

PROCESO DE MODERNIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS AYUNTAMIENTOS

EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MUNICIPAL DE LA DIPUTACIÓN DE TARRAGONA.

El SAM, Servicio de Asistencia Municipal de la Diputación de Tarragona, es un servicio especializado que asesora y da servicio a los ayuntamientos, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión, en materia jurídica, informática, económica, medioambiental, formativa y técnica (arquitectura e ingeniería). El SAM también desarrolla la cooperación económica mediante varias líneas de subvenciones y la formación de las personas que integran el Sector Local.

EVOLUCIÓN DEL SAM

El SAM se impulsa en el ejercicio 1996 y durante estos años se ha llevado a cabo un proceso de modernización y de compromiso con la calidad en la prestación de los servicios a los ayuntamientos de la Provincia de Tarragona.

Se distinguen 4 etapas o fases del proceso de desarrollo:

1. Implantar un sistema de gestión estratégica (1996 a 1999).
2. Compromiso con la calidad (2000 a 2003).
3. Implantar la gestión del conocimiento (2004 a 2007).
4. Desarrollar el gobierno electrónico (2008 a 2011).

Las actividades, acciones i métodos implantados en cada una de las fases son aspectos básicos y necesarios para desarrollar la siguiente fase. A la vez, en cada fase se sigue mejorando todo aquello actuado en las anteriores.

1. PRIMERA ETAPA DE 1996 A 1999: Implantar un sistema de gestión estratégica.

Se desarrolla un Plan estratégico de reestructuración corporativa, fundamentado en la gestión estratégica.

Se implanta la gestión estratégica y se aprueba la visión, misión, y objetivos estratégicos a largo plazo para los 4 años de gobierno y despliegue anual mediante objetivos operativos.

Se estructura la Diputación en tres áreas finalistas y se establece un nuevo organigrama. Se definen y valoran todos los puestos de trabajo.

Se implanta el modelo de asistencia del SAM que reúne los siguientes aspectos básicos.

1.1. Objetivos, principios básicos y misión.

Los ayuntamientos son el elemento básico y fundamental de representatividad social, económica y cultural del territorio, pero en ciertos niveles no pueden garantizar la prestación de determinados servicios. Esta imposibilidad hace necesaria la existencia de una administración de segundo grado con funciones de cooperación y de asistencia.

Son las diputaciones las administraciones que tienen encomendadas, por la legislación vigente, estas funciones. Las cuales se encaminan a garantizar que los entes locales desarrollen sus responsabilidades de forma efectiva y que administren con eficacia los asuntos de su competencia. En consecuencia, estas administraciones han de asumir tres objetivos claros:

1. Garantizar el reequilibrio territorial.
2. Defender los intereses de los entes locales de su territorio, apoyando sus iniciativas ante las administraciones autonómica, estatal y comunitaria.
3. Impulsar la renovación de la Administración Local poniendo al alcance de los entes locales todos los medios administrativos y técnicos necesarios para incrementar la eficacia en la gestión y la capacidad de respuesta ante las demandas de los ciudadanos.

La Diputación de Tarragona, con la reorganización de sus servicios mediante la creación del Servicio de Asistencia Municipal (SAM), estableció las condiciones más adecuadas para que la Diputación lleve a cabo el desarrollo del núcleo esencial de competencias que se refiere a la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica en las obras y los servicios municipales, tal como establece la Ley reguladora de las bases de régimen local, la legislación de régimen local de Cataluña y el título III de la Ley 5/1987, de 4 de abril, del régimen provisional de las competencias de las diputaciones provinciales.

Los principios básicos en que se fundamenta la organización del Servicio de Asistencia Municipal (SAM) son:

1. Complementariedad: la asistencia complementará las actuaciones o actividades municipales.
2. Petición municipal: la asistencia tiene que ser solicitada por la entidad local.
3. Proximidad: la asistencia se prestará procurando el acercamiento físico de los medios a los municipios.

4. Interés general: la asistencia se dirigirá primordialmente a satisfacer las necesidades que la Ley contempla como servicios mínimos de los municipios.

La misión del SAM es la de reforzar la línea de colaboración y cooperación interadministrativa con los ayuntamientos para favorecer la prestación de las competencias municipales, garantizando el reequilibrio intermunicipal, defender los intereses de los entes locales e impulsar la modernización de los ayuntamientos de Tarragona, especialmente los de menos capacidad económica.

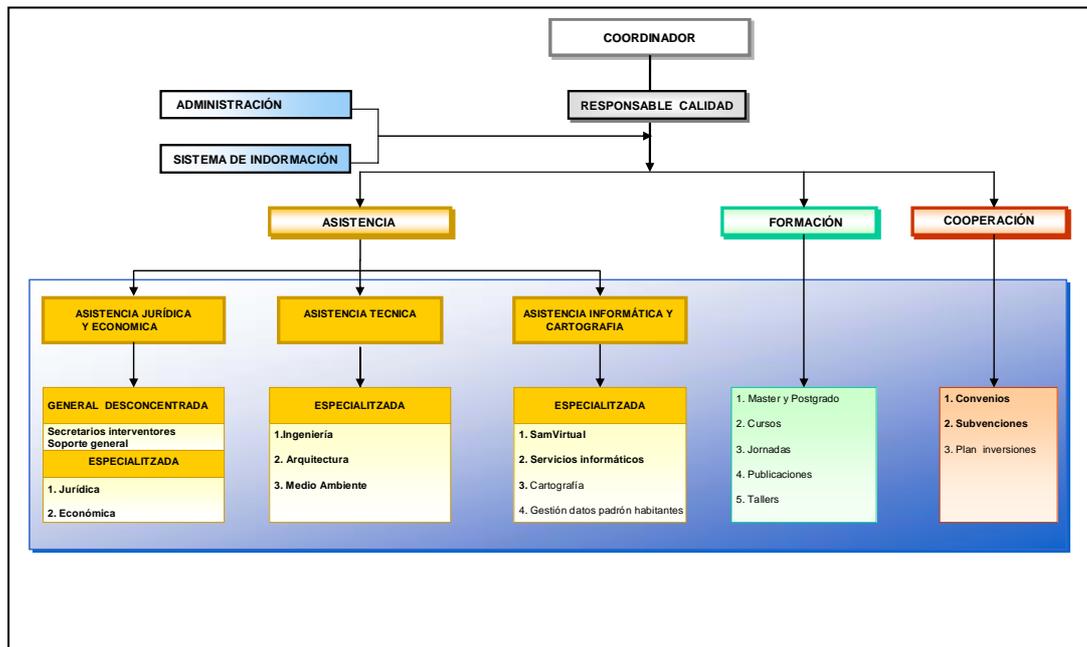
1.2. Estructura de SAM

El SAM depende directamente del presidente de la Diputación, el cual está asistido por la Comisión Informativa de SAM.

La dirección inmediata corresponde al diputado delegado de la Presidencia.

La dirección funcional es ejercida por el coordinador del Área de los Servicios de Asistencia Municipal.

El organigrama es el siguiente:



El SAM se estructura en tres ámbitos muy diferenciados:

1. Asistencia: en materia jurídica, económica, técnica e informática.
2. Formación: organización de cursos, jornadas y postgrados dirigidos al personal de los entes locales.

3. Cooperación: convenios y subvenciones según bases anuales.

Los aspectos esenciales de cada uno de estos ámbitos son los siguientes

1.2.1. Asistencia

Petición de la asistencia.

La petición de asistencia del ente local se puede hacer a través del medio que el peticionario considere más adecuado. Son posibles las siguientes peticiones:

- Verbal: visita personal o por medio del teléfono.
- Escrita: fax, correo electrónico (www.esam.altanet.org) o correo ordinario.

Cuando la petición de asistencia reclame la dedicación notable de medios personales, materiales o económicos, el ente local tendrá que tramitar la petición escrita, firmada por el alcalde o por el secretario, de forma que quede constancia documental.

Formas de actuación.

El asesoramiento y la asistencia se prestarán a partir de la solicitud del ayuntamiento

La respuesta a la petición de asistencia se podrá realizar de tres maneras:

- Verbal. Cuando la calidad de la respuesta queda garantizada con una simple comunicación verbal.
- Escrita. Cuando es necesaria la constancia escrita o redacción de proyectos técnicos. Puede presentar dos formas:
 - Asesoramiento: comprende aquella parte de la asistencia que exige un informe o unos documentos firmado por el autor o también la confección de documentos específicos para el peticionario.
 - Asistencia técnica: es aquella parte que reclama la dedicación notable de medios personales, materiales o económicos, y que normalmente exige la elaboración de un proyecto técnico.
- Prestación directa del servicio. Que puede presentar dos variantes:
 - En las dependencias municipales, dando soporte.
 - En la Diputación, por delegación del ente local.

Se ofrecen a los municipios dos niveles de asesoramiento y asistencia:

Primer nivel de asistencia general.

Se presta asesoramiento en aspectos jurídicos, urbanísticos, presupuestarios, contables y técnicos en el ámbito territorial de cada comarca por los 9 secretarios interventores de la plantilla de SAM adscritos a las diversas comarcas, que cuentan con un equipo de apoyo económico y medioambiental.

Los objetivos a lograr por los secretarios interventores son:

- Participar en la defensa de los intereses de los entes locales, mediante su asesoramiento.
- Prevenir y solucionar los problemas cuanto más cerca posible de su origen mediante una asistencia personalizada.
- Impulsar la modernización de los ayuntamientos mediante una correcta utilización de los recursos y herramientas disponibles.
- Apoyar a los ayuntamientos que no disfrutan de personas con la calificación necesaria para llevar a cabo las funciones que les son propias.
- Colaborar, mediante el asesoramiento, en la gestión económica financiera y contable.

Además de los objetivos antes mencionados, tiene como función básica intentar que la mayoría de nuestros ayuntamientos disfruten, independientemente de su capacidad económica, de una calidad administrativa y de una autonomía de gestión que beneficiará los usuarios de los servicios.

Segundo nivel de asistencia especializada

Se presta por los servicios centrales de SAM, apoyando a los secretarios interventores y asesorando en materias más especializadas.

Catálogo de servicios de asistencia de SAM

El SAM presta asistencia en los siguientes ámbitos de actuación:

1. Jurídico:

- Asesoramiento jurídico en general: personal, contratación, patrimonio, responsabilidad, expropiaciones, gestión urbanística..
- Asistencia letrada en procesos judiciales
- Asistencia de Secretaría Intervención

2. Disciplina urbanística:

- Protección de la legalidad urbanística

3. Económico:

- Asesoramiento contable y presupuestario
- Asesoramiento para gestionar el endeudamiento
- Entrada de datos contables
- Estudios de costes y tarifas, económicos y financieros.

4. Arquitectura e ingeniera:

- Redacción de proyectos de edificación y de instalaciones de titularidad municipal.
- Dirección facultativa de obras
- Asesoramiento e informes técnicos
- Trabajos topográficos

5. Medio ambiente:

- Asesoramiento e informes de impacto ambiental y derivados del planeamiento urbanístico municipal
- Asistencia técnica para proyectos medioambientales, innovadores y sostenibles.

6. Informática:

- Diagnóstico de los sistemas de información
- Asesoramiento e informes en tecnología de la información y la comunicación

7. Cartografía:

- Cesión de uso de cartografía digital
- Visualizadores de cartografía

8. Padrón de habitantes:

- Gestión informatizada del padrón municipal de habitantes

9. Turismo:

- Evaluación de la potencialidad turística

10. Gestión estratégica y calidad:

- Asesoramiento en organización municipal y planes estratégicos

- Asesoramiento en la aplicación del modelo EFQM de Excelencia y Norma ISO 9001:2008

11. Cultura:

- Asesoramiento en evaluación de acciones y equipamientos culturales
- Exposiciones itinerantes

12. Protocolo:

- Preparación de actos oficiales y relaciones públicas

1.2.2. Formación

El objetivo básico es colaborar en el proceso de modernización de las administraciones locales e incrementar la competencia de los empleados públicos o cargos electos, buscando la mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios públicos.

Las líneas básicas de formación son:

1. Cursos de perfeccionamiento.

Esta formación se organiza también en colaboración con diferentes instituciones de las cuales hay que destacar las que se enumeran a continuación.

Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Como resultado del Acuerdo marco de colaboración se constituyó el Centro de Estudios Locales de la provincia de Tarragona.

La Asociación Catalana de Municipios (ACM). La Diputación gestiona con la ACM el Plan Agrupado del AFCAP (acuerdo para la Formación continua de las Administraciones Públicas), destinado a satisfacer las necesidades formativas de los ayuntamientos adheridos voluntariamente al Plan Agrupado.

El Plan se diseña de acuerdo con las necesidades formativas detectadas a partir de encuestas, sugerencias, evaluaciones de los municipios, asistentes a los cursos y de otras fuentes de información.

Escuela de Administración Pública de Cataluña. Colabora impartiendo sus cursos de forma descentralizada y se coordinan y potencian así los esfuerzos comunes.

2. Master y Posgrados.

Se realizan con la colaboración de la Universitat Autònoma de Barcelona y la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona. Responden a la necesidad de capacitar personas que gestionan servicios en la Administración Local.

3. Jornadas.

Se organizan habitualmente cuando surgen novedades legislativas, de las cuales hay que hacer difusión y dar información a los municipios.

1.2.3. Cooperación

La cooperación económica consiste en programas de subvenciones para contribuir a la mejora de las obras y servicios de competencia municipal en los ámbitos que se enumeran a continuación:

Para la mejora de las actividades ordinarias:

- Redacción del planeamiento básico municipal.
- Renovación del equipamiento informático.
- Subvenciones de carácter excepcional
- Subvención de los intereses de préstamos destinados a inversiones municipales.
- Realización de actuaciones de educación ambiental.
- Realización de actuaciones de participación ciudadana en programas de sostenibilidad.
- Realización de actuaciones de impulso ambiental.
- Actuaciones de ahorro y eficiencia energética y fomento de las energías renovables.
- Actuaciones de prevención local de incendios forestales.
- Programa extraordinario de inversiones y mantenimiento, PEIM.

Para contribuir a las inversiones municipales:

- Obras y servicios municipales: Plan de Acción Municipal (PAM).

Para el desarrollo económico y social:

- Cofinanciación de programas FEDER.

En esta etapa, el número de actuaciones, las actividades formativas y los recursos humanos con los que ha contado el SAM fueron los siguientes:

Años	1996	1997	1998	1999
Total Asistencias	1.026	1.669	3.068	4.208
Total actividades formativas / Número de alumnos	13 / 620	21 / 1.615	56 / 2.542	58 / 2.681
Recursos humanos	34	40	45	50

2. SEGUNDA ETAPA DE 2000 A 2003: Compromiso con la calidad.

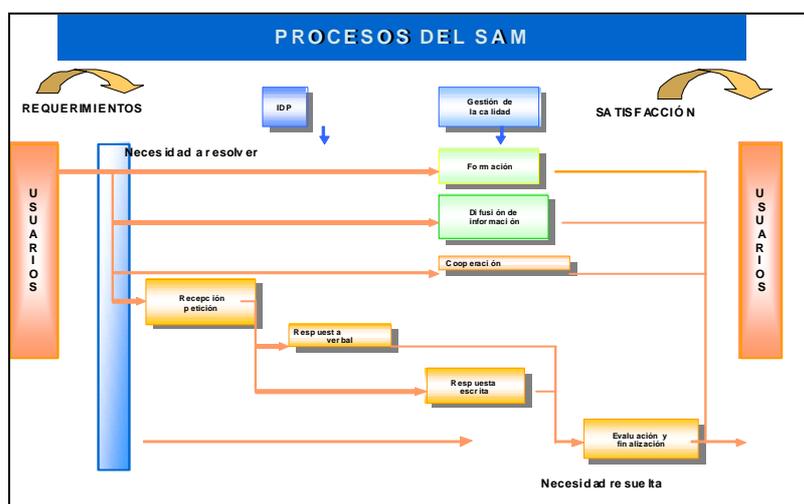
Se desarrolla mediante el Plan estratégico de gestión 2000-2003, fundamentado en la gestión de la calidad. Se fomenta la mejora continua y el trabajo en equipo para definir los procesos y la participación de todo el personal. Etapa donde se implanta el modelo EFQM a nivel corporativo. El SAM obtiene la Certificación de los 23 procedimientos de gestión con la Norma ISO 9001:2000.

2.1. Desarrollo

A finales del año 2001 se iniciaron las actividades formativas para conocer el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 y se hicieron grupos de trabajo para redactar los primeros borradores de procedimientos.

Uno de los objetivos del ejercicio 2002 era realizar los trabajos preparatorios para poder conseguir la certificación de los procedimientos de SAM en ISO 9001:2000, alineado con el sistema de gestión del modelo EFQM, un modelo de evaluación de la mejora continúa donde las personas son el elemento fundamental.

2.2. Procesos y procedimientos.



Los procesos desarrollados son los siguientes:

- Asistencia.
- Difusión de la información.
- Formación.
- Desarrollo de programas.
- Gestión de la calidad.

Los procedimientos asociados a los procesos son los siguientes.

Procedimientos específicos:

1. Gestión de solicitudes
2. Asistencia letrada
3. Asistencia a tribunales de selección.
4. Asistencia de secretaria intervención.
5. Disciplina urbanística.
6. Asistencia económica.
7. Dirección de obras, coordinación y seguridad.
8. Proyectos técnicos.
9. Gestión del padrón.
10. Creación paginas web.
11. Cartografía municipal.
12. Difusión de la información.
13. Actividades formativas.
14. Tramitación de subvenciones.
15. Desarrollo de programas.

Procedimientos de gestión de la calidad.

1. Control de documentación
2. Control de registros de calidad
3. Auditoria interna de calidad
4. Control del servicio no conforme
5. Gestión de acciones correctivas.
6. Gestión de acciones preventivas

La Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR), en fecha 21 de mayo de 2003, certificó con el número ER-0710/2003 que el Sistema de Calidad adoptado por el Servicio de Asistencia Municipal es conforme a las exigencias de la Norma Española UNE-EN ISO 9001:2000.



En resumen, los beneficios de obtener la certificación ISO 9001:2000 fueron los siguientes:

1. Aporta seguridad
2. Comporta mejora de las funciones.
 - Unos servicios mejor organizados
 - Unos procesos definidos
 - Un equipo más coordinado
 - Un plan de formación a medida del equipo
3. Supone un reto y una exigencia futura.

2.3. Resumen de actividad.

En esta etapa, el número de actuaciones, las actividades formativas y los recursos humanos con los que ha contado SAM han sido los siguientes:

Años	2000	2001	2002	2003
Total Asistencias	5.548	7.224	7.872	9.848
Total actividades formativas / Número de alumnos	66 / 2.160	75 / 2.248	72 / 2.414	112 / 3.287
Recursos humanos	53	60	67	81

3. TERCERA ETAPA DE 2004 a 2007. Implantar la Gestión del Conocimiento.

Se desarrolla mediante el Plan de gestión 2004-2007, fundamentado en la calidad y la gestión del conocimiento.

3.1. La Gestión del Conocimiento.

Es un proceso de gestión constituido por todas las actividades que permiten adquirir, crear, organizar, compartir, transferir y mantener el conocimiento, la experiencia y la habilidad de hacer bien las cosas.

Su finalidad es la de incrementar el capital intelectual y aumentar su valor para tomar decisiones de calidad.



Hay cuatro componentes o frentes de trabajo básico:

1. La cultura organizativa y visión estratégica
2. Las personas
3. Los procesos
4. La tecnología

La organización que trabaja con criterios de Gestión del Conocimiento se convierte en proactiva en la acción humana de los equipos de personas que la integran.

3.2. El portal de gestión del conocimiento.

Se concreta con el desarrollo e implementación del eSAM (gestión del conocimiento del SAM).



Esta herramienta virtual y dinámica, dirigida al personal de los entes locales, tiene por objetivo compartir y facilitar la localización de información útil dentro del ámbito de la gestión local: normativa actualizada, informes tipo, modelado, subvenciones, oferta formativa, respuestas a consultas de otros entes con las mismas problemáticas, monográficos, la SAMRevista, entre otros. Toda esta información se encuentra clasificada y elaborada con el fin de conseguir pasar de la gestión de la información a la gestión del conocimiento.

Actualmente ya se han introducido unos 2.000 contenidos con información actualizada y de interés por los entes locales y se está trabajando para mejorar y ampliar los contenidos, así como para conocer las preferencias de los usuarios para que el eSAM sea una herramienta más útil, fácil y rápida.

El servicio de suscripciones del eSAM permite enterarse diariamente de las últimas publicaciones con contenidos de interés, mediante una notificación por correo electrónico que se recibe con la frecuencia que elige el propio usuario.

Ya forman parte 2.187 usuarios de los entes locales de la provincia de Tarragona y 145 del resto de administraciones locales de Catalunya.

3.3. Resumen de actividad.

En esta etapa, el número de actuaciones, las actividades formativas y los recursos humanos con los que ha contado el SAM han sido los siguientes:

Años	2004	2005	2006
Total Asistencias	9.994	10.277	10.683
Total actividades formativas / Número de alumnos	102 / 3.166	103 / 3.228	117 / 2.856
Recursos humanos	90	96	107

4. CUARTA ETAPA, DE 2008 A 2011. Desarrollar e implantar el gobierno electrónico.

Se desarrolla mediante el Plan estratégico 2008 a 2011 fundamentado en el desarrollo e implantación de un modelo de gobierno electrónico (e-Gob).

La Diputación de Tarragona, con la voluntad decidida de seguir apostando por la asistencia y el apoyo en los ayuntamientos y, de conformidad con el proceso de mejora continua del Servicio de Asistencia Municipal, cree conveniente la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en todo su amplio alcance como medio para conseguir una prestación eficiente de servicios a los ayuntamientos y, de estos hacia los ciudadanos. Una Administración caracterizada por las mejores prácticas, la accesibilidad y la transparencia.

Con esta visión se impulsa el proyecto de gobierno electrónico, denominado e.gob.

Con el uso de las últimas tecnologías tenemos la oportunidad de aproximar la Administración a los ciudadanos, permitiéndolos presentar documentación, iniciar la tramitación de expedientes, consultar el estado de una tramitación, hacer el seguimiento, y todo desde cualquier lugar y en cualquier momento. En definitiva, convertir la Administración en prestadora de servicios, 24 horas al día, 365 días al año.

La plataforma de gobierno electrónico de la Diputación de Tarragona permitirá a los entes locales que así lo deseen, adecuarse a esta nueva concepción de la Administración, posibilitando una transformación de sus procesos públicos, mejorando la seguridad, aumentando la transparencia y,

integrando más eficientemente los diferentes organismos y niveles de la administración. En definitiva, ofrecer servicios de calidad y más eficientes a los ciudadanos.

4.1. Objetivos del proyecto

1. Dotar a la Diputación de un Plan de Gobierno Electrónico
2. Construir una Plataforma de tramitación asistida
3. Desplegar los servicios de asistencia a los ayuntamientos mediante la Plataforma
4. Ofrecer la plataforma para la tramitación municipal

4.2. Ejecución del proyecto

1. Diagnóstico y situación de los sistemas de información del SAM y de los ayuntamientos.

2. El plan de gobierno electrónico se constituye sobre 7 ejes directrices:

Eje 1. Facilitar a las Entidades Locales y a las personas físicas y jurídicas su relación con la Diputación por medios telemáticos.

Eje 2. Participar y promover la colaboración y coordinación tecnológica de carácter interadministrativo.

Eje 3. Adaptar tecnológicamente los mecanismos internos de gestión de la Diputación.

Eje 4. Incorporar mecanismos de apoyo electrónico a la acción de gobierno de la Diputación.

Eje 5. Extender a las Entidades Locales del territorio el modelo de Gobierno Electrónico para implementar sus servicios.

Eje 6. Construir un Modelo de Integración Común formato por los elementos comunes, permanentes y necesarios para la actuación de la Diputación.

Eje 7. Gestionar el cambio cultural en cuanto a los recursos humanos de la Organización y otros agentes implicados.

3. Construcción de la plataforma tecnológica.



4. Reingeniería de los procedimientos del SAM.

5. Implementar los procedimientos del SAM en la plataforma, como punto de partida de implantar en la plataforma de tramitación e.gob el resto de

procedimientos de los diversos servicios de la Diputación.

Actualmente se han desarrollado 16 procedimientos de servicio activos en la plataforma que permiten prestar 118 servicios del catalogo general de servicios que se ofrecen a los ayuntamientos.

5. Creación de una Unidad especializada de administración electrónica para el desarrollo futuro de la implantación.

6. Desarrollo de un modelo de procedimientos básicos de gestión para los ayuntamientos y implementación en la plataforma de forma gradual en función de los ayuntamientos que lo soliciten.

La construcción de la plataforma informática que ha de soportar el plan de gobierno electrónico está terminada y en breve se iniciarán los primeros trámites administrativos con los ayuntamientos a través de las peticiones de asistencia.

4.3. Resumen de actividad.

En esta etapa, hasta el momento actual, el número de actuaciones, las actividades formativas y los recursos humanos con los que ha contado el SAM han sido los siguientes:

Años	2007	2008	2009
Total Asistencias	12.562	13.009	14.456
Total actividades formativas / Número de alumnos	146 / 3.730	124 / 2.881	184 / 4.337
Recursos humanos	126	135	146

PROCESO DE MODERNIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

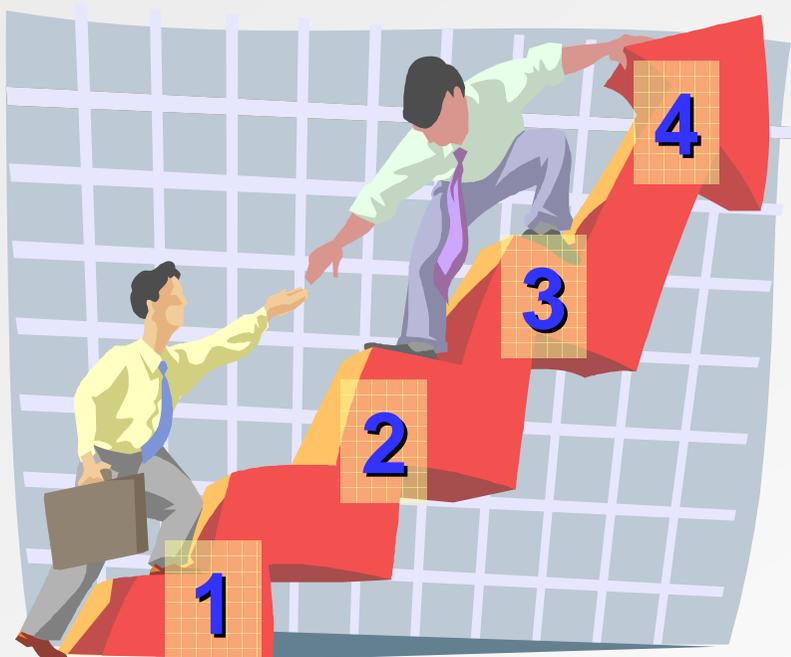
SERVICIO DE ASISTENCIA MUNICIPAL (SAM)
Un modelo de gestión de calidad

DIPUTACIÓN DE TARRAGONA

10 de febrero de 2010



PROCESO DE MODERNIZACIÓN



- 1. Plan estratégico para la reestructuración corporativa 1998 – 2000.**
- 2. Compromiso con la calidad. 2000 - 2003.**
- 3. Gestión del conocimiento. 2004 - 2007.**
- 4. Gobierno electrónico. 2008 - 2011.**



PROCÉSO DE MODERNIZACIÓN

1. SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



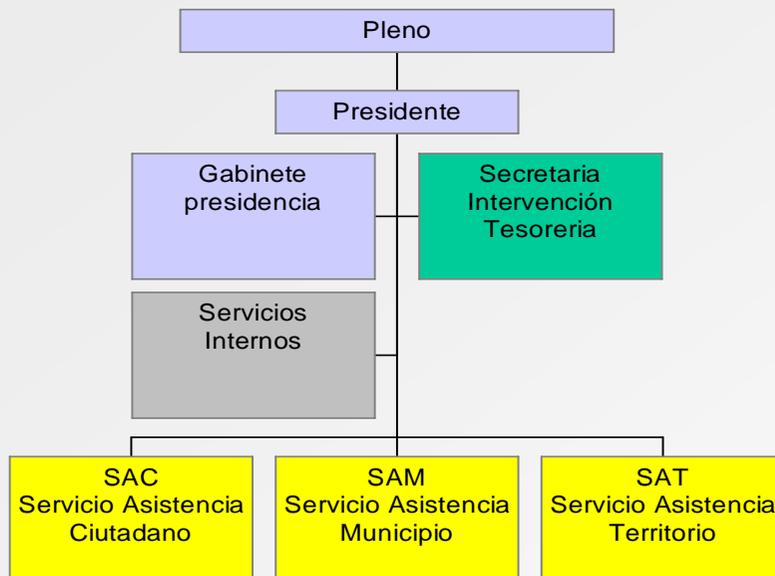
Implantar Plan estratégico de reestructuración corporativa.

1998-2000: Toda la Corporación

- Principios estratégicos.
- Nuevo organigrama, definición y valoración de puestos trabajo
- Implantar el modelo asistencia del SAM
 - Gestor expedientes (Lotus notes)



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIPUTACIÓN DE TARRAGONA



Convertir la Diputación en una organización de servicios para los ayuntamientos

MISIÓN DEL SAM

- Favorecer la prestación de competencias municipales.
- Defender los intereses de los ayuntamientos.
- Impulsar su modernización.
- Atención especial a los de menor capacidad económica y de gestión (menos de 5.000 h.)

MODELO DE ASISTENCIA

Ayuntamientos 187

Plan anual
de asistencia



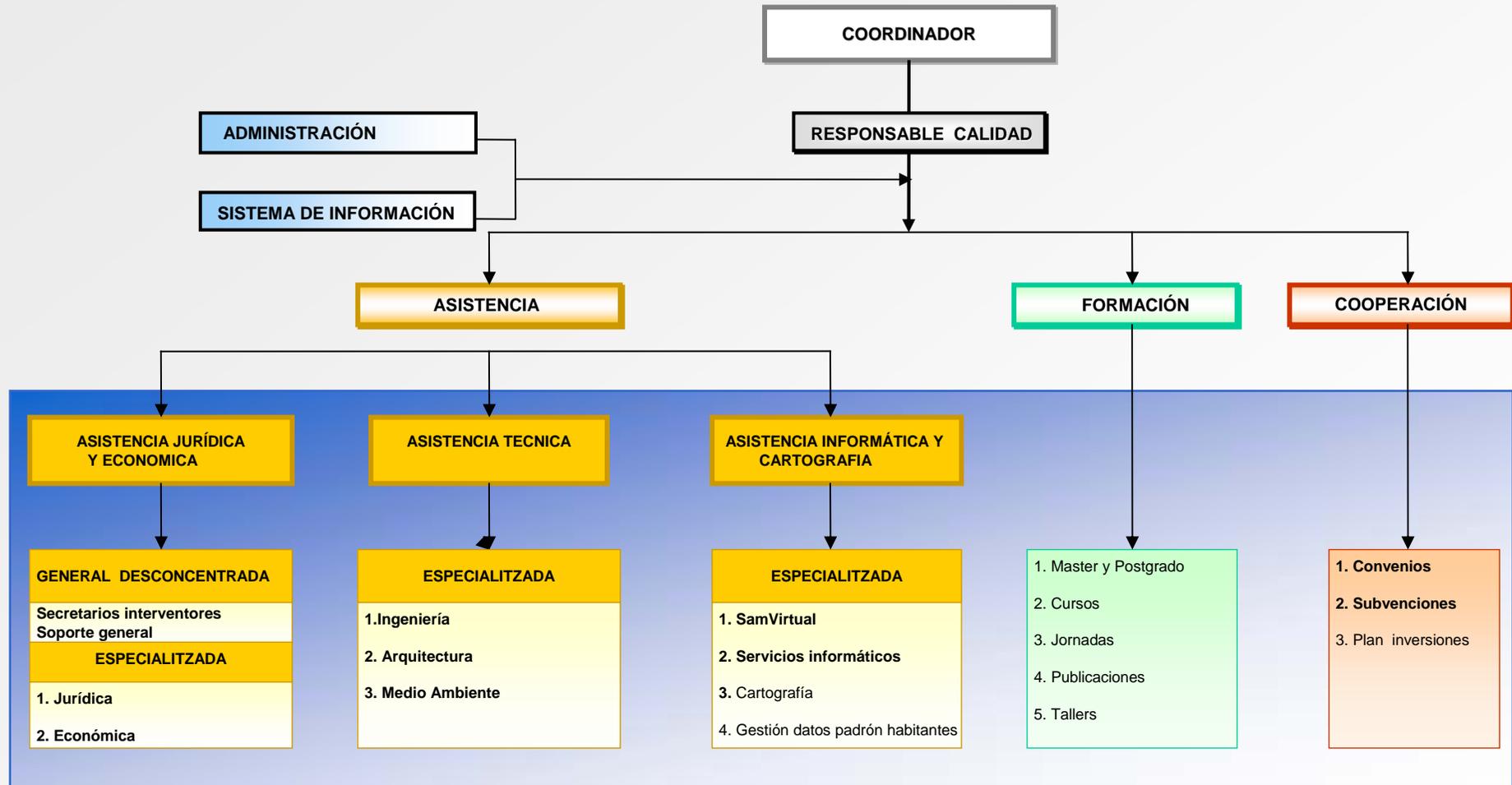
Consells
Comarcals : 10

Servicios SAM
desconcentrados : 20

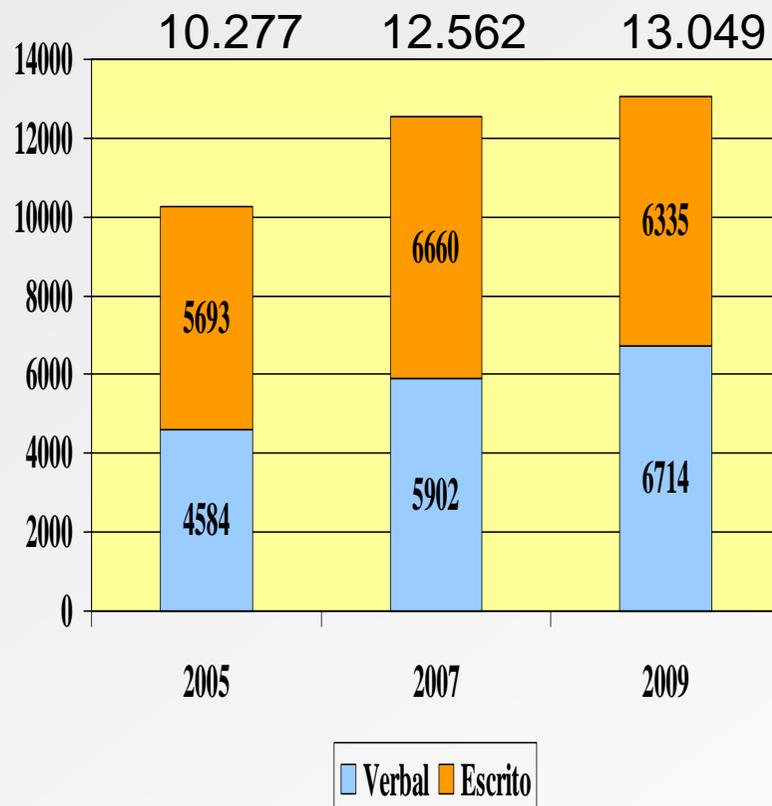
Servicios centrales SAM : 123



ORGANIGRAMA DEL SAM



FORMAS DE ACTUACIÓN



- **Asesoramiento**
 - ✓ **Verbal**
 - Telefónico
 - Presencial
 - ✓ **Web**
 - ✓ **Informe escrito**
- **Redacción de proyectos**
- **Prestación directa del servicio**
- **Formación en puesto de trabajo**

PROCESO DE MODERNIZACIÓN

2. COMPROMISO CON LA CALIDAD



Plan de gestión 2000-2003. Basado en la gestión de la calidad.

- Desarrollo del Sistema de gestión basado en el modelo de excelencia europeo EFQM de evaluación.
- Implantar y certificar los 27 procedimientos del SAM en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.
- Compromiso futuro con la mejora continua

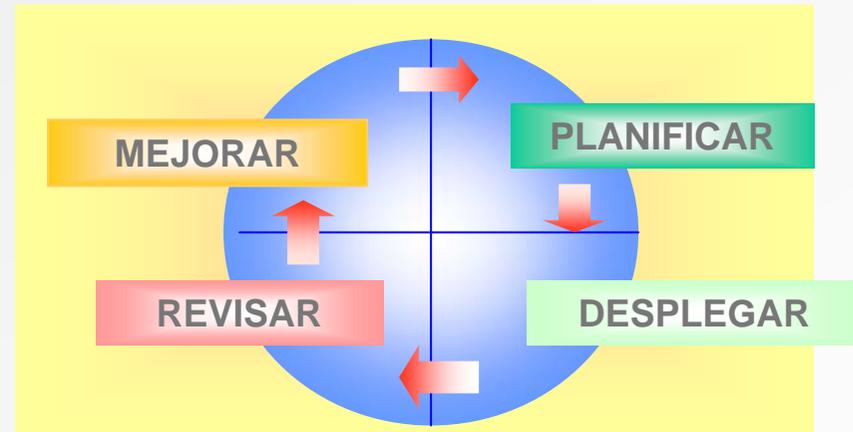


BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE
CALIDAD DEL SAM

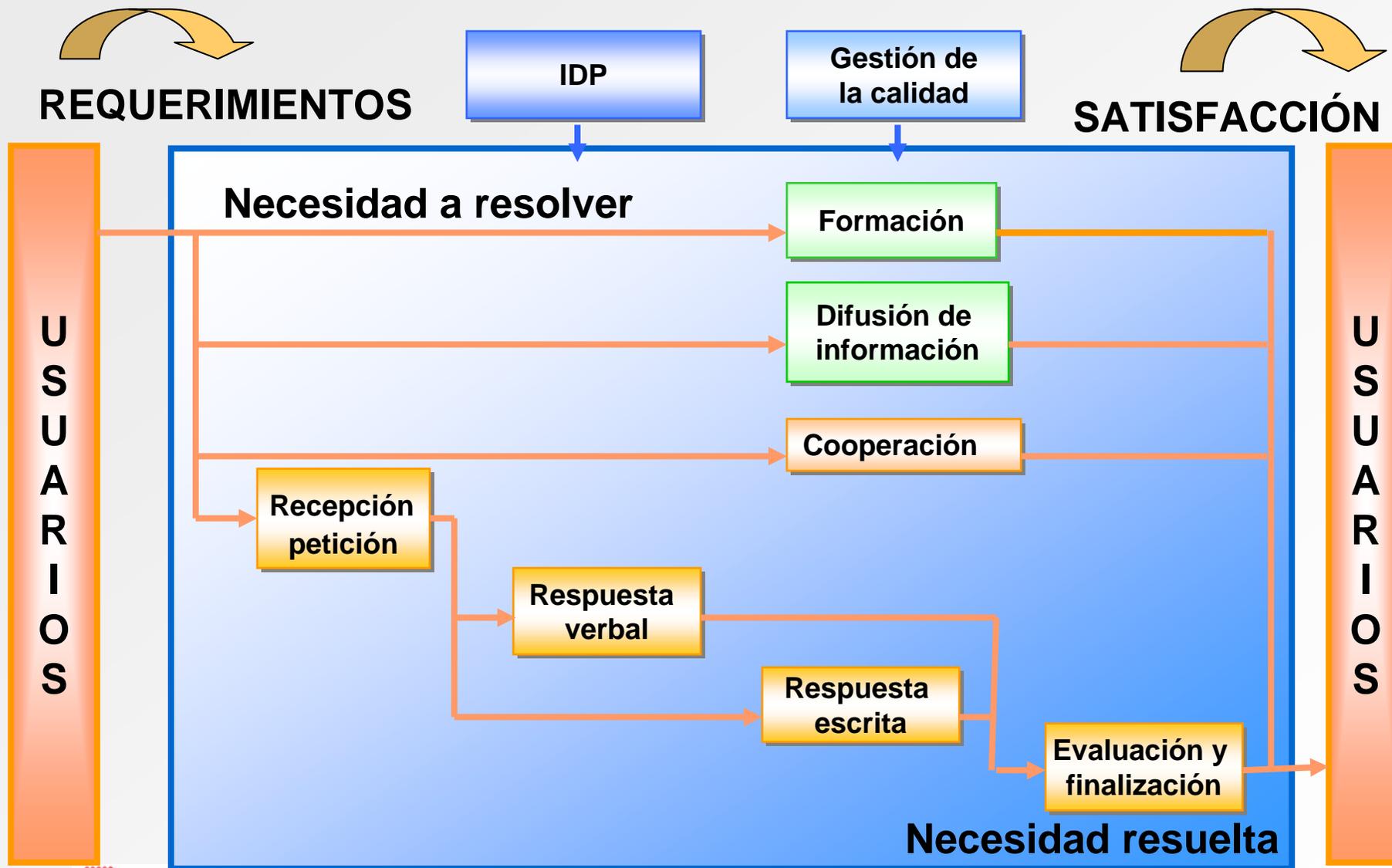
ORIENTADO A:

1. La satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
2. La gestión por procesos
3. La mejora continua
4. La participación de las personas
5. La toma de decisiones en base a hechos y datos



Proceso de mejora

PROCESOS DEL SAM



PROCESO DE MODERNIZACIÓN

3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Plan de gestión 2004-2007. Basado en la gestión del conocimiento.

- ✓ Permite a las personas de la organización **adquirir, crear, distribuir y utilizar conocimientos** necesarios para obtener los objetivos establecidos.
- ✓ Nuevos métodos de trabajo que faciliten la comunicación y la información necesaria.
- ✓ Fondos europeos desarrollo regional FEDER dan impulso definitivo del gobierno electrónico.

Convertir el portal e.SAM, en la principal fuente de consulta y trabajo de los entes locales



ESTRUCTURA DEL PORTAL

esam Cabecera

Inici • Mapa Web • Ajuda • Subscripcions • Enllaços • Suggestiments

TARRAGONA

Assistència SAM SAM El meu espai Aplicacions

Salutacions, Knowledge El teu contacte és: Ajuntament ajuntament

Áreas temáticas

- Urbanisme
- Econòmic
- Medi Ambient i Salut
- Organització Ens Locals
- Població i terme municipal
- Contractació
- Patrimoni
- Cultura i Ensenyament
- Cartografia
- Turisme
- Serveis Municipals
- Obres i infraestructura
- Informàtica

Barra de informació

És notícia

- 06/04/2005 - La Lliga Contra el Càncer celebra la Diada de l'Entitat +
- 06/04/2005 - Salou cedeix terrenys per construir una residència d'avis +

Publicaciones oficiales

Novetats legislatives

- Jurisprudència: Jornada reduïda a personal interí per a tenir cura de fills menors de 6 anys +

Agenda

Subvencions

- Subvencions per a reduir la proliferació d'animals peridomèstics. Diputació de Tarragona. +
- Programa Àrtic (Ajuts a la recerca tecnològica)

Oferta formativa

- Curs: Autocad LT 2005 - Iniciació +

Cercar per:

Tipus contingut

Paraula clau:

Cerca avançada

Butlletins oficials:

BOP DOGC BOE DOCE

Recorda:

Abril 2005

DL	DM	DX	DJ	DV	DS	DG
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Tots els esdeveniments

Consultas

Solicitud asistencia

Preguntes més freqüents

Directorios

Directoris

- Personal del SAM
- Municipis i C. Comarcals

Tipos contenidos destacados

SAMrevista

saMrevista

Fons Europeu de Desenvolupament Regional

PROCESO DE MODERNIZACIÓN

4. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Plan de gestión 2008-2011. Basado en implantar la administración electrónica.

- ✓ Implantar un Sistema de gestión utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, y en particular Internet, como herramienta para conseguir una mejor gestión.
- ✓ Demanda creciente de los ciudadanos para recibir servicios de calidad utilizando las TIC 24 x 7.
- ✓ Una necesidad en todas las Adm. Públicas en el año 2010.
 - Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. (Ley 11/2007, de 22 de junio)



“Un cambio profundo en la manera de trabajar”



NUEVO ENFOQUE DE LOS SERVICIOS



- ✓ Atiende la parte de información
- ✓ Aporta datos, información, conocimiento, para hacer mejor el trabajo
- ✓ No es dirigido. Su acceso facilita el trabajo diario
- ✓ Involucra al personal de los Entes Locales



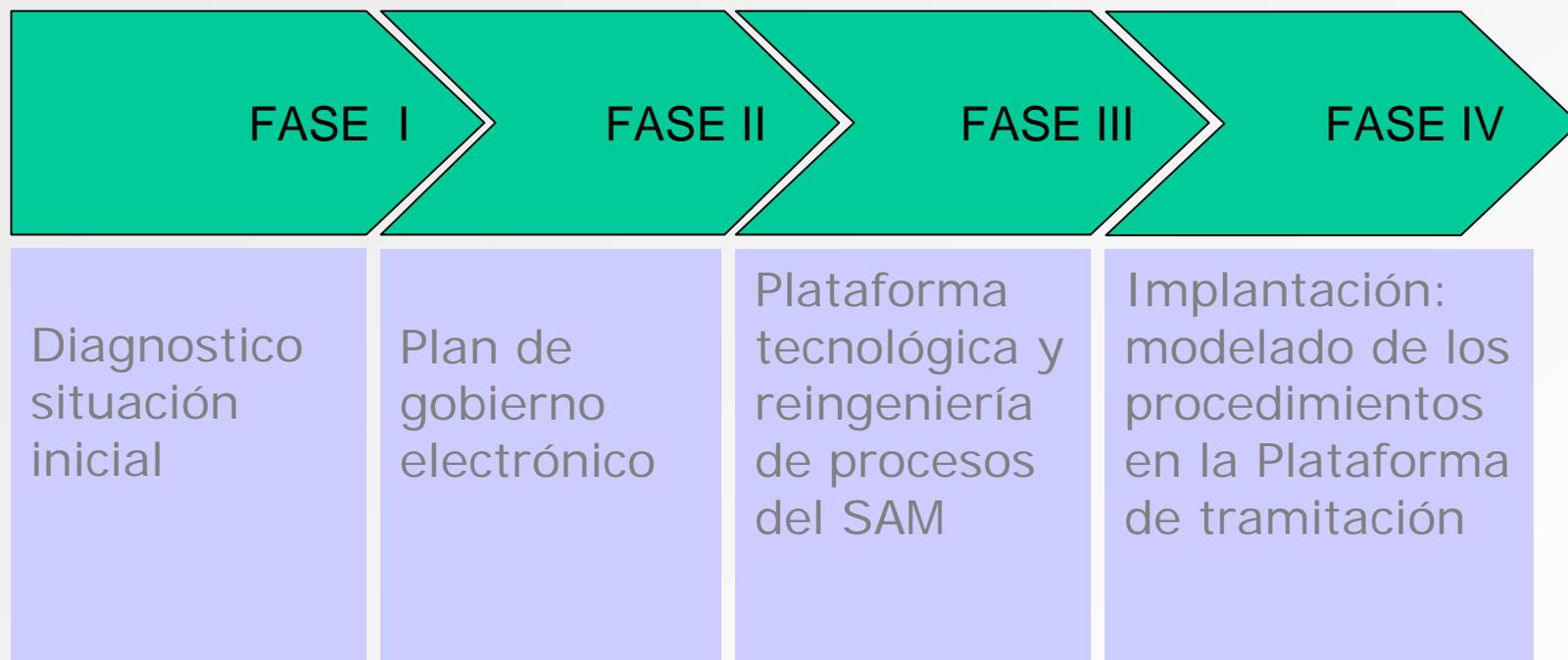
- ✓ Atiende la parte de transacciones
- ✓ Aporta los procesos totalmente automatizados
- ✓ Es dirigido
- ✓ Transversal a toda la cadena de producción de servicios, buscando integrar todos los agentes que participan en el servicio.

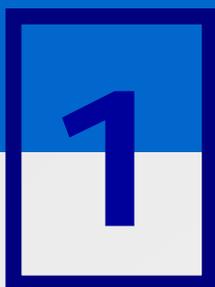
OBJETIVOS DEL PROYECTO

1. **Dotar** a la Diputación de un Plan de Gobierno Electrónico.
2. **Construir** Plataforma tramitación asistida
3. **Desplegar** los servicios de asistencia a los ayuntamientos mediante la Plataforma.
4. **Ofrecer** la Plataforma para la tramitación municipal.



PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO





EJECUCIÓN PROYECTO

Diagnostico situación inicial

- Evaluación Sistemas de Información
- 36 sesiones Unidades Gestoras del SAM
- 5 sesiones Ayuntamientos
- Resultados:
 - Análisis detallado de la situación actual y
 - Censo de procedimientos



2

EJECUCIÓN PROYECTO

Plan de Gobierno Electrónico

- 7 Ejes directores + Acciones
- Proyectos clave
- Modelo Plataforma tecnológica de tramitación asistida
- Gestión del cambio



3

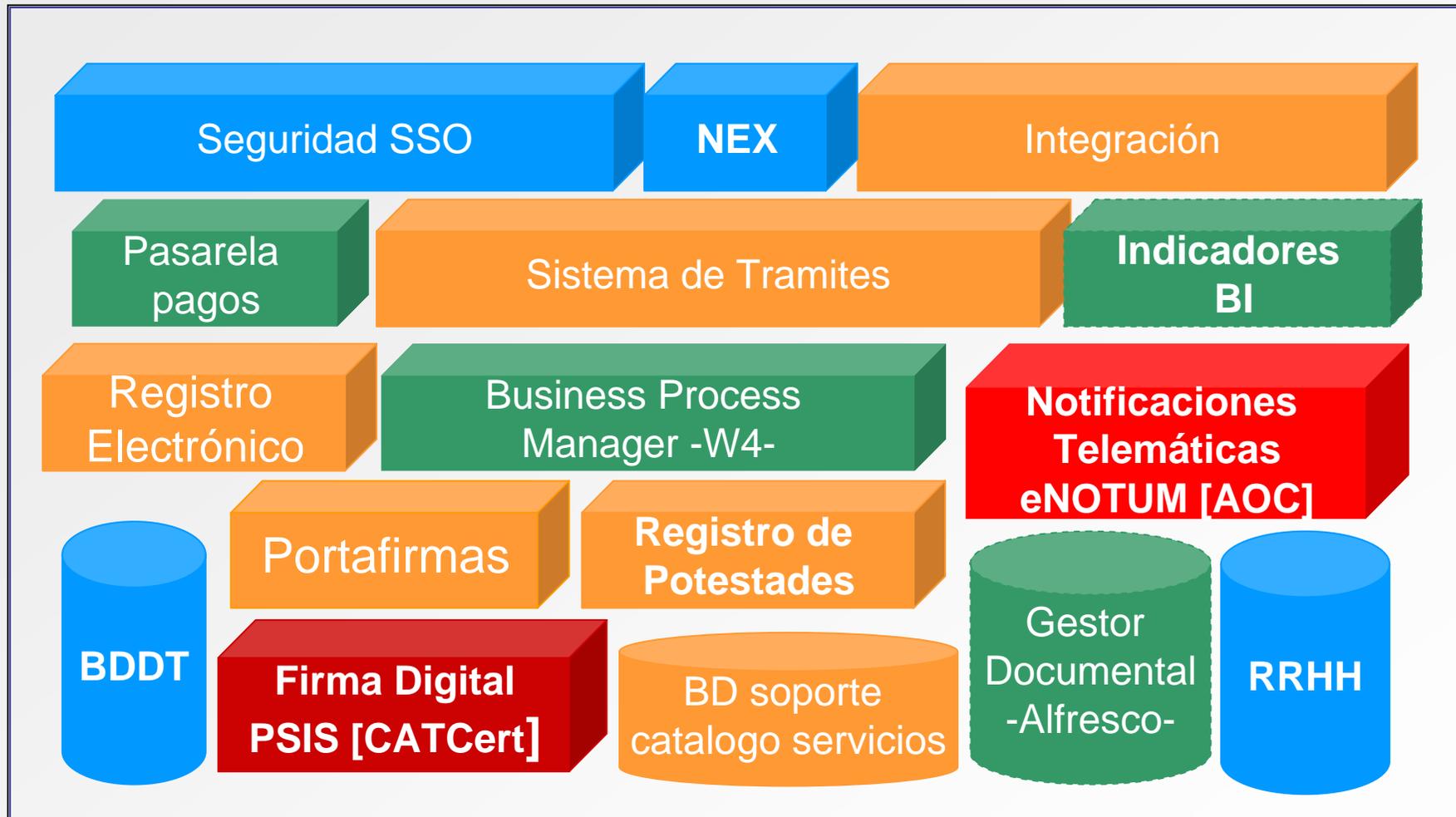
EJECUCIÓN PROYECTO

Plataforma tecnológica Reingeniería procedimientos SAM

- Reingeniería de los procedimientos
- 50 sesiones especificación/revisión/validación
- 14 procedimientos generales
- Definición funcional Plataforma tramitación x módulos.
- Construcción y prueba módulos
- Acciones comunicativas



PLATAFORMA TECNOLÓGICA



4

EJECUCIÓN PROYECTO

Implantación procedimientos

- Implantación procedimientos del SAM
- Formación/revisión final procedimientos ISO 9001:2008 a usuarios.
- Acciones comunicativas
- Punto de partida implantación Plataforma de tramitación del eGOVERN al resto procedimientos de servicio de Diputación y a los ayuntamientos



PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

Procedimiento	Número Servicios
1.Asistencia legal preceptiva de Secretaria-Intervención	2
2.Asistencia en el área económica	14
3.Asistencia a Tribunales de selección	1
7.Tramitación de los servicios SAM no incluidos en el Manual de Calidad del SAM	79
9.Disciplina urbanística	2
10.Asistencia letrada en los procesos judiciales	1
11.Asistencia técnica en la redacción de proyectos de arquitectura	8
12.Asistencia técnica en la redacción de proyectos de ingeniería	1
13.Dirección de obra y coordinación seguridad y salud de arquitectura	3
14.Dirección de obra y coordinación seguridad y salud de ingeniería	2
15.Servicio de cartografía municipal	4
16.Gestión informatizada del padrón de habitantes	1
TOTAL	118

NUEVAS REDES DE COMUNICACIÓN



DIPUTACIÓN

Plataforma
de
tramitación
Electrónica
[egovern]



TRAMITACIÓN SERVICIOS MUNICIPALES



ADMINISTRACIÓN
LOCAL

Plataforma
de
tramitación
Electrónica
[**egovern**]



CIUDADANOS



[Acceso a la Plataforma...](#)



SITUACIÓN ACTUAL DE IMPLANTACIÓN

1. Procedimientos
2. Modelación
3. Implantación

**Conexión con
otras
aplicaciones
de gestión**

RED: SAM - AYUNTAMIENTOS

Servicios del SAM

INTEGRACIÓN

Plataforma de tramitación

e.GOV



Impacto

- Creación de una unidad especializada
- 16 procedimientos activos en la plataforma
 - 118 servicios del catálogo
- 10 ayuntamientos piloto:
 - 107 expedientes
 - Implicación 143 RH SAM
- Implantación básica 1a. fase:
 - 180 ayunt.menos10.000 h.
 - 680 RH implicados
- Implantación 2a fase :
 - Resto de ayuntamientos 17



PERSPECTIVA DE IMPLANTACIÓN

1. Procedimientos
2. Modelación
3. Implantación

**Conexión con
otras
aplicaciones
de gestión
Diputación**

RED: DIPUTACIÓN - AYUNT. - CIUDADANO

Servicios Administraciones locales

INTEGRACIÓN

Plataforma de tramitación

e.GOV



Impacto

- Procedimientos municipales de relación con el ciudadano
 - 170 ayuntamientos menos 10.000 h
 - 680 RH implicados
 - Posible relación con 265.820 ciudadanos
- Resto procedimientos corporativos de relación:
 - Ayuntamientos : 187
 - Otros entes
 - Ciudadanos : 823.134

