

Memoria de gestión, evaluación y programación de proyectos de Modernización y Calidad



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

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 2 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS DEL PLAN ESTRATEGICO DE MODERNIZACION Y CALIDAD

CONTENIDOS	<u>Página</u>
1. OBJETO	03
2. ANTECEDENTES	03
3. PRIORIZACION DE PROYECTOS	03
PARTE I:	
4. GESTION Y EVALUACION DE PROYECTOS (2008-2009)	06
4.1. Programación de proyectos	
4.2. Descripción y estado de ejecución	
4.3. Resumen del grado de desarrollo	
PARTE II	
5. PROGRAMACION DE PROYECTOS (2010-2011)	25
5.1. Programación de proyectos	
5.2. Descripción de proyectos	

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 3 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

1.- OBJETO

Es objeto de este documento presentar un avance del estado de ejecución y desarrollo de los proyectos del Plan Estratégico y Calidad programados para el periodo 2008-2009, y proponer además aquellos otros proyectos priorizados y programados para los años 2010 y 2011.

2.- ANTECEDENTES

El Acuerdo de 1 de abril de 2008 de la Junta de Gobierno Local, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización Administrativa y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Mostoles (2008-2011), establece en su apartado tercero que **anualmente se aprobará la programación anual del Plan**, que contendrá, además, una Memoria que incorporará los resultados obtenidos en la programación y planificación precedente, y que será remitida a la Junta de Gobierno Local.

Asimismo, en el apartado quinto de dicho acuerdo se establece que la Dirección de Modernización y Calidad, adscrita al Área de Gobierno de Presidencia (actualmente Vicealcaldía) será la unidad organizativa encargada de dirigir la ejecución e implantación del Plan Estratégico.

Finalmente, 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. En este sentido, se indica que dicho Comité, ha dado por buena la evaluación y programación de los proyectos de modernización y calidad para los años 2010-2011, que se recogen en este documento.

3- PRIORIZACION DE PROYECTOS DEL PLAN DE MODERNIZACION Y CALIDAD

Se mantiene la priorización de los proyectos establecidos en la programación realizada respecto al periodo 2008-2009, en la que se ha utilizado una metodología específica que consiste en confrontar los proyectos entre sí, otorgando 1 punto al *"ganador"* y 0 puntos al *"perdedor"*. (Anexo I). El resultado es una jerarquización de los proyectos estratégicos¹ en función de los puntos obtenidos, que se muestra en la tabla siguiente:

¹ La descripción de los proyectos estratégicos se encuentra en el Plan de Modernización y Calidad.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 4 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

Cod	PROYECTO ESTRATEGICO	PUNTOS	PRIORIDAD	TIPO PRIORIDAD
31	Imagen Corporativa	34	1	Alta
35	Difusión directa	33	2	Alta
34	Campaña publicitarias	32	3	Alta
32	Publicaciones	31	4	Alta
12	Estructura y funciones	30	5	Alta
01	Guías de servicios	29	6	Alta
14	Catálogo de procedimientos	28	7	Alta
22	Gestión por procesos	27	8	Alta
15	Normalización , simplificación	26	9	Alta
33	Encuentros y Jornadas	25	10	Alta
16	Informatización procedimientos	24	11	Alta
10	Móstoles Opina	23	12	Alta
29	Registro telemático	22	13	Alta
04	Sistema de información	21	14	Alta
27	Contenidos y Portal de servicios	20	15	Alta
26	Adecuación normativa Admón. Electrónica	19	16	Alta
11	Cambio organizativo	18	17	Media
07	Información telefónica integrada	17	18	Media
09	Tramites telemáticos	16	19	Media
02	Garantía jurídica Administración Electrónica	15	20	Media
06	Atención al ciudadano homogénea	14	21	Media
08	Trámites telefónicos	13	22	Media
05	Sugerencias y reclamaciones	12	23	Media
13	Estudio de gestión	11	24	Media
21	Diagnóstico	10	25	Media
28	Firma electrónica	9	26	Media
30	Servicios "online"	8	27	Baja
02	Creación del SAC	7	28	Baja
17	Comisión de Calidad	6	29	Baja
23	Cartas de servicios	5	30	Baja
19	Plan de Formación	4	31	Baja
20	Acciones formativas	3	32	Baja
24	Modelo EFQM de Excelencia	2	33	Baja
25	Normas ISO	1	34	Baja
18	Grupos de mejora	0	35	Baja

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 5 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

PARTE I:

GESTION Y EVALUACION DE PROYECTOS (2008-2009)

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 6 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

4- GESTION Y EVALUACION DE PROYECTOS 2008 -2009

4.1.- Programación de proyectos

Para el periodo 2008-2009 se han acometido los siguientes proyectos, considerados de prioridad ALTA según el sistema de priorización adoptado. Se clarifica que los proyectos cuyo comienzo está previsto para un año concreto y no sean concluidos en dicho año seguirán ejecutándose en los sucesivos hasta su finalización.

Cod	PRI	PROYECTO	2008	2009
31	1	Imagen Corporativa		
35	2	Difusión directa		
34	3	Campaña publicitarias		
32	4	Publicaciones		
12	5	Estructura y funciones		
01	6	Guías de servicios		
14	7	Catálogo de procedimientos		
22	8	Gestión por procesos		
15	9	Normalización , simplificación		
33	10	Encuentros y Jornadas		
16	11	Informatización procedimientos		
10	12	Móstoles Opina		
29	13	Registro telemático		
04	14	Garantía Jurídica Administración Electrónica		
27	15	Contenidos y Portal de servicios		
26	16	Adecuación normativa Admón. Electrónica		

En la programación de proyectos para el periodo 2008-2009 se propuso que la Dirección General de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Móstoles fuera la unidad administrativa en la que se iniciara los proyectos piloto, y sin perjuicio de comenzar igualmente en otras áreas de gobierno/unidades de organizativas aquellos otros proyectos de modernización y cambio que se consideren de interés.

En este sentido, consideramos que debe mantenerse esta previsión, pues opinamos que dicha Dirección General reúne una serie de características que pueden posibilitar y facilitar la ejecución de los proyectos, ya que su personal, en general, mantiene una actitud favorable al cambio y dicha unidad de gestión podría generar un gran valor añadido y efectos multiplicadores en otras unidades de la estructura municipal.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 7 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

Igualmente, en el documento de programación de proyectos para los años 2008-2009, se mencionaba la iniciativa de mejora del Titular del Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local, con relación a la firma de los decretos unipersonales, que es aparentemente percibida como un trámite que entorpece la eficacia de la actividad administrativa.

Por ello se establecía un **Plan de mejora de la gestión de la firma de los órganos unipersonales** que, a partir de un diagnóstico de la situación actual, tendría por objetivo mejorar los decretos de órganos unipersonales desde tres vertientes: la gestión, la técnica y la formal.

No obstante lo anterior, dicho Plan está estrechamente relacionado con la estrategia de racionalización y simplificación de procedimientos del Plan Estratégico de Modernización y Calidad; y en concreto con los siguientes proyectos:

- Proyecto:14_Manual o Catálogo de Procedimientos Administrativos
- Proyecto:15_Normalización y simplificación de procedimientos
- Proyecto:16_Informatización de Procedimientos
- Proyecto:22_Implantación de la gestión por procesos

Por ello, entendemos, que sin perder de vista los objetivos, contenidos y propuestas de dicho Plan, éste se integre en los proyectos anteriormente mencionados, especialmente el del Manual descriptivo de procedimientos administrativos y el de la Implantación de la gestión de procesos.

4.2.- Descripción, ejecución y grado de desarrollo de proyectos

A continuación se presenta una breve descripción de los proyectos prioritarios del Plan de Modernización y Calidad establecidos en la programación de 2008-2009. Asimismo, se indica el **estado de ejecución y grado de desarrollo del proyecto en cuestión**, a modo de Memoria de Gestión. Finalmente se menciona, en su caso, las acciones de mejora para la realización futura o completa de cada proyecto estratégico.

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 8 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

31 Creación y difusión de la imagen corporativa del plan de modernización y calidad

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
31	Creación y difusión de la imagen corporativa del plan de modernización y calidad.	1	2008	
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				
		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 adscrito a la Vicealcadía del Ayuntamiento de Móstoles, y es la imagen que se está utilizando en aquellos documentos relacionados con la ejecución o desarrollo del Plan Estratégico.		
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
No hay necesidad de acciones de desarrollo y mejora, pues este proyecto está finalizado en su totalidad				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 9 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

35 Acciones de difusión directa

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
35	Acciones de difusión directa	2	2008	
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				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2; padding-left: 10px;"> <p>El Plan de Modernización y Calidad ha sido presentado en todos los Consejos de distrito, en los cuales están representados las asociaciones vecinales. Asimismo, se hizo entrega del primer Boletín de Comunicación y una copia de las transparencias de las presentaciones del Plan, que explicaban los objetivos, estratégicas y proyectos de modernización y cambio.</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>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.</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 10 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

34 Campaña de prensa, radio y televisión

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
34	<u>Campaña de prensa, radio y televisión</u>	3	2008	
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				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <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> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>Consideramos que existen y se utilizan suficientes mecanismos y herramientas de comunicación de los avances del Plan de Modernización y Calidad.</p>				

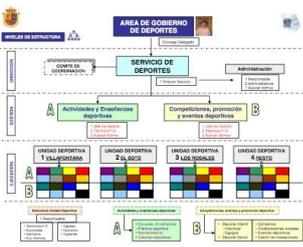
	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 11 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

32 Publicaciones de difusión interna

COD	Proyecto	Prioridad	Año
32	Publicaciones de difusión interna	4	2008
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			
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-right: 10px;">  </div> <div> <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 </div> </div> <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%
ACCIONES			
<p>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.</p>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 12 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

12 Elaboración de la estructura orgánica y funcional

COD	Proyecto	Prioridad	Año
12	Elaboración de la estructura orgánica y funcional	5	2008
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 Mostoles.</p>			
ESTADO DE EJECUCIÓN			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 50%;"> <p>Se han establecido los criterios de diseño de la estructura técnico-administrativa del Ayuntamiento de Mostoles, que contempla la existencia de áreas, servicios o departamentos, unidades de gestión y equipos de trabajo.</p> <p>Estos criterios de diseño se han aplicado a la Dirección General de Gestión Tributaria y también al Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Asimismo, se ha elaborado un borrador de estructura organizativa de la Concejalía de Deportes y de la Asesoría Jurídica, si bien el proyecto no ha sido todavía concluido.</p> </div> </div>			
GRADO DE DESARROLLO			
20%	40%	60%	80%
100%			
ACCIONES			
<p>Este proyecto se irá realizando conjuntamente con el proyecto de definición de los procesos de cada concejalía/unidad administrativa. De este modo, a partir de la información que proporcione la definición de la gestión de los servicios desde un enfoque de procesos, se estará en mejores condiciones de analizar y diagnosticar la estructura orgánica y funcional de cada unidad administrativa y proponer aquella que se considere idónea según los criterios de diseño organizacional establecidos previamente.</p>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 13 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

01 Elaboración de Guías de servicio

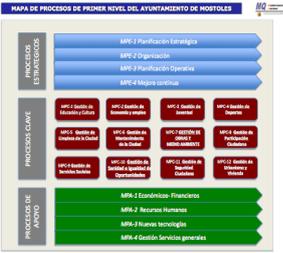
COD	Proyecto	Prioridad	Año	
01	Elaboración de Guías de Servicio	6	2008	
DESCRIPCION				
<p>Con la denominación de “Guías de servicios” o similar se elaborarán periódicamente guías informativas con los directorios y servicios del Ayuntamiento de Móstoles, como medio de información y acercamiento a sus ciudadanos</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 50%;"> <p>El proyecto denominado “Guía de servicios” se refiere a un medio de información, en soporte online o impreso, que tiene el propósito de comunicar y orientar a los ciudadanos de Móstoles, de una forma clara y concisa, sobre cómo solicitar información y servicios, y realizar trámites municipales.</p> <p>Para la elaboración de este Proyecto ha sido necesaria la participación y colaboración de todas las Áreas de gobierno y de las unidades administrativas del Ayuntamiento de Móstoles, elaborándose una ficha de recogida de información que fue cumplimentada y revisada por los responsables de gestión de la administración municipal.</p> <p>Una vez concluida la fase de recogida de datos, se ha diseñado la estructura de la Guía de servicios y se han incorporado los contenidos en soporte online para facilitar la actualización permanente de los mismos y el acceso de los ciudadanos a dicha Guía.</p> <p>La Guía se estructura en cuatro apartados: 1) La Ciudad de Móstoles; 2) Organización administrativa; 3) Trámites y servicios; y 4) Otra información</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>Si bien este proyecto está realizado en su totalidad, es necesario establecer un procedimiento de actualización de contenidos y mantenimiento online. También será necesario relacionar los servicios de la Guía con aquellos que se puedan realizar electrónicamente. Por último, consideramos conveniente establecer medidas concretas de comunicación y difusión entre los ciudadanos de la Guía de servicios.</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 14 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

14 Manual o Catálogo de Procedimientos

COD	Proyecto	Prioridad	Año
14	Manual o Catálogo de procedimientos	7	2008
DESCRIPCION			
<p>Se elaborará un catálogo o relación de procedimientos, debidamente clasificados y diagramados, que facilite, no solo la información al ciudadano, sino también la gestión interna de las diferentes unidades organizativas de las áreas de gobierno.</p>			
ESTADO DE EJECUCIÓN			
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>Este proyecto se está siendo realizado bajo la dirección de José López Viña, Secretario del Ayuntamiento de Móstoles, y con la asistencia y asesoramiento de la Dirección de Modernización y Calidad. El proyecto se ha dividido en dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Catálogo de Procedimientos Administrativos Manual descriptivo de Procedimientos Administrativos <p>El Catálogo de Procedimientos Administrativos es la relación de los “tipos de procedimientos” que se tramitan en la Administración Municipal de Móstoles, con indicación del órgano gestor del expediente, el plazo máximo de resolución y notificación, así como los efectos jurídicos de la no resolución y notificación en plazo. Dicho Catálogo ha sido ya aprobado por Junta de Gobierno de fecha 29 de junio de 2010.</p> <p>El Manual descriptivo de procedimientos contendrá, además de las determinaciones del Catálogo, la normativa aplicable, el instructor del procedimiento, los tramites y requisitos exigidos, la documentación necesaria, los modelos normalizados y el órgano competente.</p> </div> </div>			
GRADO DE DESARROLLO			
20%	40%	60%	80%
100%			
ACCIONES			
<p>El Catálogo de procedimientos administrativos ha sido ya aprobado, por lo que será preciso su actualización permanente, según la adecuación normativa necesaria y la incorporación, en su caso, de nuevos tipos de procedimientos.</p> <p>En cuanto al Manual descriptivo, existe ya una propuesta de proyecto de la Secretaria General, que comenzará en el mes de septiembre de 2010. Este proyecto se realizará simultáneamente con el proyecto de Definición de procesos. De este modo el Manual tendrá una orientación de garantía jurídica de los ciudadanos y la definición de procesos se enfocará hacia la eficacia organizativa.</p>			

22 Implantación de la gestión por procesos

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
22	<u>Implantación de la gestión por procesos</u>	8	2008	
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				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  <p>MAPA DE PROCESOS DE PRIMER NIVEL DEL AYUNTAMIENTO DE MOSTOLES</p> <p>PROCESOS ESTRATEGICOS: MP1 Planificación Estratégica MP2 Organización MP3 Planificación Operativa MP4 Mapa Costes</p> <p>PROCESOS CLIENTE: MP5 Gestión de Recepción de Citas MP6 Gestión de Atención al Ciudadano MP7 Gestión de Atención al Ciudadano (Atención al Cliente) MP8 Gestión de Atención al Ciudadano (Atención al Cliente) MP9 Gestión de Atención al Ciudadano (Atención al Cliente) MP10 Gestión de Atención al Ciudadano (Atención al Cliente) MP11 Gestión de Atención al Ciudadano (Atención al Cliente) MP12 Gestión de Atención al Ciudadano (Atención al Cliente)</p> <p>PROCESOS DE APOYO: MP13 Equipamiento-Prácticos MP14 Recursos Humanos MP15 Finanzas Tecnológicas MP16 Gestión Servicios generales</p> </div> <div style="flex: 2; padding-left: 10px;"> <p>Se ha elaborado la Planificación del Proyecto y existe un documento explicativo del mismo. En septiembre de 2010, se iniciará la definición de los procesos de aquellas concejalías/unidades administrativas que se consideren prioritarias.</p> <p>Esta definición se realizará simultáneamente a la realización del Manual descriptivo de procedimientos administrativos, que se realizara bajo la dirección del Secretario del Ayuntamiento.</p> <p>La definición de proceso será la base de la administración electrónica, junto con el necesario software específico que se adquiera para la gestión de procesos o expedientes administrativos.</p> <p>Ya existen experiencias en la definición de procesos en el ámbito de la gestión de los recursos humanos del Ayuntamiento de Móstoles, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de selección de personal - Proceso de gestión de la formación - Proceso de gestión de incidencias en la aplicación informática de Recursos Humanos </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>Durante los años 2010 y 2011 se irán definiendo todos los procesos de gestión de los servicios públicos y trámites administrativos. Se tomará como base la Guía de servicios y el Catálogo de procedimientos administrativos. La definición de procesos se realizará conjuntamente con el Manual descriptivo de procedimientos.</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 16 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

15 Normalización y simplificación de los procedimientos

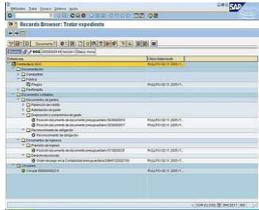
COD	Proyecto	Prioridad	Año	
15	Normalización y simplificación de los procedimientos	9	2009	
DESCRIPCION				
<p>Una vez Inventariados los procedimientos administrativos, se priorizarán aquellos que son objeto de normalización, simplificación e informatización, en base a criterios de relevancia para el 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				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2;"> <p>Respecto a este proyecto, será necesario conocer previamente los procedimientos existentes para su posterior normalización y simplificación. En este sentido , el Catálogo de Procedimientos Administrativos, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 29 de Junio de 2010, permitirá un primer inventario o relación de procedimientos que habrá que normalizar y simplificar.</p> <p>Por otro lado la identificación de los servicios/trámites incluidos en la Guía de Servicios al Ciudadano, nos permitirá, asimismo, disponer de otra valiosa fuente de información para inventariar dichos procedimientos</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>La normalización y simplificación de procedimientos será posterior a dos proyectos actualmente en curso, es decir: el Manual descriptivo de procedimientos administrativos y la definición de los Procesos de prestación de servicios.</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 17 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

33 Encuentros y Jornadas

COD	Proyecto	Prioridad	Año
33	Encuentros y Jornadas	10	2009
DESCRIPCION			
<p>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.</p>			
ESTADO DE EJECUCIÓN			
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>El Plan de Formación Continua 2009-2010 del Ayuntamiento de Móstoles incluye una acción formativa denominada “Jornadas sobre Experiencias en Mejora y Calidad de los Servicios”. El objetivo es dar a conocer buenas prácticas en el ámbito de la modernización administrativa, calidad y mejora de los servicios públicos.</p> <p>Por otro lado, durante el año 2009, se impartió dos ediciones del curso denominado “Perfeccionamiento administrativo y gestión de expedientes”, dirigido a los Directores de servicio o departamento y a los responsables de unidades de gestión y/o tramitación de expedientes administrativos. La modalidad de este curso fue presencial y su duración de 24 horas lectivas. En total asistieron 41 empleados públicos.</p> <p>La previsión es organizar durante el último trimestre del año 2010 una tercera edición de este curso, añadiendo un módulo formativo sobre “Modernización y calidad” y otro sobre “Administración electrónica”. En este sentido existe ya un documento de planificación y elaboración de contenidos, que se ha realizado conjuntamente por el Departamento de Personal, la secretaria General y la Dirección de Modernización y Calidad.</p> </div> </div>			
GRADO DE DESARROLLO			
20%	40%	60%	80%
100%			
ACCIONES			
<p>Se organizará la III edición del curso “Perfeccionamiento administrativo y gestión de expedientes”. Asimismo, se planificará la “I Jornada sobre experiencias en Mejora y Calidad de los servicios”</p>			

16 Informatización de procedimientos

COD	Proyecto	Prioridad	Año
16	<u>Informatización de procedimientos</u>	11	2009
DESCRIPCION			
<p>Se seleccionará los procedimientos o fases que, o bien por su número, relevancia, repercusión que tiene para ciudadano, o cualquier otro criterio, sean susceptibles de informatización.</p>			
ESTADO DE EJECUCIÓN			
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>Este proyecto depende de la adquisición y puesta en marcha de una aplicación informática de Gestión de Procesos o de expedientes administrativos. En este sentido el área de Nuevas tecnologías está realizando las gestiones necesarias para la adquisición de este software.</p> <p>En todo caso, la informatización de los procesos y procedimientos, en una fase posterior a la definición, rediseño y simplificación de los mismos, objeto de los proyectos de Implantación de la Gestión por procesos y la elaboración del Manual Descriptivo de procedimientos.</p> </div> </div>			
GRADO DE DESARROLLO			
20%	40%	60%	80%
100%			
ACCIONES			
Adquisición de una aplicación informática de Gestión de procesos o de expedientes administrativos			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 19 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

10 Móstoles Opina

COD	Proyecto	Prioridad	Año
10	<u>Móstoles Opina</u>	12	2009
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			
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <p>En el ámbito de la elaboración del Plan Estratégico Móstoles, se ha realizado una Encuesta de Percepción Ciudadana, 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.</p> <p>Según esta encuesta se concluye, entre otras cuestiones, que , 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.</p> </div>			
GRADO DE DESARROLLO			
20%	40%	60%	80%
ACCIONES			
<p>Se estudiará la realización de otras encuestas generales y específicas por Concejalías y/o servicios o unidades administrativas, de forma que se establezca un conocimiento sobre el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales, y que sirva de base para la adopción de acciones de mejora.</p>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 20 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

29 Registro y notificaciones telemáticas

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
29	<u>Registro y notificaciones telemáticas</u>	13	2009	
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				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2;"> <p>Con este proyecto los ciudadanos podrán presentar electrónicamente solicitudes y documentos con plena garantía y eficacia jurídica.</p> <p>Actualmente, el área de Nuevas tecnologías e informática está implementando el soporte tecnológico necesario para hacer realidad este proyecto.</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>Se adquirirá el software y hardware necesario para que los ciudadanos presenten electrónicamente documentos y solicitudes, integrándose con el Registro general de documentos de entrada y salida</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 21 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

04 Adaptación normativa a la Ley de acceso electrónico a los ciudadanos

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
04	Adaptación normativa a la Ley de acceso electrónico a los ciudadanos	14	2009	
DESCRIPCION				
<p>Adaptación normativa precisa para la implantación de la Administración electrónica, proporcionando la necesaria seguridad jurídica a los ciudadanos que realicen sus gestiones a través de los nuevos medios tecnológicos.</p>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>Esta adaptación normativa se ha producido en parte con la aprobación del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo, en concreto en su Título V, denominado Directrices generales sobre la Administración electrónica. Posteriormente, y por Resolución del Concejal delegado de Presidencia, se aprobó el Catálogo de modelos normalizados de solicitud, que incluyen aquellas solicitudes que los ciudadanos necesitan utilizar en sus gestiones presenciales y electrónicas con la administración municipal de Móstoles.</p> <p>Finalmente el Pleno de la Corporación aprobó Ordenanza reguladora de la Creación de la Sede y Registro Electrónico en la Administración municipal de Móstoles.</p> <p>El objeto de esta Ordenanza es, por un lado, el establecer las condiciones de creación, el funcionamiento y los contenidos de la sede o sedes electrónicas del Ayuntamiento de Móstoles y, por otro lado, crear el registro electrónico.</p> </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>Según se desarrolle el proyecto de administración electrónica se elaborarán aquellas normas de adecuación jurídica que se consideren necesarias.</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 22 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

27 Gestión de Contenidos y Portal Web

COD	Proyecto	Prioridad	Año
27	Gestión de contenidos y Portal de Servicios	15	2009
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			
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>Actualmente el área de Nuevas tecnologías e informática está implementando el soporte tecnológico necesario para hacer realidad este proyecto.</p> <p>En este sentido , existe un proyecto sobre Modernización de la Web municipal, que implica no solo la adquisición de hardware y soporte físico necesario, incluida una nueva sede para el Centro de Proceso de datos, sino también un nuevo diseño de la Web municipal, mas interactivo y orientado a las gestiones de los trámites electrónicos por los ciudadanos.</p> </div> </div>			
GRADO DE DESARROLLO			
20%	40%	60%	80%
100%			
ACCIONES			
Adquisición, puesta en marcha y desarrollo del proyecto del área de Nuevas tecnologías denominado Modernización de la Web Municipal.			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 23 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

26 Proyectos de adecuación tecnológica

COD	Proyecto	Prioridad	Año	
26	Proyectos de adecuación tecnológica	16	2009	
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>				
ESTADO DE EJECUCIÓN				
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>El departamento de Nuevas tecnologías ha presentado un informe denominado : <u>“Análisis de adecuación a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Infraestructura de Nuevas Tecnologías”</u>.</p> <p>Las actuaciones realizadas para preparar la implantación de la Ley 11/2007 han sido las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Análisis de las necesidades tecnológicas, b) Demostraciones de proveedores de tecnología punta c) Presentación de proyectos a los fondos FEELS 2010 </div> </div>				
GRADO DE DESARROLLO				
20%	40%	60%	80%	100%
ACCIONES				
<p>El Departamento de Nuevas tecnologías iniciará el proceso de adquisición y puesta en marcha de la infraestructura necesaria para cumplir el proyecto de adecuación tecnológica y posibilitar así la tramitación electrónica de los servicios y/o trámites municipales.</p>				

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 24 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

4.3.- Resumen del grado de desarrollo de proyectos

A continuación se presenta de forma gráfica el grado de desarrollo (en una escala porcentual) de los proyectos programados para los años 2008-2009. Aquellos proyectos que no están concluidos en su totalidad, pasarán a formar parte de la programación para el periodo 2010-2011.²

PROYECTO	GRADO DE DESARROLLO				
31.- Imagen Corporativa del Plan	20%	40%	60%	80%	100%
35.- Acciones de difusión directa	20%	40%	60%	80%	100%
34.- Campaña medios comunicación	20%	40%	60%	80%	100%
32.- Publicaciones de difusión interna	20%	40%	60%	80%	100%
12.- Estructura y funciones	20%	40%	60%	80%	100%
01.-Guías de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
14.- Manual o Catálogo de procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
22.- Gestión por procesos	20%	40%	60%	80%	100%
15.-Normalización y simplificación	20%	40%	60%	80%	100%
33.- Encuentros y Jornadas	20%	40%	60%	80%	100%
16.- Informatización procedimientos	20%	40%	60%	80%	100%
10.- Mostoles Opina	20%	40%	60%	80%	100%
29.- Registro telemático	20%	40%	60%	80%	100%
04.- Adaptación normativa Admón. Electrónica	20%	40%	60%	80%	100%
27.- Contenidos y Portal de servicios	20%	40%	60%	80%	100%
26.- Proyectos de adecuación tecnológica	20%	40%	60%	80%	100%

² 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 25 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

PARTE II:

PROGRAMACION DE PROYECTOS (2010-2011)

5- PROGRAMACION DE PROYECTOS 2010 -2011

5.1.- Programación de proyectos

Para el periodo 2010-2011 se abordarán los siguientes proyectos, considerados de prioridad ALTA. Los proyectos programados para el periodo 2008-2009 que han sido iniciados, pero se encuentran todavía ejecutándose, se incorporarán a la planificación de los años 2010-2011.

Cod	PRI	PROYECTO	2010	2011
22	1	Gestión por procesos		
14	2	Manual descriptivo de procedimientos		
15	3	Normalización , simplificación		
26	4	Proyectos de adecuación tecnológica		
29	5	Registro electrónico y notificaciones		
27	6	Contenidos y Portal de servicios		
28	7	Tecnología de Firma Electrónica		
16	8	Informatización procedimientos		
30	9	"Móstoles tramita"		
9	10	Servicios de información y tramitación telemática		
33	11	Encuentros y Jornadas		
04	12	Adaptación normativa Administración Electrónica		
10	13	Móstoles Opina		
12	14	Estructura y funciones		
24	15	Evaluación de la Calidad		

5.3.- Descripción de proyectos

A continuación se presenta una breve descripción de los proyectos prioritarios del Plan de Modernización y Calidad establecidos en la programación de 2010-2011.

COD	Proyecto	Prioridad	Año
22	Implantación de la gestión por procesos	1	2010
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>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 27 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

COD	Proyecto	Prioridad	Año
14	Manual descriptivo de procedimientos	2	2010
DESCRIPCION			
<p>Se elaborará un catálogo o relación de procedimientos, debidamente clasificados y diagramados, que facilite, no solo la información al ciudadano, sino también la gestión interna de las diferentes unidades organizativas de las áreas de gobierno.</p>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
15	Normalización y simplificación de procedimientos	3	2010
DESCRIPCION			
<p>Una vez Inventariados los procedimientos administrativos, se priorizarán aquellos 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>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
26	Proyectos de adecuación tecnológica	4	2010
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>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 28 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

COD	Proyecto	Prioridad	Año
29	Registro electrónico y notificaciones	5	2010
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>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
27	Contenidos y Portal de Servicios	6	2010
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>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
28	Tecnología de firma electrónica	7	2010
DESCRIPCION			
<p>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.</p>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 29 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

COD	Proyecto	Prioridad	Año
16	Informatización de procedimientos	8	2010
DESCRIPCION			
<p>Se seleccionará los procedimientos o fases que, o bien por su número, relevancia, repercusión que tiene para ciudadano, o cualquier otro criterio, sean susceptibles de informatización.</p>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
30	“Móstoles tramita”	9	2010
DESCRIPCION			
<p>Se abordará los servicios de atención ciudadana “on line”, bajo el epígrafe de “Móstoles tramit@. Los ciudadanos podrán acceder a la “Carpeta Ciudadana”, en la que podrán encontrar dos grandes bloques de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 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) b) Servicios de información o solicitud de un trámite sin certificado digital 			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
9	Servicios de información y tramitación telemática	10	2010
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 Móstoles.</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.</p>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 30 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

COD	Proyecto	Prioridad	Año
33	Encuentros y jornadas	11	2010
DESCRIPCION			
<p>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.</p>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
04	Adaptación normativa de la administración electrónica	12	2010
DESCRIPCION			
<p>Adaptación normativa precisa para la implantación de la Administración electrónica, proporcionando la necesaria seguridad jurídica a los ciudadanos que realicen sus gestiones a través de los nuevos medios tecnológicos.</p>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
10	Móstoles opina	13	2010
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>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 31 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

COD	Proyecto	Prioridad	Año
12	<u>Elaboración de la estructura orgánica y funcional</u>	14	2010
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 Mostoles.</p>			

COD	Proyecto	Prioridad	Año
24	Evaluación de la calidad de los servicios	15	2010
DESCRIPCION			
<p>Se establecerá un sistema de evaluación de la calidad de los servicios. 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. 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>			

	Plan Estratégico de Modernización y Calidad	Página 32 de 33
	MEMORIA DE GESTION, EVALUACION Y PROGRAMACION DE PROYECTOS	Junio 2010

ANEXO

Sistema de priorización de proyectos de Modernización y Calidad

