

ÁMBITO I GESTIÓN	PROYECTO	ACTIVIDADES			2015			ALCANCE Y OBJETIVO	
		Nivel I	Nivel II	Nivel III	NM1	NM2	NM3		
Prog. Gestiona	PIN								
Planificación	7	Planificación departamental	PAD básico	PAD gestión	PAD estratégico			X	Una vez documentado el plan estrategico se analizarán sus contenidos y se iran identificando pasos para su puesta en marcha
	7	Programación	Ficha presupuesto por programas	Definición de programas	Gestión de programas			X	La gestión economica y financiera de MAS CERCA se realiza a traves de una gestión por programas
Sistemas de gestión	7	Gestión de proyectos	Piloto	Proyectos clave	Gestión por proyectos		X		MAS CERCA ha superado el nivel de desarrollo de proyecto piloto y apartir de este año pretende inicar un proceso para la gestión de proyectos clave (Garcia Grana, Soliva...)
Sistema de Optimización de Recursos en la Gestión		Gestión económica	Control económico	Seguimiento de costes de programas	Análisis detallado del gasto			X	Se remite trimestralmente toda la información con analisis detallado del gasto a ministerio y Ayuntamiento
		Gestión de recursos	Control de recursos Inventario de material	Plan de gestión de recursos Gestión Patrimonial	Auditoría de recursos Gestión de riesgos		X		Se lleva a cabo la elaboración de un primer inventario y se comprueba que no tenemos recursos patrimoniales
	1	Gestión de tareas	Simplificación de tareas	Dimensionamiento de tareas	Evaluación de la productividad		X		Tenemos diseñado por procedimientos de calidad un sistema de planificación de tareas.
		Control de Gestión Competencial	Control de gestión	Sistema de Gestión	Sistema Integrado de Gestión				
Evaluación de la gestión		Gestión datos e indicadores	SIG-CMI	Cuadro de Mandos departamental	Sistema de gestión de datos		X		Continuaremos colaborando en la aportación de toda la información que se requiera para la elaboración del cuadro de mando departamental
	4	Análisis de valor	AV piloto	AV actividades claves	AV sistemático				
Prog. Implica									
Formación e Información		Formación en puestos claves	Formación e instrucciones	Formación e instrucciones	Formación e instrucciones		X		Formación a todo el personal a nivel general, en relación a la actividad que desarrollan
		Gestión del conocimiento	Despliegue PI	Utilización de espacios	Gestión del conocimiento				
Desarrollo de puestos		Gestión de competencias	Aplicación competencias corporativas	Competencias en puestos claves	Gestión por competencias				
		Movilidad	Polivalencia	Cuadro de relevos	Movilidad		X		En Sad, Prevención... se evalua anualmente los datos correspondientes a promoción
Participación y ambiente		Trabajo en equipo	Visión compartida	Trabajo en grupo	Trabajo en equipo			X	Se realiza el trabajo en equipo

labor.		Implicación	Canales de participación (QyS)	Motivación e implicación en el cambio	Análisis clima laboral		X		Se procura llevar una política de gestión en la que se motiva a la implicación de los trabajadores
Reconocimiento		Evaluación de méritos	Complemento de productividad	Eficiencia	Desempeño	X			Si existe un complemento de productividad
		Premios	Premios ayuntamiento	Premios nacionales	Premios internacionales	X			A largo del año la organización analizara la viabilidad de presentar alguna practica a los premios municipales
Prog. Agiliza			Nivel I	Nivel II	Nivel III				
Simplificación tareas		Simplificación	1ª Aplicación MAS	2ª Revisión MAS	LEAN y 5S				
Simplificación administrativa		Simplificación administrativa	1ª Aplicación Directiva Servicio y RCA	2ª Aplicación Directiva Servicio y RCA	3ª Aplicación Directiva Servicio y RCA				
Trámites al momento		Trámites al momento	Trámites telefónicos	MAS	MAS	X			Se atienden las incidencias posibles, dandoles solución
Archivo documental		Archivo documental	Identificación elementos archivo	Sistema de archivo en departamento	Gestión integral de archivo Trasferencias			X	Se ha procedido a la reordenación de archivo, realizando las transferencia correspondientes al archivo intermedio

						2015			
ÁMBITO II TICs	PROYECTO	ACTIVIDADES			NM1	NM2	NM3	ALCANCE Y OBJETIVO	
Prog. Tramita		Nivel I	Nivel II	Nivel III					
Administración electrónica	Tramitación electrónica	Descripción funcional procedimientos claves	Tramitación electrónica de procedimientos claves	Tramitación electrónica de todos los procedimientos		X		Realización de tramites telematicos en las areas de contratación de personal, y gestion ECOFIN, con seguridad social, gestion tributaria,	
	Firma electrónica	FE puestos directivos y e-tramites	FE generalizada en e-tramites	Despliegue completo de la Firma electrónica		X		En puestos directivos	
	Aplicativos de e-administración	Otros aplicativos generales	Despliegue aplicativos electrónicos	Impacto en la mejora de la gestión		X		Se aplica en portafirmas	
Aplicaciones departamentales	Oficina sin papeles	Ofimática uso generalizado	Gestión interna telemática	Oficina sin papeles		X		Se mantiene el uso de las herramientas ofimaticas	
	Programas Corporativos	Aplicativos corporativos (uso base)	Aplicativos corporativos (uso generalizado)	NA		X		Uso de Gescal, solicitud servicios operativos, SAIC, Comunicación incidencias CEMI	
	Otras aplicaciones de NN.TT.	Aplicativos NNTT departamentales (básicos)	Aplicativos NNTT departamentales (generalizados)	Nuevos canales de relación con los usuarios (sms, ...)			X	Mejoras en BBDD de usuarios SAD	

ÁMBITO III CALIDAD	PROYECTO	ACTIVIDADES			2015			ALCANCE Y OBJETIVO
					NM1	NM2	NM3	
Prog. Innova		Nivel I	Nivel II	Nivel III				
Intervención en procesos	Intervención en procesos	Normalización procesos claves	Normalización todos los procesos	Relación entre procesos			X	Tenemos previsto la normalización del proceso de gestión de proyectos, si bien se intercambia información entre todos los procesos de la empresa
	Certificación Calidad	Certificado en calidad ISO 9001	Certificado en calidad ISO 9001	Certificado en calidad ISO 9001			X	Renovación certificado ISO
Autoevaluación	Desarrollo de la auto evaluación	Despliegue indicaciones básicas	Promoción mejoras y conocimiento del modelo	Participación en la evaluación		X		Retomar resultados autoevaluación 2012
Carta de Servicio	Desarrollo Cartas de Servicio	Diseño Carta de Servicios	Publicación Carta de Servicios	Alineación CS con ISO 9001		X		Tenemos una relación de los servicios prestados publicitados en web y establecidos estatualmente
Sistema de Gestión de Calidad	Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	Inicio SGC	Integración de modelos del SGC	Excelencia en el SGC		X		Tenemos integrado el sistema de Gestión de calidad por procesos
Gestión medioambiental	Desarrollo Gestión medioambiental	Inicio gestión medioambiental (objetivos)	Despliegue gestión medioambiental/Apo yo a actuaciones sostenibilidad	Consolidación gestión medioambiental (EMAS-GRI)		X		Continuamos en el control de consumos y desarrollo de practicas medio ambientales
Prevención de Riesgos Laborales	Desarrollo de Prevención de Riesgos Laborales	Inicio Prevención de Riesgos Laborales	Despliegue Prevención de Riesgos Laborales	Consolidación de Prevención de Riesgos Laborales			X	Cumplimiento requisitos legales en materia preventiva y seguimiento de datos de siniestralidad
Grupos de mejora	Desarrollo de Grupos de mejora	Sensibilización e inicio de Grupos de Mejora	Implantación de Grupos de Mejora	NA		X		Hemos relizado distintas tareas involucrando al personal de empresa a través de grupos de mejora
Herramientas de calidad	Desarrollo de Herramientas de calidad	NA	Análisis de datos y causas Comparación interna	Análisis y solución de problemas Comparación externa		X		A través del desarrollo de herramientas de calidad se realiza un analisis de datos
Innovación	Planificación de la Innovación	Sensibilización en innovación	Inicio actuaciones innovación	Sistematización de la innovación		X		La organización tiene puesto a disposición de todo el personal el M59 para recogida de propuestas de mejora
Prog. Evalúa		Nivel I	Nivel II	Nivel III				
Satisfacción	Evaluación de la Satisfacción de los usuarios	Evaluación de servicios y actividades	Sistema Evaluación de la Satisfacción I	Sistema Evaluación de la Satisfacción II			X	Planificación del SES y realización de las mediciones de satisfacción que determine el grupo de trabajo para la evaluación de la satisfacción

Evaluación del impacto	12	Evaluación del impacto	NA	Valoración del impacto Opinómetros	Evaluación del impacto sectorial Observatorio del impacto				
Observatorio interno		Observatorio interno de calidad	Evaluación actuaciones	Evaluación de proyectos transversales	Observatorio departamental				
Pr. Coordina			Nivel I	Nivel II	Nivel III				
Plan de Coordinación y Comunicación Interna		PCCI	Sensibilización PCCI	Inicio despliegue PCCI	Despliegue total PCCI		X		Cada responsable mantiene una hoja de registro de actuaciones relacionadas con el plan de coordinación y comunicación interna.
	3	Mapa Coordinación	MAPCOO principal	MAPCOO de todas las actuaciones	Optimización de relaciones				
Cooperación y colaboración		Sistema de relación	Sensibilización en cooperación y colaboración	Estructuras colaborativas permanentes	Planificación y gestión de la colaboración				

						2015			
ÁMBITO IV ATENCIÓN-PARTICIPACIÓN		PROYECTO	ACTIVIDADES			NM1	NM2	NM3	ALCANCE Y OBJETIVO
Prog. Atiende			Nivel I	Nivel II	Nivel III				
SAIC		SAIC	Implantación aspectos claves	Aplicación a todo los procedimientos	Gestión de datos e incidencias			X	Mantenemos activa la información publica de nuestros servicios en esta plataforma
Atención presencial		Atención presencial	Atención integral en departamento	Gestión de la atención presencial	Gestión de datos e incidencias presenciales			X	Mantenemos una politica de puertas abiertas para que se puedan consultar todas las dudas tanto por compañeros como usuarios
Atención telefónica		Atención telefónica	Atención integral en departamento	Gestión de la atención telefónica Integración 010	Gestión de datos e incidencias telefónicas			X	Se mantiene una atención telefonica directa y control de las llamadas
Atención telemática		Atención telemática	Información y descarga telemáticas de documentación aspectos claves	Tramitación telemática de procesos claves	Tramitación telemática de todos los claves		X		Reaalización de determinadas actuaciones de soporte por via telematica, vinculadas a procesos claves.
Dispositivos atencionales		Dispositivos atencionales	Ventanilla única municipal, Hechos de Vida, Perfiles, Carpetas	Ampliación alcance de Ventanilla única municipal, Hechos de Vida, Perfiles, Carpetas	Nuevos dispositivos. Suma valor				
Prog. Participa			Nivel I	Nivel II	Nivel III				

Sistemas de participación corporativos		Sistemas de participación corporativos	Prestación básica, nivel respuesta individual	Unidades de Gestión y análisis	Gestión de la participación				
Grupos de participación		Grupos de participación	Identificación GI	Primeras relaciones con los GI	Gestión de la participación	X			Tenemos identificados los grupos de interes

ÁMBITO V GOBERNANZA Y ESTRATEGIAS	PROYECTO	ACTIVIDADES			2015			ALCANCE Y OBJETIVO
					NM1	NM2	NM3	
Prog. Gobierno		Nivel I	Nivel II	Nivel III				
RSC-sostenibilidad	Despliegue MERSO	Inicio despliegue de MERSO	Despliegue de MERSO	Memoria MERSO - RSC	X			Se trabaja en acciones concretas incluidas en el Marco estrategico de responsabilidad social
	Certificación RSC	Pacto mundial	Certificación RSC	Aplicación Departamento ISO 66182	X			Desde el año 2011 venimos entregando informe de actividades al Pacto Mundial
	Accesibilidad	Sensibilización y evaluación	Actuaciones de mejora de accesibilidad	Certificación	X			Compromisos de contratación externa via centros especiales de empleo
	Igualdad	Evaluación y actuaciones puntuales	Aplicación a todas las actividades	Inclusión como proceso del SGC			X	Durante 2015 se incorporará un proceso relacionado con la gestion de la igualdad y se iniciará la elaboración de presupuesto con perspectiva de genero.
Compromiso con ciudadanía	Código de Buenas prácticas	Difusión del Código BBPP	Gestión del Código de BB.PP.	Código de BB.PP. específico al departamento	X			Tenemos establecido en el manual de acogida la difusión de un codigo de buenas practicas.
	Carta de Compromisos	Difusión y apoyo a los objetivos	Despliegue e informe	Participación evaluación				
Comunicación externa	10 Plan de comunicación	Normas e imagen corporativa	Revisión de procedimientos y formatos	Plan de comunicación externa del departamento		X		Tenemos establecido un plan de comunicación interna, con sus procedimiento y formatos asi como un manual de aplicación de la imagen corporativa
	E-participación	Redes sociales	Análisis de redes relacionadas	Creación de redes	X			Incorporacion de la organización en redes sociales