



VI CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

Transformación digital
al servicio de las personas

Madrid · 2 y 3 de Marzo





Guía para la evaluación integral del Gobierno Local y el desarrollo como ciudad inteligente. Perspectiva Smart en la Norma.

Manuel Pechero



- REGTSA es el Organismo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Salamanca.
- Además de facilitar la gestión tributaria a los ayuntamientos de la provincia, entre sus líneas de actuación está el contribuir a la modernización administrativa de las estructuras municipales.
- Ha proporcionado soluciones tecnológicas a los municipios como pueda ser la gestión documental y los portales web.
- En la actualidad REGTSA desarrolla un ambicioso proyecto para garantizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia por los municipios de la provincia, facilitando a cada municipio un portal de transparencia que se aloja en la web www.transparenciasalamanca.es



- En este contexto se enmarca la participación de REGTSA y la Diputación de Salamanca en la Comisión de Modernización de la FEMP y por supuesto, nuestra colaboración en el grupo de trabajo de Normas de Calidad.
- En el seno del grupo se ha revisado la norma UNE 66182 para actualizarla y dotarla de una perspectiva de ciudad inteligente.
- La norma consta de una parte general que incluye una introducción, términos y definiciones, clasificación de las actividades del ayuntamiento en cuatro grandes áreas o cuadrantes: desarrollo institucional para buen gobierno, desarrollo sostenible, desarrollo social incluyente y desarrollo ambiental sostenible que se desarrollan en indicadores para la evaluación integral del gobierno municipal.
- Cada indicador se desglosa en subindicadores para evaluar la confiabilidad.





- Los 39 indicadores y 169 subindicadores de confiabilidad se evalúan mediante tres niveles de cumplimiento: rojo, amarillo y verde. Nivel verde = nivel de cumplimiento mínimo.
- La perspectiva inteligencia se evalúa a nivel indicador. El gobierno local puede optar por:
 - Evaluar su desempeño como gobierno confiable y que desarrolla la perspectiva “ciudad inteligente”.
 - Evaluar únicamente su desempeño como gobierno confiable
 - Evaluar únicamente el grado de desarrollo de “ciudad inteligente”.
- En los anexos A, B, C y D de la norma se desarrollan los indicadores y sus correspondientes subindicadores.
- En el anexo E se desarrolla la perspectiva inteligente de cada indicador con ejemplos de evidencias.

METODOLOGÍA DE AUTOEVALUACIÓN

Dos niveles de evaluación:

- Operativa a nivel de subindicador.
- Directiva: posterior a la evaluación operativa y a nivel indicador.

Objetivo: detectar puntos fuertes y áreas de mejora. Establecer prioridades y planes de actuación para la mejora.

INTELIGENTE

SUBINDICADOR	ROJO	AMARILLO	VERDE	EVIDENCIAS
EVIDENCIA				
UBICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO				

INDICADOR	ROJO	AMARILLO	VERDE	INTELIGENTE
UBICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO				



EJEMPLO DE INDICADORES

CUADRANTE NÚMERO 1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO.

INDICADOR 1.5 MUNICIPIO FISCALMENTE RESPONSABLE Y EFICAZ.
SUBINDICADORES

1.5.1 Política Fiscal

1.5.2 Autonomía Financiera

1.5.3 Autonomía Fiscal

1.5.4 Eficiencia Recaudatoria de Tributos no Cedidos

1.5.5 Padrón de IBI actualizado

EVIDENCIAS “CIUDAD INTELIGENTE”: Posibilidad de tramitación electrónica completa de los impuestos y dinámica de colaboración con Catastro Consolidado.



CUADRANTE NÚMERO 2 DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

INDICADOR 2.6 RESPONSABLE DE UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE.
SUBINDICADORES

2.6.1 Infraestructura terrestre de comunicaciones

2.6.2 Transporte público

2.6.3 Movilidad urbana sostenible que contribuya al desarrollo económico

2.6.4 Plan de Movilidad

EVIDENCIAS “CIUDAD INTELIGENTE”: Entre otras, puntos de recarga eléctricos, red de bicis para uso público, sistemas inteligentes de control de aparcamiento, sistemas avanzados de señalización, etc.

CUADRANTE NÚMERO 3. DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE

INDICADOR 3.5 RESPONSABLE DE LOS SECTORES DE LA POBLACIÓN Y EN RIESGO D ELA REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

SUBINDICADORES

3.5.1 Programa contra la violencia familiar

3.5.2 Programa para personas mayores

3. 5.3 Programa para la prevención y detección de niños/as en riesgo social

EVIDENCIAS “CIUDAD INTELIGENTE”: Programas de difusión de nuevas tecnologías para mayores u otros sectores específicos, acciones para favorecer el despliegue de infraestructuras de comunicaciones para todo el territorio y sistemas electrónicos de respuesta a emergencias sociales.

CUADRANTE NÚMERO 4. DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE

INDICADOR 4.2 LIMPIO Y RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS APLICANDO LAS TICs PARA SU GESTIÓN

SUBINDICADORES

4.2.1 Servicio de recogida de basuras

4.2.2 Eficacia en los servicios de limpieza

4.2.3 Reglamento/ Ordenanza municipal en la materia

4.2.4 Conocimiento y cumplimiento de la normativa local, estatal y autonómica en materia de residuos.

4.2.5 Gestión integral de residuos.

EVIDENCIAS “CIUDAD INTELIGENTE”: Existencia de recogida neumática, sistema electrónico para la gestión de solicitudes e incidencias, aplicación para tener información en tiempo real sobre nivel de llenado de contenedores, rutas de camiones monitorizadas, aplicaciones de control y análisis en tiempo real.

Experiencia aplicación Normas de Calidad.- Beneficios

- Integración en la cultura de la organización de los conceptos de calidad y excelencia
- Refuerzo del trabajo en grupo
- Obliga a planificar y ejecutar acciones correctoras y de mejora
- Facilita la comunicación interna
- Ayuda a detectar anomalías orgánicas y funcionales y permite conocernos mejor, estableciendo un diagnóstico de la situación actual

Experiencia aplicación Normas de Calidad.- Dificultades

- Resistencia al cambio ¿Para que sirve esto?
- Organización de la documentación, soportes, etc.
- Elevada dedicación temporal y, como consecuencia, dificultad para compatibilizar con la gestión diaria
- Coordinación de los responsables sobre evidencias, etc.
- Gestión de relaciones entre los intervinientes
- Falta de colaboración por parte de algunas personas de la organización



Experiencia aplicación Normas de Calidad.- Factores críticos de éxito

- Liderazgo político y técnico
- Estrategia de comunicación interna
- Motivación e implicación de los responsables técnicos
- Cuadro de mando de indicadores objetivos y actuaciones
- Instrucciones de recogida y organización de evidencias, registros, etc.
- Asistencia técnica permanente (interna y externa)
- Colaboración de responsables y empleados de base