



SEGUNDO EJE:

BUEN GOBIERNO, MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y NUEVA GOBERNANZA

1. Una administración de confianza, responsable en el gasto y rigurosa en la gestión.
2. Una administración adaptada a los nuevos tiempos: E-administración y Ventanilla única.
3. Una administración ordenada, eficaz y de calidad: RPT, agilización de servicios clave e ISO.
4. Una administración cercana: Delegaciones de gobierno y de cercanía.

1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CONFIANZA, RESPONSABLE EN EL GASTO Y RIGUROSA EN LA GESTIÓN

MÁS PÚBLICA, MÁS AMABLE Y MÁS HUMANA

Los principios de buena fe y confianza legítima han sido los pilares sobre los que se ha cimentado la actuación de las administraciones públicas acorde a lo así proclamado al respecto en la carta Magna. Sobre ellos ha girado el marco de relaciones entre los ciudadanos/as y cualquiera de los entes dependientes de una administración en las últimas décadas.

Pero hay que dar un paso más, sobre todo en aquellas administraciones como es el caso de los ayuntamientos, que están más cerca de los ciudadanos/as. Es necesario que los sistemas, los protocolos de actuación, las iniciativas tendentes a buscar la eficacia y la eficiencia, no sólo deban dar cumplimiento al marco normativo vigente; también es urgente, necesario y fundamental que la concepción misma de la relación con los ciudadanos/as experimente un grado de mayor evolución, de mayor madurez, de recíproco respeto y comprensión.

Así las cosas, sea hace necesario que ayuntamientos como el nuestro, empiecen a trabajar con una cultura relacional diferente, unas pautas que no partan de la consideración de sus vecinos/as como meros administrados, usuarios o contribuyentes, sino como personas. Personas que, además de tener derechos y deberes, necesitan y demandan un servicio público amable, que cumpla con los compromisos que adquiere, que escucha y canaliza sus demandas, que responde de verdad a sus quejas y aportes, que considera sus opiniones y rectifica sus pasos cuando comete errores. Una administración que administre sus recursos con más y mejor criterio aún, de forma más transparente y sensible, que asume su carácter público y por tanto sin ánimo de lucro en sus acciones, pero que debe hacer compatible su rentabilidad social, con un mejor uso de sus recursos e ingresos, de la productividad de sus empleados, de sus gastos de producción. Una administración que sea amable y respetuosa y no sólo eficaz, ágil y responsable en su gestión.



De ahí que NUEVA CANARIAS-CCN proponen:

- Incorporar una NUEVA CULTURA DE RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS/AS a los sistemas de calidad que se establezcan para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de las demandas de los mismos.
- Propiciar un mayor avance formativo en esa línea del personal dependiente del ayuntamiento, mediante la incorporación de manuales de buenas prácticas y con el objetivo de sumar un valor añadido a su trabajo diario, la posesión de mejores herramientas y habilidades para la comunicación y trato a los ciudadanos/as.
- Articulación de nuevos sistemas de control de la producción de sus servicios y respuesta a las demandas de los ciudadanos/as, tanto en su resultado final como en el proceso de atención al mismo.
- Puesta en marcha de planes de control de los gastos corrientes del ayuntamiento, así como de alternativas sostenibles en el tiempo que posibiliten un ahorro neto que pueda derivarse hacia áreas más sensibles.
- Implantación de la **Ventanilla Única** que permita a los ciudadanos la presentación y tramitación de cualquier documento administrativo estatal, nacional canario o municipal en una única dependencia sin necesidad de que el ciudadano se traslade para estos trámites.
- Incentivar entre los trabajadores municipales la necesidad de trabajar con la filosofía de que el AYUNTAMIENTO es una administración amiga, de confianza, que responde y que asume su papel de garante de los derechos y demandas de los ciudadanos/as.

2. UNA ADMINISTRACIÓN ADAPTADA A LOS NUEVOS TIEMPOS

MÁS MODERNA, MÁS CAPAZ, MÁS DIGITAL

Telde, en tanto que Gran Ciudad, debe estar al nivel que su rango le obliga también en lo que a modernización de su administración se refiere, merece y aspira. Y en esa línea todo lo que significa la incorporación de las modernas tecnologías de la comunicación y la información juegan un papel fundamental, de ahí que NUEVA CANARIAS y CCN proponemos:

- Avanzar hacia una administración sin papel, sin colas, sin demoras, sin excesivos trámites y muy reducida burocracia y para ello el despliegue de una potente Ethernet local apoyada de fibra óptica que conecte todos los centros e instalaciones municipales, los centros de enseñanza y de formación públicos y privados, las entidades ciudadanas, las empresas colaboradoras y los hogares de los vecinos/as será una prioridad.
- Crear una base de datos centralizada e integrada, horizontalmente y transversalmente, de los procedimientos administrativos de la institución que cumplan con las exigencias europeas y la demanda de la sociedad.



- Hacer posible que al menos el 90% de los trámites administrativos que los ciudadanos/as hoy realizan presencialmente en las dependencias municipales puedan ser realizados desde una conexión segura y su propia casa.
- Facilitar la tramitación en las Oficinas Municipales de la firma electrónica mediante los oportunos convenios con la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre como paso previo a la tarjeta de identificación ciudadana que permita realizar cualquier trámite municipal (consultas, pago de impuestos, tramitación de licencias, certificados,... etc.) desde el domicilio a través de la página Web del Ayuntamiento.
- Cursos de reciclaje y el impulso de la certificación oficial ECDL (European Computers Driving License) de conocimientos de informática. En el futuro, impulsaremos la posible inclusión de la mencionada certificación como mérito en el acceso a la función pública.
- Una vez que estén plenamente desarrollados estos nuevos servicios digitales, Telde se integrará en redes globales como Telecities (Redes de ciudades europeas). Igualmente fomentaremos las redes ciudadanas existentes en el municipio.

3. UNA ADMINISTRACIÓN MÁS ORDENADA, EFICAZ Y DE CALIDAD

MÁS PROFESIONAL, CERCANA Y DE TODOS/AS

La administración y gestión de los asuntos públicos merece estar a la altura de los servicios que requiere y espera el ciudadano/a y demanda la propia dinámica social y económica del entorno global en que hoy nos movemos. De ahí que la profesionalización de sus recursos humanos y la eficacia de sus respuestas sean objetivos de obligado cumplimiento.

De ahí que Nueva Canarias y el CCN propongan:

- El Acondicionamiento y puesta en funcionamiento **del nuevo edificio administrativo** del Ayuntamiento donde se aglutinarán todos los servicios que permitan mayor comodidad a la ciudadanía.
- Puesta en marcha la **Oficina de Atención al Ciudadano**, un punto único de información y tramitación del Ayuntamiento de Telde, en la que los ciudadanos que se dirijan a este departamento puedan consultar cualquier expediente que tengan en el ayuntamiento. Se le atenderá presencial, telefónica y telemáticamente. El ciudadano se beneficiará en acortar los plazos de tramitación, evitar presentar más de una vez el mismo documento, conservará en formato electrónico los documentos de un expediente, además de poder usar la firma electrónica como medio de identificación y presentación de la documentación y evitar ir de un departamento a otro para solventar sus problemas.
- Culminación de los procedimientos para implantar la Relación de Puestos de Trabajo.



- Acordar y poner en marcha la evaluación del desempeño del puesto, la formación y la Carrera Profesional del Ayuntamiento.
- Acordar y poner en marcha el Convenio Laboral y el Acuerdo de Funcionarios.
- Elaborar, consensuadamente, y poner en marcha un Plan Municipal de Organización y Calidad del Ayuntamiento de Telde. Conseguir, al menos en tres servicios, certificaciones de calidad.
- Centralizar los servicios administrativos y modernizar la gestión y control de los RRHH.
- Culminar un esfuerzo organizativo y de gestión, que haga homologable las prácticas y los servicios que presta el Ayuntamiento de Telde al de las instituciones más modernas.
- Culminar la puesta en marcha del **Nuevo Modelo Integral de Gestión de los Recursos Humanos**.
- Profesionalizar a los trabajadores adecuándolos y formándolos en los distintos avances técnicos o administrativos que propicien actuaciones de calidad.
- Realizar una evaluación permanente del trabajo que se desarrolla en la institución.
- Dotar los recursos necesarios, planificar e implantar programas de reciclaje y actualización de los empleados públicos para optimizar los servicios que ofrece la institución pública a la ciudadanía.

4. UNA ADMINISTRACIÓN RECEPTIVA Y CERCANA: DELEGACIONES DE GOBIERNO Y DE CERCANÍA.

Nuestra ciudad ha experimentado un crecimiento exponencial muy importante en las últimas décadas. Nuestra condición de Gran Ciudad nos ha permitido y permitirá adoptar medidas que contribuyan a cimentar una mayor cohesión social como eje fundamental para seguir siendo nosotros/as y no una sucesión de barrios que vayan perdiendo interconexión. En esa línea también irá la actuación de un ayuntamiento que necesita y desea conocer de primera mano el discurrir de la vida de sus barrios, para desde una conducta proactiva actuar sobre los temas antes de que se conviertan en problemas y al tiempo conectar la globalidad de la gestión del municipio con la concreción de las partes que lo componen.

Así las cosas NUEVA CANARIAS y CCN proponen:

- La creación de la figura del Concejal/a de Cercanía, que sería aquel que, aún ocupando una tarea directa de gobierno en un área de segundo nivel estaría encargado también de un área territorial a la que también quedaría adscrito, siendo por tanto la conexión entre el grupo de gobierno en su totalidad y esa zona.