

# REALIZACIÓN ESTUDIO DIAGNÓSTICO, ELABORACIÓN DE UN CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE CALVIÀ, Y UNAS FICHAS BÁSICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

**Calvià, a 22 de marzo de 2017**

## INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Calvià, a través de su departamento de transparencia e Innovación, encomendó a la empresa de consultoría **Get21** la realización de un **estudio** sobre la situación actual de la definición e implantación de los procedimientos en el Ayuntamiento, así como la confección de un **Catálogo** de los servicios y procedimientos municipales que se prestan en la actualidad a través de la institución.

**EL OBJETIVO FINAL ES TENER UNA REFERENCIA REAL DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTABLECER Y DEFINIR AQUELLOS QUE SON SUSCEPTIBLES DE TRAMITACIÓN TELEMÁTICA, en cumplimiento a las exigencias de la nueva ley de Procedimiento Administrativo Común, 39/2015. Esta ley indica que,** el procedimiento no solo debe ser electrónico, sino que debe ser lo más simple y menos burocrático posible, y en este sentido la ley apela a la reingeniería de procesos y la simplificación de trámites. El trabajo de Get21 tendrá en cuenta esta directriz de simplificación en la ejecución de este proyecto.

El proyecto se inició con **una primera reunión el jueves 24 de noviembre** con el equipo del ayuntamiento que coordina este proyecto. El objeto de esta reunión fue consensuar el planning de trabajo, poner en común la terminología a utilizar y el calendario de reuniones.

En ella, se consensua tomar como base para elaborar el catálogo inicial de procedimientos y servicios del Ayuntamiento, la ficha elaborada por el departamento de Transparencia e Innovación, a través de la cual los departamentos han ido volcando en una base de datos los procedimientos de sus áreas, con la siguiente estructura:

Nombre Procedimiento	Tipología (Interno/Externo)	Departamento / Servicio	Objeto del procedimientos	Etiquetas identificativas	Grado de formalización
----------------------	-----------------------------	-------------------------	---------------------------	---------------------------	------------------------

## FASE 1. DIAGNÓSTICO INICIAL Y PRIMERA EDICIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN.

Programamos un **calendario de reuniones iniciales, dentro del mes de Diciembre de 2016**, con los representantes de las áreas del ayuntamiento, para:

- Revisar los procedimientos ya introducidos en la base de datos con el objetivo de eliminar duplicidades y detectar aquellos que faltan. *Al inicio del proyecto, a fecha 25 de noviembre de 2016, se habían introducido 135 procedimientos relacionados con 13 departamentos del Ayuntamiento.*
- En el caso de que no los hubieran introducido previamente, explicar cuál es el objeto de este proyecto y la sistemática que deben llevar a la hora de identificar los procedimientos de sus áreas respectivas, priorizando los que tienen repercusión en el ciudadano;
- Realizar un primer análisis sobre:
  - qué procedimientos actuales serían susceptibles de simplificación,
  - en cuáles sería fácil la implantación de la administración electrónica,
  - cuáles son las mayores quejas o disconformidades de los ciudadanos en relación a cada uno de ellos, y
  - entre qué áreas el flujo de información es más lento.

Esta última información se ha ido registrando en el **apartado de observaciones** del Catálogo de Procedimientos del Ayuntamiento y servirá para abordar las fases de priorización de aquellos procedimientos susceptibles de implantar la administración electrónica.

El **calendario de las reuniones del mes de diciembre** fue el siguiente:

FECHA	NOMBRE	ÁREA/DEPARTAMENTO
02/12		Intervención //Tesorería
02/12		Organismo Autónomo Recaudación.
02/12		Contratación
02/12		IFOC
02/12		RR.HH., Medicina Empresa, Prevención Riesgos, Personal
02/12		Servicios Jurídicos // Secretaría
02/12		Policía Local
02/12		Vías y Obras, Movilidad, Movilidad
02/12		Ciudadanos Extranjeros
02/12		Comunicaciones
09/12		Jefa Gabinete Alcaldía
09/12		IMEB
09/12		Cultura
09/12		Gerente
15/12		Planeamiento
15/12		ICE
15/12		Medio ambiente
15/12		Actividades/Comercio
15/12		Turismo/Fundación Calvià 2004
15/12		Participación Ciudadana
15/12		RRHH
16/12		Juventud
16/12		Policía Local
16/12		Protección de datos/Seguridad/Informática
16/12		Inspección/Sanciones
16/12		M.E./P.R.L.
16/12		Bienestar Social

Como resultado de las reuniones, durante el mes de diciembre, hasta el día 20, se añadieron 190 procedimientos, correspondientes a 13 departamentos/áreas más.

Finalizamos esta primera fase con un total de 325 procedimientos identificados, correspondientes a 26 áreas/departamentos de la institución.

## **Análisis Evolución Fase 1**

Como resultado de esta toma de contacto inicial, **Get21** observó la necesidad de revisar algunos trámites relacionados con procedimientos clave (área de intervención, registro, servicios jurídicos, contratación, actividades, comercio), con el objetivo de:

- reducir algunos trámites intermedios que podrían ser innecesarios, y
- evitar duplicidades al ciudadano.

Durante las reuniones salieron a colación varios casos en los que los ciudadanos se ven perjudicados (bien sea porque se les solicita varias veces la misma documentación para diferentes departamentos, dentro de un mismo expediente; o porque el Flow interno de algunos procesos no resulta demasiado operativo para que el resultado final surja de modo ágil).

Los resultados de este análisis inicial, sirvieron para:

- ✗ plantear el *contenido mínimo de la ficha básica de procedimiento*;
- ✗ priorizar en la *elaboración de las fichas de los procedimientos externos* (que afectan al ciudadano);
- ✗ incluir como *criterios de priorización* para una fase posterior de desarrollo telemático, el número de trámites que se realizan al año, así como las observaciones y sugerencias de mejora planteadas;
- ✗ corroborar la necesidad de impartir una *formación básica* a los responsables y personas implicadas en este proyecto, de los departamentos/áreas, para unificar los criterios de nomenclatura y metodología, explicar el proyecto de una manera conjunta y consensuar las siguientes fases.

## **FASE 2. DEFINICIÓN MAPA DE PROCESOS DE LA CORPORACIÓN Y FORMACIÓN BÁSICA PARA UNIFICAR CRITERIOS.**

### **1.- Propuesta Mapa de Procesos del Ayuntamiento**

**Get21**, con el apoyo del departamento de Innovación del Ayuntamiento, ha dibujado una propuesta de Mapa de Procesos. El objetivo es tener un Marco de Actuación y facilitar así la identificación y desarrollo posterior de los servicios que presta la corporación.

Se adjunta como **Anexo I** al presente informe la propuesta de Mapa de Procesos presentada, que ha quedado pendiente de validación final.

### **2.- Jornadas de formación Catálogo de Procedimientos**

Los **días 3 y 9 de febrero**, en la sala de formación, **Get21** organizó 2 sesiones formativas. Estas sesiones constaron de 2 partes:

- *Primera parte:* Presentación general del Proyecto de Catalogación de Procedimientos y sus fases siguientes. Duración de 30 minutos. Dirigida a los Directores Generales, Gerentes y responsables de las diferentes áreas o servicios municipales.
- *Segunda parte:* Formación sobre la GESTIÓN POR PROCESOS. Homogeneización de conceptos y nomenclatura. Duración de 1 hora y media, a

continuación de la anterior, dirigida a las personas que sean encargadas de cada área o servicio de seguir este proceso de los procedimientos.

Entre las dos sesiones formativas, asistieron más de 50 personas implicadas, consiguiendo los objetivos de difundir el proyecto entre los Directores Generales y Gerentes (que asistieron) y clarificar criterios y nomenclatura entre los técnicos presentes, sentando las bases del trabajo de los siguientes meses.

### **FASE 3. CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO, tanto internos como externos.**

Partiendo de una base de 325 procedimientos identificados a fecha 20 de diciembre de 2016 y correspondientes a 26 departamentos, durante el primer trimestre del año 2017, **Get21** ha continuado con las reuniones de identificación y con el seguimiento vía telefónica, presencial y correo electrónico, para acabar de recopilar la mayor información posible.

El **calendario de las reuniones presenciales de los meses de febrero y marzo** ha sido:

FECHA	NOMBRE	ÁREA/DEPARTAMENTO
03/02/17		Transparencia e Innovación
06/02/17		Intervención //Tesorería
14/02/17		Secretaría
14/02/17		IMEB
24/02/17		Movilidad
24/02/17		Turismo
24/02/17		Gestión Inventario
09/03/17		IMEB
10/03/17		Ciudadanos Extranjeros
10/03/17		Comercio
10/03/17		SAC
10/03/17		Archivo Municipal

Con la información recopilada se ha ido completando el Catálogo de Procedimientos y servicios, con la estructura final que se detalla a continuación:

Departamento	Servicio	Tipo (Interno /Externo)	Procedimiento	Objeto	Etiquetas	Grado de Formalización	Observaciones
--------------	----------	-------------------------	---------------	--------	-----------	------------------------	---------------

En la siguiente tabla, detallamos el número de Procedimientos identificados y recopilados, divididos por departamentos y diferenciando entre procedimientos internos y externos.

DEPARTAMENTO	Nº P.INTERNOS	Nº P.EXTERNOS	TOTAL
ACTIVIDADES	0	17	17
ALCALDÍA	1	2	3
BIENESTAR SOCIAL	10	20	30
CALVIA 2000	19	14	33
CIUDADANOS EXTRANJEROS	0	9	9
COMERCIO	2	5	7
COMUNICACIÓN	12	0	12
CONTRATACIÓN	0	3	3
CULTURA	5	5	10
DEPORTES INSTALACIONES	7	6	13
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	2
FUNDACIÓ CALVIA 2004	1	2	3
GESTIÓN TRIBUTARIA	3	15	18
IFOC	3	7	10
IMEB	14	35	49
INFORMÁTICA	35	2	37
INSPECCIÓN Y SANCIONES	7	16	23
INTERVENCIÓN	18	8	26
JUVENTUD	5	5	10
LLAR 3ª EDAD	21	0	21
MEDIO AMBIENTE	8	5	13
MOVILIDAD	12	23	35
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0	7	7
PLANEAMIENTO	1	16	17
POLICÍA LOCAL	12	11	23
PROTECCIÓN CIVIL	1	0	1
RECAUDACIÓN	1	16	17
RECURSOS HUMANOS	28	2	30
SAC	3	11	14
SALUD LABORAL	38	1	39
SECRETARÍA	27	7	34
SERVICIOS JURÍDICOS	4	14	18
TESORERÍA	0	1	1

TRANSPARENCIA		0	1	1
TURISMO		7	5	12
URBANISMO		0	13	13
VÍAS Y OBRAS		5	6	11
TOTAL	37 departamento/áreas	311 internos	311 externos	622 procedimientos

En el siguiente gráfico mostramos la evolución exponencial en el tiempo del número de procedimientos identificados. Destacamos la gran colaboración de los técnicos y responsables de los diferentes departamentos en las reuniones mantenidas con ellos para recoger la información.



El Catálogo de Procedimientos y Servicios del Ayuntamiento de Calvià, a fecha 31 de marzo de 2017 está a disposición del departamento de Innovación del Ayuntamiento, a través del DRIVE, y ha estado durante todo el proyecto.

### Propuestas de mejora

- Atender a las sugerencias de simplificación incluidas en el apartado de "Observaciones/Comentarios" del catálogo de servicios, así como a los apartados de "reingeniería de procesos/simplificación de las fichas básicas de los procedimientos. Algunas de ellas hacen referencia a: La simplificación de trámites para solicitar la autorización de filmación en el municipio, la posibilidad de que, ante un error en el registro de entrada, entre departamentos se puedan traspasar la información para agilizar la resolución final; la necesidad de crear una normativa interna para mejorar la entrega de documentación al archivo municipal,....entre otros.
- Pasar a la administración electrónica aquellos trámites que ahora los ciudadanos realizan vía email.



## FASE 4. FICHA BÁSICA PROCEDIMIENTOS.

Partiendo del modelo de ficha básica planteado en la Propuesta Inicial de **Get21**, y tras la incorporación de las sugerencias recogidas en las reuniones con los diferentes departamentos durante mes de diciembre y en la primera sesión formativa con los técnicos de los departamentos, **el 3 de febrero, en reunión con el Departamento de Innovación, se consensua el formato de ficha básica**, elaborando como piloto la ficha del procedimiento externo de Solicitud de Información, relacionado con el área de transparencia.

**Recogida de información para la elaboración de las fichas:** **Get21** ha elaborado una hoja de cálculo personalizada para cada departamento, en la que se incluye la descripción de los procedimientos externos previamente identificados, y se solicita el resto de información que aparece en la ficha y que no había sido recopilado previamente con el análisis inicial del Catálogo de Procedimientos.

Tanto **Get21** como el departamento de Innovación han realizado un seguimiento exhaustivo con los departamentos, para conseguir la cumplimentación de las fichas, y hemos mantenido reuniones aclaratorias y explicativas, durante el mes de marzo, con aquellos departamentos que lo han solicitado. Esta tarea de seguimiento ha sido fundamental para la consecución del éxito obtenido.

La recopilación de esta información ha sido más dificultosa que la del catálogo inicial y se ha solapado con la incorporación de nuevos procedimientos en algunos departamentos o la modificación de los ya existentes. Prueba de que éste es un proyecto vivo.

GET21

Nombre del procedimiento:					
Área / Departamento responsable:					
Proceso al que pertenece:					
Servicio's con el que está relacionado:					
<i>Áreas/Departamentos que participan en el procedimiento:</i>					
<i>Objeto:</i>					
<i>Descripción breve:</i>					
<i>Forma de iniciación:</i>					
<i>Vinculación normativa:</i>					
<i>Nivel de formalización actual:</i>					
<i>Etiquetas y palabras:</i>					
<i>Comentarios/Observaciones:</i>					
<i>Sugerencias de re ingeniería y simplificación:</i>					
<i>Riesgos del Procedimiento:</i>					
<i>Número de trámites al año (aprox.):</i>		<i>Fecha elaboración:</i>	16/03/17	<i>Código:</i>	

**A fecha 31 de marzo, se han identificado 311 procedimientos externos.**