



**Servicio de Coordinación de Proyectos**

**Índice – Organización de la Carta de Servicios**

**Introducción – Presentación**

**Misión**

**Localización , Teléfonos, web , etc**

**Organigrama**

**Relación con resto Ayuntamiento**

**Procedimiento de participación de los ciudadanos**

**Descripción de los servicios realizados**

**Compromisos de Calidad**

**Indicadores**



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Presentación

**El departamento de Coordinación de Proyectos realiza labores de asesoramiento en definición, dimensionamiento, organización y novación de los proyectos, o técnicas de desarrollo de los mismos, que puedan redundar en beneficio de los servicios prestados a la Ciudad de Alicante.**



### Servicio de Coordinación de Proyectos

#### Misión

**La misión principal del Servicio de Coordinación de Proyectos es la coordinación, seguimiento y evaluación en su caso de los proyectos de carácter tecnológico, social y cultural, que afecten a varios servicios, y la Alcaldía considere prioritario su impulso; con la coordinación que sea necesaria, tanto con otros servicios municipales, como con otras administraciones públicas o entidades privadas.**



**Servicio de Coordinación de Proyectos**

**Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico .....**

**Página Web** del Ayuntamiento de Alicante, [www.alicante.es](http://www.alicante.es)

**E-mail:** [coordinación.proyectos@alicante-ayto.es](mailto:coordinación.proyectos@alicante-ayto.es)

**Ubicación:** Servicio de Coordinación de Proyectos, sito en la Plaza de la Santísima Faz,  
nº3. 03002- Alicante

**Teléfonos:**

- 965 149 637 // 965 149 638

**Fax:**

- 965 149 062



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Organigrama

SERVICIO DE COORDINACIÓN DE PROYECTOS

ESTUDIOS Y  
PROGRAMACIÓN

GESTIÓN/SEGUIMIENTOS  
PLANES INTEGRALES DE ACTUACIÓN

GESTIÓN DE AYUDAS  
COMUNITARIAS Y ESTATALES

### Relación con el resto de la estructura municipal

**El Servicio de Coordinación de Proyectos tiene relación con todos los Servicios Municipales.**



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Procedimiento de Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos podrán hacer llegar al Departamento de Coordinación de proyectos sus quejas y sugerencias sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, de cualquiera de las formas que se señalan a continuación:

- De manera presencial en las dependencias del Departamento.
- A través de una llamada telefónica al responsable de la Carta de Servicios.
- Por fax.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Descripción de los servicios realizados ( 1 de 2 )

#### ➤ **RELACIONADOS CON LOS “SERVICIOS MUNICIPALES”:**

- Realización de los estudios necesarios de carácter científico, social y cultural, que sirven de base a los proyectos de los diferentes servicios incluidos en los Planes Integrales de Intervención Municipal.
- Elaboración de Planes Integrales de Intervención a partir de las propuestas elaboradas desde los diferentes servicios municipales, así como de otros proyectos que la Alcaldía considere prioritario su impulso.
- Coordinación y seguimiento de los proyectos de los diferentes servicios municipales en el marco de los Planes Integrales promoviendo y facilitando las acciones necesarias para su adecuada ejecución.
- Evaluación de los proyectos incluidos en los Planes Integrales, o de aquellos delegados expresamente desde la Alcaldía. Propuesta, en su caso, de reforma o mejora de los mismos.
- Información, tramitación y seguimiento de las diferentes “ayudas comunitarias” o de otro origen de carácter económico o técnico, necesarios para la financiación y desarrollo de los proyectos de los distintos servicios en el marco de los Planes de actuación municipal, que se consideren prioritarios desde la Alcaldía.



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Descripción de los servicios realizados ( 2 de 2 )

#### ➤ **RELACIONADOS CON OTRAS INSTITUCIONES:**

- Información y divulgación a otras Administraciones Públicas o entidades privadas sobre los proyectos de carácter tecnológico, social y cultural de los Planes de actuación municipal que se considere oportuno y necesario desde la Alcaldía.
- Realizar las acciones de coordinación con otras Administraciones Públicas, agentes sociales y entidades privadas que se consideren necesarias para el desarrollo de los Planes Integrales de Intervención Municipal.

#### ➤ **DIRIGIDOS A LOS CIUDADANOS:**

- Atención e información a las distintas Asociaciones de Vecinos, comerciantes u otros de “interés social” que participen en el desarrollo de los Planes Integrales de Intervención o en otros expresamente delegados desde la Alcaldía.
- Asesoramiento y Colaboración con las Asociaciones de vecinos, comerciantes, u otras de “interés social” para el desarrollo de proyectos incluidos en los Planes Integrales de actuación municipal.
- Información y divulgación a la población de las distintas acciones de los diferentes servicios implicados en el desarrollo de los Planes Integrales.
- Realización de campañas de información y sensibilización ciudadana a través de actividades participativas y de comunicación que sirven para impulsar los diferentes Planes de actuación municipal, cuyo seguimiento sea delegado expresamente por la Alcaldía.



### Servicio de Coordinación de Proyectos

#### Compromisos de calidad asumidos ( 1 de 2 )

➤ **GARANTÍA DE PROFESIONALIDAD:**

El personal al servicio se compromete a desarrollar las destrezas y adquirir los conocimientos necesarios para realizar el seguimiento y coordinación de los planes integrales, así como de las financiaciones externas comprometidas en dichos planes.

➤ **CORRECCIÓN Y AMABILIDAD EN EL TRATO:**

El personal del servicio se compromete a atender con respeto, consideración y amabilidad, las demandas del personal interno del Ayuntamiento, así como de los agentes sociales que participan en el desarrollo de los Planes Integrales.

➤ **ACCESIBILIDAD:**

El personal del servicio estará accesible telefónicamente, correo electrónico, de forma inmediata o personalmente si así se requiere, para atender a los funcionarios y empleados que colaboren en los diferentes Planes Integrales así como a los agentes sociales implicados en los mismos.



### Servicio de Coordinación de Proyectos

#### Compromisos de calidad asumidos ( 2 de 2 )

➤ **DILIGENCIA:**

Las solicitudes para la cofinanciación de proyectos incluidos en los Planes Integrales se revisarán y tramitarán en un plazo máximo de 3 días, una vez cumplimentadas por los diferentes servicios. Las peticiones de los diferentes agentes sociales se analizarán en las Comisiones de seguimiento de los Planes Integrales. Cuando se trate de actuaciones ya acordadas, se remitirán de forma inmediata al servicio correspondiente.

➤ **ACTITUD DE MEDIACIÓN:**

El personal del servicio adoptará actitudes de colaboración y cooperación, utilizando estrategias de mediación ante las dificultades de coordinación entre servicios y ante los conflictos que pueden surgir entre los agentes sociales implicados en los Planes Integrales.

➤ **COMUNICACIÓN:**

El Servicio mantendrá informados periódicamente de las actuaciones y resultados a los servicios municipales y a los agentes sociales implicados en el desarrollo de los diferentes Planes Integrales.



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Indicadores de evaluación (1 de 4)

- ❑ A continuación se expone el listado de indicadores de evaluación, según sean de estructura, proceso y/o resultado, distribuidos según ámbitos de trabajo de este Servicio, a saber:
  - Estudios y Programas.
  - Gestión de Ayudas y Financiación.
  - Gestión y Seguimiento de Planes Integrales.
- ❑ Igualmente, se establece una batería de indicadores que miden el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la presente Carta de Servicios.
- ❑ La medición de dichos indicadores se realizará con periodicidad cuatrimestral, desde la fecha de aprobación por Decreto de esta Carta de Servicios.
- ❑ En documento anexo a éste se incluye un Glosario que aclara y operativiza los indicadores señalados, así como cinco mapas de los procesos que son competencia de este servicio y que sitúan dichos indicadores dentro de un marco lógico contextual.
- ❑ Así mismo, se incluyen dos análisis del impacto que ha tenido hasta el momento la aplicación de los Planes Integrales de la Zona Centro y de Juan XXIII 2º Sector, realizado a través de encuestas de satisfacción a residentes en la zona.



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Indicadores de evaluación (2 de 4)

| Estudios<br>Y<br>Programas              | 1. Estudios y Programas                     | INDICADOR   | PROCESO/RESULTADO |
|---|---|---|-------------------|
|   | Elaboración de Estudios y Planes Integrales | 1. Nº de documentos elaborados                                      | PROCESO           |
| Gestión<br>De<br>Ayudas<br>Y<br>Financ. | 2. Gestión de ayudas comunit. y estatales   | INDICADOR   | PROCESO/RESULTADO |
|   | Información de ayudas financieras           | 1. Nº comunicaciones de ayudas rtdas. a otros serv. municip.        | PROCESO           |
|   | Seguimiento de los financiamientos          | 2. Financiación total conseguida (del Ayto/ de otras instituciones) | PROCESO           |
|   |   | 3. Nº de proyectos financiados                                      | PROCESO           |



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Indicadores de evaluación (3 de 4)

|  |  |  |                           |
|--|--|--|---------------------------|
| Gestión<br>Y<br>Seguim.<br>Planes<br>Integrales              | <b>3. Información y coordinación</b>           | <b>INDICADOR</b>   | <b>PROCESO/ RESULTADO</b> |
|  | Información                                    | 1. Nº de documentos remitidos (propios/ajenos)                     | PROCESO                   |
|  |  | 2. Nº de ejemplares remitidos                                      | PROCESO                   |
|  |  | 3. Accesos a la página Web   | PROCESO                   |
|  | Coordinación de proyectos                      | 4. Nº de proyectos coordinados                                     | PROCESO                   |
|  | Coordinación con otras AA.PP./Asoc y Ent.Priv. | 5. Nº de reuniones de inform.y coordinación:<br>Internas/Externas  | PROCESO                   |
|  |  | 6. Nº de entidades participantes                                   | ESTRUCTURA                |
|  |  | 7. Nº de proyectos con participación directa                       | ESTRUCTURA                |
|  |  | 8. Nº Actividades realizadas en los P.I.                           | PROCESO                   |
|  |  | 9. Nº beneficiarios de subvenciones concedidas                     | RESULTADO                 |
|  |  | 10. Nº de documentos contables                                     | PROCESO                   |
|  |  | 11. Nº expdtes (llevados a Junta de Gob.Local/a Pleno/ y Decretos) | PROCESO                   |
| <b>4. Seguimiento y Evaluación</b>                           | <b>INDICADOR</b>                               | <b>PROCESO/RESULTADO</b>   |                           |
| Seguimiento de proyectos en Planes Integr./u otros Proyectos | 1. Nº de proyectos con seguimiento realizado   | PROCESO  |                           |



## Servicio de Coordinación de Proyectos

### Indicadores de evaluación (4 de 4)

#### COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

| <b>A. Corrección y amabilidad en el trato / B. Accesibilidad</b> | <b>INDICADOR</b>  | <b>PROCESO/RESULTADO</b>  |
|--|---|---------------------------|
| Respeto-amabilidad /Accesibilidad                                | 1. Nº de quejas (dirigidas a CP/a otros)  | RESULTADO                 |
|  | 2. Nº de sugerencias recibidas (dirigidas a CP/a otros)                                     | RESULTADO                 |
|  | 3. Nº atenciones al público relacionadas con P.I.   | RESULTADO                 |
|  | 4. Nº de oficios recibidos  | PROCESO                   |
|  | 5. Nº de oficios remitidos  | PROCESO                   |
| <b>C. Diligencia</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>PROCESO/ RESULTADO</b> |
| Diligencia (3 días p/contestar)                                  | 1. Nº de solicitudes analizadas de los proyectos cofinanciados.                             | PROCESO                   |
|  | 2. Nº de solicitudes remitidas a las autoridades de gestión de los proyectos cofinanciados. | PROCESO                   |