



Ayuntamiento de Torrijos / Plaza de San Gil, 7 - 45500 Torrijos (Toledo)
925 77 08 01 / Fax: 925 77 05 17
www.torrijos.es

Madrid, a 23 de febrero de 2010

“Desde Dentro hacia fuera. Casos Reales de la Administración Electrónica”

CASO DE ÉXITO: Ayuntamiento de Torrijos



***“CREACIÓN DE UN SAC
E IMPLANTACIÓN DE
UNA GESTIÓN INTERNA
INFORMATIZADA EN
MENOS DE TRES MESES”***

Antes de nada quisiera agradecer a BBVA GlobalNet y ADD4U la invitación que se nos ha trasladado al Ayuntamiento de Torrijos para presentar antes todo Vds. la experiencia de éxito que hemos acometido en Torrijos en lo que a la creación de un servicio de atención al ciudadano en tan sólo 3 meses y la implantación de una gestión interna informatizada se refiere.

Para que Vds. entiendan la idiosincrasia de nuestro municipio, si me permiten, voy a dedicar un minuto para poderles presentar el municipio de Torrijos y así centrarme posteriormente en la aplicación de la administración electrónica.

Torrijos es un municipio de 15.000 habitantes de la provincia de Toledo y capital de la comarca del mismo nombre con 80.000 habitantes; como les decía, Torrijos se encuentra en práctica equidistancia de los dos núcleos poblacionales más importantes de la provincia, a 30 km. tenemos a la capital regional y a menos de 50 km. la ciudad más poblada que es Talavera, con la que ya hay comunicación por autovía y con Toledo la habrá, esperamos, en menos de un año.

El enclave geográfico de Torrijos nos hace ser unos privilegiados ya que nos encontramos a sólo 75 km. de Madrid y estamos unidos a la capital nacional tanto por comunicación de ferrocarril, y así esperamos se siga produciendo en el futuro en la nueva línea de Alta Velocidad Madrid-Lisboa con una parada de viajeros en las proximidades de Torrijos, como también comunicados con la capital por Autovía.

Además nuestro municipio destaca por ser un municipio de emprendedores y con una alta presencia tanto industrial como empresarial y también comercial que nos permiten que incluso en una situación de crisis como la actual podamos mirar al futuro con optimismo confiando en nuestros emprendedores y en medidas como la próxima creación de un Vivero



de Empresas en el que se fomente la I+D+i tanto para nuevos empresarios como los ya establecidos en los correspondientes mercados.

Ante esta situación cuando llegamos al gobierno municipal en 2007 tuvimos muy claro que para cumplir con el punto primero de nuestro programa electoral, que era convertir a la Administración Municipal en una Administración transparente teníamos que realizar una inversión municipal que luego debiera ser refrendada por Administraciones supramunicipales vía subvenciones para llegar a todos los ciudadanos sin discriminar a ninguno. Eso quería decir que el liderazgo político del proyecto estaba más que garantizado

Así, nos hicimos una idea, tras visitar ayuntamientos que iban por delante de nosotros en materia tecnológica y de recursos humanos, por eso analizamos las mejores alternativas tecnológicas y buscamos la colaboración de municipios que ya hubieran recorrido este camino para así minimizar los riesgos de fracaso tan comunes en este tipo de proyectos, por eso agradecer a Morazarzal hoy aquí con nosotros y Molina de Segura (Murcia), su ayuda en esta materia; como decía, tan pronto tuvimos las ideas claras de lo que queríamos en Torrijos decidimos contratar en abril de 2008 a la coordinadora de lo que sería en un futuro el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) para que se desarrollaran tanto el programa, como el organigrama y el cronograma de actuación y lo más importante para garantizar el éxito, comprometer en la implantación a los trabajadores municipales. La trascendencia de la tarea era máxima, por un lado estaba garantizado nuestro apoyo político pero debíamos manejar la confianza tanto en el gestor de expedientes como en el SAC del resto de los empleados y para eso la figura de la coordinadora del SAC como líder interno del proyecto antes de su puesta en funcionamiento era una garantía de éxito de modo que todos vieran en el SAC a un compañero más que estaba para facilitar la transición y no como un usurpador de funciones o incluso como una secretaria.

Desde el primer día mantuvimos una transparencia en la información suministrada a los trabajadores municipales y se les dejó claro que el proyecto de modernización era una firme decisión del equipo de gobierno, empezando por el Alcalde y nosotros mismos lo trasladamos en numerosas reuniones mantenidas con los distintos responsables de los servicios municipales.

Debido a que el proceso de integración de las gestiones internas de manera informatizada iba a ser muy breve decidimos iniciar las jornadas de formación hacia todos los empleados municipales, incluidos concejales y Alcalde, hasta policía local, antes de la puesta en marcha del programa, es decir, entre octubre y noviembre de 2008 no permitiendo la ausencia de ningún trabajador en estos periodos formativos.

Nos marcamos como fecha de enero de 2009 el comienzo en pruebas para que la informatización de los sistemas en tan sólo tres meses en abril de ese mismo 2009 el SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) comenzara a volar por sí sólo una vez concluidas las obras efectuadas en una dependencia infrautilizada y que por su ubicación a la entrada del Ayuntamiento considerábamos idónea para ser la sede del SAC. Además para ir implicando a la población lanzamos un concurso para elegir la logomarca del servicio y participaron 13 ciudadanos con diversas propuestas.



El 16 de abril de 2009 iniciamos la andadura “oficial” del SAC presentándolo tanto a la prensa, como a los colectivos sociales del municipio como a la oposición, a la que se informó en todo momento del proceso de creación del SAC. También editamos un folleto informativo del que distribuimos 4.000 ejemplares por los hogares torrijeños y compramos caramelos con el logotipo del SAC que siguen estando presentes en todos los edificios municipales.

Una vez inaugurado el servicio se volvió a repetir nuevamente la formación a cargo de la coordinadora del SAC y del informático municipal en abril de 2009 y además antes de la conclusión del primer semestre se realizó una tercera formación ya más avanzada que consistía en la tramitación de los expedientes que genera el Ayuntamiento convirtiéndose en obligatorio que todos los trámites municipales a partir de septiembre de 2009 estuvieran en su soporte del gestor de expedientes y que nada circulara en soporte papel excepto lo imprescindible.

En un principio el horario del SAC era de 08:00 a 15:00 de lunes a viernes, hoy hemos ampliado el horario estando éste abierto hasta las 19:00, es decir, una oficina abierta para atender a los ciudadanos mañana y tarde.

A través del tiempo hemos ido añadiendo funciones al SAC de modo que a día de hoy se trata de un servicio multifuncional y en el que los trabajadores son multidisciplinares y atienden a un ciudadano bien sea para ayudar a tramitar una ayuda al nacimiento o para informar de los actos del área de cultura e incluso dar trámite a las licencias de actividad o de obra y su notificación de resolución. Diariamente registramos una media de 50 registros de entrada diarios y se producen unos 25 registros de salida también al día y se atienden una media de 160 llamadas telefónicas. La plantilla del SAC la tenemos compuesta por la coordinadora del servicio, tres auxiliares administrativos y una becaria en prácticas, es decir, cinco personas que han sido reconvertidas de sus funciones de atención al ciudadano en otros departamentos.

Hoy miramos al presente y al futuro con la satisfacción de haber creado nuestro SAC y una informatización de los procedimientos donde antes no había nada y miramos al presente porque en este 2010 vamos a interconexionar todos los centros municipales con tecnología Wi-Max, con el ahorro de gastos que eso conlleva, vamos a perfeccionar nuestra herramienta web, vamos a establecer kioscos informativos y paneles teleindicadores, vamos a instalar los teléfono cortos 010 y 092; y miramos al futuro porque estamos terminando el proceso de instalación de una radio municipal y estamos en plena confección de los pliegos para el uso privado tradicional y tecnológico del suelo y el vuelo municipal.

Para ir concluyendo quisiera decirles que la clave de este avance que se ha generado en el municipio y la excelente acogida que este servicio está teniendo con los ciudadanos se fundamenta en varios aspectos.

- Primero.- nuestra implicación, la de los políticos, en especial la del Alcalde, ya que sin su firme determinación, los procesos aún habiéndose podido aplicar lo habrían hecho mucho más lentamente.
- Segundo.- la implicación de los funcionarios en este procedimiento.
- Tercero.- confiar en expertos en la implantación de gestiones internas informatizadas, nosotros confiamos en ADD4U y a día de hoy nuestra satisfacción es tal que en el programa AVANZA que estamos aplicando en



Ayuntamiento de Torrijos / Plaza de San Gil, 7 - 45500 Torrijos (Toledo)
925 77 08 01 / Fax: 925 77 05 17
www.torrijos.es

este 2010 les hemos confiado todo lo que a software, mejora de nuestra web y pasarela de pagos virtual se refiere.

- Cuarto.- y último, aunque no menos importante, haber tenido la suerte de haber podido contratar a dos monstruos que conociendo nuestras exigencias no se han arrugado y cada día nos demuestran que fue un acierto confiar en ellos, confiar en María, nuestra coordinadora del SAC y Rubén nuestro informático municipal y que además hoy me acompañan en esta jornada, gracias a ellos

Y gracias a Vds. por haberme escuchado y si me permiten un consejo, nosotros los políticos somos quienes nos debemos implicar en modernizar la Administración y háganlo con personal en el que confíen de su Administración y también confíen en empresas con experiencia que sepan cuales son sus necesidades y puedan adaptar su producto a lo que cada uno en su caso concreto considera como necesario.

Nuevamente muchas gracias.

Juan José Martín López
Cuarto Teniente de Alcalde
Delegado de Economía, Hacienda y Régimen Interior
Ayuntamiento de Torrijos
www.torrijos.es