

**Assessorament
en qualitat a
Ajuntaments**

www.dival.es

UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS TÉCNICOS

SERVICIO DE ASESORAMIENTO MUNICIPAL

**ÁREA DE ASESORAMIENTO MUNICIPAL, ASISTENCIA Y DEFENSA
EN JUICIO, PROMOCIÓN ECONÓMICA, OCUPACIÓN Y BECAS**

La **Unidad de Organización y Recursos Técnicos** del Servicio de Asesoramiento Municipal tiene como **Misión** aprobada por el Pleno de la Corporación Provincial:

Asesorar, asistir y prestar el apoyo técnico a las Entidades Locales de la Provincia de Valencia en materia de organización e implantación de Herramientas y Sistemas de Gestión de la Calidad y Modelos de Excelencia.

Asimismo, promueve la modernización de la Administración Local, a través de la Mejora Continua, aplicando las nuevas técnicas de Gestión Pública, gestión por procesos, planificación y desarrollo, generación y gestión del conocimiento, promoción de la formación en materia de calidad, análisis y mejora del proceso de servucción, y en general, todas aquellas herramientas y métodos para la Mejora de la Calidad en los servicios ofrecidos por las Administraciones Locales de la Provincia de Valencia a la ciudadanía.

En definitiva, la **Unidad** funciona como una asesoría o consultoría, a disposición de todas las Entidades Locales valencianas, para la implantación de cualquier sistema completo, o cualquier herramienta específica, relacionada con la gestión de la calidad o la mejora de los servicios. Y, por supuesto, de forma totalmente gratuita.

La Misión anteriormente descrita, en la práctica, se desarrolla a través de los siguientes procedimientos, que constituyen el Catálogo de los Servicios ofrecidos por la Unidad a las Entidades Locales valencianas:

- **ASE31:** *Modelo de Multicertificación de Cartas de Servicios para Ayuntamientos.*

Constituye un nuevo Sistema de Gestión de la Calidad, creado por la propia Diputación y diseñado para ser aplicado específicamente en los Ayuntamientos. Tiene como objetivo solucionar, o al menos mejorar, aquellas materias que la ciudadanía está percibiendo como los principales problemas del municipio, de forma que orienta la actuación de los equipos de gobierno y eleva la satisfacción de la ciudadanía con su Ayuntamiento, y por extensión, con su equipo de gobierno.

- **ASE25:** *Asesoramiento y asistencia para la implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en la Norma ISO 9001.*

Que implica la simplificación de todos los procedimientos gestionados por cualquier Área, Servicio o Sección del Ayuntamiento; pero que además resulta imprescindible para cualquier Agencia de Empleo y Desarrollo Local (AEDL) que necesite la Certificación para acceder a las subvenciones de Empleo y Formación de Consellería.

- **ASE28:** *Asesoramiento y asistencia para la elaboración e implantación de Cartas de Servicios.*

Este procedimiento se distingue del ASE31 Modelo de Multicertificación, en que el anterior constituye un Sistema de Gestión de la Calidad integral, que abarca a la totalidad de las Áreas del Ayuntamiento, mientras que en este caso se trataría de la implantación de una Carta de Servicios en un Área, Servicio o Sección concreta del Ayuntamiento.

- **ASE29:** *Asesoramiento y asistencia para la creación de oficinas de atención al ciudadano.*
- **ASE30:** *Servicio de realización de Auditorías Internas. (ISO 9001 y UNE 93200).*
- **ASE33:** *Procedimiento para la Simplificación y Normalización de los procedimientos administrativos.*
- **ASE24:** *Asesoramiento y asistencia en materia de organización y/o gestión de la calidad.*

A través de este procedimiento se gestionan aquellas solicitudes que, por su naturaleza, no se puedan encuadrar en ninguno de los servicios específicos anteriormente mencionados.

Todos estos Servicios se pueden solicitar de forma telemática a través de la “Carpeta del Ayuntamiento” de la Sede Electrónica de la Diputación de Valencia.

Los códigos de procedimiento que anteceden a su descripción son exactamente los que se muestran en la sede electrónica.

Para ampliar la información contenida en este documento, cualquier entidad local valenciana puede ponerse en contacto, con la persona responsable de la Unidad a través de los siguientes medios:

Jesús Sánchez Gómez

Jefe de Unidad de Organización y Recursos Técnicos

Palacio de Batllía, Plaza de Manises, 4, Segundo piso

Email: jesusm.sanchez@dival.es

Teléfono: 963882720