

1. Nombre del Proyecto / Práctica

Plan de Reforma Organizativa
PROACAN

2. Nombre de la Entidad Local

Ayuntamiento de La Villa de Candelaria (Tenerife)

3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Gerencia Municipal
Comité de Gestión Interna.
Grupo de Procesos

4. Áreas de gestión implicadas

Atención y Participación Ciudadana
Oficina Presupuestaria
Urbanismo.
Servicios Sociales
Agencia de Empleo y Desarrollo Local

5. Resumen de la práctica

Tras una autoevaluación siguiendo el Modelo EVAM se han planteado cuatro ejes de actuación: **1.** Alinear en la estrategia al conjunto de la organización, **2.** Prestar servicios de calidad: Gestionar por procesos, **3.** Gestionar el cambio de la "cultura" de la organización y **4.** Mejora continua: medir, revisar y mejorar los resultados.

A través de un Grupo de Trabajo, creado por Decreto del Alcalde, estamos redefiniendo todos los procesos municipales, conforme al Mapa de Procesos aprobado por la Junta de Gobierno Local, con el propósito de simplificar la gestión e incorporando criterios de calidad e indicadores para su medición.

Procesos que a su vez sean el sustento de la administración electrónica y de los compromisos a adquirir a través de las correspondientes Cartas de Servicios.

El grupo tiene una estructura estable (el comité de gestión interna) y otra variable en función de las áreas de gobierno y los empleados públicos que intervienen en el proceso objeto de análisis y redefinición.

Añadimos ejemplo.

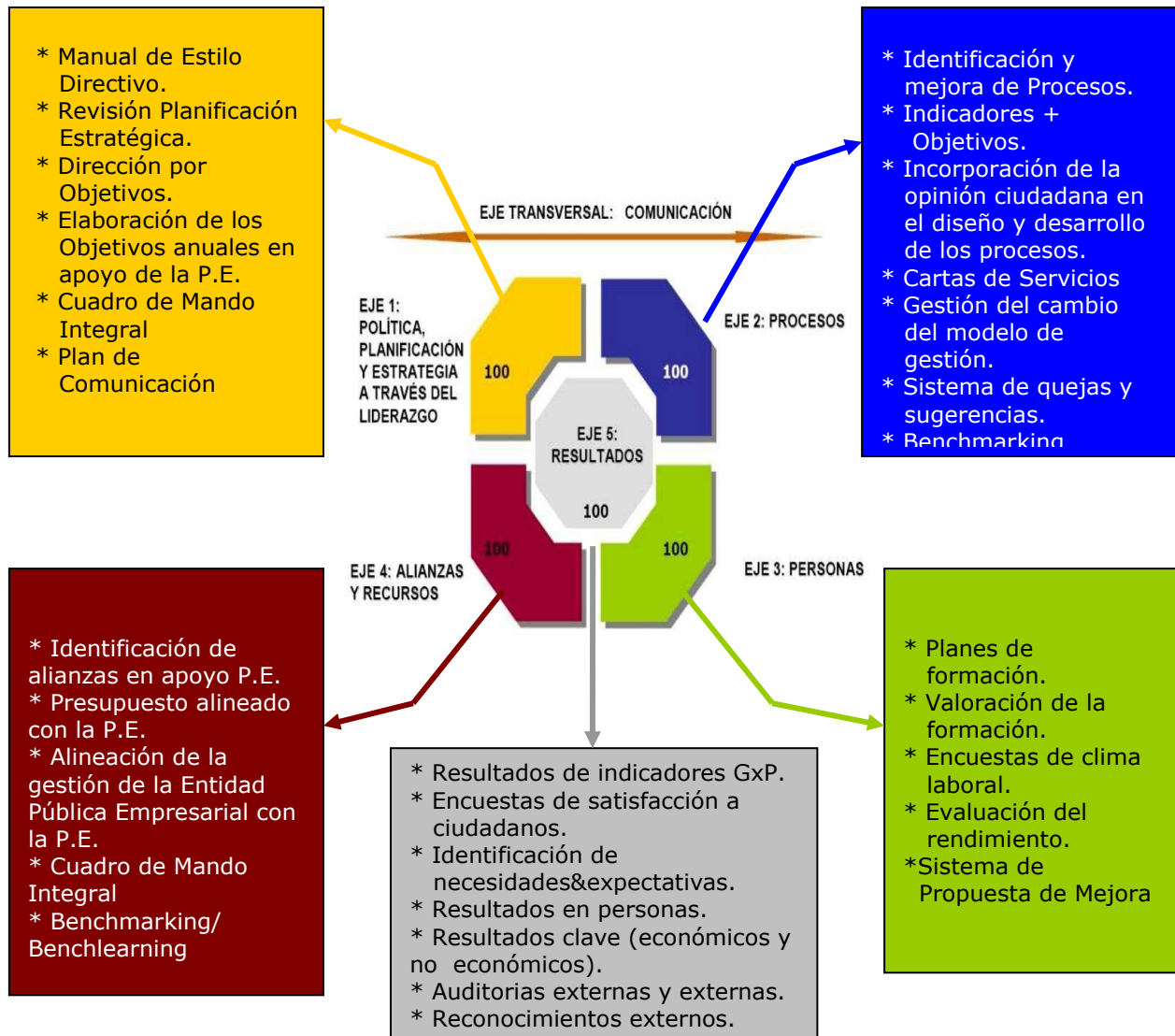
6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

En el orden interno simplificación y reducción de cargas administrativas y en el orden externo mayor transparencia para el seguimiento de los expedientes y mayor calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

7.- Datos de contacto

Juan José Acosta de León

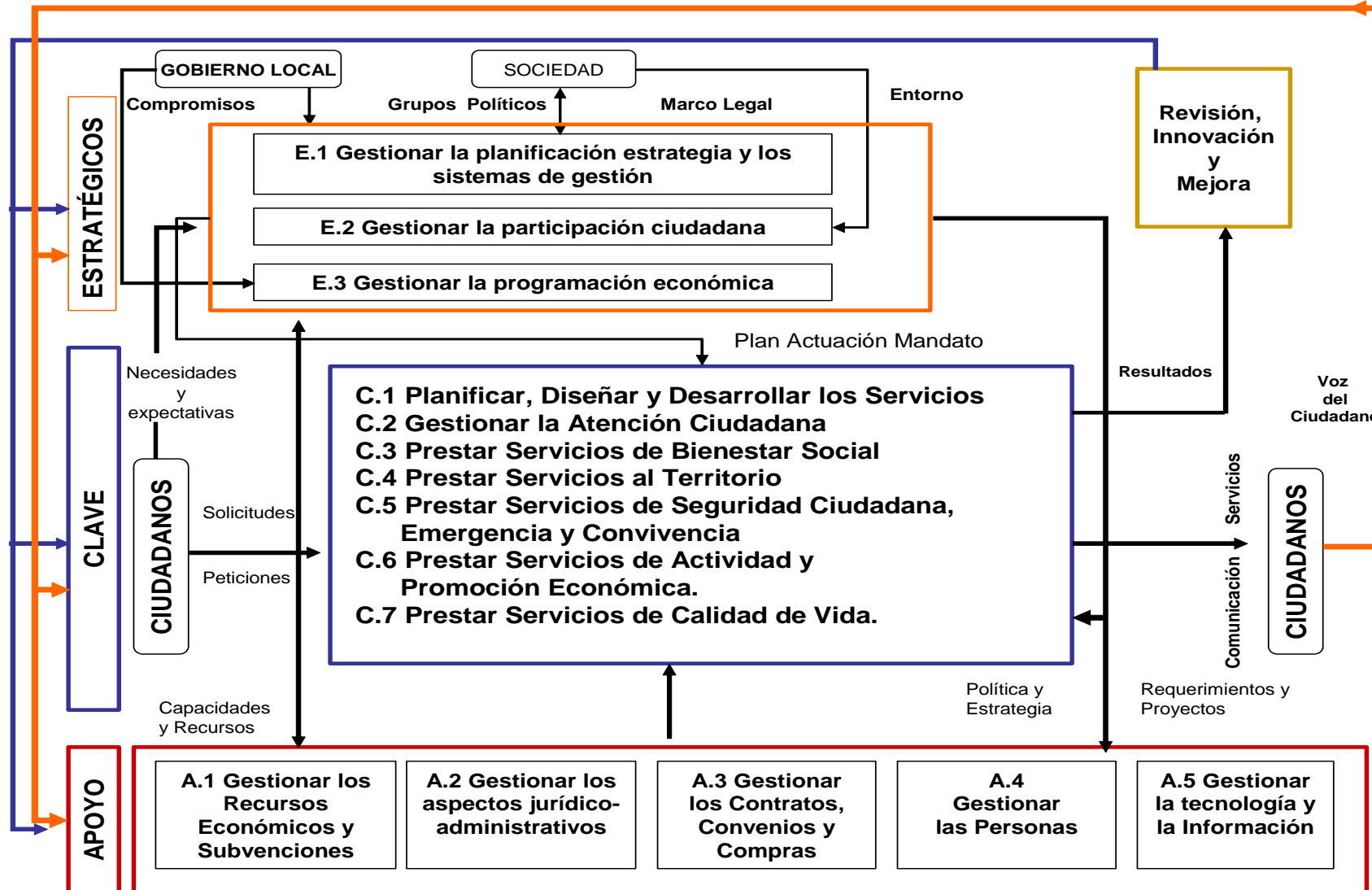
AUTOEVALUACIÓN EVAM



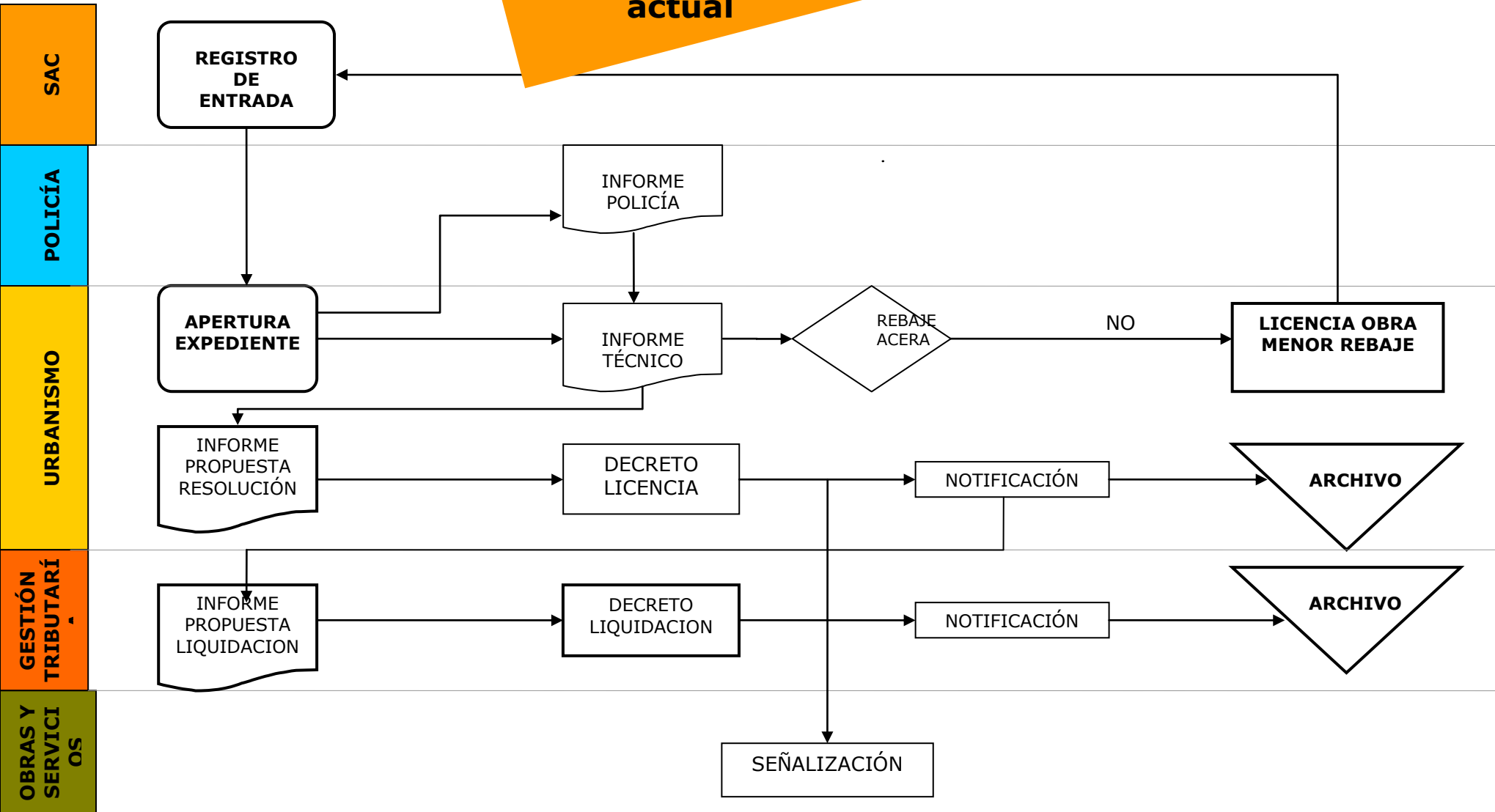
OBJETIVOS PROACAN

OE 1	Alinear en la estrategia al conjunto de la organización	
	1.1	Alinear la planificación y el modelo de gestión con el Presupuesto General Municipal.
	1.2	Alinear en la estrategia municipal a la Entidad Pública Empresarial y a las sociedades Mercantiles.
	1.3	Aprobar y liderar el PROACAN-2013.
	1.4	Consolidar el Comité de Gestión Interna
OE 2	Prestar servicios de calidad: Gestionar por procesos	
	2.1	Establecer el sistema de gestión por procesos.
	2.2	Desplegar la plataforma de Administración Electrónica.
	2.3	Implantar un sistema normalizado de Sugerencias y Reclamaciones
	2.4	Elaborar las Cartas de Servicios de Atención Ciudadana, Bienestar Social, Calidad de Vida, Seguridad Ciudadana y al Territorio.
	2.5	Propiciar la información y el debate.
OE 3	Gestionar el cambio de la "cultura" de la organización	
	3.1	Asegurar la formación de apoyo al modelo de gestión.
	3.2	Encuestas de clima laboral.
	3.3	Sistema de propuesta de mejora desde las personas.
	3.4	Implantar un sistema normalizado para el establecimiento de las retribuciones complementarias por cumplimiento de objetivos.
OE 4	Mejora continua: medir, revisar y mejor los resultados.	
	4.1	Implantar un sistema de Cuadro de Mando Integral.
	4.2	Detectar los problemas de la ciudadanía.
	4.3	Realizar la primera autoevaluación/evaluación según el modelo EVAM.

MAPA MUNICIPAL DE PROCESOS



Mapa del proceso actual



Mapa del proceso mejorado

