



Plan Estratégico de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Móstoles (2012-2015)

# Memoria de gestión y evaluación (2013)



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

**MQ** Modernización  
Calidad

 Ayuntamiento de Móstoles

AREA DE PRESIDENCIA Y COORDINACIÓN ESTRATÉGICA, INSTITUCIONAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Abril, 2014

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 2 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## MEMORIA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD (2012)

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

(\*) Proyectos integrados en el nº 2 : **Creación del Servicio de Atención al Ciudadano**

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 3 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

---

#### **4.3. Objetivo 3: Sistemas de Calidad de los servicios****22**

- 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****33**

- 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****38**

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

---

### **5. GRADO DESARROLLO DEL PLAN****43**

- 5.1. Grado de desarrollo por proyectos**
- 5.2. Grado de desarrollo por objetivos**
- 5.3. Conclusión final**

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 4 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		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 en el año 2013, 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<sup>1</sup>.

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 al Área de Presidencia, Coordinación Estratégica, institucional y Administración Pública) será la unidad organizativa responsable de dirigir la ejecución e implantación del Plan Estratégico.

### 2.2. Actividades de gestión, evaluación y programación

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

- 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.

<sup>1</sup> Por acuerdo de la Junta de Gobierno Local el 23 de abril de 2012 la vigencia de dicho Plan se amplió hasta el 31 de diciembre de 2015 .

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 5 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

- 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.
  
- **Prorrogar la eficacia del Plan Estratégico de Modernización y Calidad hasta el año 2015**, mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local el 23 de abril de 2012.
  
- **Modificar los contenidos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad**, mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local el 23 de abril de 2012, en los siguientes términos:
  - a) El proyecto nº 4 denominado *“Adaptación normativa de la ley de Acceso electrónico de los ciudadanos”*, pasa a denominarse ***“Adaptación normativa de los proyectos de Atención Integral al ciudadano”***, manteniendo el proyecto nº 26 de *Adaptación normativa a la Administración Electrónica*.
  - b) En el proyecto nº 2, ***“Creación del Servicio de Atención al ciudadano (SAC)”***, se integrarán los siguientes proyectos, de forma que su gestión y desarrollo se realicen de forma única y coordinada:
    - Proyecto nº 3: *“Adquisición de un sistema de información basado en una plataforma tecnológica multicanal”*
    - Proyecto nº 6: *“Homogenización funcional de los servicios presenciales de atención al ciudadano”*
    - Proyecto nº 7: *“Servicios de información telefónica integrados”* y el Proyecto nº 8: *“Atención telefónica: servicios de tramitación telefónica”*, que se fusionan en uno denominado *“Servicios de información y tramitación telefónica”*.
    - Proyecto nº 9: *“Servicios de información y tramitación telemática en Web”*
  
- Elaboración del documento **“Memoria de gestión y evaluación del Plan Estratégico de Modernización y Calidad (2008-2011)”**, aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el día 23 de abril de 2012.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 6 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		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.

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
	<b>Objetivo 1:</b> <u><b>ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b></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.
	<b>Objetivo 2:</b> <u><b>ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b></u>	2.1. Racionalización de la organización administrativa 2.2. Racionalización y simplificación de procedimientos
	<b>Objetivo 3:</b> <u><b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b></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
	<b>Objetivo 4:</b> <u><b>ADMINISTRACION ELECTRÓNICA</b></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
	<b>Objetivo 5:</b> <u><b>COMUNICACIÓN E IMPLICACION</b></u>	5.1. Plan de Comunicación interna 5.2. Plan de Comunicación externa

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 8 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		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
04	Adaptación normativa de los proyectos de Atención Integral al ciudadano	Mejora atención integral al ciudadano	Atención Integral al Ciudadano
05	Sugerencias y reclamaciones	Mejora información y atención integral al ciudadano	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
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

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 9 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

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	Campañas de comunicación	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 hasta el año 2013.

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 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
 <p>Se ha elaborado la <b>“Guía de servicios del ciudadano”</b>, 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. (<a href="http://www.guiadeserviciomostoles.es/">http://www.guiadeserviciomostoles.es/</a>)</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> <p>En el primer trimestre de 2013 se ha actualizado la información contenida en la guía con motivo de la nueva estructura organizativa aprobada por el Alcalde en enero de 2013.</p>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remitir periódicamente recordatorios a los diferentes responsables para mantener el procedimiento de actualización permanente de contenidos, y su posterior comunicación a la Web municipal.</li> <li>▪ Analizar los contenidos de la Guía de servicios con relación a los contenidos de la Sede electrónica municipal.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 11 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0



## 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. Se creará una unidad de gestión denominada específicamente <b>SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA" (SAC Móstoles)</b> 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 Móstoles, creando un sistema integral de información y comunicación entre la administración municipal y los ciudadanos.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>Actualmente se está elaborado el proyecto de diseño y creación del SAC Móstoles, que será presentado a los responsables políticos. Asimismo, 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 (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 personales, materiales, tecnológicos e informáticos necesarios.</p> <p>Por último, se han integrado los siguientes proyectos, de forma que su gestión y desarrollo se realicen de forma única y coordinada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proyecto nº 3: "Adquisición de un sistema de información basado en una plataforma tecnológica multicanal"</li> <li>○ Proyecto nº 6: "Homogenización funcional de los servicios presenciales de atención al ciudadano"</li> <li>○ Proyecto nº 7: "Servicios de información telefónica integrados" y el Proyecto nº 8: "Atención telefónica: servicios de tramitación telefónica", que se fusionan en uno denominado "Servicios de información y tramitación telefónica".</li> <li>○ Proyecto nº 9: "Servicios de información y tramitación telemática en Web".</li> </ul> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuar definiendo los trámites y gestiones según los diferentes canales.</li> <li>▪ Aprobar el proyecto de diseño y creación del SAC Móstoles</li> <li>▪ Mantener contactos con los Servicios de Atención al ciudadano, de otras administraciones y que sean un referente en esta materia.</li> <li>▪ Iniciar el estudio para implantar la Cita Previa, como un servicio del futuro SAC</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 12 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 04 Adaptación normativa de los proyectos de Atención Integral al ciudadano

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO				
COD	Proyecto			
04	<u>Adaptación normativa de los proyectos de Atención Integral al ciudadano</u>			
DESCRIPCION				
Adaptación normativa precisa para la implantación de la Atención Integral del Ciudadano, proporcionando la necesaria seguridad jurídica a los ciudadanos que realicen sus gestiones a través de los nuevos medios tecnológicos.				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
 <p>A iniciativa y propuesta de la Secretaría General se ha aprobado diversa normativa interna (Reglamentos, ordenanzas o decretos) para la adecuación jurídico administrativa de la administración municipal a la administración electrónica, desde el punto de vista de la información y tramitación de los servicios desde este nuevo canal.</p> <p>Esta normativa, que ha supuesto un gran esfuerzo de adaptación, ha sido la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reglamento Municipal de procedimiento Administrativo</li> <li>▪ Ordenanza de creación de la Sede y Registro electrónico</li> <li>▪ Decreto de creación de la Sede electrónica</li> <li>▪ Decreto de creación del Catálogo de modelos normalizados de solicitud</li> <li>▪ Aprobación del Catálogo de Procedimientos Administrativos</li> <li>▪ Aprobación del Manual de Procedimientos Administrativos</li> </ul>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%		40%		60%
20%		40%		80%
20%		40%		100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar la adecuación de la actual normativa a la situación actual y analizar la necesidad de otra nueva normativa interna que se considere conveniente para mejorar la garantía jurídica de la administración electrónica.</li> </ul>				

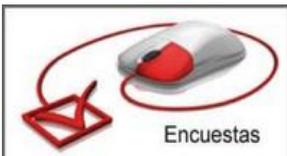
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 13 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 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>				
<b>DESCRIPCION</b>					
<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>					
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>					
 <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>					
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>					
	20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar ordenanzas y reglamentos de otras administraciones públicas sobre esta materia, proponiendo los cambios que se consideren oportunos.</li> <li>Revisar el diagrama de flujo de trabajo elaborado sobre la presentación de Sugerencias y Reclamaciones al objeto de su optimización y validación.</li> </ul>					

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 14 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 10 Móstoles opina

OBJETIVO 1: ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	
COD	Proyecto
10	<u>Móstoles Opina</u>
<b>DESCRIPCION</b>	
<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>	
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>	
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  <p style="text-align: center;">Encuestas</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p>El Proyecto Móstoles Opina persigue conocer la <b>valoración de los servicios públicos por los ciudadanos</b>, 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. <b>También pretende fomentar la Participación ciudadana</b>, 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 <b>Encuesta de Percepción Ciudadana</b>, concluyendo que <b>al 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.</b></p> <p>Durante el año 2012 se ha realizado una encuesta sobre el estado de opinión y prioridades de actuación municipal. Según los resultados de la encuesta <b>el 44,4 % de los ciudadanos está satisfecho con el estado de sus barrios, siendo las personas extranjeras las mas satisfechas, lo mismo que los ciudadanos más jóvenes y más formados.</b> Por último, cabe destacar que, de forma general, los ciudadanos consideran como <b>actividades prioritarias para el desarrollo del municipio mejorar el estado de limpieza de la ciudad así como la seguridad ciudadana.</b></p> <p>Desde las Áreas de Nuevas Tecnología y de Participación Ciudadana se han creado herramientas electrónicas que promueven la participación de los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías. Ambas herramientas se encuentran en la web municipal. Una de ellas se denomina <b>Participa-Mos</b>, en ella se cuelga facilita información relacionada con el municipio y se realizan encuestas para conocer la opinión de los ciudadanos. La otra se denomina <b>“Ideas Ciudadanas”</b>, a través de la cual cada vecino puede aportar ideas u opinar a cerca de las que proponen otros vecinos. La administración municipal valora dichas ideas y responde de su viabilidad.</p> </div> </div>	
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>	
20%	40%
60%	80%
100%	
<b>ACCIONES</b>	

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 15 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

- Establecer un procedimiento normalizado, sistemático y permanente de participación ciudadana, y de percepción de los servicios por los ciudadanos
- Vincular el sistema y su metodología con las encuestas de calidad de los servicios especializados.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 16 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

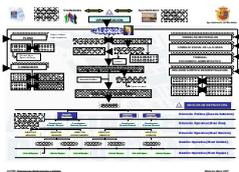
## 11

### Regulación de los procedimientos de cambio organizativo

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
11	<u>Regulación de los procedimientos de cambio organizativo</u>			
DESCRIPCION				
<p>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.</p>				
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 la 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"> <li>Incorporar la regulación y desarrollo del cambio organizativo al analizar y aprobar la nueva estructura, según el proyecto 12 de este Plan.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 17 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
		<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 <b>específicos</b> de la Concejalía de Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana, en el Área de Presidencia de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública y en la Concejalía de Deportes y Juventud.</p> <p><b>Se han elaborado borradores de todos los organigramas de las diferentes áreas de gobierno y coordinación, que incluyen las diferentes unidades administrativas o de gestión: coordinaciones o direcciones generales, direcciones de servicios y jefaturas de gestión.</b></p> <p><b>También existe un documento borrador que establece por cada unidad orgánica cuales son las funciones de su competencia</b></p> <p>Es preciso continuar realizando borradores de propuesta, que tendrán que ser analizados conjuntamente con las diferentes unidades de gestión.</p>		
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%		40%		60%
				80%
				100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer y validar los criterios de diseño de estructuras que se aplicarán en la nueva reorganización técnico-administrativa municipal.</li> <li>▪ Aplicar los criterios de diseño en alguna concejalía representativa, analizar las consecuencias y el grado de adecuación.</li> <li>▪ Continuar aplicando los criterios al resto de la organización municipal.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 18 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		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"> <li>▪ Iniciar el proyecto en función de los avances y resultados de los otros proyectos relacionados.</li> </ul>				

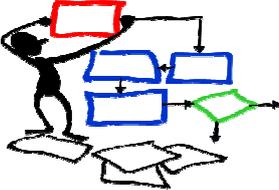
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 19 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

## 14 Catálogo de procedimientos

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
14	<u>Catálogo y 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 <b>Catálogo de Procedimientos administrativos</b> del Ayuntamiento de Móstoles, elaborado por la Secretaría General.</p> <p>En este documento se incluye la relación de los “<b>tipos de procedimientos</b>” 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>El 9 de julio de 2013 la junta de Gobierno Local aprobó el <b>Manual Descriptivo de Procedimientos</b> el cuál es 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"> <li>• <b>Coordinarse con la Secretaría General</b> para la revisión y actualización de los contenidos del <b>Catálogo y Manual de procedimientos administrativos</b>.</li> </ul>				

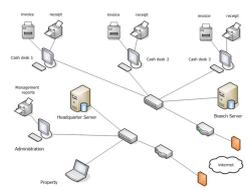
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 20 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 15 Normalización y simplificación de procedimientos

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA				
COD	Proyecto			
15	<u>Normalización y simplificación de procedimientos</u>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
 <p>La ejecución de este proyecto estaba 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>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer los criterios que permitirán identificar los procedimientos objeto de normalización, simplificación e informatización.</li> <li>▪ Aplicar criterios de rediseño o reingeniería de procesos, según los casos.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 21 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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"> <li>▪ Relacionar este proyecto con el resultado de la normalización y simplificación de procedimientos.</li> <li>▪ Estudiar el alcance de la aplicación de gestor de procesos o expedientes</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 22 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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 <b>Cartas de servicios</b>, realizar una primera <b>autoevaluación de calidad</b>, e iniciar alguna experiencia piloto con algún servicio para su <b>certificación</b>.</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"> <li>Recabar información para realizar un estudio comparativo sobre cómo otras administraciones públicas han abordado la creación de Comisiones de Calidad.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 23 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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) <b>Círculos de calidad</b>, 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) <b>Equipos de proyecto</b> 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>La Dirección de Modernización y Calidad junto con la Dirección de Gestión Tributaria y Recaudación ha llevado a cabo un análisis de las causas que impiden recaudar un mayor porcentaje de la deuda que se encuentra en período ejecutivo. Entre otras herramientas utilizadas, se ha puesto en marcha un <b>grupo de mejora</b>, formado por todos los miembros de la <b>Unidad de Recaudación Ejecutiva</b>. El grupo ha analizadazo las causas y ha propuesto soluciones que mejoren los resultados obtenidos.</p> <p>Desde la Dirección de Modernización y Calidad está previsto elaborar un documento que normalice el funcionamiento de los grupos de mejora y sirva de guía para los futuros grupos que se formen.</p> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar un documento de normalización de la creación y funcionamiento de grupos de mejora</li> </ul>				

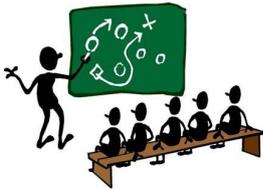
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 24 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 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> <p>A propuesta de la Dirección de Modernización y Calidad, el Plan de Formación 2014, elaborado por el departamento de Personal, contempla un área formativa denominada "Gestión y Calidad". El objetivo es incluir acciones formativas relacionadas con los proyectos de mejora y cambio que deriven del Plan Estratégico de Modernización y Calidad.</p>		
GRADO DE DESARROLLO				
20%		40%		60%
		80%		100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar e impartir las acciones de formación relacionadas con los planes y proyectos de cambio y mejora del Plan de Modernización y Calidad</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 25 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		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"> <li>▪ <b>Calidad administraciones publicas</b> (2 ediciones)</li> <li>▪ <b>Administración electrónica</b> (3 ediciones)</li> <li>▪ <b>Procedimiento municipal administrativo</b> (5 ediciones)</li> <li>▪ <b>Esquema Nacional de seguridad</b>. (2 ediciones)</li> <li>▪ <b>Cuadro de mando</b>. (1 edición)</li> <li>▪ <b>Cartas de Servicios</b>. (1 edición)</li> </ul>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concluir el diseño, organización e impartición de acciones formativas relacionadas con la gestión de procesos.</li> <li>▪ Acompañar las acciones formativas necesarias, según la implantación de los diferentes proyectos del Plan de Modernización y Calidad.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 26 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 21 Diagnóstico de la situación actual

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
21	<u>Diagnóstico de la situación actual</u>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
<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>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concluir el diagnóstico de situación estableciendo áreas de mejora que oriente la adopción de sistemas de calidad.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 27 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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>
<b>DESCRIPCION</b>	
<p>Se implantará la gestión por procesos a partir de la identificación en cada área de gobierno de los procesos que gestión a 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>	
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>	
 <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 cómo 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"> <li>○ Definición del <b><u>"Proyecto general de implantación de la gestión por procesos en el Ayuntamiento de Móstoles"</u></b>. En dicho documento se establecen las tareas de las diferentes fases: inicio, puesta en marcha, ejecución y evaluación.</li> <li>○ Establecimiento del <b><u>"Mapa de procesos"</u></b>, incluyendo los procesos estratégicos, operativos y de soporte.</li> <li>○ <b><u>Aplicación piloto de la Metodología</u></b> 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.</li> <li>○ Actualmente se está definiendo, por criterios de prioridad, una serie de <b><u>procesos desde el punto de vista de su incorporación como trámite online</u></b> a la Sede electrónica, lo que ha supuesto utilizar una versión abreviada de la metodología de procesos.</li> </ul> <p>Otras acciones en <b>diseño y definición de procesos</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definición de una propuesta del proceso de gestión de la <b>Contratación administrativa local</b></li> <li>○ Definición de una propuesta del proceso de gestión del <b>Tablón de Anuncios electrónico</b></li> <li>○ Borrador del proceso de <b>tramitación y gestión de facturas</b></li> <li>○ Diagnóstico y definiciones de procesos de <b>gestión de recaudación ejecutiva</b> (en curso)</li> </ul>	

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 28 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

- Definición de una propuesta de diagrama de flujo de **firma electrónica de documentos**.
- Definición de una propuesta de diagrama de flujo del proceso de **presentación de facturas electrónicas y en papel**.
- Definición de una propuesta de diagrama de flujo para **aprobar proyectos de incorporación de tramites o procedimientos a la sede electrónica**
- Diagrama de flujo del proceso de **aprobación de Cartas de servicios**

#### GRADO DE DESARROLLO

20%	40%	60%	80%	100%
-----	-----	-----	-----	------

#### ACCIONES

- Continuar definiendo procesos con la metodología creada e implantada

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 29 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 23 Elaboración de Cartas de servicios

OBJETIVO 3: CALIDAD DE SERVICIOS				
COD	Proyecto			
23	<u>Elaboración de Cartas de servicios</u>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
 <p>Para la realización de este proyecto se ha elaborado el <b>“Sistema de elaboración y gestión de cartas de servicios del Ayuntamiento de Mostoles”</b>, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 28 de enero de 2013.</p> <p>También se ha llevado a cabo acciones de difusión, presentado el proyecto a todos los Responsables de Servicios de la Plantilla, con objeto de dar a conocer el Sistema, informar sobre los requisitos necesarios para poder elaborar una Carta de servicios, concienciar sobre las consecuencia que implica la elaboración de las mismas, así como motivar a aquellos servicios que estén en disposición de realizar Cartas de servicios a iniciar el proceso de elaboración.</p> <p>Se han creado los equipos de trabajo para elaborar las Cartas de Servicios en el ámbito de la Gerencia Municipal de Urbanismo, Departamento de Personal y el Departamento de Estadística y Registro. Durante el primer semestre del 2014 está prevista la publicación de las mismas. Por otro lado se han iniciado las primeras acciones para crear la Carta de Servicios de Policía Local.</p>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar las Cartas de servicios de aquellos servicios que hayan solicitado su elaboración</li> <li>▪ Hacer un seguimiento de las cartas de servicios que se elaboren</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 30 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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 <b>EFQM</b>. 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 <b>Marco Común de Evaluación</b> (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. Otra opción es utilizar el modelo de de Ciudadanía (MC-OCSP), instrumento elaborado para la evaluación de los servicios públicos y optar al <b>Premio Ciudadanía</b>, 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>Por último, se ha realizado una primera evaluación de la Dirección de Gestión Tributaria y Recaudación a través del modelo EVAM. Este modelo permite, por un lado, realizar un diagnóstico de las organizaciones con una metodología propia, desarrollada sobre la base de las experiencias acumuladas en procesos de autoevaluación y Modelos de referencia aplicados en la Administración Pública (EFQM, CAF, ISO, etc.), así como asociar actuaciones concretas para favorecer la mejora continua y valorar la madurez organizativa orientando, de esta manera, la planificación de las líneas de actuación futuras.</p> <p>Este modelo plantea, por tanto, un avance de la mejora gradual de las organizaciones a través de la aplicación de criterios de calidad.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la posibilidad de realizar una evaluación de servicios en colaboración con la Agencia Nacional de evaluación y calidad</li> <li>Analizar nuevos servicios a través del modelo EVAM</li> </ul>				

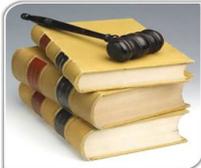
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 31 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 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>Actualmente el ayuntamiento está inmerso en un proceso de evaluación y certificación a través de la UNE 66182: "Guía para la evaluación integral del gobierno municipal", que es una adaptación de los requisitos de la ISO 9001:2000 a la gestión de las Administraciones Locales.</p> <p>Durante el mes de diciembre de 2013 se llevó a cabo la primera fase: evaluación directiva. En el primer cuatrimestre de 2014, se llevará a cabo la segunda fase: evaluación operativa. Esta norma organiza sus indicadores en cuatro cuadrantes. Según los resultados que se obtengan, se establecerá una serie de planes de mejora para alcanzar el cumplimiento del máximo de indicadores contenidos en la norma. En caso de cumplir todos los indicadores de alguno de los cuadrantes que conforman la norma, el Ayuntamiento será certificado en esos cuadrantes.</p>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%		40%		60%
				80%
				100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer planes de mejora para cumplir los indicadores de la norma UNE 66182.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 32 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 26 Adaptación normativa a la Administración Electrónica

OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
26	<u>Adaptación normativa a la Administración Electrónica</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"> <li>▪ Acceder a los servicios públicos a través de Internet, el teléfono móvil, la televisión o cualquier otro medio.</li> <li>▪ Poder consultar el estado de tramitación de los procedimientos que se tengan en marcha.</li> <li>▪ No tener que presentar papeles que ya estén en poder de las administraciones.</li> <li>▪ Conceder la misma validez jurídica a las comunicaciones electrónicas que a las que se realizan en papel.</li> <li>▪ Realizar un trámite o recibir información a través de Internet o un teléfono, que tendrá la misma validez que de la forma tradicional.</li> <li>▪ Asegurar todas las garantías de calidad, seguridad y confidencialidad.</li> </ul>				
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"> <li>▪ Reglamento Municipal de procedimiento Administrativo</li> <li>▪ Ordenanza de creación de la Sede y Registro electrónico</li> <li>▪ Decreto de creación de la Sede electrónica</li> <li>▪ Decreto de creación del Catálogo de modelos normalizados de solicitud</li> <li>▪ Aprobación del Catálogo de Procedimientos Administrativos</li> <li>▪ Aprobación del Manual de Procedimientos Administrativos</li> </ul> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceder a la aprobación de nuevas normas según el desarrollo de la administración electrónica.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 33 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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>En el año 2012 se ha publicado la nueva Web municipal, diseñada y creada con criterios de interactividad que ofrecen las posibilidades de las redes sociales. Asimismo, contempla una navegación más funcional y adaptada a los criterios técnicamente requeridos de accesibilidad y seguridad.</p> <p>Destaca 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%
20%		40%		80%
20%		40%		100%
ACCIONES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborar en la definición de un procedimiento de actualización de contenidos</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 34 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		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"> <li>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.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 35 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 29 Registro electrónico y notificaciones

OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
29	<u>Registro electrónico y notificaciones</u>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
 <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> <p>Por otro lado, el Ayuntamiento de Móstoles se ha adherido al proyecto ORVE-SIR, que es la Oficina de Registro Virtual de Entidades, un sistema informático capaz de interconectar las oficinas de registro de las distintas administraciones públicas: estatal, autonómica y local.</p>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%		40%		60%
20%		40%		80%
20%		40%		100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y comprobación final de la funcionalidad, operativa y puesta en funcionamiento del Registro electrónico en la Sede electrónica</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 36 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0



OBJETIVO 4: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
COD	Proyecto			
30	<u>Móstoles tr@mita</u>			
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"> <li>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)</li> <li>Servicios de información o solicitud de un trámite sin certificado digital</li> </ol>				
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"> <li>Continuar definiendo procedimientos con los servicios, en colaboración con el departamento de Nuevas Tecnologías y la Secretaría General, para su incorporación como trámite online en la Sede electrónica.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 37 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<p>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.</p>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 45%;"> <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 Mostoles, y es la imagen que se está utilizando en aquellos documentos relacionados con la ejecución o desarrollo del Plan Estratégico.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <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> <div style="width: 45%; text-align: right;">  </div> </div>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay necesidad de acciones de desarrollo y mejora, pues este proyecto está finalizado en su totalidad.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 38 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 32 Publicaciones de difusión interna

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
32	<u>Publicaciones de difusión interna</u>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
<p>Con relación a este proyecto, se ha creado un <b>CD de Contenidos</b>, con los siguientes documentos:</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto de competencias de la Dirección de Modernización y Calidad</li> <li>- Propuesta de Resolución sobre el Plan de Modernización y Calidad</li> <li>- Acuerdo de la Junta de Gobierno Local</li> <li>- Plan Estratégico de Modernización y Calidad</li> <li>- Programación anual de proyectos</li> <li>- Boletín de Mejora y Calidad</li> <li>- Presentación del Plan a los Servicios</li> </ul> </div> </div> <p>Se ha realizado un <b>Boletín de Comunicación Interna</b>, 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 <b>Blog</b> sobre los avances referidos al del Plan Estratégico. (<a href="http://modernizacionycalidad.blogspot.com">http://modernizacionycalidad.blogspot.com</a>) y, por último, una cuenta en <b>Twitter</b> para que los interesados puedan seguir puntualmente las novedades <a href="http://twitter.com/AytoMostDMyC">http://twitter.com/AytoMostDMyC</a></p>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 39 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 33 Encuentros y jornadas

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN					
COD	Proyecto				
33	<u>Encuentros y jornadas</u>				
<b>DESCRIPCION</b>					
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.					
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>					
 <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>También se ha realizado la presentación del Sistema de elaboración y gestión de cartas de servicios del Ayuntamiento de Móstoles, a los Responsables de los Servicios, para dar a conocer el Sistema, informar sobre los requisitos necesarios para poder elaborar una carta de servicios, concienciar sobre las consecuencia que implica la elaboración de las mismas, así como motivar a aquellos servicios que estén en disposición de realizar cartas de servicios e iniciar el proceso de elaboración.</p> <p>También se ha presentado y pedido colaboración para realizar la fase operativa de la certificación en la UNE 66182 "Guía para la evaluación integral del gobierno municipal".</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>					
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>					
	20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar y organizar encuentros y/o jornadas siempre que existan experiencias que puedan ser interesantes para los empleados.</li> </ul>					

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 40 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		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>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
 <p>El Plan Estratégico de Modernización y Calidad se presentó a los <b>medios de comunicación</b> el 20 de mayo de 2008, con el titular de: <i>"El Ayuntamiento de Mostoles 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 <b>Notas de Prensa</b> redactadas por el Gabinete de Comunicación Mostoles, y relacionadas con algunos de los proyectos del Plan, como por ejemplo, la Guía de Servicios del ciudadano.</p> <p>La revista <b>Trámite Parlamentario</b> realizó una <b>entrevista</b> al entonces Vicealcalde, Daniel Ortiz, sobre los objetivos y contenidos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad.</p> <p>Se ha elaborado un <b>Boletín de Comunicación</b> 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 <b>Blog</b> 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. (<a href="http://modernizacionycalidad.blogspot.com">http://modernizacionycalidad.blogspot.com</a>).</p> <p>Por último, en <a href="http://twitter.com/AytoMostDMyC">http://twitter.com/AytoMostDMyC</a> se puede seguir las novedades relacionadas con los proyectos de mejora y calidad.</p>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideramos que existen y se utilizan suficientes mecanismos y herramientas de comunicación de los avances del Plan de Modernización y Calidad.</li> </ul>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 41 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

## 35 Acciones de difusión directa

OBJETIVO 5: COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN				
COD	Proyecto			
35	<u>Acciones de difusión directa</u>			
<b>DESCRIPCION</b>				
<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>				
<b>ESTADO DE EJECUCIÓN</b>				
 <p>El Plan de Modernización y Calidad ha sido presentado en todos los <b>Consejos de distrito</b>, en los cuales están representados las asociaciones vecinales.</p> <p>Asimismo, se hizo entrega del primer <b>Boletín de Comunicación</b> y una copia de las <b>transparencias</b> de las presentaciones del Plan, que explicaban los objetivos, estrategias y proyectos de modernización y cambio.</p>				
<b>GRADO DE DESARROLLO</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>ACCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>				

## 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.<sup>2</sup>

PROYECTO		GRADO DE DESARROLLO				
1	Guías de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
14	Catálogo y Manual de procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
31	Imagen Corporativa	20%	40%	60%	80%	100%
32	Publicaciones	20%	40%	60%	80%	100%
34	Campañas comunicación	20%	40%	60%	80%	100%
35	Difusión directa	20%	40%	60%	80%	100%
4	Garantía jurídica Administración Electrónica	20%	40%	60%	80%	100%
10	Móstoles Opina	20%	40%	60%	80%	100%
19	Plan de Formación	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%
2	Creación del SAC	20%	40%	60%	80%	100%
12	Estructura y funciones	20%	40%	60%	80%	100%
22	Gestión por procesos	20%	40%	60%	80%	100%
23	Cartas de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
30	Servicios "online"	20%	40%	60%	80%	100%
5	Sugerencias y reclamaciones	20%	40%	60%	80%	100%
18	Grupos de mejora	20%	40%	60%	80%	100%
20	Acciones formativas	20%	40%	60%	80%	100%

<sup>2</sup> 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

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 43 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

25	Normas ISO	20%	40%	60%	80%	100%
28	Firma electrónica	20%	40%	60%	80%	100%
33	Encuentros y Jornadas	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%
24	Modelo EFQM de Excelencia	20%	40%	60%	80%	100%
17	Comisión de Calidad	20%	40%	60%	80%	100%

## Conclusión

De la anterior tabla se deduce las siguientes conclusiones:

**El Plan Estratégico de Modernización y Calidad se encuentra en un 58% de su desarrollo.**

**Más del 55 % 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.

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%
Sugerencias y reclamaciones		20%	40%	60%	80%	100%

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 44 de 46
	<b>MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)</b>	Abril 2014
		Versión_1.0

OBJETIVO 2: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Catálogo y Manual de procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
Estructura y funciones	20%	40%	60%	80%	100%
Cambio organizativo	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%
Gestión por procesos	20%	40%	60%	80%	100%
Cartas de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
Grupos de mejora	20%	40%	60%	80%	100%
Acciones formativas	20%	40%	60%	80%	100%
Normas ISO	20%	40%	60%	80%	100%
Diagnóstico situación actual	20%	40%	60%	80%	100%
Modelo EFQM de Excelencia	20%	40%	60%	80%	100%
Comisión de Calidad	20%	40%	60%	80%	100%

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 45 de 46
	MEMORIA DE GESTION Y EVALUACION (2013)	Abril 2014
		Versión_1.0

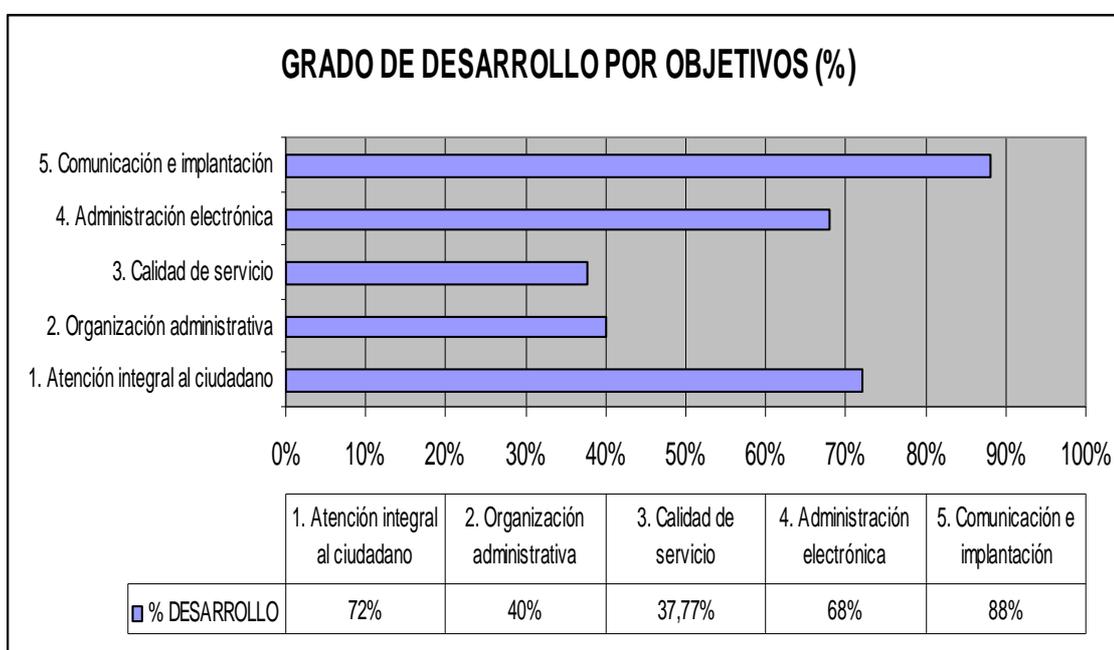
OBJETIVO 4: ADMINISTRACION ELECTRÓNICA					
PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
Proyectos de adecuación normativa	20%	40%	60%	80%	100%
Contenidos y Portal de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
Registro telemático	20%	40%	60%	80%	100%
Servicios "online"	20%	40%	60%	80%	100%
Firma electrónica	20%	40%	60%	80%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

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

### 5.3. Conclusiones

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

- El objetivo 1, **“Atención integral al ciudadano”** se ha ejecutado un **72 %**
- El objetivo 2, **“Organización administrativa.”** se ha ejecutado un **40 %**
- El objetivo 3, **“Calidad de los servicios”** se ha ejecutado un **37.77 %**
- 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