



NÚMERO= 96

TÍTULO= PLAN DE ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID PARA EL EJERCICIO 2012

APROBACIÓN= DECRETO DE ALCALDÍA: 123, de 30-12-2011

PUBLICACIÓN= BOP: 17-2-2012 nº 040

VOCES= EVALUACIÓN Y CONTROL ; PROCEDIMIENTOS ; PRESTACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

NOTAS= ACTUACIÓN PARA EL EJERCICIO 2012

TEXTO=

Plan de Actuaciones de Evaluación y Control de Procedimientos y Servicios Públicos del Ayuntamiento de Valladolid para el ejercicio 2012

La creciente complejidad de las organizaciones y la necesidad de aumentar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones demandan la introducción de nuevos mecanismos de control en la prestación de los servicios públicos.

La finalidad de toda actividad de control interno no es otra que la mejora global de la gestión, lo que ha de desembocar en una actuación más eficaz y satisfactoria ante los ciudadanos, fin último de todo servicio público. Por ello se hace necesario controlar determinados aspectos de la gestión pública con el fin de comprobar si los objetivos planteados han sido alcanzados, si las acciones contempladas se han realizado y si en todo ello se han respetado los principios de economía, eficacia y eficiencia.

El Ayuntamiento de Valladolid, no ajeno a estas necesidades, ha procedido a incluir dentro de su organización administrativa los medios necesarios para el desempeño de las funciones de evaluación y control mediante acuerdo adoptada por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 29 de julio de 2011.

Estas funciones conllevan la detección de las deficiencias que pudieran observarse y la elaboración de propuestas de mejora para la consecución de los objetivos legalmente asignados a los órganos administrativos. De esta forma la función inspectora se orienta a la mejora en la actuación administrativa así como a la garantía del cumplimiento de la normativa vigente, constituyendo por ello, un instrumento relevante de aplicación y desarrollo del mandato constitucional, contenido en el artículo 103 de la Constitución, de eficacia de la Administración como instrumento de servicio público.

Para llevar a cabo dichas funciones y objetivos, es necesaria la utilización de instrumentos y procesos especializados, como son el análisis organizativo y de procedimientos o el control de la gestión de los sistemas de información, siendo de suma importancia la colaboración de las áreas, departamentos y unidades administrativas del Ayuntamiento, para abordar con mayor eficacia la actividad inspectora, teniendo como objetivo la mejora y el perfeccionamiento de los sistemas de gestión, así como la optimización de los recursos, humanos y materiales, disponibles.

Como instrumento de planificación de la actividad de evaluación y control se presenta el PLAN DE ACTUACIÓN PARA EL EJERCICIO 2012, referido a las actuaciones ordinarias que se detallan en el Anexo, sin perjuicio de que puedan realizarse actuaciones extraordinarias no programadas que se hagan precisas por necesidades específicas de la estructura administrativa o detectadas en el transcurso de la labor inspectora.

El Plan de actividades programadas será sometido a la aprobación de la Alcaldía que dará contenido a las actuaciones ordinarias a desarrollar durante el año 2012, constituyendo por tanto, el instrumento en el que se concreten los objetivos, las acciones y la metodología que deben desarrollarse en el periodo temporal al que se refiere y sirviendo de expresión, al propio tiempo, de prioridades derivadas de la acción administrativa en la ciudad de Valladolid.

Finalmente, la ejecución del plan conlleva una previsión del seguimiento y evaluación del conjunto de actuaciones de control que se concretará en la emisión de una memoria anual e informes periódicos. Con ello se pretende proporcionar la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora e información



significativa para la toma de decisiones orientadas a la mejora de los servicios que presta la Administración del Ayuntamiento de Valladolid.

En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local según la redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

Esta Alcaldía **resuelve**:

Primero: Aprobar el Plan de Actuaciones de Evaluación y Control de Procedimientos y Servicios Públicos del Ayuntamiento de Valladolid para el año 2012 que figura como Anexo a la presente resolución.

Segundo: Dar cuenta de esta resolución a la Junta de Gobierno Local.

ANEXO

PLAN DE ACTUACIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID PARA EL AÑO 2012

ACTUACIONES PROGRAMADAS:

1.- Actuaciones en materia de procedimientos administrativos.

Las actuaciones programadas están orientadas, en líneas generales, a comprobar que los procedimientos seleccionados se ajustan a la normativa vigente, con especial incidencia en el cumplimiento de los plazos de tramitación, resolución y notificación, medios de notificación, recursos personales, y sistemas de información empleados en la gestión del procedimiento, así como identificar, en su caso, trámites innecesarios o que puedan realizarse de forma simultánea.

Ámbito: La actuación se centrará en el análisis y revisión de los siguientes procedimientos administrativos:

- Certificaciones de actos y acuerdos municipales.
- Registro General de entrada y salida.
- Gestión de sugerencias y reclamaciones.
- Licencias de obra mayor, ambientales, de primera ocupación, de vado y de obra menor.
- Autorizaciones de ocupación de vía pública.
- Servicio de ayuda a domicilio.
- Ayuda económica para situaciones de emergencia social.
- Devolución de ingresos indebidos.
- Solicitud de exenciones y bonificaciones de tributos.
- Procedimientos de recaudación ejecutiva.
- Procedimientos sancionadores en materia de tráfico.
- Procedimientos de medidas correctoras en materia de contaminación acústica y atmosférica.

Objetivo: Simplificar y racionalizar los procedimientos administrativos para propiciar procesos de gestión pública más ágiles, racionales y eficaces.

Acciones:

- Cumplimiento normativo y de los compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.
- Análisis del actual proceso de tramitación.
- Tiempos de gestión.
- Grado de informatización.
- Estructura administrativa que sustenta el procedimiento.
- Quejas y sugerencias recibidas.

Unidades Administrativas afectadas:

- Secretaría General: Sección de Gobierno y Actas.
- Área de Atención y Participación Ciudadana: Servicio de Información y Registro.



- Área de Hacienda y Función Pública: Servicio de Gestión de Ingresos y Servicio de Gestión Recaudatoria.
- Área de Urbanismo y Vivienda: Servicio de Control de la Legalidad Urbanística y Servicio de Ocupación de la Vía Pública.
- Área de Bienestar Social y Familia: Servicio Municipal de Acción Social.
- Área de Seguridad y Movilidad: División de Control de la Legalidad Vial.
- Área de Desarrollo Sostenible: Servicio de Medio Ambiente.

Metodología:

- Examen y muestreo documental de los expedientes cuya aprobación está atribuida a los órganos de la Junta de Gobierno Local y Pleno Municipal.
- Para el resto de los procedimientos, la obtención de la información se realizará a partir de los informes o cuestionarios remitidos mensualmente por los interlocutores de las distintas Áreas de gobierno, entrevista a los gestores responsables y visita, si se considera necesaria, a las dependencias administrativas.

2.- Actuaciones en materia de evaluación y mejora de los servicios públicos.

Además de las funciones de control interno de los procedimientos de gestión, es necesario iniciar procesos de seguimiento, evaluación y mejora de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos, en aplicación de los principios de eficacia y eficiencia en su prestación.

Los servicios públicos de competencia municipal son prestados, en buena parte de los casos, mediante fórmulas gestoras indirectas a través de los contratos de concesión administrativa. A ello hay que añadir los contratos de servicios cuyo objeto se refiere a prestaciones con una clara repercusión externa (guarderías infantiles, mantenimiento de zonas verdes, etc.).

Con esta actuación se pretende evaluar el conjunto de contratos de contenido prestacional hacia la ciudadanía con el fin de lograr una mayor eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos públicos que redunde, a su vez, en la mejora de la calidad de los servicios que reciben los usuarios o receptores de los mismos.

Ámbito: Las actuaciones se centrarán en el análisis de todos los contratos de gestión de servicios públicos y contratos de servicios con incidencia en los ciudadanos.

Objetivo: Relacionar el conjunto de los contratos de gestión de servicios públicos y de servicios en vigor y evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones contenidas en los pliegos de condiciones, el funcionamiento de los mecanismos de seguimiento y control así como establecer un sistema de gestión uniforme de los ingresos municipales derivados de los mismos.

Acciones:

- Inventario de los contratos de servicios y concesiones administrativas: Se establecerá una relación de todos ellos con especificación de los siguientes campos:
 - Tipo de contrato: De servicios, concesión demanial, de servicio público, de obra pública, mixta.
 - Objeto del contrato.
 - Titular del contrato.
 - Plazo o duración del contrato.
- Control y seguimiento:
 - Verificar la existencia de un sistema de control y seguimiento en los pliegos de condiciones y, en caso afirmativo, evaluación del grado de cumplimiento.
 - Comprobación de los sistemas de aseguramiento de la calidad.
 - Análisis de las quejas y reclamaciones de los usuarios del servicio.
 - Análisis de los aspectos económicos del contrato: Canon, régimen de pago, revisión de precios, tarifas y propuestas de unificación de los sistemas de cobro.

Unidades Administrativas afectadas:



- Área de Movilidad: Departamento de Patrimonio.
- Área de Urbanismo: Sección del Ciclo Urbano del Agua.
- Fundación Municipal de Deportes.
- Área de Bienestar Social y Familia: Servicio Municipal de Acción Social.
- Área de Desarrollo Sostenible y Coordinación Territorial: Servicio de Limpieza y Servicio de Jardines.

Metodología:

- Elaboración de los modelos de cuestionario.
- Recabar de las distintas unidades administrativas la información que resulte necesaria para determinar los campos objeto de la información.
- Análisis documental de la información obtenida.

3.-Memoria anual de cumplimiento del Plan de Actuación de 2011.

Objetivos:

- Comprobar el grado de cumplimiento de las actuaciones programadas.
- Detectar, en su caso, las desviaciones producidas.

Acciones:

- Análisis de todas las actuaciones realizadas.
- Determinación, en su caso, de las causas de las desviaciones producidas.

Metodología:

- Análisis documental de las actuaciones realizadas, comparándolas con las programadas, estableciendo las conclusiones que procedan en cuanto a su cumplimiento, determinando aquellas causas que hubieran podido influir en el grado de cumplimiento.

Lo que se hace público para general conocimiento.