

La Excelencia en el Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Alcobendas

*Ana M^a Barbero Rodríguez
Subdirectora General de Planificación y Evaluación
Ayuntamiento de Alcobendas*

7 de noviembre de 2014



1

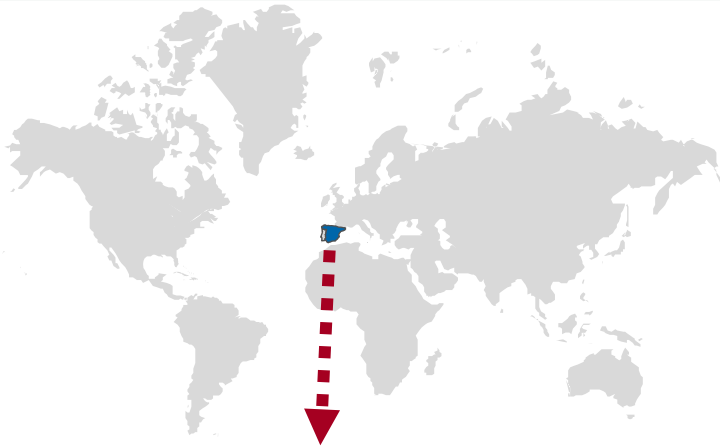
La Ciudad y su Institución

2

La Cultura de calidad como forma de gestión.

3

Alcobendas, un Modelo de Ciudad



**El ámbito de influencia de Alcobendas:
El corredor del Norte**



- **Población** **112.196**
- **Extensión total (Has.)** **4.412**
- **Población < 20 años** **21,90 %**
- **Población 20-64 años** **64,00%**
- **Población > 65 años** **14,10 %**
- **Población extranjera** **15,58 %**
- **Tasa desempleo** **13,12%**

Localización

Distancia a Madrid (Kms) **15**

Distancia Aeropuerto Barajas **7**

Nº estaciones tren cercanías **2**

Nº estaciones metro **4**

Ayuntamiento 747

PSC 290

PMD 149

PBS 126

**1.312 empleados
públicos**

Presupuesto 2014

169.202.540 euros

Seromal 380

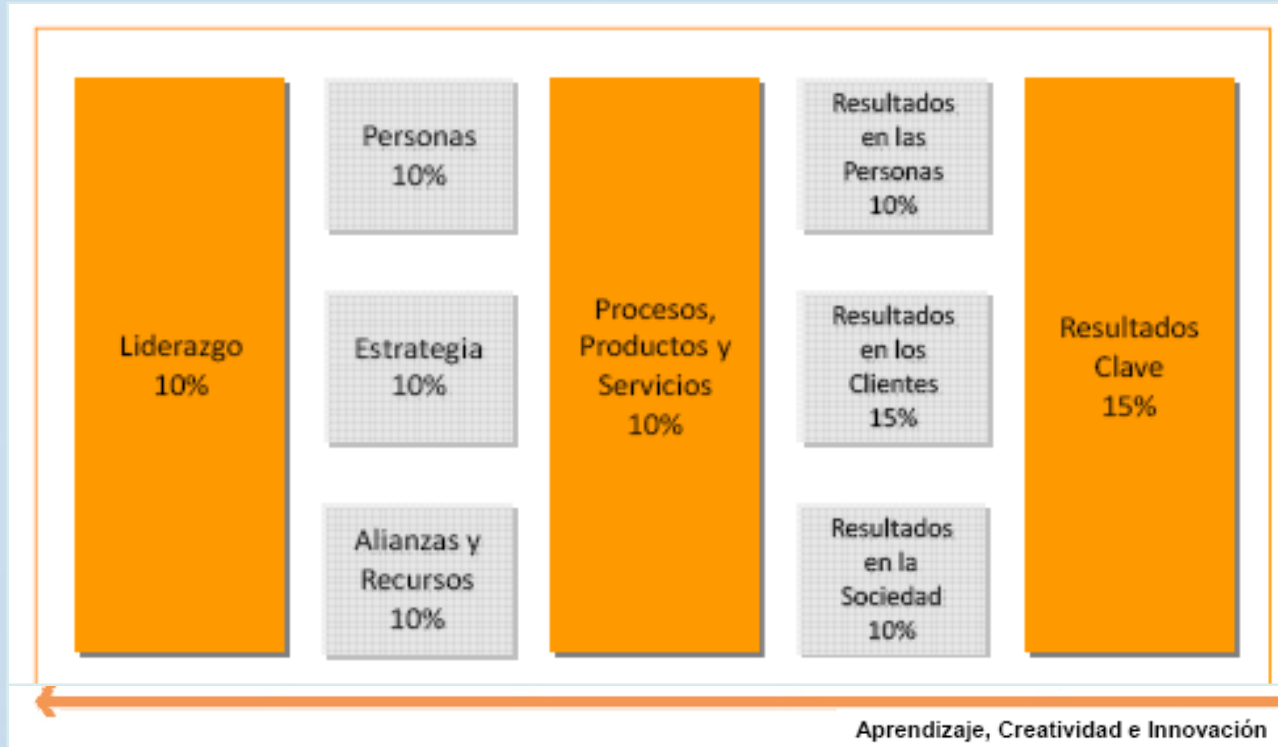
Emarsa 19

Sogepima 12

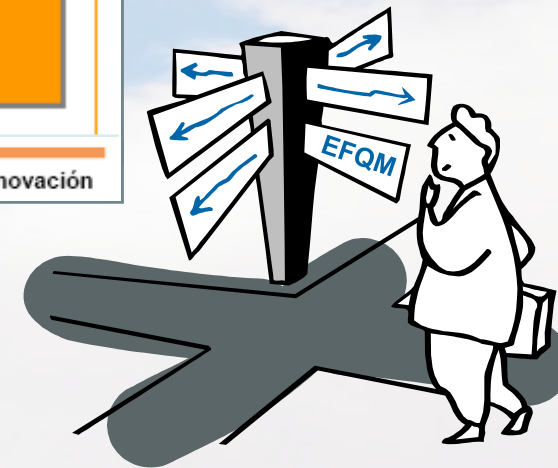
Emvialsa 15

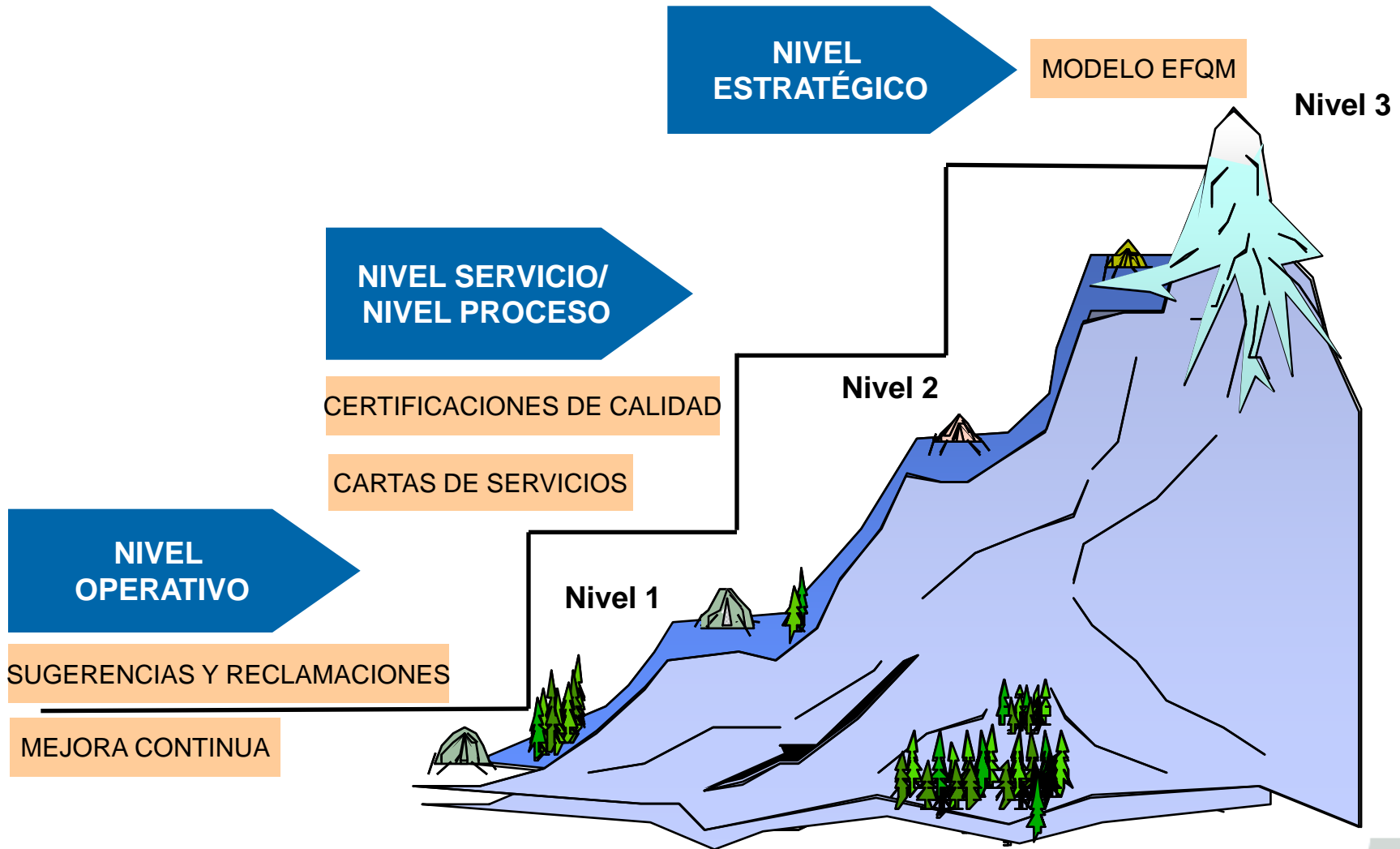
**426 trabajadores de
empresas públicas**





**EFQM
MODEL
2013**





Revalidación
Sello EFQM 500+
(2014)

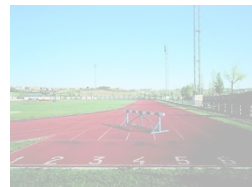


Sello EFQM 500+
(2011)

Premio Iberoamericano
de la Calidad
(2010)



Premio Excelencia y
Calidad Servicio
Público Entidades
Locales en la
Comunidad de Madrid
(2007)



Certificación ISO 9001
(SAC, Juventud, CAID,
Laboratorio Municipal,
Licencias Urbanísticas)



Premio
“Alcobendas
Protege Tus Datos”
(2008)



Sello Calidad
Madrid Excelente
(Envialsa y Sogepima)
(2009 y 2010)







1 *Liderazgo Público*



2 *Definición y despliegue de la Estrategia*

Evaluación **9**



3 *Participación ciudadana*

Gestión sostenible **8**



4 *Personas motivadas*

Gobierno responsable y transparencia **7**



5 *Control del Gasto Público*

Apuesta por las Nuevas Tecnologías **6**





1

Liderazgo Público

VALORES

1. Orientación al Ciudadano.
2. Austeridad, conciencia de costes y transparencia.
3. Participación de los Ciudadanos.
4. Orientación a objetivos y resultados.
5. Cultura de participación, innovación y mejora.
6. Cultura de colaboración y coordinación.



MISIÓN

Gobernar y gestionar la ciudad prestando servicios de calidad a los ciudadanos contribuyendo a la mejora de la calidad de vida.

VISIÓN

CIUDAD:

Alcobendas, un modelo de ciudad inteligente, sostenible, innovadora, emprendedora, solidaria y comprometida con la calidad de vida.

AYUNTAMIENTO:

Un Ayuntamiento abierto, transparente y responsable, comprometido con la excelencia en la gestión, la innovación y la calidad en el servicio al ciudadano.



2 *Definición y despliegue de la Estrategia*

PLANIFICACIÓN



Plan Estratégico

- Visión
- Líneas Estratégicas
- Objetivos Estratégicos
- Actuaciones



P.D.A

- Objetivos Estratégicos
- Actuaciones



Presupuesto G.P.O.

- Programas
- Actuaciones

IMPULSO



Plan de Calidad

- Ejes
- Estrategias
- Actuaciones

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Observatorio de la Ciudad

- Estudios percepción
- Análisis políticas públicas



Brújula Económica

- Escenarios Económicos



- Plan Estratégico Diseña Alcobendas

Largo Plazo
10 años



- PDA

Medio Plazo
4 años

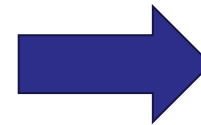
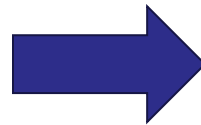


- GPO
- PPP

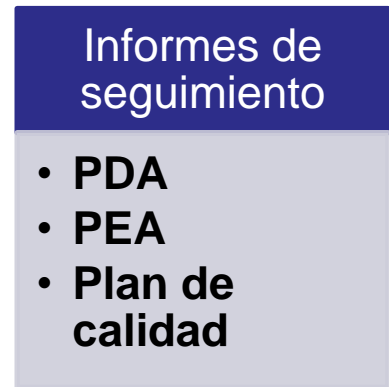
Corto Plazo
1 año



INPUTS



OUTPUTS







EJES PLAN ESTRATÉGICO DISEÑA ALCOBENDAS 2020					
EJES PLAN DE CALIDAD 2012-2015	Promoción de la ciudad, Desarrollo Económico y Empleo	Desarrollo Sostenible: Crecimiento inteligente	Buen Gobierno, Abierto y Gestión Responsable	Responsabilidad Social	Calidad de Vida: Cultura, Ocio y Deporte
Eje 1 – Valores y Buen Gobierno		*	*	*	
Eje 2 – Calidad de los Servicios	*		*	*	*
Eje 3 – Calidad de Vida en la Ciudad		*	*	*	*
Eje 4 – Liderazgo Público	*	*	*		*
Eje 5 – Participación Ciudadana			*	*	*
Eje 6 – Gestión e Innovación	*	*	*		*



3

Participación ciudadana

sugerencias y reclamaciones

A su disposición en:

 **Personalmente**
en cualquier puesto de atención al público

 **Teléfono 010**
desde Alcobendas

 **Puestos autoservicio**
de información y gestión

 **www.alcobendas.org**

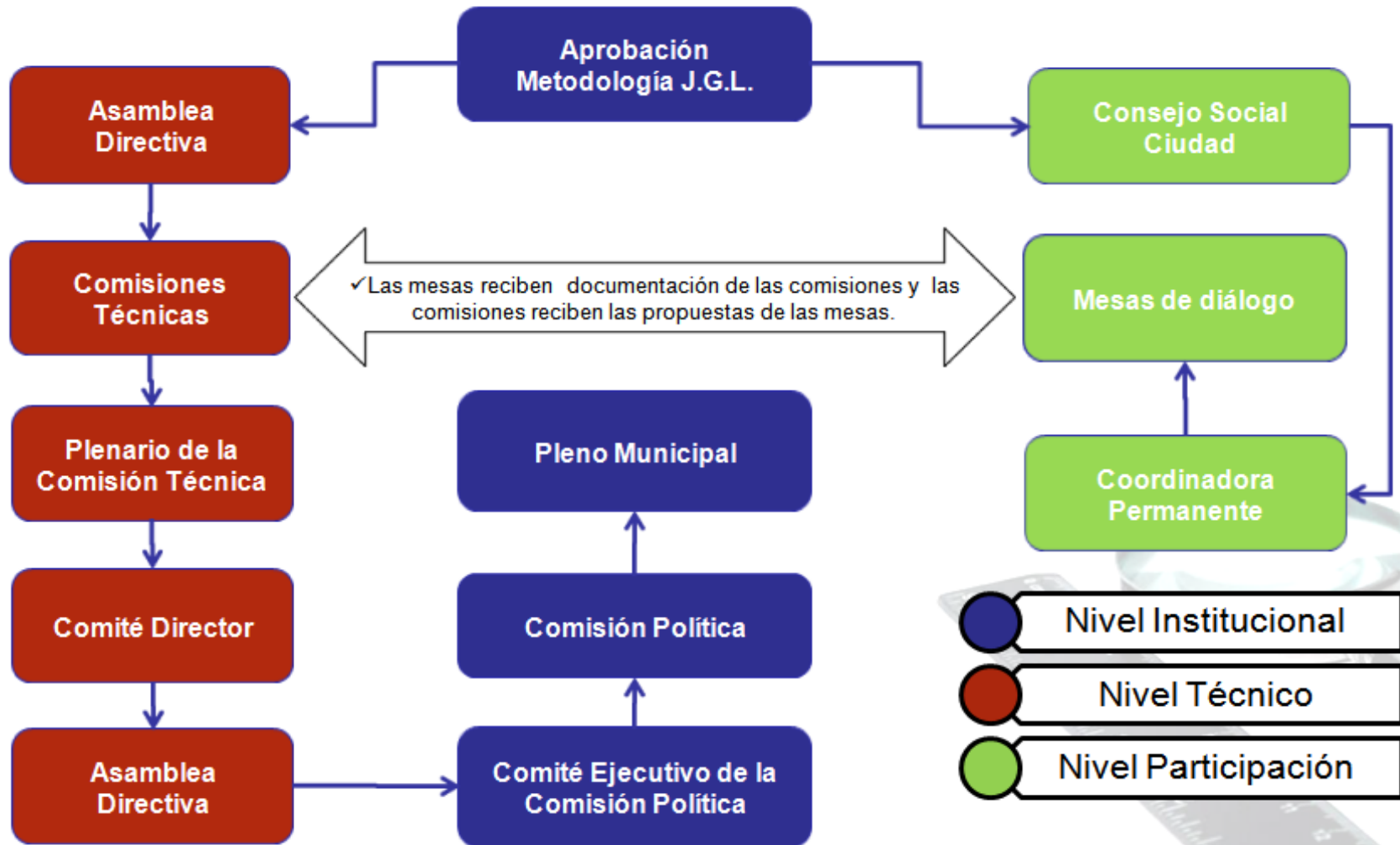
En 10 días recibirá contestación



Nos esforzamos en darles un mejor servicio. Sus ideas nos ayudan a mejorar.



Participación en el Plan Estratégico





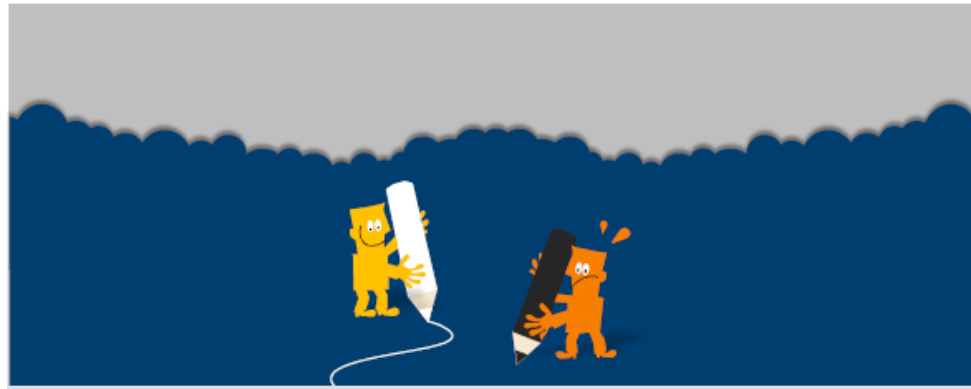
4

***Personas
motivadas***

Las Personas son nuestro principal activo para poder aportar valor

Estudio de Clima Laboral:
**Construyendo juntos un modelo de
Ayuntamiento**

Informe de resultados
Febrero 2014



Contamos con los mejores equipos. Personas preparadas y motivadas tal y como se refleja en las conclusiones del **Estudio de Clima Laboral**



Sistema de Información Interna

- ▶ INFORMÁTICA
- ▶ SECRETARIA GENERAL
- ▶ OFICINA JUNTA GOBIERNO LOCAL (nuevo)
- ▶ RECURSOS HUMANOS (nuevo)
- ▶ ESTUDIOS Y EVALUACIÓN
- ▶ ORGANIZACIÓN (nuevo)
- ▶ PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL
- ▶ AREA ECONOMICA
- ▶ PLANIFICACION
- ▶ LICENCIAS
- ▶ SEGURIDAD CIUDADANA
- ▶ SEROMAL
- ▶ PARTICIPACION CIUDADANA (nuevo)
- ▶ CONTRATACION
- ▶ GRUPOS DE TRABAJO (nuevo)

nible una nueva versión de los ORGANIGRAMAS DEL AYUNTAMIENTO, correspondiente a Ju

Principal
Mapa
Ayuda

- Infocidad
- Ordenanzas
- Procedimientos
- Descargas

- Sugerencias
- Teléfonos
- Organigramas
- Mapa - Callejero

- Información Personal
- C.A.U.
- Bicicletas Eléctricas
- Transporte público

Buscador:

AVISOS

ACTUALIDAD



Noticias CALIDAD
Misión, Visión, Valores y Principios Éticos. Política de Calidad



OBSERVATORIO DE LA CIUDAD
Observatorio de la ciudad de Alcobendas



PLAN DE CALIDAD 2012 - 2015
Plan de Calidad 2012 -2015



SISTEMA SUGERENCIAS EMPLEADOS
Sistema de Sugerencias de Empleados y Reconocimiento para la participación de los mismos en la mejora de la gestión municipal



Sugerencias v

NUESTRAS PUBLICACIONES



ESTUDIO SATISFACCIÓN LABORAL
Acceso a los resultados del estudio de satisfacción laboral del año 2010.



Revista NOSOTR@S
Nueva publicación destinada a facilitar información y participación a tod@s l@s trabajador@s



BANCO DE CONOCIMIENTO
Espacio de difusión de Buenas Prácticas Municipales e intercambio de conocimiento



Siete Días
Versión Digital de la revista que semanalmente elabora el Departamento de Comunicación.



Manual de Acooida

INFORMACIÓN DE INTERÉS



PLAN FORMACIÓN 2014
Contiene las actividades formativas correspondientes al Plan de Formación 2014



RESULTADOS ENCUESTA CLIMA 2014
Presentación de los resultados obtenidos en la última Encuesta de Clima Laboral



Alcobend@as Protege tus Datos
Proyecto para la implantación de un Sistema de Protección de Datos en el Ayuntamiento y sus Patronatos

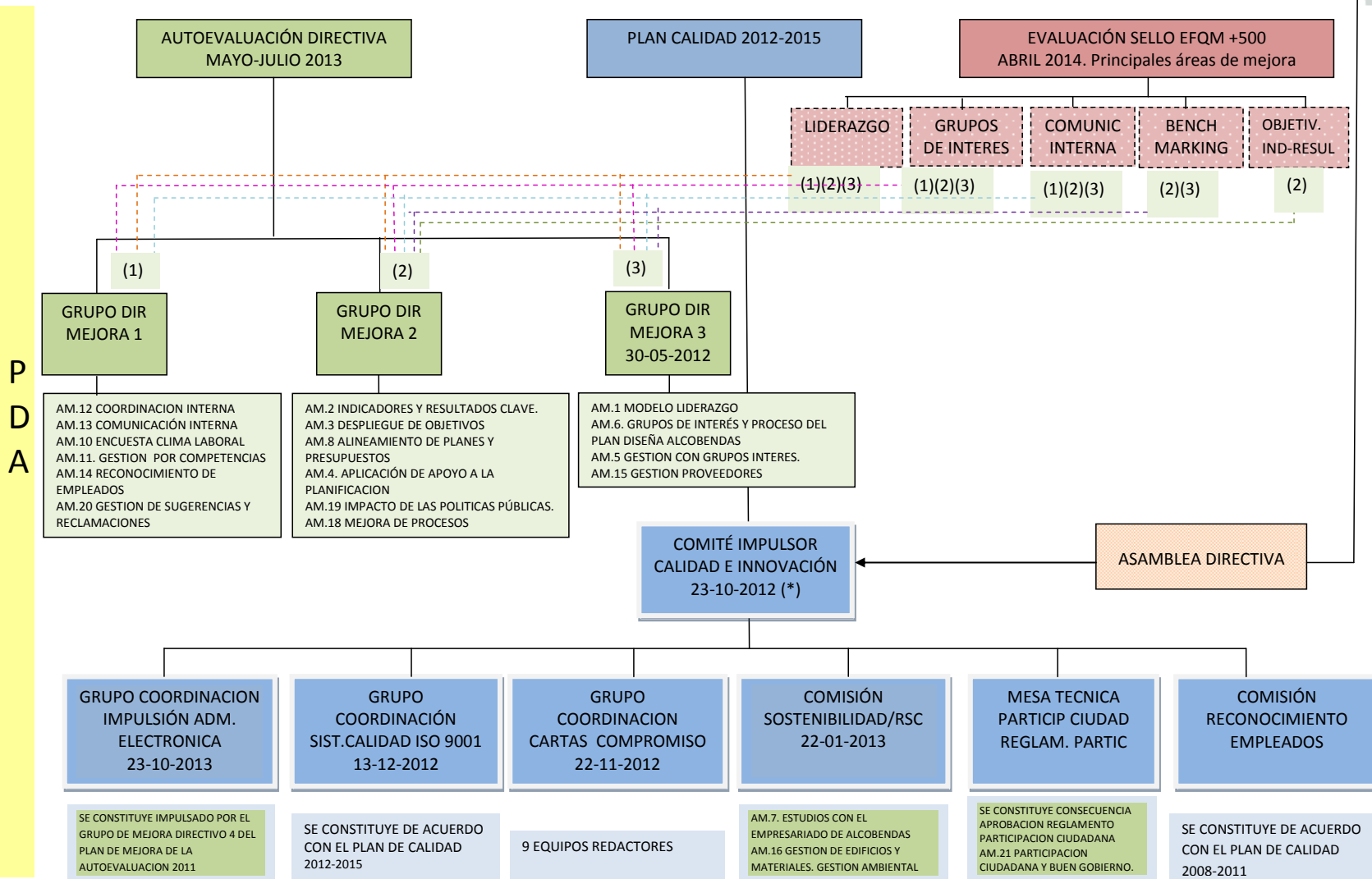


PLAN JUVENTUD ALCOBENDAS 2020
Ofrece información sobre la creación, puesta en marcha y seguimiento del Plan



Sistema de Información Interna del Ayuntamiento de Alcobendas
Todos derechos reservados

PLAN DISEÑA ALCOBENDAS 2020

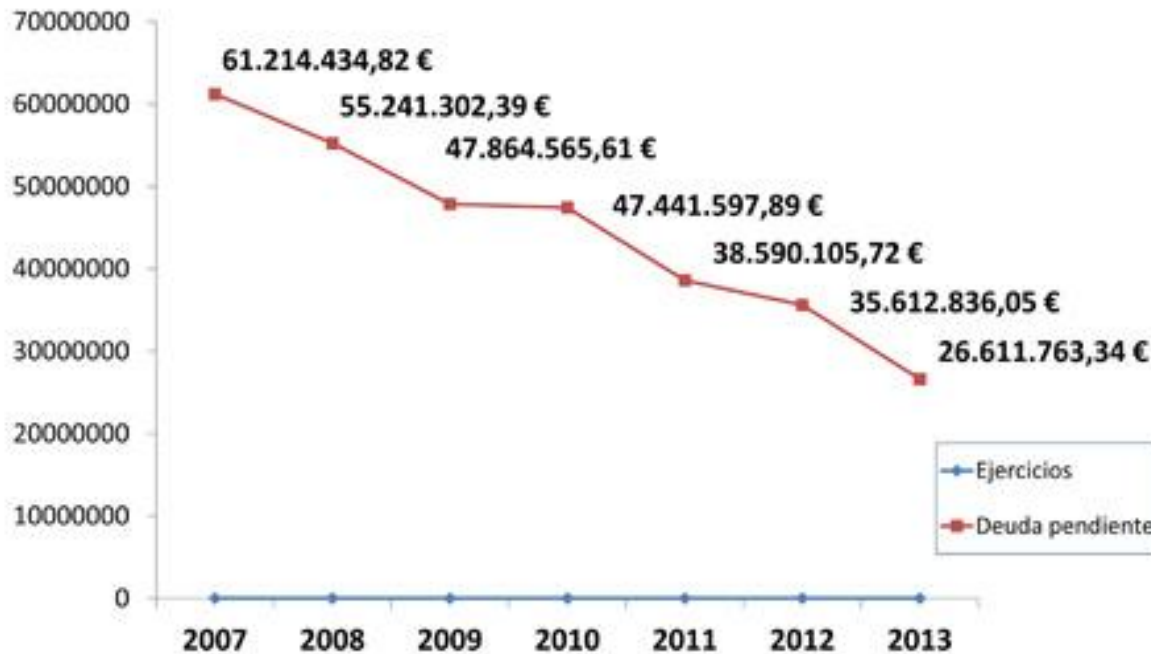


(*) A partir del 2014, este Comité asume las funciones de la Asamblea directiva del Plan Diseña.



5 *Control del Gasto Público*

EVOLUCIÓN DEUDA MUNICIPAL



El Ayuntamiento de Alcobendas ha cerrado el ejercicio económico 2013 con equilibrio presupuestario, habiendo reducido su **nivel de endeudamiento al 0,3% de su PIB.**

*Apuesta por las
Nuevas Tecnologías*

6



Inicio Tu Ayuntamiento **Trámites - Sede** OTVA

Está usted en: / Trámites - Sede /

- Sede Electrónica
- Notificaciones por comparecencia
- Perfil de Contratación
- Oferta de empleo municipal
- Canal de ciudadano

Notificaciones por comparecencia

Te escuchamos

- Sugerencias y reclamaciones
- Solicitudes de información

SAC 010

App Alcobendas

#Alcobendas en Redes Sociales

Trámites - Sede

Fecha y hora oficiales: 11/06/2014 13:03:08

Sede electrónica

OTVA

Buscador de trámites

Texto:

Tema:

Forma de tramitación:

Presencial Telefónica Telemática

Buscador avanzado **Buscar**

Obras y Actividades

- Actividades con fin obra
- Actividades con fin proceso
- Reservaciones deportivas
- Obras mayores
- Obras menores

aquí protegemos tus datos

Trámites más utilizados

- Bolsa de Empleo Municipal
- Consulta al catálogo de Mediatecas
- Reservas deportivas
- Tarjeta de Alcobendas
- Domiciliación de tributos
- Certificado de empadronamiento

Te puede interesar

- Impresos más utilizados
- Valide elementos necesarios para tramitaciones electrónicas
- Ordenanzas
- Información Catastral



"Los plenos de Alcobendas se guardan en vídeo actas, sustituyendo al papel"

- Por temas
- [Consumo](#)
 - [Cooperación al Desarrollo](#)
 - [Cultura](#)
 - [Deportes](#)
 - [Economía y Hacienda](#)
 - [Educación](#)
 - [Empresas y Empleo](#)
 - [Foro](#)
 - **Gobierno Responsable**
 - [Medio Ambiente](#)
 - [Participación Ciudadana](#)
 - [Perfil de Contratante](#)
 - [Protección Civil](#)
 - [Salud](#)
 - [Seguridad Ciudadana](#)
 - [Servicios Sociales](#)
 - [Tráfico, Transportes y Aparcamientos](#)
 - [Licencias, Urbanismo e Infraestructuras](#)
 - [Vivienda](#)

Gobierno Responsable

[Volver](#)

Transparencia municipal y Rendición de cuentas

El Ayuntamiento de Alcobendas apuesta decididamente por la cultura de la transparencia en la gestión de los asuntos municipales y en la utilización de los recursos públicos.

Nuestro ayuntamiento ha obtenido la calificación de 10 en el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA 2012) que elabora la Organización Transparencia Internacional España. Este índice constituye una herramienta para medir el nivel de transparencia de nuestro ayuntamiento ante los ciudadanos y la sociedad - [Indicadores ITA 2012](#).



Corporación municipal y organización

[Cargos electos y personal del Ayuntamiento](#); [Salarios](#); [Organos de Gobierno](#); [Acuerdos y Actas](#); [Patrimonio Municipal](#); [Normativa](#).



Relaciones con los ciudadanos

[Información y Atención al Ciudadano](#); [Ayudas y Subvenciones](#); [Planes Municipales](#); [Calidad en la Gestión](#); [Participación Ciudadana](#).



Información económica y financiera

[Presupuestos municipales](#); [Liquidación presupuestaria](#); [Deuda municipal](#); [Indicadores económicos y financieros](#); [Control de cuentas](#).



Contratación municipal

[Contratos administrativos del Ayuntamiento](#); [Patronatos y Empresas Municipales](#); [Licitaciones en curso y adjudicaciones](#); [Listados de empresas](#).

Te puede interesar

- [Observatorio de la Ciudad](#)
- [Observatorio Local de Empleo](#)
- [Observatorio Permanente de Inmigración](#)
- [Ley de Transparencia](#)



Indicadores



Transparency International España

Portal de Participación Ciudadana y Asociaciones

Participa!

¿Qué datos considera imprescindible publicar?

Participa!

*Gestión
sostenible*

8



ECONOMICA



AMBIENTAL



SOCIAL



→ **ECOEficiENCIA**

← **RSC**

← ← **SOSTENIBILIDAD**

Evaluación 9





**¡¡Muchas gracias
por vuestra atención!!**



ALCOBENDAS
Un modelo **de ciudad**