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Este proyecto está relacionado con la puesta en marcha de la Administración electrónica, existiendo aplicativos y tecnología para posibilitar el Registro Electrónico y la tramitación online. Es necesario implementar otras soluciones desde el punto de vista de los sistemas y la tecnología, tales como la digitalización de documentos y las notificaciones electrónicas.</p> <p>Desde el punto de vista organizativo y de gestión, se han definido unos 23 procedimientos y/o trámites online, conjuntamente con los responsables de cada servicio o departamento, y a partir de una metodología abreviada de la definición de procesos.</p> <p>Actualmente, se están revisando los trámites definidos y su operativa de funcionamiento en la plataforma tecnológica adquirida e implementada para su inminente puesta a disposición de los ciudadanos en la Sede electrónica.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Continuar definiendo trámites y procedimientos, conjuntamente con los responsables del servicio, y el departamento de Nuevas Tecnologías, y su posterior publicación en la Sede Electrónica. Adquirir y/o ejecutar las soluciones tecnológicas necesarias para el desarrollo de las posibilidades de la Administración Electrónica y su uso por los ciudadanos. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 19 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0


10 [Móstoles opina](#)

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
10	Móstoles Opina			
DESCRIPCION				
<p>Se establecerá un sistema o método de recogida permanente de la opinión, necesidades, demandas y/o expectativas de los ciudadanos de Móstoles en relación con los servicios públicos. Ello permitirá el conocimiento de las necesidades, demandas y grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios. Este conocimiento se obtendrá a través de encuestas, estudios, sistemas de sugerencias, etc.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
		<p>El Proyecto Móstoles Opina persigue conocer la <u>valoración de los servicios públicos por los ciudadanos</u>, mediante sondeos de opinión a la población con el fin de conocer su percepción sobre el funcionamiento de cualquier servicio municipal y/o sobre cuestiones de relevancia, o bien encuestas de calidad a las personas usuarias de los servicios municipales.</p>		
<p><u>También pretende fomentar la Participación ciudadana</u>, a través de la creación de un sistema o método de recogida de opinión, necesidades, demandas y/o expectativas de los ciudadanos de Móstoles.</p>				
<p>En el ámbito de la elaboración del Plan Estratégico de Móstoles, se ha realizado una <u>Encuesta de Percepción Ciudadana</u>, que ha servido para conocer la opinión de los ciudadanos de Móstoles sobre su ciudad y calidad de vida, así como también para valorar los servicios municipales. Según esta encuesta se concluye que al <u>menos un 67% de los ciudadanos encuentran satisfactorias y adecuadas las actuaciones emprendidas y desarrolladas por la Administración municipal en el área de los servicios públicos municipales.</u></p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un procedimiento normalizado, sistemático y permanente de participación ciudadana, y de percepción de los servicios por los ciudadanos ▪ Conocer y analizar soluciones informáticas para el procesamiento de la información recogida. ▪ Vincular el sistema y su metodología con las encuestas de calidad de los servicios especializados. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 20 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

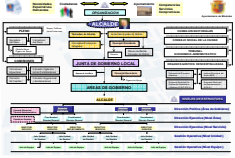
11

Regulación de los procedimientos de cambio organizativo

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
11	<u>Regulación de los procedimientos de cambio organizativo</u>			
DESCRIPCION				
Desarrollo del artículo 228 del actual reglamento orgánico, que regule la tipología orgánica, procedimiento, requisitos para la creación, modificación y supresión de órganos y unidades administrativas.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Este proyecto está supeditado a la realización del rediseño de la estructura orgánica y funcional del Ayuntamiento de Mostoles, bajo unos principios y criterios de diseño estructural comunes para todas las áreas de gobierno.</p> <p>Una vez concluida y aprobada nueva estructura organizativa, se procederá a desarrollar los procedimientos que regulen las modificaciones que pudieran surgir como consecuencia de la adaptación a la evolución de las necesidades tecnológicas, económicas y humanas de la administración municipal.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar la regulación y desarrollo del cambio organizativo al analizar y aprobar la nueva estructura, según el proyecto 12 de este Plan. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 21 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

12 Elaboración de la estructura orgánica y funcional

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
12	<u>Elaboración de la estructura orgánica y funcional</u>			
DESCRIPCION				
<p>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, se elaborará la estructura orgánica y funcional de las diferentes concejalías y unidades administrativas del Ayuntamiento de Móstoles.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
		<p>Se han establecido los criterios de diseño de estructuras para abordar toda la organización con criterios comunes, y vertebrar la misma bajo los principios de racionalización y eficiencia.</p> <p>Existe ya una primera experiencia de rediseño orgánico y funcional en la Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación.</p> <p>También existen trabajos avanzados de la Concejalía de Recursos Humanos, Modernización y Calidad, y en la Concejalía de Deportes.</p> <p>En el resto de áreas de gobierno, es preciso continuar realizando borradores de propuesta, que tendrán que ser analizados conjuntamente con las diferentes unidades de gestión.</p>		
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer y validar los criterios de diseño de estructuras que se aplicarán en la nueva reorganización técnico-administrativa municipal. ▪ Aplicar los criterios de diseño en alguna concejalía representativa, analizar las consecuencias y el grado de adecuación. ▪ Continuar aplicando los criterios al resto de la organización municipal. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 22 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

13 Estudio organizativo y de gestión

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
13	<u>Estudio organizativo y de gestión</u>			
DESCRIPCION				
<p>Dicho proyecto se planteará mediante un análisis de la gestión, desde el punto de vista de la adecuación del personal, la estructura organizativa y la mejora de los procesos de trabajo administrativos. Se plantearán acciones de mejora de organización y gestión racional de los recursos humanos y optimización de plantillas.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Este proyecto es resultado de la ejecución y desarrollo de proyectos relacionados e interdependientes, tales como la gestión de procesos, el rediseño de la estructura orgánica y funcional, o la adecuación de la plantilla a las necesidades reales.</p> <p>Parece conveniente conocer cómo se desarrollan dichos proyectos para orientar sus resultados hacia el estudio y mejora de la organización y gestión.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciar el proyecto en función de los avances y resultados de los otros proyectos relacionados. 				

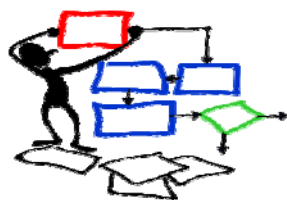
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 23 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

14 Catálogo de procedimientos

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
14	<u>Catálogo o Manual de procedimientos</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se elaborará un catálogo o relación de procedimientos, debidamente clasificados y diagramados, que facilite, no sólo la información al ciudadano, sino también la gestión interna de las diferentes unidades organizativas de las áreas de gobierno.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
		<p>El 29 de junio de 2010 la Junta de Gobierno Local aprobó el Catálogo de Procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Móstoles, elaborado por la Secretaría General.</p> <p>En este documento se incluye la relación de los “tipos de procedimientos” que se tramitan en esta Administración Municipal con indicación de los efectos y plazos máximos de resolución de cada expediente. También facilitará la gestión de los expedientes al tipificarse y ordenarse cada uno de ellos.</p> <p>Como está previsto en el Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo, y una vez aprobado el catálogo, actualmente se está elaborando el <u>Manual Descriptivo de Procedimientos</u> el cual será una guía para conocer los requisitos y la documentación necesaria para la realización de cada trámite.</p> <p>Todo ello supone un paso más para facilitar la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Móstoles.</p>		
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Revisar el Catálogo de procedimientos administrativos para la incorporación, modificación o supresión de algunos de dichos procedimientos. Concluir el proyecto de elaboración del Manual descriptivo de procedimientos tipo, que está dirigiendo la Secretaria general. 				

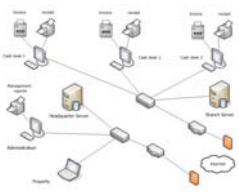
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 24 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

15 Normalización y simplificación de procedimientos

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
15	<u>Normalización y simplificación de procedimientos</u>			
DESCRIPCION				
<p>Una vez inventariados los procedimientos administrativos, se priorizarán aquéllos que son objeto de normalización, simplificación e informatización, en base a criterios de relevancia para el ciudadano, complejidad, volumen, etc. Se trata de un proceso de simplificación administrativa y mejora en la gestión de los procedimientos y de sus trámites, y revisión de los mismos, eliminando obstáculos o barreras administrativas innecesarias e implantando un sistema de gestión y seguimiento de expedientes.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>La ejecución de este proyecto está condicionada a la realización y desarrollo del Manual de Procedimientos Administrativos, desde un punto de vista jurídico-administrativo.</p> <p>Asimismo, la normalización y simplificación contemplará el rediseño de proceso o la reingeniería de los mismos.</p> <p>Para todo ello es necesario el desarrollo efectivo del gestor de expedientes o procesos que se ha adquirido para mecanizar las mejoras de la normalización y la simplificación en el curso operativo del expediente administrativo o del proceso de trabajo.</p> <p>Esto además servirá para la mejora de los procedimientos administrativos que se realicen a través de la Sede electrónica y el resto de canales de información y tramitación.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Una vez finalizado el Manual de Procedimientos Administrativos se establecerán los criterios que permitirán identificar los procedimientos objeto de normalización, simplificación e informatización. Aplicar criterios de rediseño o reingeniería de procesos, según los casos. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 25 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0


16 Informatización de procedimientos

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
16	<u>Informatización de procedimientos</u>			
DESCRIPCION				
Se seleccionará los procedimientos o fases que, o bien por su número, relevancia, o repercusión para cada ciudadano sean susceptibles de informatización.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
		<p>La informatización de procedimientos es el resultado lógico de aplicar criterios de normalización y simplificación administrativa y mejora de procesos de prestación de servicios y de trabajo.</p> <p>Conforme se van analizando y describiendo los procesos se detectarán los procedimientos o fases que son susceptibles de informatización.</p> <p>En este proceso se tendrá en cuenta las aplicaciones informáticas y de sistemas adquiridos con relación a la administración electrónica, especialmente el gestor de expedientes y/o procesos.</p>		
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionar este proyecto con el resultado de la normalización y simplificación de procedimientos. ▪ Estudiar el alcance de la aplicación de gestor de expedientes 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 26 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0




Creación de la Comisión de la Calidad

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
17	<u>Creación de la Comisión de Calidad</u>			
DESCRIPCION				
<p>La Comisión de Calidad es un órgano de carácter no ejecutivo, cuya misión consiste en asistir al órgano municipal que asuma la competencia de la gestión del sistema de la calidad en el proceso de toma de decisiones relacionadas con el mismo, siendo responsable de velar por la implementación de la Política de Calidad, el cumplimiento de objetivos, y la toma de acciones correctoras y preventivas encaminadas a la mejora continua.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
		<p>Este proyecto está condicionado a la conclusión o avance significativo de aquellos otros que se consideran básicos para la mejora y modernización administrativa. Dicho de otro modo, es necesario un mínimo de organización y cambio de cultura interno para adquirir la madurez necesaria requerida a nuestra organización y que exige la creación y desarrollo de una Comisión de Calidad.</p>		
<p>Por otro lado, está pendiente todavía, la adopción preferente de un modelo de calidad o la convivencia de varios, sea mediante la certificación de normas ISO, o la búsqueda de la excelencia según el modelo EFQM.</p>				
<p>Actualmente, por tanto, consideramos que no se dan las condiciones de éxito para implantar estos modelos. En este sentido, la previsión es comenzar a elaborar Cartas de servicios, realizar una primera autoevaluación de calidad, e iniciar alguna experiencia piloto con algún servicio para su certificación.</p>				
<p>En todo caso, se recabará información para conocer cómo otras administraciones han creado y regulado la Comisión de Calidad</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Recabar información para realizar un estudio comparativo sobre cómo otras administraciones públicas han abordado la creación de Comisiones de Calidad. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 27 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

18 Grupos de mejora

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
18	<u>Grupos de mejora</u>			
DESCRIPCION				
<p>Bajo la denominación de grupos de mejora incluimos cualquier fórmula participativa que agrupe a los empleados del Ayuntamiento con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios municipales.</p> <p>Formalmente es posible distinguir dos grandes categorías dentro de los grupos de mejora: a) Círculos de calidad, constituidos por un grupo pequeño de trabajadores de la misma unidad que se reúnen periódicamente para analizar las mejoras de calidad que se podrían introducir en los procesos de trabajo en los que participan; b) Equipos de proyecto que se constituyen específicamente para abordar la mejora de un área de actividad o proceso de trabajo considerado globalmente.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <p>Al igual que el proyecto anterior, consideramos que este proyecto está condicionado a la conclusión o avance significativo de otros que forman parte de los pilares de la mejora y modernización administrativa.</p> <p>En todo caso, se iniciará un estudio sobre cómo otras administraciones han abordado y regulado la creación y funcionamiento de grupos de mejora.</p> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Recabar información para realizar un estudio comparativo sobre cómo otras administraciones públicas han abordado la creación de grupos de mejora, desde algún modelo de calidad de servicios. 				

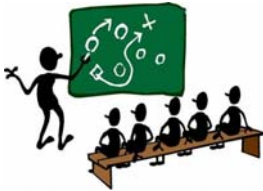
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 28 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

19 Elaborar el Plan de Formación en Calidad

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
19	<u>Elaborar el Plan de Formación en Calidad</u>			
DESCRIPCION				
Se realizará un análisis de necesidades formativas a partir del cual se diseñarán programas y acciones de formación relacionadas con el objetivo de sensibilizar, dar a conocer y adquirir conocimientos y habilidades para la implantación progresiva de sistemas y técnicas de calidad.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
		<p>En el marco del Plan de Formación Continua del Ayuntamiento de Móstoles se han organizado e impartido una serie de acciones formativas con la finalidad de sensibilizar y adquirir progresivamente los conocimientos básicos para crear una cultura orientada a la mejora continua y modernización.</p> <p>La información sobre dichas acciones y su descripción , se encuentra en el estado de ejecución del proyecto siguiente, denominado "Organización e impartición de acciones formativas"</p>		
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Valorar la incorporación de un programa formativo de Calidad de los servicios en el próximo Plan de Formación Continua del Ayuntamiento de Móstoles. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 29 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

20 Organización e impartición de acciones formativas

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
20	<u>Organización e impartición de acciones formativas</u>			
DESCRIPCION				
Elaborado el Plan de Formación en Calidad de los servicios, se organizarán, ejecutarán y evaluarán las acciones de formación, comprobando en qué grado los objetivos han sido alcanzados.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Se han organizado e impartido una serie de acciones formativas relacionadas con los proyectos que se están ejecutando con relación a los objetivos de cambio y transformación de nuestra organización municipal hacia la mejora continua de los servicios.</p> <p>Estas acciones formativas han sido las siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Calidad administraciones publicas</u> (2 ediciones) ▪ <u>Administración electrónica</u> (3 ediciones) ▪ <u>Procedimiento municipal administrativo</u> (5 ediciones) ▪ <u>Esquema Nacional de seguridad</u>. (2 ediciones) <p>Está prevista la impartición de la acción formativa online denominada “Gestión de procesos”, dada la importancia que la implantación de la gestión de procesos tiene para la mayor parte de los proyectos de modernización y cambio.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concluir el diseño, organización e impartición del curso de Gestión de procesos (online). ▪ Acompañar las acciones formativas necesarias, a medida que las necesidades de la implantación de los diferentes proyectos del Plan de Modernización y Calidad. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 30 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

21 Diagnóstico de la situación actual

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
21	<u>Diagnóstico de la situación actual</u>			
DESCRIPCION				
<p>Es necesario realizar un diagnóstico de la situación organizativa y de gestión del Ayuntamiento de Móstoles para conocer el punto de partida de la implantación de sistemas de calidad. Ello nos permitirá conocer nuestras oportunidades de mejora, así como nuestras debilidades para afrontar este proyecto.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2;"> <p>Actualmente se está elaborando el borrador de un estudio preliminar para conocer la situación de partida, antes de decidir la implantación de uno o varios modelos de calidad.</p> <p>Como avance de este estudio se indica la ausencia de una visión horizontal de la prestación de servicios y de trabajos (gestión por procesos); la falta de una estructura orgánica y funcional flexible y adaptada a los requerimientos de los tiempos actuales; una excesiva burocratización y complejidad administrativa; la inadecuación de los sistemas y tecnología a las necesidades de la administración municipal, y una visión fragmentada de la atención al ciudadano.</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concluir el diagnóstico de situación estableciendo áreas de mejora que oriente la adopción de sistemas de calidad. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 31 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

22 Implantación de la gestión por procesos

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
22	<u>Implantación de la gestión por procesos</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se implantará la gestión por procesos a partir de la identificación en cada área de gobierno de los procesos que gestiona cada unidad organizativa o administrativa, su clasificación y diseño de mapas de proceso. Todo ello servirá, además, como apoyo de los proyectos de racionalización y simplificación administrativa.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>La puesta en marcha de este proyecto se ha visto complementada con la realización de otros proyectos relacionados, como la implantación de la Sede electrónica o la carpeta ciudadana, lo que ha motivado la identificación de varios procesos y la descripción de los mismos conjuntamente con las unidades de gestión responsables</p> <p>Se ha realizado una primera identificación de procesos cuyas fuentes de información son la Guía de Servicios del Ayuntamiento de Móstoles así como la información contenida en la web municipal.</p> <p>Las acciones realizadas con relación a la implantación de la gestión de procesos han sido las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Definición del <i>"Proyecto general de implantación de la gestión por procesos en el Ayuntamiento de Móstoles"</i>. En dicho documento se establecen las tareas de las diferentes fases: inicio, puesta en marcha, ejecución y evaluación. o Establecimiento del <i>"Mapa de procesos"</i>, incluyendo los procesos estratégicos, operativos y de soporte. o Aplicación piloto de la Metodología en trámites y servicios de Gestión Tributaria y en la unidad de Formación del departamento de Personal, concluyendo que resulta válida de aplicar al resto de procesos del Ayuntamiento de Móstoles. o Actualmente se está definiendo, por criterios de prioridad, una serie de procesos desde el punto de vista de su incorporación como trámite online a la Sede electrónica, lo que ha supuesto utilizar una versión abreviada de la metodología de procesos. 				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar definiendo procesos con la metodología creada e implantada 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 32 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0


23 Elaboración de cartas de servicios

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
23	<u>Elaboración de Cartas de servicios</u>			
DESCRIPCION				
<p>Las Cartas de servicios son documentos escritos en los que se dan a conocer a los ciudadanos los compromisos de calidad que asume la Administración en la prestación de los servicios. Pretenden ser la expresión de un contrato de servicios entre la Administración y los ciudadanos, por lo que han de elaborarse tomando en consideración sus necesidades y expectativas.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Actualmente se está estudiando la posibilidad de firmar un Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para adoptar su metodología de diseño, elaboración y gestión de Cartas de servicios , así como la utilización de su aplicación informática específica que permite la generación, emisión y evaluación de las diferentes cartas de servicios que se vayan aprobando por el órgano correspondiente.</p> <p>La previsión es elaborar las primeras cartas de servicios en el ámbito de la Gestión Tributaria, comenzando por la Oficina de Atención al Contribuyente.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la posibilidad de acordar un Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid ▪ Establecer el Proyecto de implantación de Cartas de servicio 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 33 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

24


Evaluación de la calidad: modelo EFQM de excelencia

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
24	<u>Evaluación de la calidad: modelo EFQM de excelencia</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se establecerá un sistema de evaluación de la calidad de los servicios, según el Modelo EFQM. Con ello se pretende conocer los niveles de calidad de nuestra Institución en la prestación de los servicios y formular acciones de mejora a partir de sus resultados.</p> <p>Se podrá utilizar para realizar la primera autoevaluación el Marco Común de Evaluación (CAF, siglas en ingles de <i>Common Assessment Framework</i>), como herramienta de autoevaluación expresamente concebida para las organizaciones públicas, y que incorpora las principales características del Modelo EFQM.</p> <p>En su momento se podrá utilizar, asimismo, el Modelo de Ciudadanía (MC-OCSP), instrumento elaborado para la evaluación de los servicios públicos y optar al Premio Ciudadanía, que convoca el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos (Observatorio CSP).</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Entendemos que es necesaria la conclusión del proyecto de definición de la estructura orgánica y funcional y el avance del proyecto de definición de procesos para abordar con ciertas garantías la adopción de un modelo de evaluación.</p> <p>No obstante está previsto establecer un Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para implementar su metodología de evaluación de servicios públicos en la administración municipal.</p> <p>Asimismo se está estudiando la posibilidad de realizar una primera autoevaluación a través de la Agencia Española de evaluación de calidad de los servicios públicos.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la posibilidad de realizar una primera evaluación de servicios con la Agencia Nacional de evaluación y calidad Analizar un posible Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 34 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

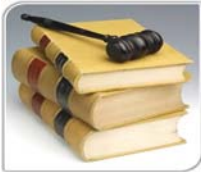
25

Estudios sobre certificaciones de la calidad (Normas ISO)

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
25	<u>Estudios sobre certificaciones de la calidad (Normas ISO)</u>			
DESCRIPCION				
<p>El aseguramiento de la calidad, a través de certificaciones ISO 9000 o similar, presenta una gran utilidad de cara al aseguramiento de la gestión de los procesos. Se estudiarán las áreas de gobierno y unidades de gestión que reúnan las condiciones y requisitos para obtener Certificaciones de calidad. De ellas se seleccionará la primera experiencia piloto, que sirva de referente o modelo para el resto de las unidades organizativas.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Al igual que en el proyecto sobre la evaluación de la calidad a través del modelo EFQM, las certificaciones de calidad según las Normas ISO requiere que se produzcan una serie de circunstancias de tipo cultural y organizativo para afrontar con éxito la primera certificación.</p> <p>En este sentido, entendemos necesario priorizar y avanzar en otros proyectos del plan, tales como la definición de procesos, la elaboración de las cartas de servicios o una primera autoevaluación de parámetros de calidad.</p> <p>En todo caso, se impulsará la recogida de información y de experiencias de otras administraciones que tienen actualmente servicios públicos certificados de acuerdo con las Normas ISO.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recoger información sobre experiencias de certificaciones ISO en otras administraciones públicas 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 35 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

26 Proyectos de adaptación normativa

OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
26	<u>Proyectos de adaptación normativa</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se establecerán una serie de proyectos cuya finalidad será la adecuación de la gestión interna y los sistemas tecnológicos existentes a las obligaciones establecidas por la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas.</p> <p>Entre otras cosas, estos proyectos podrán garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceder a los servicios públicos a través de Internet, el teléfono móvil, la televisión o cualquier otro medio. ▪ Poder consultar el estado de tramitación de los procedimientos que se tengan en marcha. ▪ No tener que presentar papeles que ya estén en poder de las administraciones. ▪ Conceder la misma validez jurídica a las comunicaciones electrónicas que a las que se realizan en papel. ▪ Realizar un trámite o recibir información a través de Internet o un teléfono, que tendrá la misma validez que de la forma tradicional. ▪ Asegurar todas las garantías de calidad, seguridad y confidencialidad. 				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>Desde el Comité de administración electrónica se está coordinando los trabajos de implantación y desarrollo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la administración.</p> <p>En este sentido los avances que implican la adquisición, mantenimiento y desarrollo de los sistemas y la tecnología se estudian por dicho Comité, procediendo, en su caso, a elaborar los proyectos normativos que se consideren necesarios.</p> <p>En consecuencia, se dispone de la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento Municipal de procedimiento Administrativo ▪ Ordenanza de creación de la Sede y Registro electrónico ▪ Decreto de creación de la Sede electrónica ▪ Decreto de creación del Catalogo de modelos normalizados de solicitud ▪ Aprobación del Catálogo de Procedimientos Administrativo </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%		40%		100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceder a la aprobación de nuevas normas según el desarrollo de la administración electrónica. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 36 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

27 Gestión de contenidos y portal de servicios

OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
27	<u>Gestión de contenidos y portal de servicios</u>			
DESCRIPCION				
<p>Adquisición y puesta en marcha de una Plataforma de gestión de contenidos o base de datos que dará soporte a la publicación automática de contenidos que se configuren dentro del sistema de información.</p> <p>El portal de servicios actuará como elemento integrador de los procesos de gestión interna y atención ciudadana. Existirán servicios de información y transacción. Dicho portal actuará de contenedor de las aplicaciones que se pondrán a disposición de los ciudadanos que necesitarán, para su utilización, un certificado de la clase 2CA que se podrá obtener gratuitamente en el CERES a través de la FNMT.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Próximamente se publicará la nueva Web municipal, diseñada y creada con criterios de interactividad que ofrecen las posibilidades de las redes sociales. Asimismo, contemplará una navegación más funcional y adaptada a los criterios técnicamente requeridos de accesibilidad y seguridad.</p> <p>Destacarán especialmente la Guía de servicios del ciudadano, así como la Administración electrónica, en la que paulatinamente se incorporarán todos aquellos trámites online que se establezcan, y la información necesaria y suficiente para que el ciudadano pueda elegir el canal de tramitación preferente, sea éste, presencial, telefónico o electrónico.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Colaborar en la definición de un procedimiento de actualización de contenidos 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 37 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

28 Firma electrónica

OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA					
COD	Proyecto				
28	<u>Firma electrónica</u>				
DESCRIPCION					
Se pretende ofrecer a los ciudadanos un mecanismo para identificarse ante la Administración de una forma segura, fiable y que garantice la validez legal de las transacciones telemáticas.					
ESTADO DE EJECUCIÓN					
 <p>Este proyecto se está llevando a cabo junto con la creación de la Sede electrónica, la carpeta ciudadana y el registro electrónico, pues para realizar algunos de los trámites que permiten estos nuevos servicios, es necesario identificarse y autenticarse.</p> <p>Existe ya implantada la Firma electrónica en la Gerencia Municipal de Urbanismo, si bien se está pendiente de validar dicha funcionalidad por el Comité de Administración electrónica.</p> <p>Por otro lado, se requerirá que los empleados públicos, por razón de su puesto de trabajo, utilicen certificados institucionales de firma electrónica, o similares, necesarios para la gestión interna del procedimiento electrónico.</p>					
GRADO DE DESARROLLO					
	20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES					
<ul style="list-style-type: none"> Estudio por el Comité de Administración electrónica de las propuestas del departamento de Nuevas Tecnologías sobre la implantación de firma electrónica para los empleados, así como los mecanismos seguros de identificación y autenticación de los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con la administración. 					


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 38 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

29 Registro electrónico y notificaciones

OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
29	<u>Registro electrónico y notificaciones</u>			
DESCRIPCION				
<p>Implantación del registro y notificaciones telemáticas, de acuerdo con las especificaciones técnicas del sistema de tramitación telemática previsto en los proyectos de Administración Electrónica. Con la incorporación de la Administración y la firma electrónica se pretende facilitar a los ciudadanos las comunicaciones con la administración, así como el registro de documentos y escritos a través del registro municipal virtual.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>La implantación de este proyecto está siendo realizada conjuntamente por el departamento de Nuevas Tecnologías, la Unidad de Estadística y Registro, la Dirección de Modernización y Calidad, la Secretaria General y por una empresa externa.</p> <p>Esté proyecto se encuentra en la última fase para su conclusión. Ya se ha establecido la forma en la que debe trabajar el registro electrónico y cómo se fusionaría con el actual registro presencial.</p> <p>No obstante, es necesario avanzar en los trabajos pendientes para hacer efectiva las notificaciones electrónicas.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Revisión y comprobación final de las funcionalidad y operativa y puesta en funcionamiento en la Sede electrónica 				



	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 39 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0



OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
30	Móstoles tr@mita			
DESCRIPCIÓN				
<p>Se abordará los servicios de atención ciudadana "online", bajo el epígrafe de "Móstoles tr@mita". Los ciudadanos podrán acceder a la "Carpeta Ciudadana", en la que podrán encontrar dos grandes bloques de servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Servicios encaminados a la consulta de los sistemas de información del Ayuntamiento en base al parámetro de DNI del certificado digital que posea el ciudadano (certificado de la clase 2CA de la FNMT) Servicios de información o solicitud de un trámite sin certificado digital 				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Existe ya una plataforma de gestión de procesos y/o expedientes administrativos que permitirá la gestión electrónica de los procedimientos.</p> <p>Actualmente, bajo la metodología de la gestión de procesos, se están definiendo los mismos, las tareas y documentos necesarios, detectando áreas de simplificación administrativa.</p> <p>Posteriormente la metodología incluye la publicación del trámite correspondiente en la Sede electrónica y la posibilidad de que los ciudadanos puedan consultar en todo momento el estado de aquellos procedimientos originados por una solicitud electrónica.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Continuar definiendo procedimientos con los servicios, y en colaboración con el departamento de Nuevas Tecnologías y la Secretaría General, para su incorporación como trámite online en la Sede electrónica 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 40 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

31 Creación y difusión de la imagen corporativa del Plan de Modernización y Calidad

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
31	<u>Creación y difusión de la imagen corporativa del Plan de Modernización y Calidad</u>			
DESCRIPCION				
Se pretende el diseño, creación y difusión de la imagen corporativa del Plan Estratégico de Modernización y Calidad de los servicios. Con ello se quiere vincular un logo o "imagen" con todas las actividades, folletos, documentación etc., que se utilice en el desarrollo del Plan.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">  </div> <div style="width: 65%;"> <p>La imagen corporativa del Plan Estratégico de Modernización y Calidad se muestra en la figura de la izquierda. Ha sido elaborado por el Gabinete de Diseño Gráfico del Ayuntamiento de Móstoles, y es la imagen que se está utilizando en aquellos documentos relacionados con la ejecución o desarrollo del Plan Estratégico.</p> </div> </div> <p>Asimismo se ha diseñado y creado un nuevo logo relacionado con la idea del impulso permanente de los proyectos o actuaciones relacionados con la modernización, mejora y cambio en el funcionamiento de la Administración municipal. Dicho logo se refleja en la imagen de la derecha.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> No hay necesidad de acciones de desarrollo y mejora, pues este proyecto está finalizado en su totalidad. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 41 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

32 Publicaciones de difusión interna

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
32	<u>Publicaciones de difusión interna</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se elaborarán diferentes materiales de difusión entre los empleados públicos, con el fin de mejorar la comunicación interna. Se proporcionará información, en diferentes soportes (papel, documento electrónico, CD, etc.) sobre los avances y desarrollo del plan de Modernización y Calidad.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Con relación a este proyecto, se ha creado un CD de Contenidos, con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto de competencias de la Dirección de Modernización y Calidad - Propuesta de Resolución sobre el Plan de Modernización y Calidad - Acuerdo de la Junta de Gobierno Local - Plan Estratégico de Modernización y Calidad - Programación anual de proyectos - Boletín de Mejora y Calidad - Presentación del Plan a los Servicios <p>Se ha realizado un Boletín de Comunicación Interna, con el propósito de explicar de forma clara los objetivos, líneas estratégicas y proyecto de modernización y calidad.</p> <p>Posteriormente, se ha creado un Blog sobre los avances referidos al del Plan Estratégico. (http://modernizacionycalidad.blogspot.com) y, por último, una cuenta en Twitter para que los interesados puedan seguir puntualmente las novedades http://twitter.com/AytoMostDMyC</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consideramos que existen y se utilizan suficientes mecanismos y herramientas de comunicación interna para informar de los avances y novedades del Plan de Modernización y Calidad. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 42 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

33 Encuentros y jornadas

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
33	<u>Encuentros y jornadas</u>			
DESCRIPCION				
Se organizarán encuentros y jornadas entre los empleados públicos sobre el ámbito o materia de modernización y calidad. Se presentarán ponencias sobre experiencias concretas, externas o internas, de interés para los empleados.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>Con motivo de la impartición del curso sobre Procedimiento Administrativo, así como otras jornadas organizadas para concienciar a los responsables sobre la necesidad de su colaboración para la realización de la Guía de Servicios al Ciudadano, se han realizado las primeras acciones para llevar a cabo este proyecto.</p> <p>Por la definición del mismo proyecto, éste siempre estará en constante realización, pues a lo largo de la actividad del departamento de Modernización y Calidad irán surgiendo experiencias de interés para los empleados y los servicios y/o departamentos.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Preparar y organizar encuentros y/o jornadas siempre que existan experiencias que puedan ser interesantes para los empleados. 				


	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 43 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

34 Campaña de prensa, radio y televisión

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
34	<u>Campaña de prensa, radio y televisión</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se elaborarán diferentes campañas en los medios de comunicación, para dar a conocer y explicar los objetivos y proyectos de modernización y calidad. Asimismo, se proporcionará información en diferentes soportes sobre los avances y desarrollo del Plan Estratégico.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>El Plan Estratégico de Modernización y Calidad se presentó a los medios de comunicación el 20 de mayo de 2008, con el titular de: <i>"El Ayuntamiento de Móstoles presenta un plan para modernizar el funcionamiento de la Administración y la calidad de los Servicios Públicos"</i>.</p> <p>Asimismo, se han elaborado diferentes Notas de Prensa redactadas por el Gabinete de Comunicación Móstoles, y relacionadas con algunos de los proyectos del Plan, como por ejemplo, la Guía de Servicios del ciudadano.</p> <p>La revista Trámite Parlamentario ha realizado una entrevista al Vicealcalde, Daniel Ortiz, sobre los objetivos y contenidos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad.</p> <p>Se ha elaborado un Boletín de Comunicación en el que se ha explicado la finalidad del Plan estratégico, así como su estructura, objetivos y proyectos de modernización y cambio.</p> <p>También se ha diseñado y creado un Blog sobre los avances de los proyectos establecidos en el Plan de Modernización, en el que además se ha incorporado diferentes espacios de información y comunicación, tales como normativa interna, documentos, enlaces de interés etc. (http://modernizacionycalidad.blogspot.com).</p> <p>Por último, en http://twitter.com/AytoMostDMyC se puede seguir las novedades relacionadas con los proyectos de mejora y calidad.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Consideramos que existen y se utilizan suficientes mecanismos y herramientas de comunicación de los avances del Plan de Modernización y Calidad. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 44 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

35 Acciones de difusión directa

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
35	<u>Acciones de difusión directa</u>			
DESCRIPCION				
<p>Se incluirán bajo esta denominación todas aquellas acciones que permitan el contacto personal e individualizado del Ayuntamiento de Móstoles con los ciudadanos destinatarios de los servicios: buzoneo institucional, reuniones informativas con asociaciones vecinales, etc.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>El Plan de Modernización y Calidad ha sido presentado en todos los Consejos de distrito, en los cuales están representados las asociaciones vecinales.</p> <p>Asimismo, se hizo entrega del primer Boletín de Comunicación y una copia de las transparencias de las presentaciones del Plan, que explicaban los objetivos, estrategias y proyectos de modernización y cambio.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> Entendemos que la comunicación y difusión del Plan ha sido suficiente. No obstante, se podrán realizar aquellas otras acciones que, según las circunstancias concretas, se consideren oportunas para una mejor difusión y conocimiento de los avances de los proyectos. 				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 45 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

5.- RESUMEN GRADO DESARROLLO DE LOS PROYECTOS Y CONCLUSIONES

5.1. Grado de desarrollo por proyectos

A continuación se presenta de forma gráfica el grado de desarrollo (en una escala porcentual) de los proyectos establecidos en el Plan Estratégico de Modernización y Calidad.¹

PROYECTO		GRADO DE DESARROLLO				
1	Guías de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
31	Imagen Corporativa	20%	40%	60%	80%	100%
32	Publicaciones	20%	40%	60%	80%	100%
34	Campaña publicitarias	20%	40%	60%	80%	100%
35	Difusión directa	20%	40%	60%	80%	100%
4	Garantía jurídica Administración Electrónica	20%	40%	60%	80%	100%
26	Proyectos de adecuación normativa	20%	40%	60%	80%	100%
27	Contenidos y Portal de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
29	Registro telemático	20%	40%	60%	80%	100%
10	Móstoles Opina	20%	40%	60%	80%	100%
14	Catálogo y Manual de procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
30	Servicios "online"	20%	40%	60%	80%	100%
2	Creación del SAC	20%	40%	60%	80%	100%
5	Sugerencias y reclamaciones	20%	40%	60%	80%	100%
6	Atención al ciudadano homogénea	20%	40%	60%	80%	100%
9	Tramites telemáticos	20%	40%	60%	80%	100%
12	Estructura y funciones	20%	40%	60%	80%	100%
19	Plan de Formación	20%	40%	60%	80%	100%
20	Acciones formativas	20%	40%	60%	80%	100%

¹ Los colores de los proyectos responden a los objetivos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad: Objetivo 1.- Atención integral al ciudadano, Objetivo 2.- Organización administrativa; Objetivo 3.- Calidad de los servicios; Objetivo 4.- Administración electrónica; Objetivo 5.- Comunicación e implicación

**MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION
(2008-2011)**

Abril 2012

Versión_1.0

22	Gestión por procesos	20%	40%	60%	80%	100%
28	Firma electrónica	20%	40%	60%	80%	100%
33	Encuentros y Jornadas	20%	40%	60%	80%	100%
3	Sistema de Información multicanal	20%	40%	60%	80%	100%
7	Información telefónica integrada	20%	40%	60%	80%	100%
8	Trámites telefónicos	20%	40%	60%	80%	100%
11	Cambio organizativo	20%	40%	60%	80%	100%
13	Estudio de gestión	20%	40%	60%	80%	100%
15	Normalización , simplificación	20%	40%	60%	80%	100%
16	Informatización procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
21	Diagnóstico	20%	40%	60%	80%	100%
23	Cartas de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
24	Modelo EFQM de Excelencia	20%	40%	60%	80%	100%
17	Comisión de Calidad	20%	40%	60%	80%	100%
18	Grupos de mejora	20%	40%	60%	80%	100%
25	Normas ISO	20%	40%	60%	80%	100%

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 47 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

Conclusión

De la anterior tabla se deduce la siguiente conclusión:

Más del 30 % de los proyectos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad están realizados en un grado igual o superior al 60 %

5.2. Grado de desarrollo por objetivos. Conclusiones

A continuación se presenta de forma gráfica el grado de desarrollo (en una escala porcentual) de los objetivos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad.

OBJETIVO 1: ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Guías de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
Garantía jurídica Administración Electrónica	20%	40%	60%	80%	100%
Móstoles Opina	20%	40%	60%	80%	100%
Creación del SAC	20%	40%	60%	80%	100%
Tramites telemáticos	20%	40%	60%	80%	100%
Sugerencias y reclamaciones	20%	40%	60%	80%	100%
Atención al ciudadano homogénea	20%	40%	60%	80%	100%
Sistema de información multicanal	20%	40%	60%	80%	100%
Información telefónica integrada	20%	40%	60%	80%	100%
Trámites telefónicos	20%	40%	60%	80%	100%

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 48 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Catálogo y Manual de procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
Cambio organizativo	20%	40%	60%	80%	100%
Estructura y funciones	20%	40%	60%	80%	100%
Estudio de gestión	20%	40%	60%	80%	100%
Normalización , simplificación	20%	40%	60%	80%	100%
Informatización procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Plan de Formación	20%	40%	60%	80%	100%
Acciones formativas	20%	40%	60%	80%	100%
Gestión por procesos	20%	40%	60%	80%	100%
Diagnóstico	20%	40%	60%	80%	100%
Cartas de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
Comisión de Calidad	20%	40%	60%	80%	100%
Grupos de mejora	20%	40%	60%	80%	100%
Modelo EFQM de Excelencia	20%	40%	60%	80%	100%
Normas ISO	20%	40%	60%	80%	100%

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 49 de 50
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2008-2011)	Abril 2012
		Versión_1.0

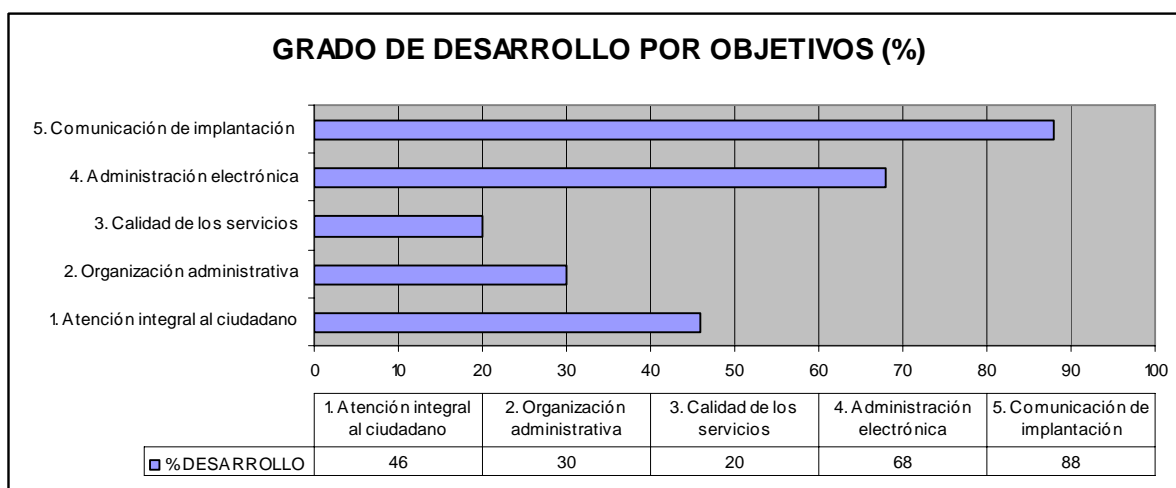
OBJETIVO 4: ADMINISTRACION ELECTRÓNICA					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Proyectos de adecuación normativa	20%	40%	60%	80%	100%
Contenidos y Portal de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
Registro telemático	20%	40%	60%	80%	100%
Servicios "online"	20%	40%	60%	80%	100%
Firma electrónica	20%	40%	60%	80%	100%

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLANTACION					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Imagen Corporativa	20%	40%	60%	80%	100%
Publicaciones	20%	40%	60%	80%	100%
Campaña publicitarias	20%	40%	60%	80%	100%
Difusión directa	20%	40%	60%	80%	100%
Encuentros y Jornadas	20%	40%	60%	80%	100%

Conclusiones

Según los datos contenidos en las tablas anteriores se concluye que:

- El objetivo 1, **“Atención integral al ciudadano”** se ha ejecutado un **46 %**
- El objetivo 2, **“Organización administrativa.”** se ha ejecutado un **30 %**
- El objetivo 3, **“Calidad de los servicios”** se ha ejecutado un **20 %**
- El objetivo 4, **“Administración Electrónica”** se ha ejecutado un **68 %**
- El objetivo 5, **“Comunicación e implantación”** se ha ejecutado un **88 %**



José Enrique Díez Getino
Director de Modernización y Calidad