

CALIDAD EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES

**PLAN DE ACTUACION
2001 / 2003**

ORGANIZACIÓN Y CALIDAD



1.- BALANCE DE SITUACIÓN

1.-Realizaciones anteriores

A lo largo de los últimos años el Ayuntamiento de Irun ha llevado a cabo un amplio número de iniciativas en materia de modernización de la gestión municipal e introducción de la calidad. Entre ellas, podemos destacar las siguientes:

- La creación del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) que, a modo de ventanilla única municipal, resuelve en el acto el 90% de las demandas de información y tramitación que el ciudadano requiere de su Ayuntamiento.
- La instrumentación de dos medios ágiles de relación Ciudadano-Ayuntamiento, uno totalmente accesible por los ciudadanos y el otro en plena progresión, como son el Teléfono 010 de Información y Trámites por Teléfono y la página web corporativa www.irun.org, facilitando el acceso on-line a grandes cantidades de información, tanto estática como dinámica, de la ciudad y el Ayuntamiento.
- La normalización, manualización e informatización de la práctica totalidad de los expedientes externos (a instancia de parte) y parte de los internos.
- El desarrollo de diversas iniciativas en materia de Gestión de la Calidad:
 - . Obtención de la certificación ISO 9002 por el Servicio de Atención Ciudadana (SAC)
 - . Elaboración, fruto del trabajo del personal de los servicios organizados en Grupos de Calidad, de diferentes compromisos de Calidad: Archivo, Biblioteca, Oficina de Información Juvenil, SAC, Servicio Médico de Empresa y Mantenimiento Urbano (en proceso).
- La constitución de un Grupo de Trabajo en el área de Urbanismo y Medio Ambiente al objeto de mejorar, agilizar e integrar los procesos de tramitación de Disciplina Urbanística y Actividades, adecuando los mismos a la demanda ciudadana.



2.-Conclusiones Sistema Avisos, Quejas y Sugerencias

Los datos del número de avisos y quejas recibidos en el período de 12 meses analizado, arroja la distribución funcional recogida en el cuadro siguiente.

TXINGUDI	670	37%
POLICIA LOCAL	449	25%
OBRAS Y MANTEN.	389	21%
URBANISMO Y M.A.	178	10%
OTROS	144	7%
TOTAL	1.830	100%

Las materias o servicios que vienen registrando un mayor número de incidencias son:

LIMPIEZA VIARIA
<ul style="list-style-type: none"> . Desratización . Viales públicos . Suciedad . Papeleras

RECOGIDA RESIDUOS URBANOS
<ul style="list-style-type: none"> . Orgánico . Vidrio . Envases

POLICÍA LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> . Vehículos . Señalización . Obstáculos . Autobuses . Ciclomotores . Animales

OBRAS Y MTO.
<ul style="list-style-type: none"> . Alumbrado . Aceras . Asfaltado . Jardines . Arbolado

URBANISMO Y M.A..
<ul style="list-style-type: none"> . Obras en vía pública . Andamios, vallas . Medio Ambiente . Arbolado

El Sistema de Avisos, Quejas y Sugerencias pone en evidencia diferentes carencias en nuestros servicios municipales a juicio de los ciudadanos, indicándonos líneas de actuación en la mejora de la calidad de los servicios.

En consecuencia, este Plan de Actuación deberá arbitrar mecanismos que permitan un mejor y más ágil tratamiento de estas incidencias, así como la implantación de soluciones a las carencias más repetidas.



2.- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tal y como indica la “Guía de la Calidad” del Ayuntamiento, *“es imposible ser coherente con el concepto de calidad sin incluir entre sus técnicas las que nos permitan conocer las necesidades, expectativas y juicios de los ciudadanos-usuarios de los servicios municipales”*.

En consecuencia, este Plan de Actuación contempla la utilización de los siguientes métodos de participación:

- Mantener operativo el sistema corporativo de atención de Avisos, Quejas y Sugerencias.
- Desarrollar Foros de debate/opinión en Internet a través del sitio web del Ayuntamiento.
- Utilizar el Foro Cívico dado que, como instrumento de participación, permitirá recoger opiniones de los usuarios acerca de los servicios.
- Diseñar y ejecutar una encuesta anual de calidad de los servicios municipales.
- Medir la satisfacción de los ciudadanos-usuarios en aquellos servicios objeto de actuación en este Plan.



3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los Sistemas de Gestión de la Calidad de aplicación en este Plan de Actuación son:

1.- Certificaciones ISO 9000

Estas Normas aseguran la existencia de procedimientos esenciales de trabajo documentados y debidamente controlados.

Este Sistema será el utilizado en aquellas actuaciones que reúnan las siguientes condiciones:

- . procesos básicamente reglados
- . procesos en los que la observancia del procedimiento aporte un gran valor
- . procesos susceptibles de ser informatizados
- . procesos cuyo contenido afecte al tráfico económico o tengan relevancia en las relaciones con la Institución.

2.- Cartas de Compromisos / Calidad

Se trata de 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.

Este Sistema será el utilizado en aquellas actuaciones que se desarrollen en el ámbito de los llamados servicios personales (sociales, educación, cultura, deportes, etc.).

3.- Grupos de mejora

3.1. CIRCULOS DE CALIDAD

Se trata de una modalidad de grupos de mejora, constituidos por un grupo 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 que participan.

Este Sistema será el utilizado en las actuaciones de este Plan, para dar solución a las incidencias más frecuentes que se derivan del Sistema de Avisos, Quejas y Sugerencias.

3.2. EQUIPOS DE PROYECTO

La segunda modalidad son los equipos de proyecto que se constituyen específicamente para abordar la mejora de un área de actividad o proceso de trabajo.

Su duración depende del tiempo necesario para completar el proyecto.



4.- FORMACIÓN

La formación es un componente ineludible de la política de calidad, dado que toda la organización ha de entender y compartir lo que implica y cómo se pone en práctica.

Una vez sea aprobado el presente Plan de Actuación, confirmados los miembros componentes de los grupos de trabajo, la Dirección de Organización y Calidad, en colaboración con la de Secretaría General y Recursos Humanos, deberá poner en práctica un programa formativo dirigido al personal colaborador perteneciente a los Grupos de trabajo, con el siguiente contenido:

- . Qué es la calidad
- . Sistemas de aplicación de la calidad en la Administración Pública y sus servicios
- . Metodología e instrumentos de trabajo
- . Desarrollo de habilidades interpersonales (trabajo en equipo, comunicación eficaz, etc.)



5.- ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD

El desarrollo del presente Plan de Actuación en materia de Calidad en los Servicios Municipales, requiere de un amplio compromiso de actores a todos los niveles de la organización.

La Guía Páctica para la implantación de la Calidad en nuestro Ayuntamiento, aprobada por la Comisión de Gobierno de 15 de noviembre de 2000, define la estructura soporte del Sistema de Calidad y asigna responsabilidades a cada uno de los órganos de la misma (apartado III).

Respecto de los agentes directamente implicados en los Comités de Proyecto o Grupos de Trabajo correspondientes a las acciones relacionadas en el apartado siguiente de este Plan, la Guía determina las responsabilidades siguientes:

Jefes de Área y Responsables de Proyectos de Calidad

- Comprometerse en la estructura de ejecución del proyecto, directamente como responsables del mismo, o bien formando parte de su comité, o participando en la designación de los responsables y el equipo de trabajo.
- Participar en la identificación y elaboración del proyecto.
- Conocer y participar en el diagnóstico que elabore el equipo del proyecto.
- Conocer y participar en la definición de las propuestas de mejora.
- Asumir la responsabilidad por la ejecución y puesta en práctica de las mejoras.
- Controlar y evaluar la ejecución del proyecto, como parte de su responsabilidad directiva sobre el área.
- Participar en la selección de consultores o asesores que, en su caso, contribuyan al proyecto.

Comité de Proyecto

- Establecer sus propios mecanismos de trabajo y el reparto de funciones entre sus miembros.
- Definir los términos de referencia del proyecto, expresados en los objetivos a alcanzar y los beneficios de calidad que se esperan del mismo.
- Fijar con claridad el alcance del proyecto, definiendo las unidades y los procesos afectados.
- Analizar los actores clave afectados por el proyecto y considerar sus implicaciones.
- Elegir los métodos de trabajo para la realización del diagnóstico y las recomendaciones.
- Participar activamente en la elaboración del diagnóstico y asumirlo.
- Participar activamente en la definición de las recomendaciones y asumirlas.
- Trasladar hacia los responsables políticos y técnicos toda la información del proyecto que les resulte relevante.



Coordinador

Actuará como impulsor del trabajo; en ningún momento actuará como responsable superior del mismo, es decir, no operará con criterios jerárquicos. El coordinador será elegido preferiblemente entre personas con experiencia y conocimiento de las cuestiones abordadas por el proyecto. También se considerarán sus aptitudes de convicción y diálogo, así como su involucración en la gestión de la calidad. Entre sus cometidos figuran los siguientes:

- Convocar las reuniones del Comité y preparar la agenda y el material a distribuir.
- Moderar las discusiones del Comité, tratando de integrar las contribuciones y hacer avanzar el proyecto.
- Documentar el resultado de las reuniones.
- Dar cuenta de la evolución del proyecto a los responsables políticos y técnicos, y al Comité de Calidad

Facilitador

Se trata de un asesor de proceso y métodos de trabajo en equipo que ayudará al grupo a elegir las técnicas de discusión y análisis más adecuadas a su composición y a la naturaleza de su trabajo. Ordinariamente y en la medida de sus posibilidades, esta función corresponderá a un técnico de calidad de la Dirección de Organización y Calidad.



6.- ÁREAS DE ACTUACIÓN

En este apartado se relacionan las actuaciones previstas llevar a cabo en este Plan bianual, el Sistema a utilizar y los objetivos perseguidos con cada una de ellas, siguiendo el siguiente esquema:

ACCIÓN	
DENOMINACIÓN	
OBJETIVOS	
ÁREA GESTORA	
SISTEMA	
GRUPO DE TRABAJO o COMITÉ DE PROYECTO	



1.- DIRECCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL, RR.HH. Y COORDINACIÓN

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
1 / 1	Reducción de los tiempos muertos de expedientes
1 / 2	Creación de un registro de contratos
1 / 3	Mejora de la calidad del servicio del Archivo municipal



ACCIÓN	1 / 1
DENOMINACIÓN	REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS MUERTOS EN LOS EXPEDIENTES
OBJETIVOS	Agilización y reducción de plazos en las firmas y transporte de expedientes
ÁREA GESTORA	Secretaría General
SISTEMA	Equipo de proyecto
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Secretaria General</p> <p>Miembros: advtos.-Jefes 1 notificador</p> <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	1 / 2
DENOMINACIÓN	CREACIÓN DE UN REGISTRO DE CONTRATOS
OBJETIVOS	Creacion de un registro de contratos y proveedores
ÁREA GESTORA	Secretaría General
SISTEMA	Equipo de proyecto
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Secretaria General</p> <p>Miembros: Responsable de Contratación Representante de Hacienda</p> <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	1 / 3
DENOMINACIÓN	MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ARCHIVO MUNICIPAL
OBJETIVOS	Vigilancia del grado de cumplimiento de los compromisos y mejora de la Carta de Calidad
ÁREA GESTORA	Secretaría General
SISTEMA	Carta de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . Jefe de Servicios Generales</p> <p>. Jefe de Archivo</p> <p>. Auxiliar de Archivo</p> <p>. 2 usuarios (interno y externo)</p> <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



2.- DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
2 / 1	Desarrollo de la 2ª fase del SAC, aproximándonos al máximo al modelo de Ventanilla Única Municipal.
2 / 2	SAC: Mejora continua de la calidad del servicio.
2 / 3	IruNet XXI : el Ayuntamiento en casa
2 / 4	Manual de Comunicación



ACCIÓN	2/ 1
DENOMINACIÓN	DESARROLLO DE LA 2ª FASE DEL SAC, APROXIMÁNDONOS AL MÁXIMO AL MODELO DE VENTANILLA ÚNICA MUNICIPAL.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Reducción de tiempos de tramitación actuales. . Incorporación de nuevos servicios de información y tramitación procedentes de Hacienda, OO.AA. y sociedades
ÁREA GESTORA	Organización y Calidad
SISTEMA	Equipo de proyecto
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Dtor. de Organización</p> <p>Miembros . un técnico de Hacienda</p> <p style="padding-left: 40px;">. un técnico de Secretaría</p> <p style="padding-left: 40px;">. un representante de cada OO.AA. y Sociedad</p> <p style="padding-left: 40px;">. la responsable del SAC</p> <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	2 / 2
DENOMINACIÓN	SAC: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Establecimiento de indicadores . Vigilancia del grado de cumplimiento de los compromisos y mejora de la Carta de Calidad. . Mantenimiento del Sistema de aseguramiento de calidad. . Adaptación del Sistema de aseguramiento de calidad a la Norma Iso 9002/2000
ÁREA GESTORA	Organización y Calidad
SISTEMA	Carta de Calidad Certificación Norma ISO 9002
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . el Dtor. de Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> . un técnico de Organización y Calidad . la responsable del SAC . un Agente del SAC <p>Facilitador: el técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	2 / 3
DENOMINACIÓN	IRUNET XXI : EL AYUNTAMIENTO EN CASA
OBJETIVOS	Aplicación de las NTI's (Internet) en la mejora de la atención ciudadana
ÁREA GESTORA	Organización y Calidad
SISTEMA	Equipo de proyecto
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Jefe de Informática</p> <p>Miembros*: . el Dtor. de Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> . un técnico de Informática . un técnico de Hacienda . un técnico de Secretaría . un técnico de Cultura . la Gerencia del Patronato de Deportes <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>

* Dado el carácter horizontal de la Acción, al Comité de Proyecto podrán incorporarse técnicos de otras áreas según las materias que se traten.



ACCIÓN	2 / 4
DENOMINACIÓN	MANUAL DE COMUNICACIÓN
OBJETIVOS	Mejora de la comunicación a los ciudadanos mediante la definición e implantación de unas pautas y procedimientos de comunicación para todas las áreas y servicios.
ÁREA GESTORA	Organización y Calidad
SISTEMA	Equipo de proyecto
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Dtor. de Organización</p> <p>Miembros: . Técnico de Prensa . Un Técnico de cada Área</p> <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



3.- DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y HACIENDA

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
3 / 1	Mejora y aseguramiento de la calidad en los procedimientos de Gestión Tributaria
3 / 2	Recaudación: Mejora de la calidad del servicio



ACCIÓN	3 / 1
DENOMINACIÓN	MEJORA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Manualización e Informatización de los procedimientos . Aseguramiento de la calidad
ÁREA GESTORA	Hacienda
SISTEMA	Certificación ISO 9002
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . Dtor. de Hacienda</p> <p style="padding-left: 40px;">. Adtvo.-Jefe de Rentas</p> <p style="padding-left: 40px;">. Tesorero</p> <p style="padding-left: 40px;">. Técnico de Organización</p> <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	3 / 2
DENOMINACIÓN	RECAUDACIÓN: MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Análisis y mejora de los servicios . Establecimiento de compromisos e indicadores
ÁREA GESTORA	Hacienda
SISTEMA	Certificación ISO 9002
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Tesorero . Responsable de Recaudación . Adtvo. de Recaudación . Adtvo.-Jefe de Rentas . Técnico de Organización <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



4.- ÁREA POLICIA LOCAL

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
4 / 1	Reorganización y mejora de los servicios de la Policía Local.
4 / 2	Aseguramiento de la calidad del procedimiento de denuncias
4 / 3	Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias.



ACCIÓN	4 / 1
DENOMINACIÓN	REORGANIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Reflexión acerca de las competencias de la Policía Local . Análisis de los servicios actuales . Rediseño y asignación de recursos a los servicios . Elaboración de la Carta de Calidad.
ÁREA GESTORA	Policía Local
SISTEMA	Equipo de proyecto Carta de Calidad
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Delegados de Seguridad Ciudadana y Presidencia</p> <p>Miembros: . Jefatura Policía Local . Secretaria . Dtor. de Organización . Técnico de Secretaría y RR.HH. . Representantes del personal . Técnico de Organización</p> <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	4 / 2
DENOMINACIÓN	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Manualización de los procedimientos de denuncia . Aseguramiento de la calidad
ÁREA GESTORA	Policía Local
SISTEMA	Certificación Norma ISO 9002
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . Jefe Unidad Planificación y Tráfico</p> <ul style="list-style-type: none"> . Advtvo-Jefe Unidad Administrativa . Técnico de Secretaría . Tesorero . Técnico de Organización <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	4 / 3
DENOMINACIÓN	GESTIÓN DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Revisión mensual de las incidencias competencias del área de en materia de avisos, quejas y sugerencias . Definición e implantación de medidas correctoras.
ÁREA GESTORA	Policía Local
SISTEMA	Círculo de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . Concejal Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe Policía Local . Jefes de Unidad . Responsable SAC . Referente para SAC <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



5.- ÁREA SALUD Y SERVICIOS SOCIALES

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
5 / 1	Reorganización y mejora de los servicios sociales.
5 / 2	OMIC: Mejora de la calidad / respuesta a la demanda ciudadana
5 / 3	Mejora y aseguramiento de la calidad de los servicios en la Residencia Municipal



ACCIÓN	5 / 1
DENOMINACIÓN	REORGANIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS SOCIALES
OBJETIVOS	<p>. Normalización, manualización e informatización de los expedientes de ayudas sociales.</p> <p>. Organización e informatización de la gestión e información de la Unidad</p>
ÁREA GESTORA	Salud y Servicios Sociales
SISTEMA	Equipo de proyecto
COMITÉ DE PROYECTO	<p>Dirección: Delegados de Salud y SS.SS. y de Presidencia</p> <p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefatura del Área . Secretaria . Dtor. de Organización . Técnico de Secretaría y RR.HH. . Representante del personal <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	5 / 2
DENOMINACIÓN	OMIC: MEJORA DE LA CALIDAD / RESPUESTA A LA DEMANDA CIUDADANA
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Análisis y mejora de los servicios. . Establecimiento de indicadores y compromisos
UNIDAD GESTORA	Oficina Municipal de Consumo
SISTEMA	Carta de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe de Área . Jefe de la OMIC . Auxiliar de la OMIC <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	5 / 3
DENOMINACIÓN	MEJORA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL (Subvención Gizartekintza)
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Análisis de los servicios. . Propuestas de mejora . Aseguramiento de la calidad
UNIDAD GESTORA	Salud y Servicios Sociales
SISTEMA	Certificación Norma ISO 9002
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe de Área Salud y SS.SS. . Jefe de Residencia . Representante del personal . Técnico de Organización <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



6.- ÁREA EDUCACIÓN, CULTURA Y JUVENTUD

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
6 / 1	Mejora de la calidad de los servicios.
6 / 2	Biblioteca: Mejora continua de la calidad del servicio.
6 / 3	OIJ: Mejora continua de la calidad del Servicio
6 / 4	Actividades en la vía pública



ACCIÓN	6/ 1
DENOMINACIÓN	MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
OBJETIVOS	<p>Análisis y mejora de los servicios</p> <p>Establecimiento de indicadores y compromisos</p>
ÁREA GESTORA	Educación, Cultura y Juventud
SISTEMA	Carta de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe del Área . Técnicos del Área . Adtvo-Jefe de la U. Adtva. . Técnico de Organización <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	6 / 2
DENOMINACIÓN	BIBLIOTECA: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Establecimiento de indicadores . Vigilancia del grado de cumplimiento de los compromisos . Mejora de la Carta de Calidad
ÁREA GESTORA	Educación, Cultura y Juventud
SISTEMA	Carta de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . Bibliotecario</p> <ul style="list-style-type: none"> . Adtvo de Biblioteca . Técnico de Cultura <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	6 / 3
DENOMINACIÓN	OIJ: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Establecimiento de indicadores . Vigilancia del grado de cumplimiento de los compromisos . Mejora de la Carta de Calidad
UNIDAD GESTORA	Cultura y Juventud
SISTEMA	Carta de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: .Responsable OIJ . Técnico de Cultura</p> <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	6/ 4
DENOMINACIÓN	ACTIVIDADES EN LA VÍA PÚBLICA
OBJETIVOS	Definición del procedimiento de tramitación que garantice la necesaria coordinación entre las unidades funcionales implicadas
UNIDAD GESTORA	Educación, Cultura y Juventud
SISTEMA	Equipo de proyecto
GRUPO DE TRABAJO	<p>Dirección: Jefe de Área</p> <p>Miembros: .Adtvo.-Jefe del Área . Técnico Organización . Suboficial Policía . Representante Patronato Deportes . Técnico Actividades . Jefe Euskera . Jefe Área Salud . Aux. Cooperación</p> <p>Facilitador: el Técnico de Organización</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



7.- ÁREA URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
7 / 1	Mejora y aseguramiento de la calidad de los procedimientos de Disciplina Urbanística y Actividades.
7 / 2	Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias.



ACCIÓN	7 / 1
DENOMINACIÓN	MEJORA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE DISCIPLINA URBANÍSTICA Y ACTIVIDADES.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Manualización e informatización de los procedimientos . Aseguramiento de la calidad
ÁREA GESTORA	Urbanismo y Medio Ambiente
SISTEMA	Certificación Norma ISO 9002
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe U. Admva. Disciplina Urbanística . Jefe U. Técnica Disciplina Urbanística . Técnico de Disciplina Urbanística . Técnico de Actividades . Técnico de Organización <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	7 / 2
DENOMINACIÓN	GESTIÓN DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Revisión mensual de las incidencias competencia del área en materia de cursos, quejas y sugerencias. . Definición e implantación de medidas correctoras.
ÁREA GESTORA	Urbanismo y Medio Ambiente.
SISTEMA	Círculo de calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: .Concejal de Participación Ciudadana .Jefe U. T. de Disciplina . Técnico de Actividades . Responsable del SAC . Referente del área para el SAC</p> <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



8.- ÁREA OBRAS Y MANTENIMIENTO URBANO

ACCIÓN	DENOMINACIÓN
8 / 1	Mantenimiento Urbano: Mejora de la calidad y respuesta a la demanda ciudadana
8 / 2	Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias



ACCIÓN	8 / 1
DENOMINACIÓN	MANTENIMIENTO URBANO: MEJORA DE LA CALIDAD Y RESPUESTA A LA DEMANDA CIUDADANA
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Análisis y mejora de los servicios. . Establecimiento de indicadores y compromisos
ÁREA GESTORA	Obras y Mantenimiento Urbano
SISTEMA	Carta de Calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe Mantenimiento Urbano . Jefe Instalaciones Industriales . Encargados de Obras y Jardinería . Adtvo de la Unidad Administrativa . Representantes del personal del servicio. . Técnico de Organización <p>Facilitador: Consultor externo</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>



ACCIÓN	8 / 2
DENOMINACIÓN	GESTIÓN DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> . Revisión mensual de las incidencias competencia del área en materia de avisos, quejas y sugerencias. . Definición e implantación de medidas correctoras
ÁREA GESTORA	Obras y Mantenimiento Urbano
SISTEMA	Círculo de calidad
GRUPO DE TRABAJO	<p>Miembros: . Concejal Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> . Jefe de Mantenimiento Urbano . Jefe Staff Técnico . Encargado de Brigada de Obras . Responsable del SAC . Referente del SAC <p>Facilitador: un técnico de Organización y Calidad</p> <p>Coordinador: a designar por y de entre los miembros del equipo</p>