

X JORNADA D'ESTUDI I DEBAT

Formació i projecció professional

Dimarts, 29 de maig de 2012
Consorti de les Drassanes Reials
i Museu Marítim de Barcelona



L'arxiver i el lideratge en la reenginyeria de processos


Associació d'Arxivers
Gestors de Documents
de Catalunya


Escola Superior
d'Arxivística i Gestió
de Documents
Adscrita a la UAB



Lorenzo Pérez Sarrión (secretaria@gandia.org)

Joan Carles Faus Mascarell (arxiuadm@gandia.org)

REDUCCIÓ DE CÀRREGUES A LA CIUTADANIA

Documentació	Elim	Observacions	Cost	SIMPLIFICACIÓ	
				Presen	Telem.
Full de reclamació municipal / GVA			80 ¹	80	5
A. recepció de la comunicació de reclamació interposada a l'empresa			35	35	4
Resposta de l'empresa			80	80	5
Sol·licitud de l'empresa d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum	SI	Substituint per una casella en el full de resposta	5	2	2
A. recepció de la comunicació al ciutadà del resultat de la mediació			35	35	4
A. recepció de la notificació al ciutadà de la inhibició de la OMIC	SI	No inicia còmput de termini	35	0	0
A. recepció del trasllat de la queixa a l'empresa	SI	No inicia còmput de termini	35	0	0
A. recepció de la comunicació al ciutadà del trasllat de la queixa a l'empresa	SI	No inicia còmput de termini	35	0	0
Sol·licitud d'arbitratge	SI	Presentació directa a la JAC	80	0	0
A. recepció de la comunicació a l'usuari del trasllat de l'expedient a la Junta Arbitral de Consum	SI	Presentació directa a la JAC	35	0	0
Total			455	232	20
Total anual (nombre de tràmits=971)			441.805	225.272	19.420

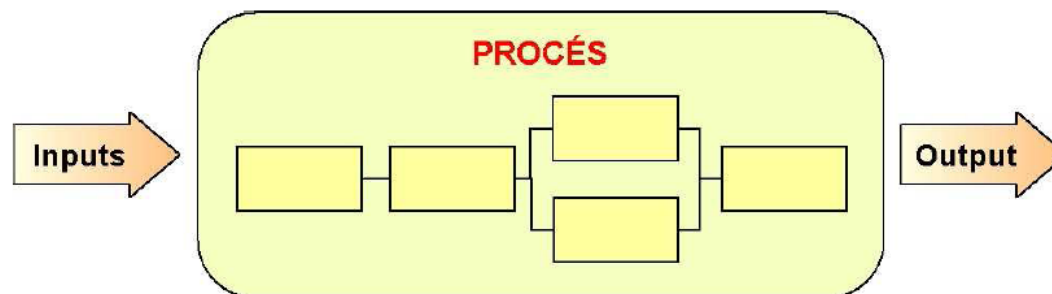
Font: Adaptació simplificada del [Model de Costos Estàndards](#) (MCE) de mesura de càrregues administratives a la realitat de l'Ajuntament de Gandia.

Estalvi anual per la reducció	Presencial	216.533
	Telemàtica	422.385

Enfocament per processos:

PROCÉS

Seqüència d'activitats orientades a generar un valor afegit sobre una entrada per aconseguir un resultat o sortida (generalment un producte o servei) que satisfaci els requeriments de l'usuari/client/ciudadà.



La base del treball: els documents

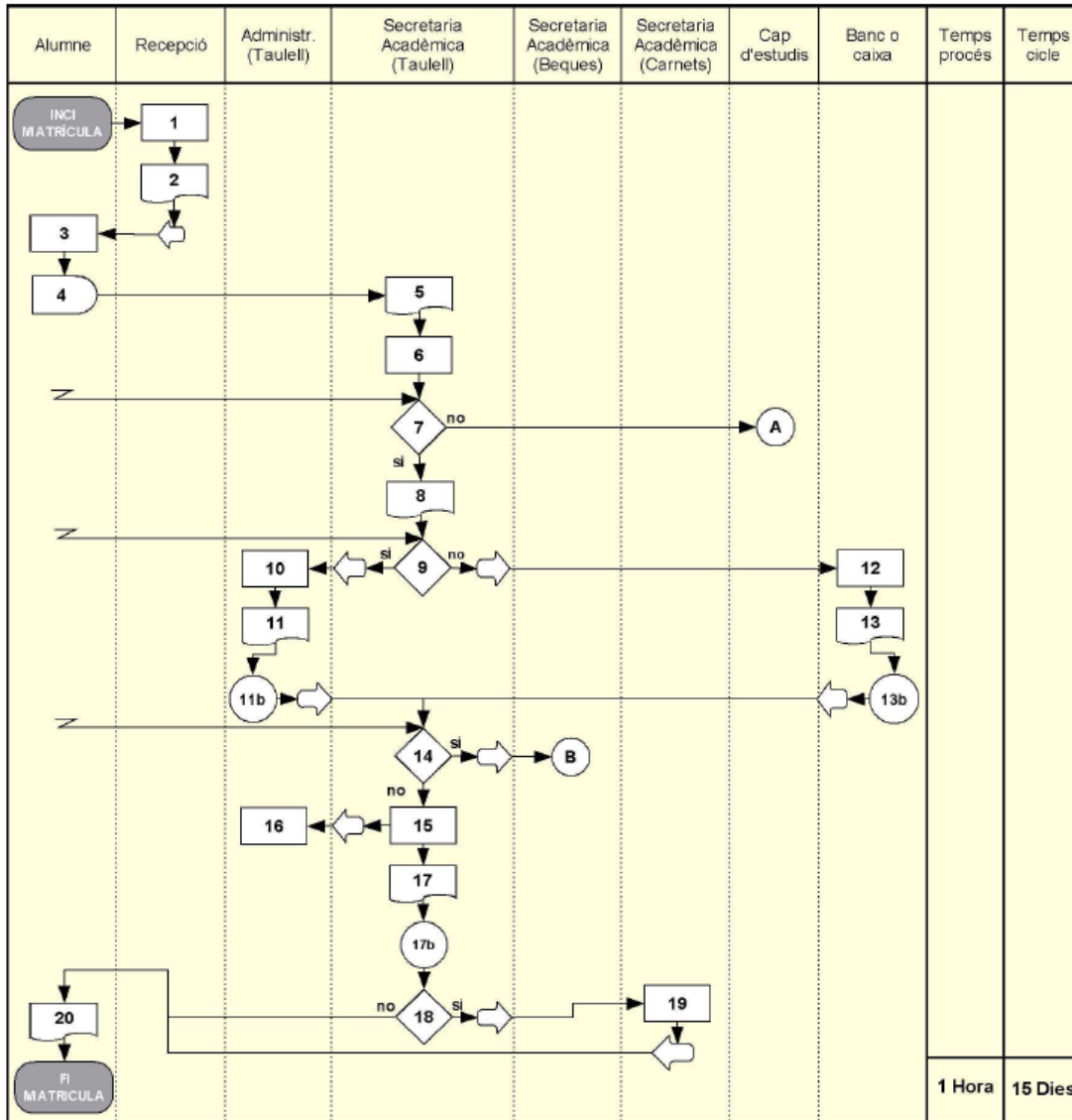


Figura 22 - Diagrama del procés de matriculació actual

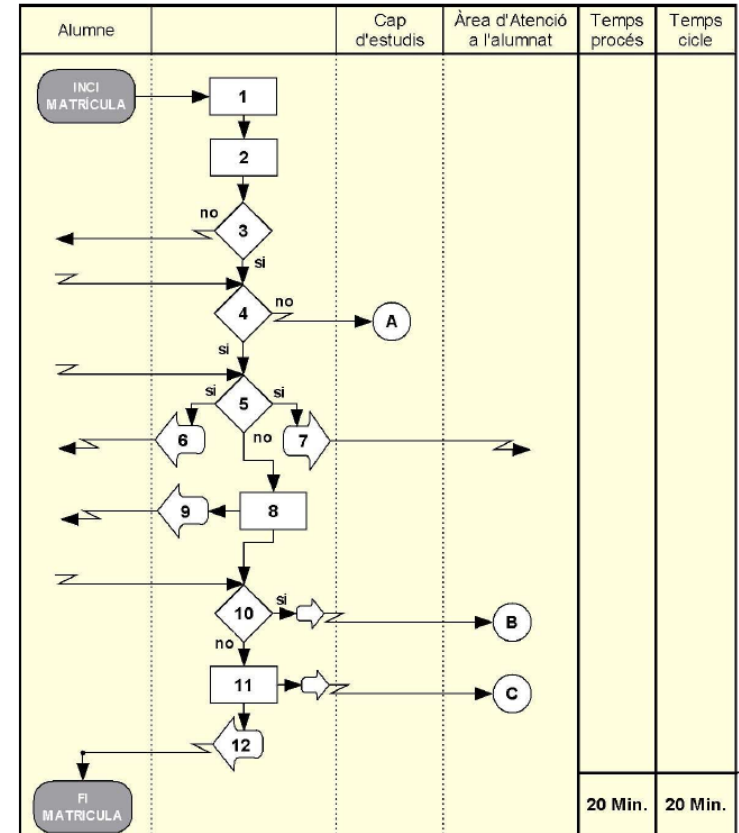


Figura 27 - Diagrama del nou procés de matriculació

Enfocament per processos:

PROCÉS

Seqüència d'activitats orientades a generar un valor afegit sobre una entrada per aconseguir un resultat o sortida (generalment un producte o servei) que satisfaci els requeriments de l'usuari/client/ciudadà.

ENFOCAMENT PER PROCESSOS PER A UN SGD:

1. ISO 30300: **INTEGRACIÓ** de creació de documents i activitats de negoci
2. Aconsegüim **incrementar la seva eficiència interna + la qualitat dels serveis.**

SGD

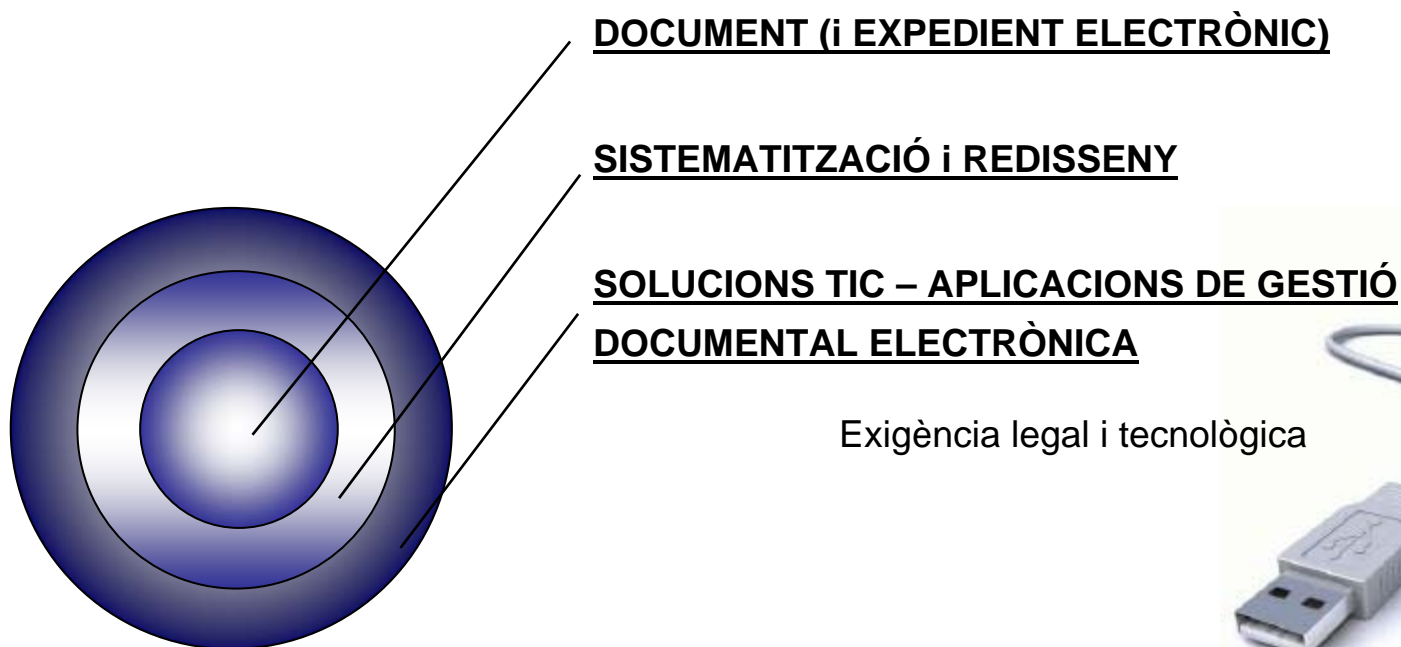
Gestió sistemàtica de **documents**, entesos com el suport de les **decisions de l'organització** i de les activitats subsegüents, que assegura la rendició de comptes a les parts interessades, presents i futures

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

Seqüència ordenada d'actuacions que se segueixen per a la formació de la **voluntat** de l'Administració expressada en **decisions documentades** (actes administratius) sobre matèries de la seva competència.

Naturalesa documental dels processos com a evidència fiable i autoritzada de les activitats d'una organització

Llei 11/2007: orientació de l'e-Administració cap a la gestió documental



OBJECTIU

Sistematització i Simplificació de Circuits administratius

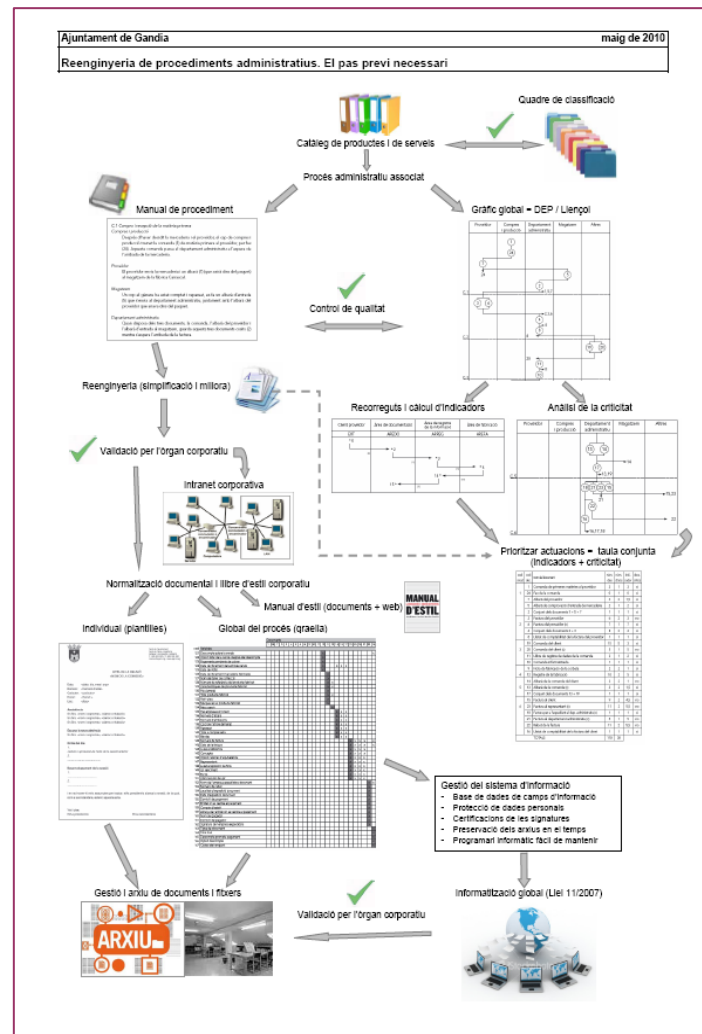
Aplicació metodologia tècnica

1. **MÈTODE** versus actituds i/o solucions TIC
2. Orientació de les polítiques corporatives (rol de la Alta direcció) per a:
 1. Documentar, participar i implementar requisits de la reenginyeria –SGD
 2. Coherència i transversalitat (redisseny operacions de negoci sota pauta tècnica)

Tècnica **Administrative Process Study**, la novetat de la qual radica en el tractament de la documentació com a productes i/o referències necessàries per a la fabricació dels següents productes o referències, **des de l'inici d'un procés administratiu fins al final d'aquest.**

→ Formació i especialització:

Sistematització del treball = FULL DE RUTA



ITINERARI PRINCIPAL

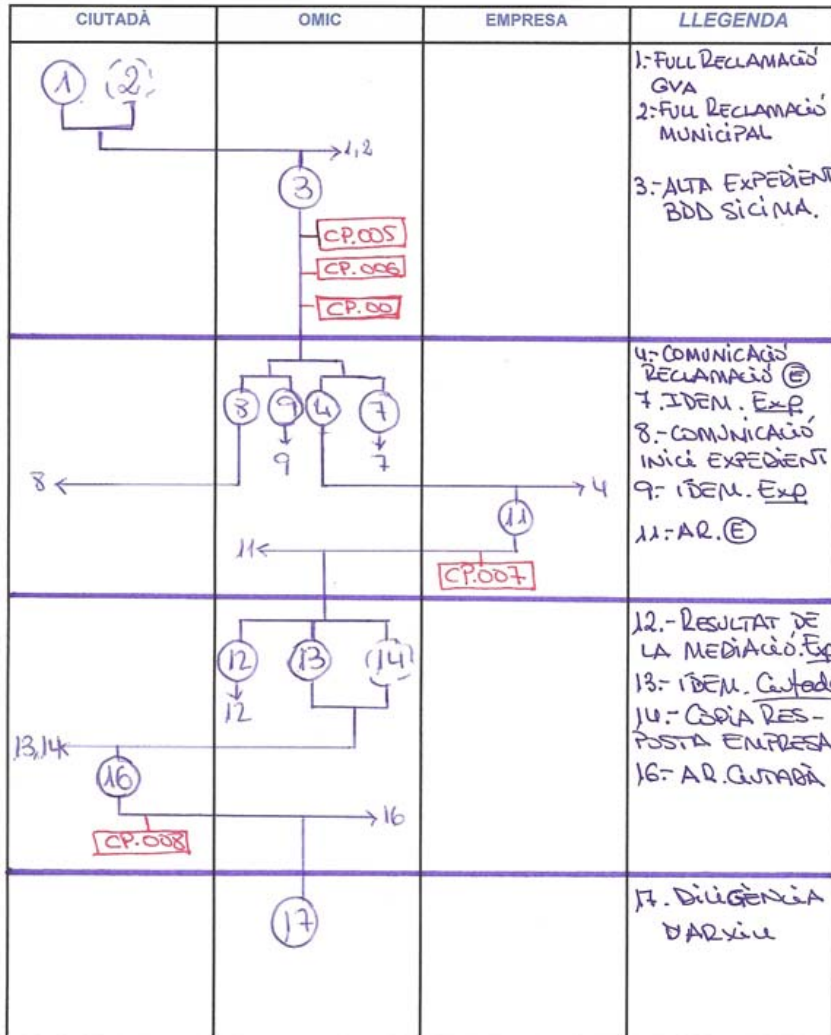
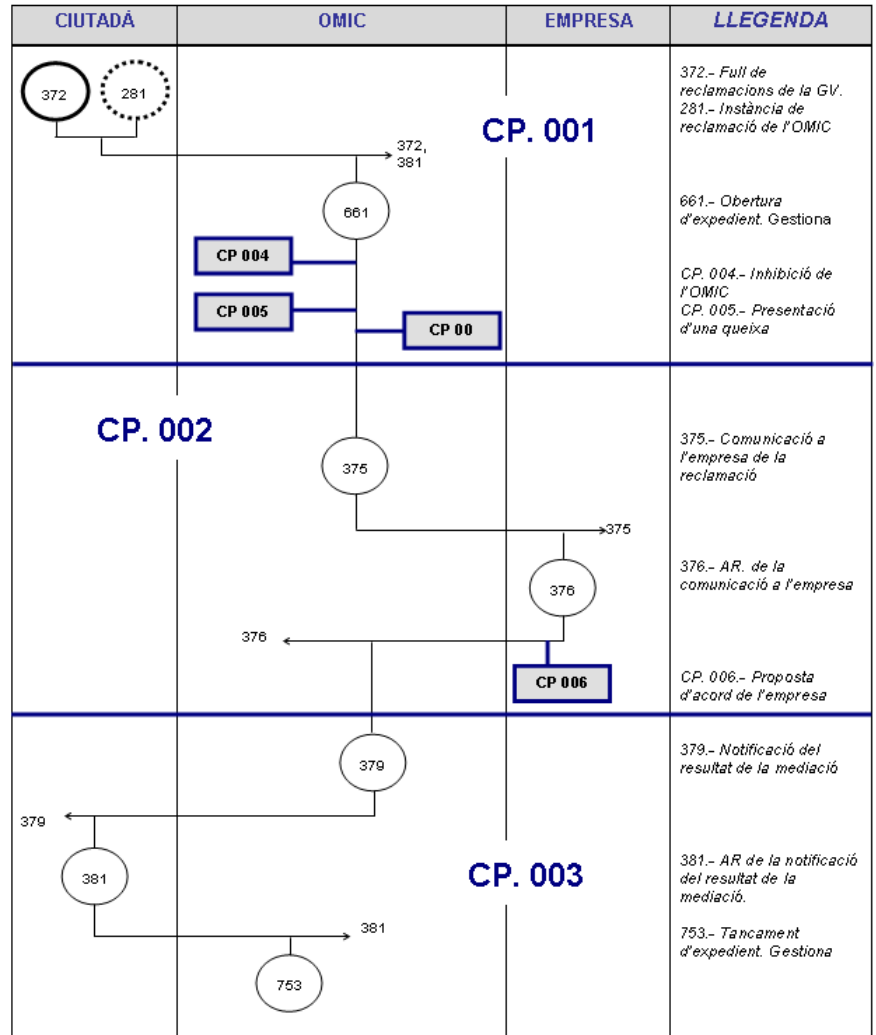


Diagrama d'Estructura del Producte



Valor de l'arxiver en la reenginyeria

1. Coneixement del context de l'organització

Productes administratius estratègics, repetitius, Unitats inoperatives, carregues documentals (internes/externes), reiteració informativa...

2. Coneixement de la seqüència operacional de las activitats

Seqüència procedimental des de les evidències documentals (expedients)
Fiabilitat dels documents d'acord amb l'entorn de producció

3. Coneixement tipologies i substrat documental de l'organització

Necessaris / essencials / protegits / estàndards tècnics

4. Coneixement de la usabilitat (accés) i transaccions (disposició) amb els usuaris

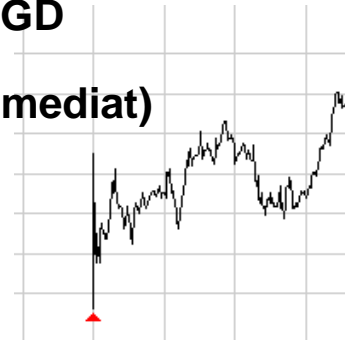
Enfocament al client i altres parts interessades, actuals i futures

5. Conjuga resultats a curt termini amb un plantejament a llarg termini



Valor de la reenginyeria per a l'arxiver

1. **(Re)posicionament tècnic i orgànic (integració en l'estructura productiva)**
2. **Reciclatge continu = formació = innovació Sistema i processos GD**
3. **Participació de l'estratègia i resultats de l'organització (valor immediat)**
4. **Resultats tangibles per a un SGD en tot l'entramat corporatiu**
5. **Revisió i millora contínua sota el rol de l'arxiver**



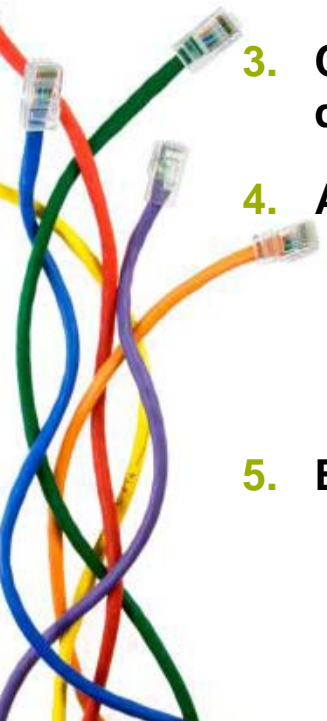
Contra-valor de la reenginyeria per a l'arxiver

1. **IMPLEMENTACIÓ de la reenginyeria = retroalimentació**
2. **Integració (efectiva!) amb APLICATIUS DE GESTIÓ DOCUMENTAL**
3. **Entesa per a l'automatització, seguiment i control = assignació rols**



Valor de l'arxiver i la reenginyeria per a l'organització

- 1. Orientació corporativa cap un SGD (certificable)**
- 2. Evidències documentals per a la presa de decisions autoritzades**
 - Reenginyeria per **docflow** vs workflow (menys maldecaps automatització)
 - **DEP**: garantia formació i disposició expedient = validació i transparència
 - SIAM (veraç i renovable) en la seu electrònica / portal web (ENI)
- 3. Coparticipació, transversalitat i retroalimentació: impuls per a la gestió del canvi i garantia de millora continua**
- 4. Alta rendibilitat a llarg del temps en focalitzar el valor: el document!**
 - Solucions tècniques (econòmiques) i de fàcil implantació (intercanvi AAPP)
 - Indicadors de simplificació, reducció de tràmits i redistribució informativa
 - Beneficis tangibles, avaluables i parametrizables = eficiència
- 5. Escalabilitat tècnica als entorns tecnològics (“no dependència”)**
 - Vinculació progrés TIC i benefici universal (ciutadans digitals o no)



Reenginyeria: aprovació, automatització, seguiment i control

Reclamacions a la OMIC Ref.: 2.10.14-295

Promoció econòmica	RECLAMACIONS A LA OMIC	
	Referència: 2.10.14-295	Estat: Acabat

OBJECTE

Adaptació del redisseny inicial del procediment per a l'automatització completa i immediata de la solució de reenginyeria a la tramitació en suport paper.

ABAST

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

NOVETATS DE LA VERSIÓ


Última actualització el: 22/06/2011

Autors	Inés Coronel	Josua Izquierdo	Juan Car
Verificadors	Javier Pizarro	Jesús Garcia	Juan Carlos Ruiz
Aprovadors	Lorena Pérez		

INDICADORS D'IMPACTE DE LA REENGINYERIA

SIMPLIFICACIÓ DE TRÀMITS	Coefficient de simplificació: 3,53 Simplificació de fases de tramitació: - 2 Reducció de referències/documents: de 46 a 13 (3)
IMPACTE EN LA CIUTADANIA	Documents requerits als administrats el minuts: -4 % de reducció: de 7, a 3 (4 → -57,15%) Diferència percentual del pes de la documentació les referències del procés: del 15,2% al 23,07%
REDISTRIBUCIÓ DE TREBALL: REFERÈNCIES	Tramitació tradicional: <i>Interessat</i> (15,2%); <i>OMIC</i> (7% reclamada (3,7%)) Reenginyeria: <i>Interessat</i> (23,1%); <i>OMIC</i> (61,5%); <i>En</i> (15,4%)
NORMALITZACIÓ DE REFERÈNCIES/FORNULARIS	Referències/Formularis normalitzats: 12 de 13 (92,3%)

Versió núm. 2 Autor: Inés Coronel


AJUNTAMENT DE GANDIA

Plaça Major
46100 GANDIA
Tel: 96 29 11 11
Fax: 96 29 11 11

**Regidoria de Coordinació de Govern i Administració General.
MODERNITZACIÓ (SECRETARIA GENERAL)**

PROPOSTA DE REENGINYERIA I SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS MUNICIPALS

El compromís de l'equip de govern per apropar l'Ajuntament a la ciutadania d'impulsar la modernització administrativa comporta necessàriament l'aposta decidida per simplificar els procediments municipals, sense la qual resulta difícil aconseguir l'esmentat objectiu.

Es un manament constitucional augmentar l'eficiència de l'administració com instrument als serveis dels ciutadans i, així mateix, la Llei 11/2007, de 22 de juliol d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics determina l'ús de mitjans electrònics en la prestació de serveis públics i canvia la manera de relacionar-se amb les Administracions - també en les Entitats locals- amb els administrats.

En aquest sentit, hem d'adaptar contínuament l'oferta de serveis i la nostra manera de treballar per alinear el funcionament de l'Ajuntament a les necessitats i expectatives dels nostres veïns, principalment mitjançant la revisió i la simplificació de procediments tal i com estableix l'art. 34 LAE, tot i arrellegant el mandat de l'art. 4 LRU i PAC de 1992.

En aquest context, fa un temps que des de la direcció i coordinació de la Secretaria General s'està treballant als diferents nivells -directiu i operatiu- per aconseguir procediments més senzills i agils, eliminant tràmits repetitius o innecessaris, i acurats els terminis de resposta a la ciutadania, acordant-se una prioritització d'aquells procediments amb un alt impacte en els ciutadans, en funció de la seva complexitat, freqüència d'ús o vàlua estratègica, bé per la informació generada o pel grup o sector de població usuària.

La metodologia operativa aplicada en l'Ajuntament de Gandia, conjuntament amb una pla de formació per als treballadors municipals, parteix del consens i la participació del personal responsable de la seva tramitació, fet que facilita solucions òptimes i afavoreix un canvi en la nostra cultura organitzativa, tot reorientant l'actua administrativa a favor dels ciutadans.

INTRANET

AJUNTAMENT DE GANDIA

SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS
MODELS DE CONTRACTACIÓ
NORMATIVA MUNICIPAL
LLISTA I CANVI DE NOM DE CARRERS

Inés Coronel Inici Tràmits Més Documents Departaments Comunitat

Simplificació de procediments

- Simplificació de procediments
 - Acord de la Junta de Govern Local de 29-03-2010
 - 2.5.7-1353 MATRICULACIÓ A LES ESCOLES INFANTILS MUNICIPALS
 - Fitxa versió 1
 - MatricEscolMunicipal_2.5.7-1353
 - Documents
 - 0188-Sol AdmisEscol_V
 - 0188-SolAdmisEscol_C
 - 0201-AutoritzTribut_C
 - 0201-AutoritzTribut_V
 - 0293_UllistaProvAdmesosEIM
 - 0420_SmsProvisional
 - 0440_UllistaDeAdmesosEIM
 - 0446_SmsDefinitives
 - 0465-ReclamEscol_C
 - 0465-ReclamEscol_V
 - 3.4.1.2-1325 LIQUIDACIÓ DE PLUSVÀLUA
 - Fitxa Versió 2-LiquidacióPlusvàlua
 - LiquidacióPlusvàlua_3.4.1.2-1325V2.3
 - Documents normalitzats
 - 0412_PropostaLiquidacióProvisional
 - 0415_InstànciaAl·legacions_V_2
 - 0415_InstànciaAllegacions_C_2
 - 3.4.1.2-625 AUTOLIQUIDACIÓ DE PLUSVÀLUA
 - Fitxa Versió 2_AutoliquidacióPlusvàlua
 - AutoliquidacióPlusvàlua_3.4.1.2-625.V2.2
 - Acord de la Junta de Govern local del 08-03-2010
 - 2.4.7.9-1348 SOL·LICITUD I APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ EN BENESTAR SOCIAL
 - Versió 1_RecepcióSol·licituds
 - RecepcióSol·licitudsAportacióDocumentacióBenestarSocial_2.4.7.9-1348
 - Documents
 - AmpliacióDocumentació
 - AmpliacióDocumentación
 - Sol·licitud Merjar a casa_generica
 - Sol·licitud Renta Garantitzada_generica
 - Sol·licitud SAD_generica
 - Sol·licitud SAI_generica
 - Sol·licitud SEAF1_generica
 - Sol·licitud Teleassistencia_generica
 - 2.5.3.1-181 CERTIFICACIONS D'OBRA
 - Fitxa Versió2_CertificacionsDobres_2.5.3.1-181
 - CertificacionsObra_2.5.3.1-181

Versión móvil | widgets noticias | deportes

lasprovincias.es

5 mayo 2010

Portada **Comunitat Valenciana** Deportes | Economía | Más Actual

Comunitat València Alicante Castellón L'Horta - Camp de Morvedr

Estás en: Las Provincias > Noticias Comunitat Valenciana > Noticias La Safor > Gandia

LA SAFOR

Gandia ahorrará en burocracia y Urbanismo

El ciudadano no tendrá que pagar por los trámites de urbanismo. El concejal de Urbanismo, Carlos Ripoll, ha anunciado que desde el próximo 1 de junio se eliminarán los honorarios de urbanismo en el Ayuntamiento de Gandia.

★★★★★ 1 votos

Gandia quiere acabar con la burocracia municipal. El concejal de Urbanismo, Carlos Ripoll, ha anunciado que desde el próximo 1 de junio se eliminarán los honorarios de urbanismo en el Ayuntamiento de Gandia.

La modernización permitirá agilizar los procedimientos. Las áreas de Urbanismo y Bienestar Social ya se han comprometido a agilizar los procedimientos.

En Bienestar Social ya se han comprometido a agilizar los procedimientos. Las áreas de Urbanismo y Bienestar Social ya se han comprometido a agilizar los procedimientos.

De esta manera, si por ejemplo tienes un libro de familia que por otro lado tienes que volver a entregar físicamente, con un simple click en el ordenador, podrás tenerlo en tu casa.

Bienvenido a lasprovincias.es

Hemeroteca | Edición Impresa | RSS

elperiodic.com

Periódico digital de la Comunidad Valenciana

14/02/2011

Gandia sigue mejorando la atención al ciudadano con tres nuevas propuestas de reingeniería y simplificación de procedimientos municipales

COPE ONDA NARANJA 90.6 FM

www.ondanaranjacope.com

VERSIÓN PARA IMPRIMIR



redactado por: Sergio García
martes, 05 de julio de 2011

Gandia: La Junta de Gobierno Local agiliza los trámites de la administración pública

Así lo ha afirmado esta misma mañana el Coordinador y Portavoz de Gobierno, Víctor Soler. Soler también ha anunciado públicamente la decisión tomada ayer por el Consejo de Administración de 'Iniciativas Públicas de Comunicació de Gandia'.

El Portavoz y Coordinador de Gobierno, Víctor Soler, ha anunciado esta mañana uno de los acuerdos tomado en la Junta de Gobierno Local, se trata de la 'Propuesta de Reingeniería y Simplificación de Procedimientos Municipales' una herramienta para aumentar la eficiencia de la administración como nuevo servicio a los ciudadanos.

"El compromiso del equipo de gobierno por acercar el ayuntamiento a la ciudadanía e impulsar la modernización administrativa, pasa por simplificar los procedimientos municipales"- ha señalado Víctor Soler- que ha añadido "desde el Departamento de Administración y Modernización que dirige la Concejal Carla Ripoll, se está trabajando para conseguir procedimientos más ágiles y sencillos, eliminando trámites repetitivos o innecesarios, y acortando los plazos de respuesta. Uno de los objetivos es economizar tiempo y dinero tanto para el ayuntamiento como para el administrado"

datos de empadronamiento, las



[Nueva playa Gandia](#)
Athenea: Piscina-Tenis-iasio Con 2 Hab. desde sólo .000€!
obrusa.es

[a Trabajo Gandia](#)
cas trabajo en Gandia? Jéntralo ahora en Jobrapido!
obrapido.es/Gandia

[ornadas Alto Palancia](#)
ven las jornadas onómicas del 5 de febrero al marzo 2011
iltopalancia.net

Anuncios Google