



ARRIBARRI

“Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas, de pronto, cambiaron todas las preguntas”

Mario Benedetti

1. CONTEXTUALIZACION - DIAGNOSTICO

Desde el año 2008, el Ayuntamiento de Arrigorriaga ha estado inmerso en un proyecto de “modernización integral” llamado “Udalbarria”. Éste proyecto a su vez constaba de tres ejes principales:

- “Udaletxe Berria” que consistió en la construcción física de un nuevo edificio que albergase el ayuntamiento y que concluyó en el año 2011.
- “Marca Ciudad” proceso participativo que concluyó en octubre del año 2009 con la creación de la nueva imagen corporativa del ayuntamiento y sus derivados para diferentes usos del municipio (comerciantes, parques, polígonos industriales...).
- “Udalbarria” que actuó en diferentes puntos y temáticas de la organización municipal como por ejemplo: boletín digital, telepadrón, elaboración manual de trámites, cartas de servicios, implantación del Servicio de Atención a la Ciudadanía, elaboración de un nuevo Plan Estratégico de Subvenciones y su correspondiente ordenanza, implantación de cajeros automáticos para la interacción con la ciudadanía, implantación del 010 y 092, centralización de la gestión de las compras, implantación de la pasarela de pagos, elaboración e implantación de indicadores de gestión en las áreas municipales, descentralización de la atención en servicios sociales al barrio de Abusu (distante 6 km del casco urbano), creación de una segunda oficina del SAC en el barrio de Abusu...

El proyecto ha conseguido los objetivos de modernización marcados inicialmente y “ordenar” internamente la organización en su conjunto. En ésta situación y como decía Jonas Edward Salk (médico estadounidense que descubrió y desarrolló la vacuna de la poliomielitis):

“La recompensa del trabajo bien hecho es la oportunidad de hacer más trabajo bien hecho”

En éste sentido, el viaje realizado por la organización ha puesto de manifiesto carencias que la organización debe de resolver de una manera urgente si no se quiere que el trabajo realizado quede en el olvido y no consigamos, “una vez ordenada la casa”, que la ciudadanía acceda al interior y recorramos el camino juntos. Así pues, es prioritario impulsar una nueva “cultura organizativa” que asiente las nuevas ideas y haga desecher las antiguas. Para ello, se hace imprescindible poner en marcha cuatro vectores de actuación con distintas líneas de innovación:

- 1.- La **NORMATIVA**: abriendo las normas a la ciudadanía y sociedad.
- 2.- La **ORGANIZATIVA**: usando la formación para cambiar la cultura organizativa.
- 3.- La **PROCEDIMENTAL**: avanzando en la transformación digital.
- 4.- La **SIMPLIFICACION**: haciéndolo simple antes de transformarlo a digital.

Cuatro líneas que conformaran un único proyecto a abordar en el ayuntamiento de Arrigorriaga a partir del próximo 6 de abril.

2. TITULO DEL PROYECTO

ARRIBARRI

El nombre recoge los principios y actuaciones impulsados e implantados por Udalbarria propiciando una necesaria continuidad y coherencia en las actuaciones a desarrollar y sobre todo, amplía el horizonte superando el ámbito exclusivamente interno de la organización y hace partícipe a la ciudadanía dibujándola, dándole cabida, en su desarrollo, consiguiendo de ésta forma hacer extensivo el proyecto a todo el municipio.

3. MISION, VISION Y VALORES

Nos referimos a la Misión, Visión y Valores propios del proyecto concreto a desarrollar en ésta ocasión que, por supuesto, deberían servir también para el cumplimiento parcial de la Misión principal expresada en el Plan de Legislatura (<http://bit.ly/2no5dlk>).

Misión: Actualizar, ordenar, simplificar, optimizar y acercar la administración a la ciudadanía.

Visión: Una organización innovadora, libre de burocracia que se anticipa a las necesidades creando valor añadido y confianza en la ciudadanía.

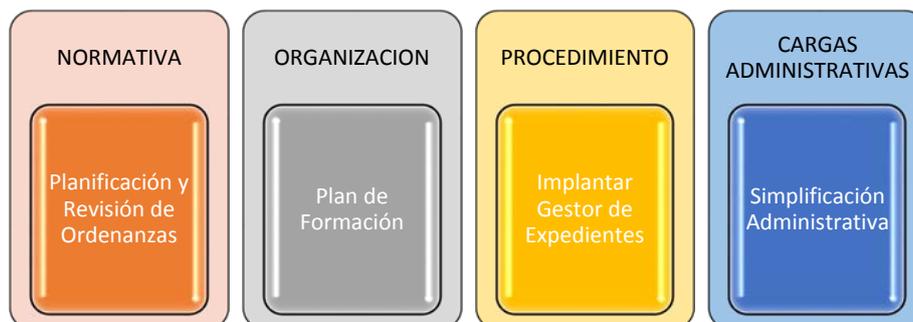
Valores:

- La **Innovación** como elemento catalizador de la modernización de la administración.

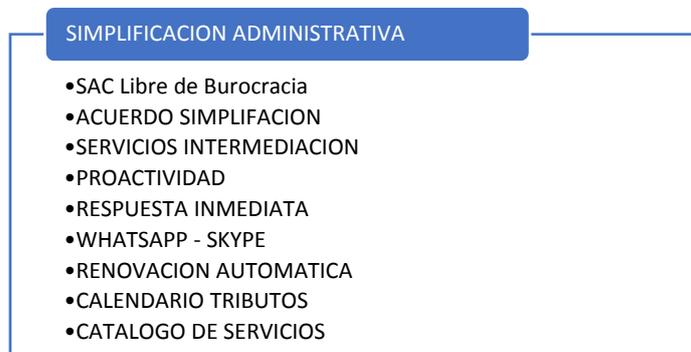
- La **Participación** como principio básico en la creación de una administración con una cultura organizativa inclusiva, abierta y cercana, generadora de confianza y muy bien valorada por la ciudadanía.
- El **Trabajo en Equipo** como dinámica de colaboración y coordinación de acciones basada en el respeto mutuo y garante de la transversalidad en la organización.
- Menos es más, compromiso con la **Simplificación** como elemento generador de valor añadido.
- La **Transparencia** considerada como obligación ineludible en consonancia con nuestra condición de representantes públicos.

4. IDENTIFICACION

El proyecto, como ya adelantábamos en el diagnóstico, identifica cuatro VECTORES de INNOVACION dentro de la administración local y hemos elegido un proyecto por cada uno de ellos.



A su vez, el proyecto de Simplificación Administrativa aglutina distintos proyectos a desarrollar de forma específica como son:



5. FUNDAMENTO ESTRATEGICO

Ubicación del proyecto en su conjunto dentro del Eje Estratégico 3 del PLAN de LEGISLATURA; “Una Organización al servicio de las personas”
<http://bit.ly/2no5dlk>

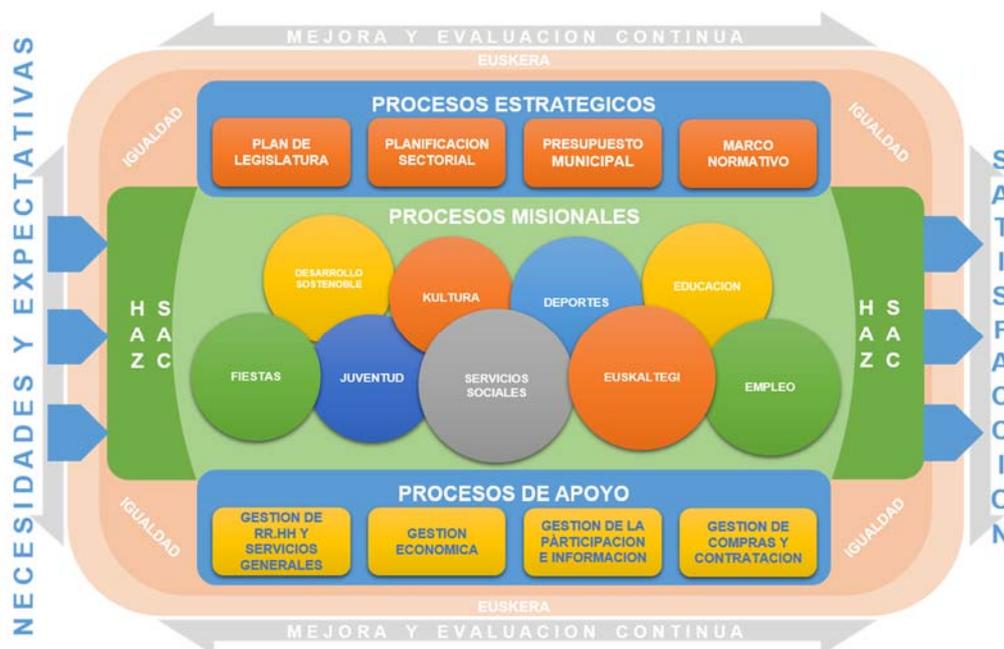


Subproyectos

- **Planificación y Revisión Normativa:** dentro del Eje Estratégico 3 responde concretamente al Objetivo Estratégico 3.3.; “Conseguir la satisfacción de la ciudadanía mediante unos servicios sostenibles y de calidad”. Recoge directamente y amplía el horizonte de la Actuación 4. Además, con la ampliación del horizonte de lo concreto a la totalidad del marco normativo local, aglutina otras actuaciones encuadradas en diferentes ejes y objetivos como por ejemplo: el 1.1.4., 1.4.2., 2.1.7., 2.2.2., 2.4.4., etc.
- **Plan de Formación Municipal:** en correspondencia directa con el Objetivo Estratégico 3.1.; “Afrontar nuevos retos con una plantilla y recursos adecuados” y especificado explícitamente en la actuación 3.1.2.
- **Implantación Gestor de Expedientes:** recogido en el Objetivo Estratégico 3.2.; “Modernizar y optimizar una administración cercana, transparente y orientada a la gestión por procesos”. Explicitado en las dos primeras actuaciones concretas; 3.2.1. y 3.2.2.
- **Eliminar Cargas Administrativas:** proyecto transversal intrínseco en todos los Objetivos Estratégico del Eje 3. A su vez compuesto de distintos proyectos menores.

6. EN EL MAPA DE PROCESOS

Respecto a los procesos de la organización el proyecto abarca una parte de cada uno de los ámbitos reflejados en el Mapa de Procesos Municipal



- **Planificación y Revisión Normativa:** se ubica dentro del área de “Proyectos Estratégicos”, concretamente en el cajón de “Marco Normativo”
- **Plan de Formación Municipal:** ubicado en el apartado de “Procesos de Apoyo” y concretamente en el cajón “Gestión de RR.HH y Servicios Generales”
- **Implantación Gestor de Expedientes:** ubicado en la totalidad de los “Procesos Misionales” y en buena parte de los “Procesos de Apoyo”
- **Eliminar Cargas Administrativas:** proyecto transversal aplicable en todos los ámbitos representados.

7. GRUPO MOTOR

Formación de un grupo de coordinación transversal que será el encargado de impulsar y coordinar el proyecto en su conjunto dentro de la organización. Su composición será:

- Asier Albizua - Alcalde
- Álvaro Llorente - Secretario Municipal
- Carlos Vaquero - Interventor
- Amagoia Garaizabal - Técnica de Cultura, juventud, deportes y fiestas
- Arantza Anzibar - Técnica Relaciones Ciudadanas
- Olatz Bourgeaud - Técnica Normalización Área Euskera
- Ana Gonzalez – Asistente Social
- Jabier Erize – T.A.G.
- Emiliano Blázquez – Jefe Policía Municipal
- Igor Goikoetxea – Responsable Comunicación

El grupo se reunirá con una periodicidad SEMANAL los jueves de 09:15 a 11:45, y sus FUNCIONES serán:

- Presentación y lanzamiento de los distintos proyectos
- Benchmarking y búsqueda de buenas prácticas
- Administración de tiempos y recursos
- Coordinación de los trabajos con el resto de la organización
- Validación de Resultados
- Devolución de información al resto de la organización
- Comunicación

8. OBJETIVOS

Por definición, un objetivo es el planteamiento de una meta o propósito a alcanzar y puede ser planteado con un mayor o menor nivel de complejidad. Es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación.

Como respuesta a las carencias detectadas en el diagnóstico, la necesidad de un cambio en la cultura organizativa, vamos a establecer un objetivo principal:

Transitar de una “administración de control” a una “administración de servicio”

Un objetivo al que caminaremos de forma grupal y que inicialmente se plantea de una manera abstracta para posteriormente irse concretando en la realidad definiendo si el proceso ha sido exitoso o no.

Éste objetivo principal será la guía en todas las decisiones a tomar a lo largo del proceso pero no será el único dado que, para lograr el paso de lo abstracto a lo concreto que citábamos anteriormente, por cada uno de los vectores y

subproyectos establecidos vamos a definir también nuevos objetivos concretos, específicos y cuantificables que definimos a continuación:

NORMATIVA – Planificación y revisión de Ordenanzas

- Actualizar el catálogo de ordenanzas municipales en base a la realidad local.
- Actualizar las ordenanzas a la legislación vigente.
- Aplicar criterios de simplificación y “Lectura Fácil” en las ordenanzas.
- Reformular, o en su caso redactar por primera vez, las ordenanzas que no respondan a los objetivos anteriores.
- Implicar a la ciudadanía en el proceso

ORGANIZATIVA – Plan de Formación

- Capacitar a la plantilla municipal para afrontar nuevos retos tanto a nivel competencial como relacional y lingüístico.

PROCEDIMENTAL – Implantación Gestor de Expedientes

- Incrementar el número de procesos con tramitación electrónica
- Identificar responsables en cada uno de los procesos
- Simplificar los procedimientos en todos sus ámbitos y aplicar criterios de “lectura fácil”

SIMPLIFICACION – Eliminación de Cargas Administrativas

- Declarar el SAC como oficina libre de burocracia y dar pasos en su carácter de “oficina asistencial”
 - Incrementar la interacción con otras administraciones para la búsqueda de datos
 - Implantar renovaciones automáticas
 - Elaborar una matriz de proactividad
 - Mejorar e incrementar canales de comunicación con la ciudadanía
-

9. ETAPAS

El desarrollo de los diferentes proyectos contará con unas etapas comunes:



Sin embargo, la especificidad de cada uno de ellos, hará necesario realizar una planificación de acciones concreta e independiente para cada uno (Aunque luego distintas etapas de los diferentes proyectos se podrán simultanear e incluso habrá acciones que sirvan para distintos proyectos. Ejemplo: al realizar el “Mapeo del Manual de Trámites, en una misma acción podremos identificar la existencia de servicios de intermediación para el trámite, posibles proactividades, posibilidad de respuestas inmediatas, posibilidad de renovación automática...).

A continuación reflejamos una propuesta de cronograma de actuaciones que pueda servir para el despliegue del proyecto en la organización si bien únicamente hemos reflejado las principales fases dado que luego será el propio grupo motor del proyecto el que definirá, dentro de sus sesiones de trabajo, las actuaciones concretas y los tiempos necesarios para la ejecución de cada una de ellas.

10. EVALUACION

“Lo que no se define, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora se degrada siempre.”

Esto es lo que decía Lord Kelvin allá por el siglo XIX y entendemos que hoy en día la reflexión sigue vigente. Consecuentemente, vamos a establecer una serie de indicadores generales y concretos para cada uno de los vectores y subproyectos que nos van a indicar el grado de cumplimiento y por tanto de éxito de nuestro proyecto. Los indicadores establecidos inicialmente, sin perjuicio de que a lo largo del desarrollo del proyecto se puedan establecer más, son los contemplados en las siguientes tablas:

EVALUACION ARRIBARRI			
INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	META
% de satisfacción de la ciudadanía recogido en encuesta de satisfacción	ALCALDIA	ANUAL	>80%

EVALUACION ARRIBARRI – Vector Normativa			
INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	META
% de ordenanzas analizadas	SECRETARIO	PUNTUAL	100%
Nº de ordenanzas simplificadas	SECRETARIO	ANUAL	100%
Nº de ordenanzas suprimidas	SECRETARIO	PUNTUAL	
Nº de normas elaboradas con participación ciudadana	SECRETARIO	ANUAL	100%
Nº de ordenanzas de nueva creación	SECRETARIO	ANUAL	

EVALUACION ARRIBARRI – Vector Organizativo			
INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	META
Nº de cursos realizados	Concejal RR.HH	ANUAL	
Nº de personas participantes	Concejal RR.HH	ANUAL	>60%
% de cursos superados respecto del total	Concejal RR.HH	ANUAL	>90%
% de cursos realizados respecto del total planificado	Concejal RR.HH	ANUAL	>95%
Nº de cursos realizados en cada uno de los ámbitos formativos: competencial, relacional y lingüístico.	Concejal RR.HH	ANUAL	

EVALUACION ARRIBARRI – Vector Procedimental			
INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	META
Nº de procesos con tramitación electrónica incorporados	Interventor	ANUAL	
Nº de procesos analizados y procedimentados	Interventor	ANUAL	>10

Ahorro en € de costes asociados a la puesta en marcha de tramitaciones electrónicas	Interventor	ANUAL	
Ahorro en € de costes asociados a la simplificación y reducción de tiempos en los procesos	Interventor	ANUAL	
% de procedimientos incorporados al gestor de expediente (respecto del manual de trámites)	Concejal RR.HH	ANUAL	>10% anual

EVALUACION ARRIBARRI – Vector Simplificación			
INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	META
Nº de actuaciones/campañas asistenciales realizadas por el SAC	Interventor	ANUAL	4
Nº de convenios de interacción establecidos	Interventor	ANUAL	>10
Nº de procedimientos/licencias en los que se ha incorporado la renovación automática	SAC	ANUAL	20%