



*Avenida de Portugal. LATINA - MONCLOA - ARAVACA.*

## 5.4. MODELO DE GESTIÓN

Propuestas Estratégicas

Las líneas principales respecto al Modelo de Gestión son:

<b>1</b> <i>Línea Estratégica</i>	<b>MODERNIZAR LA GESTIÓN, REALIZANDO EL DESPLIEGUE ESTRATÉGICO DE OBJETIVOS, EL SEGUIMIENTO CONTINUO DE LAS ACTUACIONES, Y LA EVALUACIÓN DE SU IMPACTO</b>
<b>2</b> <i>Línea Estratégica</i>	<b>MANTENER ABIERTOS Y POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>



*Plaza de Santo Domingo. CENTRO.*

# MODERNIZAR LA GESTIÓN, REALIZANDO EL DESPLIEGUE ESTRATÉGICO DE OBJETIVOS, EL SEGUIMIENTO CONTINUO DE LAS ACTUACIONES Y LA EVALUACIÓN DE SU IMPACTO

1

**Línea Estratégica**

## **Descripción**

Dirigida a establecer el modelo de gestión de las actuaciones previstas en el Programa Operativo, asegurando su planificación, ejecución, seguimiento y evaluación en coordinación con los agentes intervinientes.

Al mismo tiempo se propone incrementar la eficiencia de la gestión del Área, mediante la continuidad en la implantación de la calidad y apostando por las nuevas tecnologías.

## **Destinatarios**

Todos los departamentos municipales, asociaciones de vecinos, colegios profesionales, otras administraciones y ciudadanos en general.

### **Medida 1.1**

**PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE LOS COMPROMISOS ELECTORALES**

### **Medida 1.2**

**MANTENER Y MEJORAR LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS QUE GARANTICEN LA CALIDAD, TRANSPARENCIA Y LA EFICACIA DE LA ORGANIZACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO**

### **Medida 1.3**

**DESARROLLO DE UN ÁREA DE GOBIERNO RECEPTIVA A LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DEL CIUDADANO**

### **Medida 1.4**

**IMPULSAR EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA**

### **Medida 1.5**

**MANTENER Y POTENCIAR LA VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENTE A JUNTAS DE DISTRITO**

### **Medida 1.6**

**DESARROLLAR LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS ACTUACIONES DEL PROGRAMA OPERATIVO**





# MODERNIZAR LA GESTIÓN, REALIZANDO EL DESPLIEGUE ESTRATÉGICO DE OBJETIVOS, EL SEGUIMIENTO CONTINUO DE LAS ACTUACIONES Y LA EVALUACIÓN DE SU IMPACTO

## Línea Estratégica

### Medida 1.3

## DESARROLLO DE UN ÁREA DE GOBIERNO RECEPTIVA A LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DEL CIUDADANO

#### Unidad Responsable:

Consejo de Dirección del Área de Urbanismo y Vivienda.

#### Unidades Implicadas:

Equipo directivo y funcional de la organización.

#### Descripción:

Desarrollar todos los mecanismos de gestión necesarios para mantener y desarrollar un contacto diario y directo con cada uno de los ciudadanos que quieran o demanden cualquier servicio público o sugerencia.

#### Destinatarios:

Todos los ciudadanos y ciudadanas.



	2007	2008	2009	2010	2011
--	------	------	------	------	------

Presupuesto estimado

Sin coste municipal directo

Desarrollo

# 1 MODERNIZAR LA GESTIÓN, REALIZANDO EL DESPLIEGUE ESTRATÉGICO DE OBJETIVOS, EL SEGUIMIENTO CONTINUO DE LAS ACTUACIONES Y LA EVALUACIÓN DE SU IMPACTO

## Línea Estratégica

### Medida 1.4

## IMPULSAR EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA

#### Unidad Responsable:

Delegada del Área de Gobierno.

#### Unidades Implicadas:

Todo el Área de Gobierno.

#### Descripción:

Continuar con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área de Gobierno, estableciendo y evaluando las acciones de mejora necesarias para alcanzar los objetivos.

El Sistema se orienta a satisfacer las expectativas al ciudadano, incidiendo en el empleo de las nuevas tecnologías para una administración más ágil y transparente.

#### Destinatarios:

Todos los trabajadores del Área de Gobierno y todos los ciudadanos.

	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Presupuesto estimado</i>			550.000 €		
<i>Gestión de la información y datos</i>					
<i>Proyectos de mejora</i>					
<i>Seguimiento y evaluación</i>					

### Medida 1.5

## MANTENER Y POTENCIAR LA VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENTE A JUNTAS DE DISTRITO

#### Unidad Responsable:

Asesor de Planificación y apoyo de Gestión.

#### Unidades Implicadas:

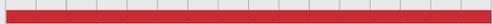
Coordinaciones Generales, Juntas Municipales de Distrito, Instituciones, Asociaciones de vecinos.

#### Descripción:

Continuar y mejorar la ventanilla creada la pasada legislatura como punto de gestión e información hacia las juntas de distrito, sirviendo como instrumento de coordinación y seguimiento de cada una de las actuaciones que se desarrollan en el Área.

#### Destinatarios:

Todos lo ciudadanos y ciudadanas.

	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Presupuesto estimado</i>					
<i>Desarrollo y ejecución</i>					

# MODERNIZAR LA GESTIÓN, REALIZANDO EL DESPLIEGUE ESTRATÉGICO DE OBJETIVOS, EL SEGUIMIENTO CONTINUO DE LAS ACTUACIONES Y LA EVALUACIÓN DE SU IMPACTO 1

Línea Estratégica

## Medida 1.6

### DESARROLLAR LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS ACTUACIONES DEL PROGRAMA OPERATIVO

#### Fundamentación:

El fin del Programa Operativo es conseguir una herramienta de gestión ágil, que permita coordinar, gestionar, llevar un seguimiento y evaluar el estado de situación de cada uno de los proyectos que se incorporan en el programa.

#### Destinatarios:

Todos los ciudadanos.

#### Unidad responsable:

Gabinete de la Delegada.

#### Unidades implicadas:

Coordinaciones Generales.

#### Descripción:

Se incorpora una adenda al documento que se actualiza anualmente y refleja el seguimiento de cada uno de los proyectos por los responsables.

	2007	2008	2009	2010	2011
Presupuesto estimado	Sin coste municipal directo				
Desarrollo y ejecución	[Barra roja]				





# MANTENER ABIERTOS Y POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

# 2

**Línea Estratégica**

## **Descripción**

Esta Línea estratégica materializa la política de “puertas abiertas” que inspira la gestión del Área de Gobierno, estableciendo un conjunto de medidas orientadas a mantener los canales de comunicación interna y externa establecidos en el Plan de Comunicación 2004-2007 y potenciándolos mediante nuevas medidas en el que se elaborará para el periodo 2007-2011. La comunicación se configura como un elemento que contribuye a un funcionamiento más eficaz de la Administración en el ámbito interno, y como un factor de dinamización de valores que consideramos esenciales, como los de transparencia, participación, responsabilidad y honestidad.

## **Destinatarios**

Todo el Área de Gobierno y ciudadanos madrileños.

### **Medida 2.1**

**ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO DEL ÁREA DE GOBIERNO 2007-2011**

### **Medida 2.2**

**COORDINACIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN**

### **Medida 2.3**

**ESTABLECER PROCEDIMIENTOS CONJUNTOS PARA COORDINAR LAS DISTINTAS ACTUACIONES PREVISTAS TANTO EN EL ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN COMO DE LA PARTICIPACIÓN**

### **Medida 2.4**

**ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN PERIÓDICA DEL PROGRAMA OPERATIVO Y SUS RESULTADOS**

# L2

# 2 MANTENER ABIERTOS Y POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

**Línea Estratégica**

**Medida 2.1**

## ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO DEL ÁREA DE GOBIERNO 2007-2011

**Fundamentación:**

La transparencia de la gestión pública requiere del establecimiento de mecanismos que articulen y sistematicen las distintas actuaciones relacionadas con la comunicación, tanto hacia el interior como hacia el exterior de la organización. Se parte del criterio, en este sentido, de que la comunicación es una eficaz herramienta al servicio de la gestión pública, dado que los ciudadanos tienen un irrenunciable derecho a la información y las administraciones una ineludible obligación de informar.

Si el Programa Operativo es un documento esencial para “saber hacer”, es decir, para concretar los objetivos de la política pública, especificando cuándo deben alcanzarse y quienes son los responsables de los distintos proyectos, el Plan de Comunicación actúa de forma simultánea, articulando medidas para “hacerlo saber” y contribuyendo, de esta manera, a una mejor coordinación de las actuaciones en el interior de la organización, y a una mayor transparencia en el exterior.

**Destinatarios:**

Equipo directivo del Área de Gobierno, Gabinete de prensa y departamento de comunicación interna, así como los restantes trabajadores y ciudadanos en general.

**Unidad responsable:**

Director de Coordinación Informativa / Jefe de Prensa.

**Unidades implicadas:**

Gabinete de Prensa / Asesores Técnicos de las Coordinaciones Generales.

**Descripción:**

Se elaborará un Plan de Comunicación para el periodo 2007-2011, que incluirá dos grandes bloques: Comunicación Interna, cuya elaboración corresponderá al Director de Coordinación Informativa, y Comunicación Externa, que será elaborado por el Jefe de Prensa. La estructura del Plan incluirá un balance del correspondiente a 2004-2007, así como el proceso de elaboración del referido al periodo 2007-2011, incluyendo análisis dafo, líneas estratégicas, medidas y cronograma.

	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Presupuesto estimado</i>	<i>Sin coste municipal directo</i>				
<i>Coordinación y planificación</i>	■				
<i>Ejecución</i>		■			

# MANTENER ABIERTOS Y POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA 2

Línea Estratégica

## Medida 2.2

### COORDINACIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

#### Fundamentación:

El Plan de Comunicación articula un conjunto de actuaciones en cuyo desarrollo interviene una multiplicidad de agentes de muy diferentes niveles y ámbitos. Sólo coordinando e impulsando la ejecución de las medidas en las que interviene cada uno de ellos, podrá garantizarse una óptima aplicación del Plan de Comunicación Interna y Externa, en beneficio de una Administración más transparente y unos ciudadanos mejor informados.

#### Destinatarios:

Áreas de Gobierno, Juntas de Distrito y otros organismos y entidades a los que se refiere el Plan de Comunicación Interna y Externa, así como el conjunto de la ciudadanía.

#### Unidad responsable:

Director de Coordinación Informativa.

#### Unidad implicadas:

Gabinete de Prensa / Asesores Técnicos de las Coordinaciones Generales.

#### Descripción:

Se mantendrá una comunicación permanente con cuantos agentes intervienen en el proceso de desarrollo del Plan de Comunicación, con el objetivo de evaluar el desarrollo de su aplicación, impulsar aquellas medidas que presenten algún tipo de dificultad, e introducir cuantas adaptaciones sean necesarias a lo largo del horizonte temporal previsto.

	2007	2008	2009	2010	2011
Presupuesto estimado	Sin coste municipal directo				
Desarrollo	[Barra roja indicando desarrollo continuo]				



# 2 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

**Línea Estratégica**

**Medida 2.3**

## ESTABLECER PROCEDIMIENTOS CONJUNTOS PARA COORDINAR LAS DISTINTAS ACTUACIONES PREVISTAS TANTO EN EL ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN COMO DE LA PARTICIPACIÓN

**Fundamentación:**

El Área de Gobierno tiene encomendados en esta legislatura numerosos proyectos en cuya definición deberán intervenir de forma directa los ciudadanos, mediante el establecimiento y desarrollo de distintos cauces de información y participación. Entre ellos, por ser los más relevantes, los proyectos Recoletos-Prado y Madrid Río, enmarcados en las actuaciones orientadas a la revitalización de la almendra central de Madrid de acuerdo con criterios de calidad y sostenibilidad.

Una participación activa depende, en buena medida, de una comunicación eficaz y, en base a ello, se considera necesario el establecimiento de procedimientos que permitan coordinar las actuaciones que se desarrollen en los dos ámbitos, a fin de alcanzar las mayores sinergias.

**Destinatarios:**

Área de Gobierno y ciudadanos madrileños, especialmente los residentes en las zonas donde se vayan a realizar iniciativas que requieran del establecimiento de procesos de participación.

**Unidad responsable:**

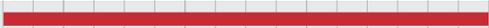
Director de Coordinación Informativa.

**Unidades implicadas:**

Departamentos de Información y participación de las Coordinaciones Generales.

**Descripción:**

Se identificarán todos los proyectos en los que se vayan a realizar procesos participativos, con la finalidad de dinamizarlos mediante su articulación con las medidas previstas en el Plan de Comunicación.

	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Presupuesto estimado</i>	<i>A determinar</i>				
<i>Desarrollo</i>					

# MANTENER ABIERTOS Y POTENCIAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA 2

Línea Estratégica

## Medida 2.4

### ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN PERIÓDICA DEL PROGRAMA OPERATIVO Y SUS RESULTADOS

#### Fundamentación:

El Programa Operativo, como herramienta de gestión, conlleva un seguimiento del estado de situación de cada una de las actuaciones propuestas. Este seguimiento, actualización y difusión de las adendas que incorporan los indicadores se realizarán anualmente.

#### Destinatarios:

A todos los ciudadanos.

#### Unidad responsable:

Gabinete de la Delegada.

#### Unidad implicadas:

Coordinadores Generales.

#### Descripción:

Mantener un seguimiento continuado de todos los proyectos reflejados en el Programa Operativo, y editar e incorporar anualmente las adendas complementarias al documento de inicio que reflejan el seguimiento y el estado de situación de los proyectos.

	2007	2008	2009	2010	2011
Presupuesto estimado	A determinar				
Desarrollo		■			