



**Generalitat de Catalunya**

Girona

# **INNOVACIÓ, EFICIÈNCIA I QUALITAT A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

**El Projecte de l'Edifici de l'Administració de la  
Generalitat a Girona**

Novembre 2011

# La Generalitat de Catalunya a Girona

---



**Plaça Pompeu Fabra, 1  
17002 Girona  
Telèfon: 872 975 000**

# Objectius del Projecte

---

Voluntat de Govern d'impulsar la construcció d'un **Edifici Corporatiu** que permetés acollir la major part de les unitats administratives amb presència al territori i que es convertís en l'**espai de referència per al ciutadà** en la seva relació amb l'Administració

# Model organitzatiu i funcional

---

Model funcional i organitzatiu que **superi els límits departamentals** i que atengui a una **visió corporativa i transversal** en la prestació dels serveis públics, tant en la seva **vessant interna** com en la de la **relació amb la ciutadania**.

Plantejament d'una **gestió comuna de l'edifici** i, per altra banda, la necessitat d'**optimitzar actuacions** i serveis fins ara desenvolupats per cada un dels diferents serveis territorials

**Nou model de relació amb la ciutadania**, amb l'oferta d'un servei integral que **concentri tota l'atenció presencial** fins ara dispersa des del punt de vista geogràfic i competencial.

Creació d'un **nou model estructural** dissenyat en el marc de les polítiques de contenció de la despesa, però amb capacitat suficient per afrontar amb garanties l'impuls inicial d'aquesta nova realitat.

Requerirà un acurat **seguiment de l'evolució del nou model**, amb l'objectiu de poder realitzar les adequacions i correccions organitzatives possibles que puguin ser necessàries per a la consecució d'un servei públic de qualitat i de **continuar fomentant la gestió comuna dels processos** de l'administració territorial de Girona, sota criteris d'eficiència

# Calendari projecte constructiu

---



- 1994** Conveni interadministratiu.
- 2000** Pla Especial Urbanístic
- 2001** Pla Director
- 2002** Concurs Projectes
- 2003** Projecte arquitectònic i Expropiacions
- 2004** Trasllat Hospital a nou edifici a Salt
- 2005** Arqueologia i Deconstrucció
- 2006** Inici obres aparcament
- 2007** Obres restauració i edifici nou
- 2008** Obres restauració i edifici nou
- 2009** Equipament mobiliari i tecnològic
- 2010** Posada en funcionament



# Projecte constructiu. Estat inicial.

---



# Projecte constructiu. Estat final.





# Projecte constructiu. Integració urbana.



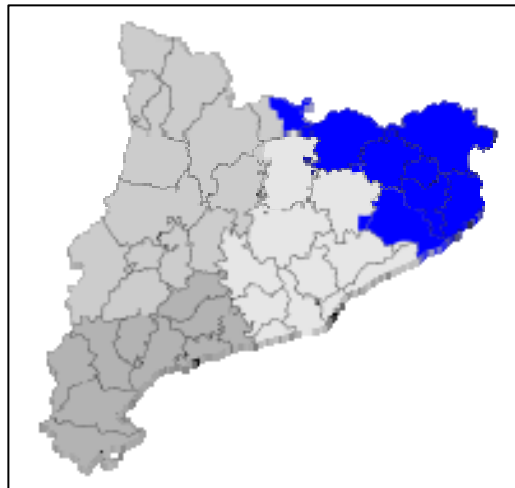
# Volumetries.



## Catalunya

7.504.000 habitants  
32.000 Km2  
947 municipis

## Donem servei a:



## Girona

756.000 habitants (10,07%)  
5.910 Km2 (18,47%)  
221 municipis (23,34%)

# Volumetries.

---

**SUPERFÍCIES:** 9.796 m2 restauració + 10.005 m2 edifici nou + 10.953 m2 aparcament

**PERSONAL:** 879 treballadors + 74 serveis externs + 13 becaris i TBC

**COST OBRA:** 32.000.000 € licitació + 11.000.000 € concessió aparcament

**COST EQUIPAMENT:** 4.840.000 € 2009 + 6.585.000 € 2010

**APARCAMENT :** 386 places concessió + 58 places aparcament institucional

**CONCENTRACIÓ ESPAIS:** de 29 emplaçaments dispersos a 1 edifici institucional

**ARXIU GESTIÓ DOCUMENTAL:** 13 Km automatitzats + 6 Km prestatges metàl·lics

**CAPACITAT CPD:** 30 terabytes amb una connexió de 200 Mbps

# Volumetries. Un any de funcionament.

---

CIUTADANS ATEOS A LA O.A.C. : **139.738** persones

REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA: **457.763** documents

VISITES A SERVEIS TERRITORIALS: **31.852** ciutadans

TRUCADES ENTRANTS A CENTRALETA: **238.756** a número de capçalera

APARCAMENT : **386** places concessió + **58** places aparcament institucional

ACCIONS FORMATIVES: **99** cursos, seminaris. **1.150** alumnes

ARXIU : **46.757** préstecs, retorns i incorporacions de documents

GESTIÓ DE PRESSUPOST : **4.800.000** €2011

# Innovació, Eficiència i Qualitat a l'Administració Pública

Millora de  
la imatge



Ciutadana

Nova estructura



Optimització  
de



Recursos

# Innovació, Eficiència i Qualitat a l'Administració Pública

---



# Millora de la imatge Institucional: Una Marca

---



# Generalitat de Catalunya

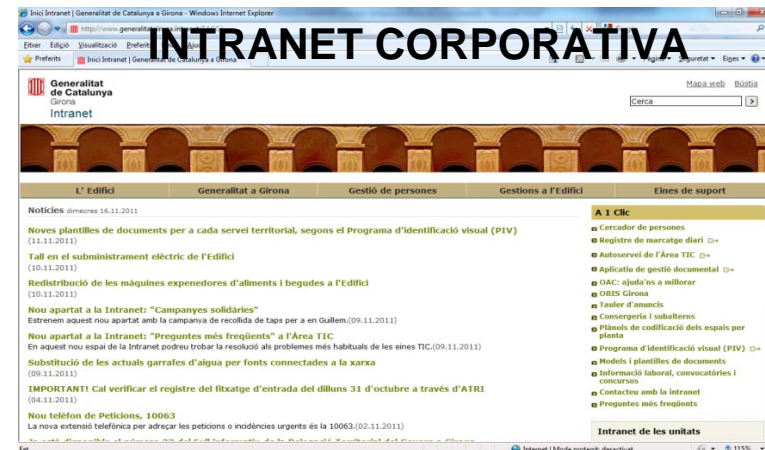
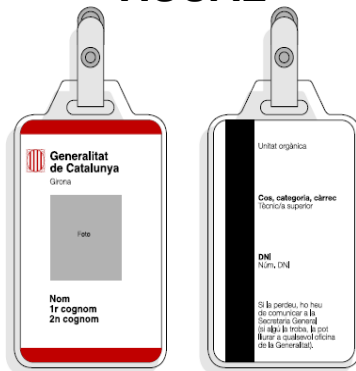
Girona

# Millora de la imatge Institucional: Una Marca



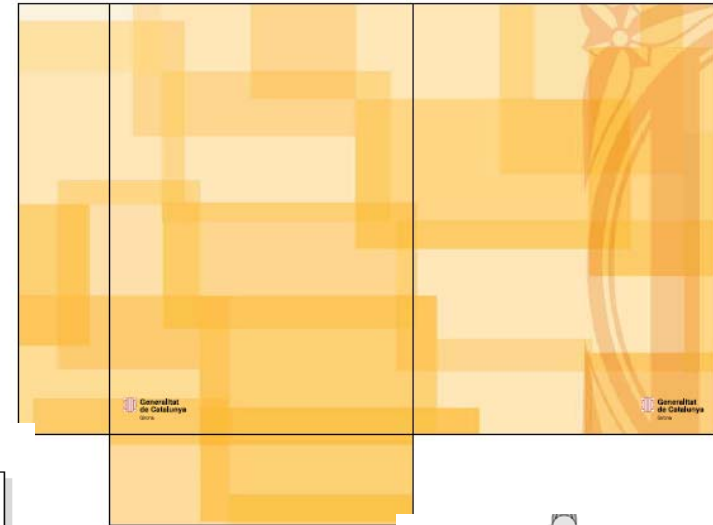
Generalitat de Catalunya  
Girona

## PLA D'IDENTIFICACIÓ VISUAL





# Millora de la imatge Institucional: Programa d'Identificació Visual



**Generalitat de Catalunya**  
 Girona

Expedient	
Núm.	Any



# Millora de la imatge Institucional: l'Edifici



# Millora de la imatge Institucional: L'edifici

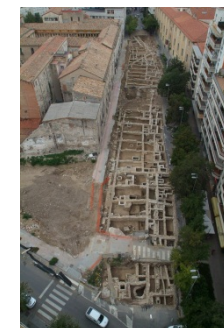


# Millora de la imatge Institucional: Espais culturals



**Hospital de Santa Caterina (1666)**  
**BCIN**

**Quadre:  
El Gran dia de Girona  
Ramon Martí Alsina  
(1863)**  
**MNAC – Md'A**



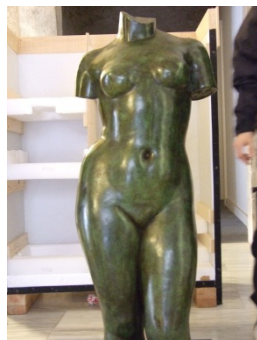
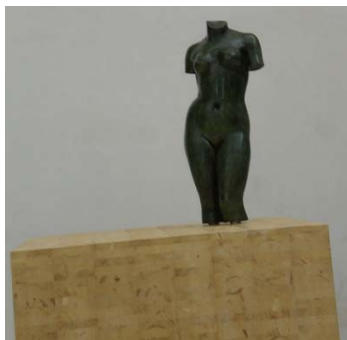
**Exposició Arqueològica Barri Mercadal**  
**XIII - XVI**

# Millora de la imatge Institucional: Espais culturals



Museu -  
Farmàcia  
(s. XVIII)  
  
**Md'A**

Escultura:  
Tors de Venus  
Aristides Maillol  
(1918-1925)

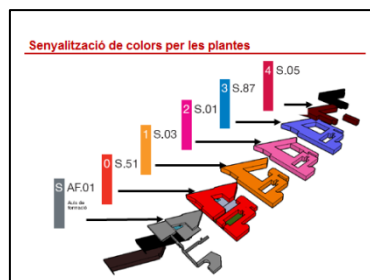


Escultures  
Torres Monsó

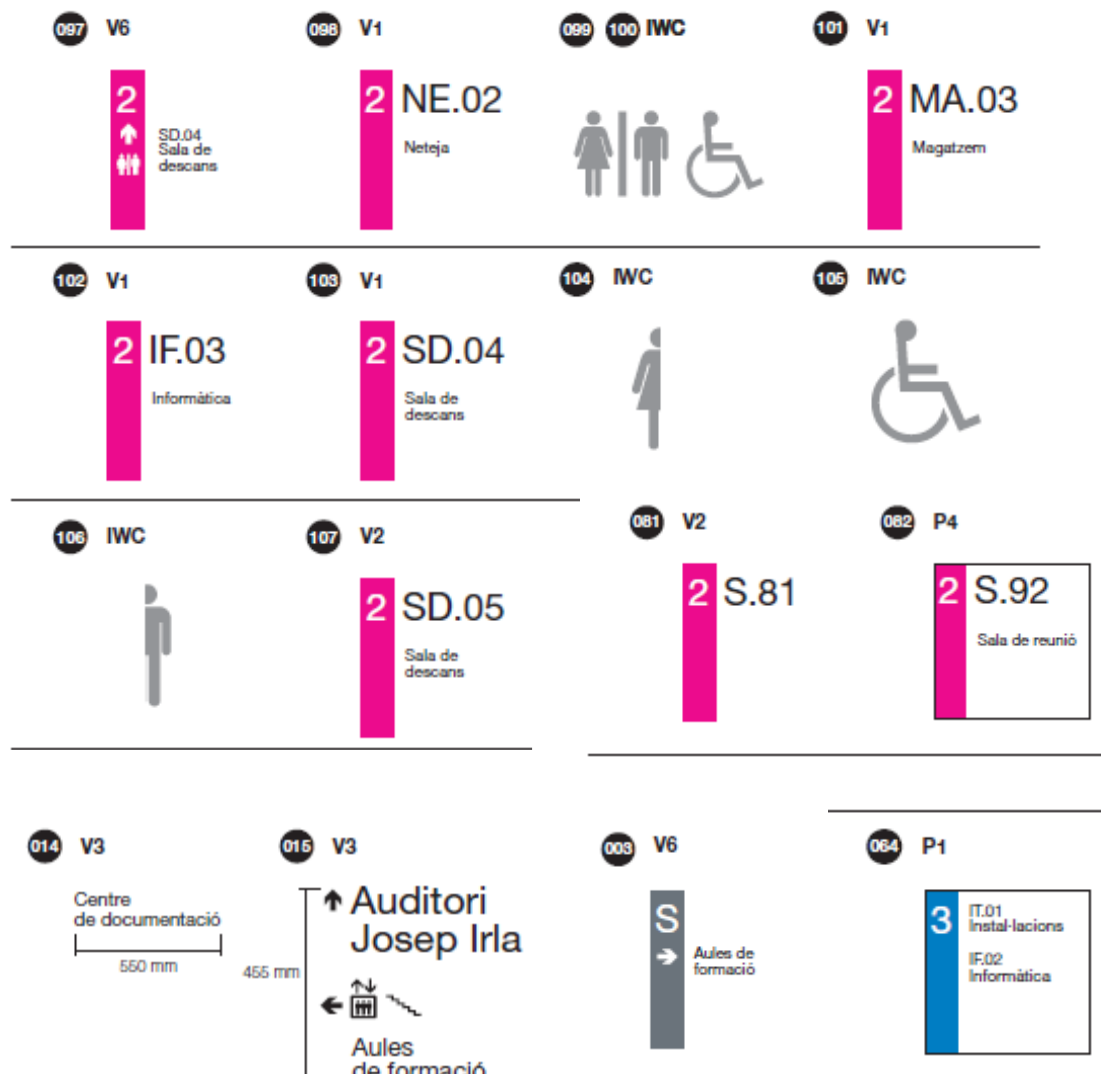
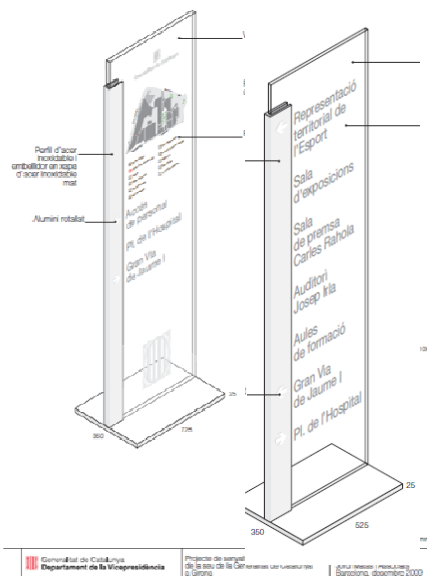


Muralla  
Medieval de  
Girona  
(s. XV-XVII)  
  
**BCIN**

# Millora de la imatge Institucional: L'EDIFICI



MI Monòlit identificador-plànol



# Pla de moblament

 Generalitat de Catalunya  
Delegació Territorial del Govern a Girona  
**Programa per a la posada en funcionament  
de l'edifici de l'Administració  
de la Generalitat a Girona**

**PLA DIRECTOR DE MOBLAMENT**  
Document aprovat pel Comitè Executiu de seguiment del Programa de data 30 d'abril de 2009

La posada en funcionament del nou edifici de la Generalitat a Girona comporta, una vegada assignats els espais d'ús departamental a les diferents unitats i serveis territorials, procedir al seu moblament seguint criteris coherents amb els principis que han regit la concepció arquitectònica i funcional de les noves dependències administratives.

D'altra banda, la decisió d'efectuar el moblament dels espais departamentals de l'edifici traslladant l'actual mobiliari de les diferents unitats i serveis i procedir amb posterioritat a la seva renovació de forma esglaonada a mesura que l'amortització del mobiliari actual ho aconselli i les disponibilitats pressupostàries ho permetin, obliga a establir els criteris de moblament que han de regir durant uns anys a l'edifici, fins aconseguir renovar de forma unificada la totalitat del mobiliari.

## PRINCIPIS

El Pla director de moblament de l'edifici de la Generalitat a Girona es regeix pels següents principis.

En els casos de formació d'illes amb dos o més unitats de treball s'adoptarà de la següent:



En el cas d'espais de formació d'illes amb més de dos unitats de treball s'adoptarà de la següent:



En el cas d'espais de formació d'illes amb més de tres unitats de treball s'adoptarà de la següent:



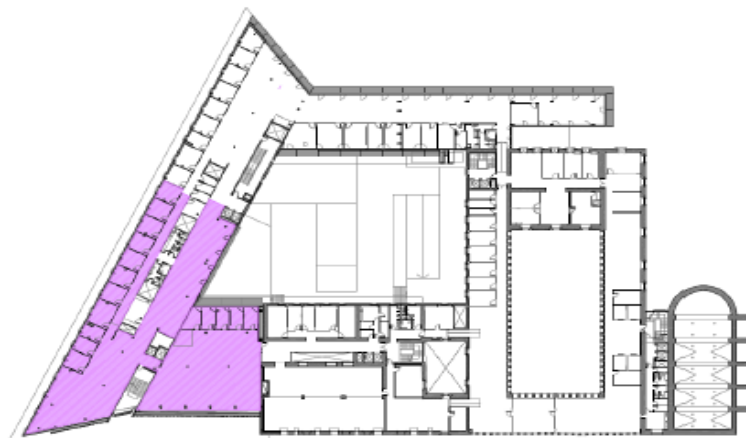
# Pla d'assignació d'espais departamentals

## 8. SALUT

Es proposa la ubicació d'aquest departament a la zona de planta Tercera de l'edifici Nou i Casa de la Convalescència.

La superfície adjudica d'us departamental es el següent.

Planta 3ª Edifici Nou 1332,31 m²



Planta Tercera

### DESCRIPCIÓ DE LA ZONA

Aquesta zona contempla 18 despatxos i/o sales tancades i 3 àrees d'oficina oberta, que han de ser suficients per a acollir les necessitats funcionals expressades pel departament, que es poden sintetitzar pel que fa referència al nombre de treballadors en el quadre adjunt, tenint en compte que un nombre de treballadors encara per determinar pot passar a prestar serveis en les zones d'us comú com Oficina d'Atenció Ciutadana, Registre, Atenció telefònica, Arxiu General, Serveis TIC, manteniment, funcions de subalterm i serveis comuns de Gerència en general.

La ubicació de treballadors en aquests espais comuns generarà espai per a futurs creixements o dimensionats departamentals.

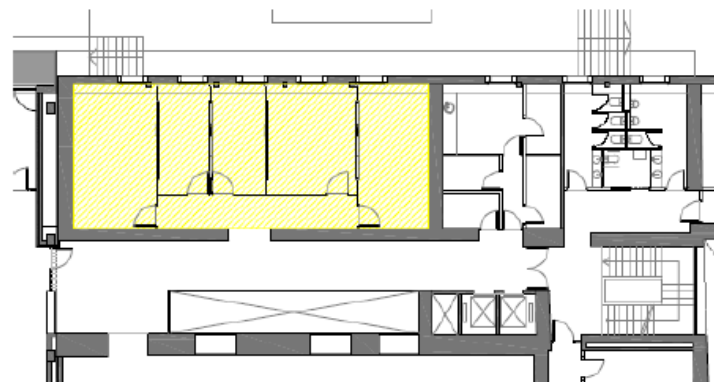
UNITATS	ACTUALS +VACANTS	REFORÇOS ANUALS	REFORÇOS MENSUALS	PROJECCIÓ
Direcció serveis	2			
Serveis Territorials	23			
Agència de protecció de la salut	23	3		5
Regió Sanitària	36	2		6
<b>TOTAL ACTUAL+VACANTS</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

Pel que fa referència a les necessitats funcionals de disposició de neveres i una càmera frigorífica de 70 m3 i 20 m2 addicionals amb accés amb furgoneta refrigerada, si bé existeixen en planta semisoterrani magatzems comuns d'ús privatiu que poden acollir les neveres, per la naturalesa d'edifici administratiu i configuració arquitectònica de l'edifici no es pot donar compliment a la possibilitat de disposar de la cambra frigorífica, i en qualsevol cas aquesta no podria tenir accés directe des de la furgoneta, trencant-se la cadena de fred.

Això implicarà cercar una ubicació alternativa de la cambra frigorífica fora de l'edifici administratiu, a l'igual que la reubicació del Laboratori de sanitat, que no s'integra a l'edifici.

### SALES DE VISITA / REUNIONS

El departament disposarà a mes de 5 sales de visites compartides, situades davant del nucli de comunicacions numero 3 de l'edifici.



Planta Tercera

### PLACES D'APARCAMENT

Els vehicles oficials que consten adscrits al departament són els següents:

	VEHICLE		
	MARCA	MODEL	MATRICULA
1	Seat	Toledo	6204 FSZ
2	Seat	Ibiza	7665 DGG
3	Seat	Ibiza	7485 DGG
4	Renault	Kangoo	4728 DPB

Atenent a la capacitat de places disponibles a l'aparcament institucional, s'assignen al departament les places assenyalades amb els números del 44 al 47.



# Innovació, Eficiència i Qualitat a l'Administració Pública

---



## Millora de l'Atenció ciutadana: MARCA OAC

---

**2010**

**68.872** CIUTADANS  
ATESOS

**485** CIUTADANS / DIA

**2011**

**116.448** CIUTADANS  
ATESOS

**555** CIUTADANS / DIA

# Millora de l'Atenció ciutadana: PRINCIPIS

---

ACCESSIBILITAT PROXIMITAT

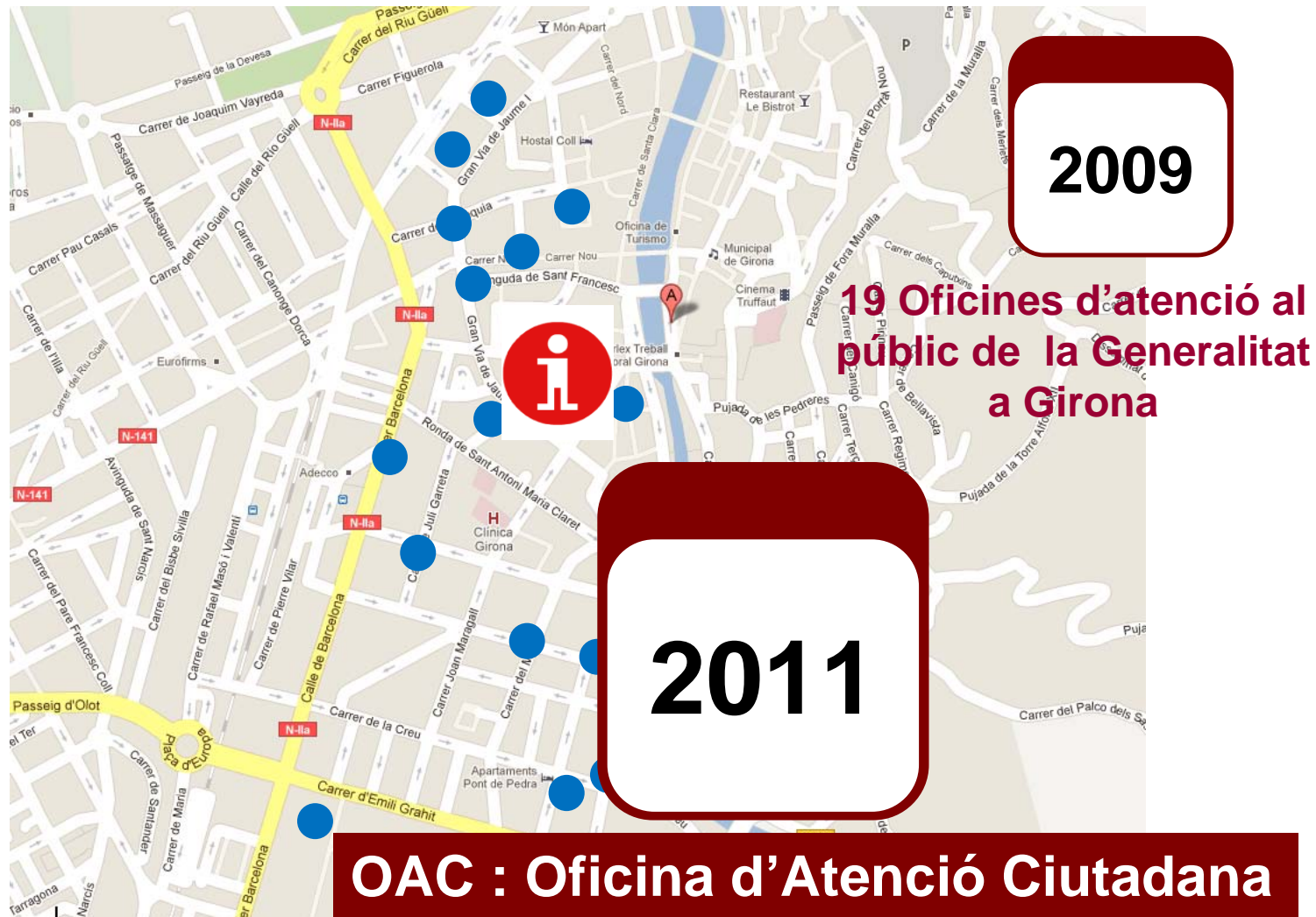
PROFESSIONALITAT



UNITAT CORPORATIVA

SIMPLICITAT INNOVACIÓ

# Millora de l'Atenció ciutadana: OFICINA ÚNICA



# Millora de l'Atenció ciutadana: Oficina Única

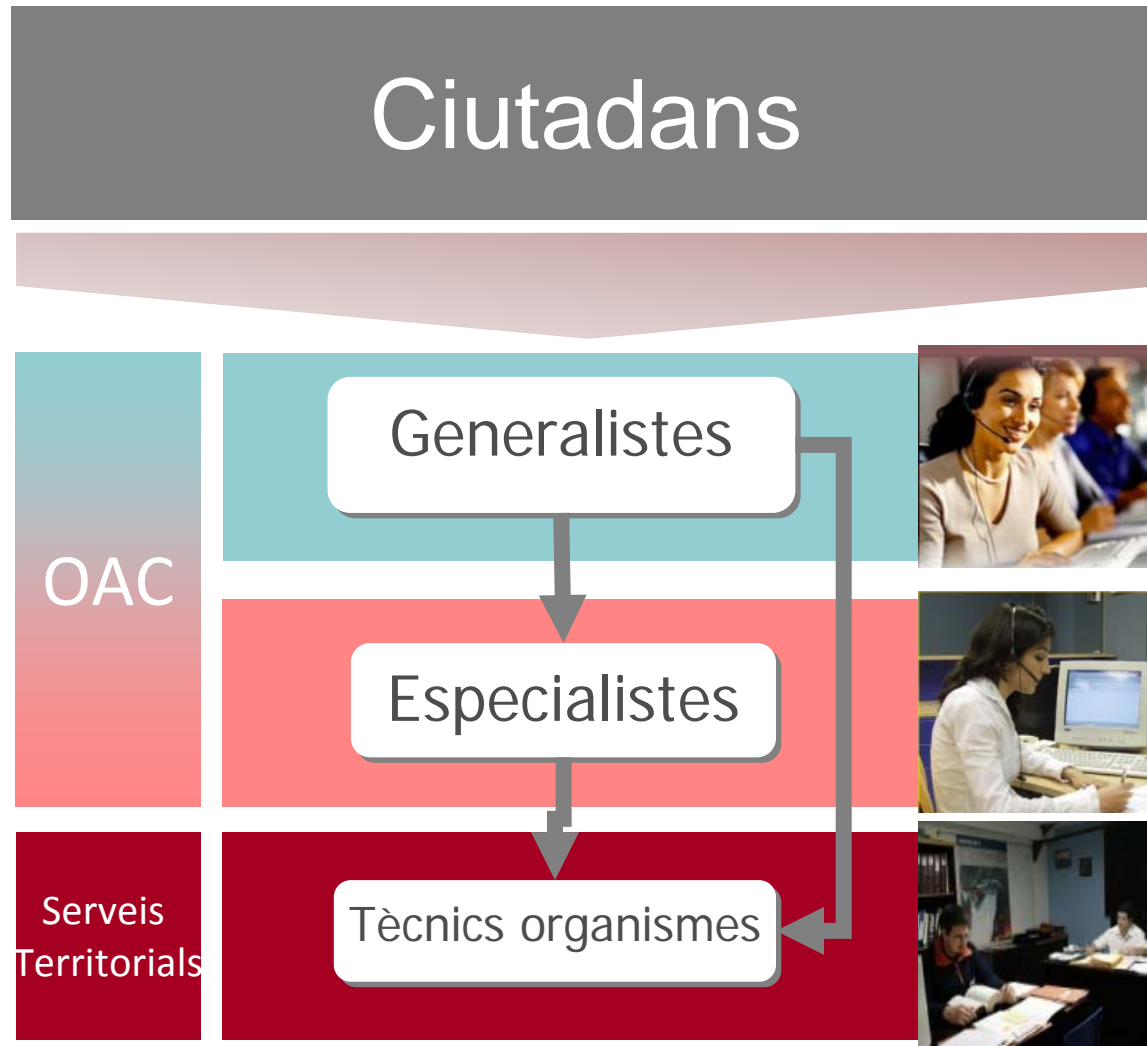
---



# Millora de l'Atenció ciutadana: 1.200 m<sup>2</sup>



# Millora de l'Atenció ciutadana: MODEL i EQUIP



# Millora de l'Atenció ciutadana: MODEL i EQUIP

## Perfil competencial dels informadors

- ❑ Compromís amb el servei públic i amb la ciutadania
- ❑ Adaptabilitat i flexibilitat
- ❑ Capacitat de gestió de la informació
- ❑ Planificació i organització
- ❑ Comunicació, persuasió i influència
- ❑ Cooperació i treball amb equip
- ❑ Innovació i iniciativa
- ❑ Tolerància a la pressió



# Millora de l'Atenció ciutadana: MODEL i EQUIP

Generalitat de Catalunya **Programa per a la posada en funcionament de l'edifici de l'Administració de la Generalitat de Girona**

## PLA DE FORMACIÓ PERSONAL OAC 2010

**Collectius**

GRUP 1: Personal Staff  
 GRUP 2: Persones admeses al concurs específic d'informadors tramitadors  
 GRUP 3: Persones de serveis territorials. Nivell 2

**MÒDULS FORMATIUS**

- M1** El model OAC integrat a Girona. Durada: 10 hores
- M2** Habilitats comunicatives i qualitat. Durada: 15 hores
- M3** Resolució de conflictes, negociació i treball en equip. Durada: 10 hores
- M4** Catàleg de serveis i tràmits de nivell 1. Durada: 50 hores
- M5** Altres funcionalitats i aplicatius de l'OAC a Girona. Durada: 25 hores

Generalitat de Catalunya Girona

Intranet

Mapa web Bústia

Cerca

L' Edifici | Generalitat a Girona | **Gestió de persones** | Gestions a l'Edifici | Eines de suport

OAC Espai restringit

- ▶ Gestor de cues
- ▶ Organització OAC
- ▶ Registre/Backoffice
- ▶ Cita prèvia
- ▶ Principals tràmits
- ▶ Entrega de documentació
- ▶ Atenció presencial
- ▶ Avisos

[Inici](#) > [Gestions a l'Edifici](#) > [OAC](#) > OAC Espai restringit

**Avisos**

Salutació del delegat territorial del Govern, Eudald Casadesús

Entrada de la llista de notícies(12.01.2011)

Convocatòria a les proves per obtenir els certificats de llengua catalana

El dia 11 de febrer s'obre el període d'inscripció a les proves per obtenir els certificats de llengua catalana de la Direcció General de Política Lingüística.(28.01.2011)

Activitats formatives: Pla de formació en biòtica

Durant el mes de març, abril i maig es duran a terme dues activitats formatives en biòtica, a càrrec del Servei Català de Salut - Regió Sanitària de Girona. Les inscripcions als cursos estaran obertes fins a mitjans de febrer. Cliquen l'enllaç de la notícia per a més informació.(01.02.2011)

[Veure tots els avisos i notícies](#)

**A l'Clac**

- ▶ Cercador de persones
- ▶ OAC: ajuda'n a millorar
- ▶ Programa d'Identificació Visual (PIV)

**Destaquem**

DOG del dia d'avui

**ATRI**

ATRI ⇔ el nou portal del personal de la Generalitat

Cercador de persones

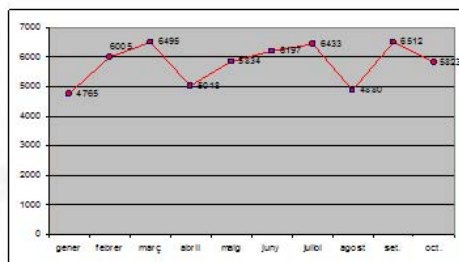
CURSOS PER ANEES DE FORMACIÓ					
Àrea	Codi Cur.	Descripció	Data Inici	Data Fi	Alum. Màxim/Assist.
<b>OPCINA D'ATENCIÓ CIUTADANA</b>					
Total Cursos: 27					
09C005-612011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	14/02/2011	14/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-622011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	14/02/2011	14/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-632011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	14/02/2011	14/02/2011	0,3 10 0 7
09C005-642011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	14/02/2011	14/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-652011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-662011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-672011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 7
09C005-682011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 7
09C005-692011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-702011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-712011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-722011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-732011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-742011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-752011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-762011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-772011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-782011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-792011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-802011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-812011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-822011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-832011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-842011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-852011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-862011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-872011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-882011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-892011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-902011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-912011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-922011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-932011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-942011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-952011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-962011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-972011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-982011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-992011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8
09C005-002011		Regla de distribució de la documentació a l'OAC de la Generalitat a Girona	18/02/2011	18/02/2011	0,3 10 0 8

# Millora de l'Atenció ciutadana: SERVEIS

## ATENCIÓ DE TOTS ELS TRÀMITS DE LA GENERALITAT

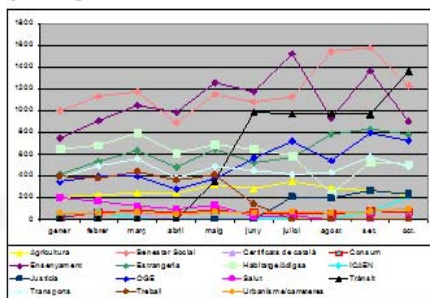
Atenció generalista per mesos

Any 2011: gener- octubre

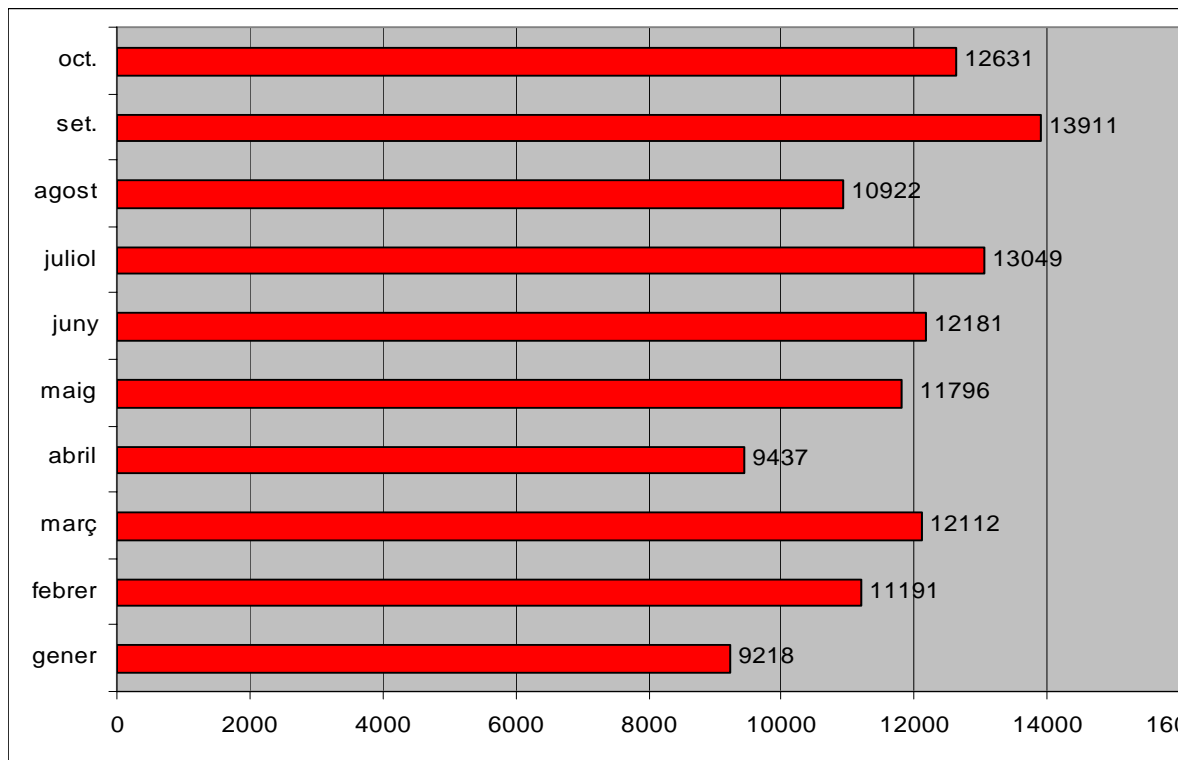


Atenció especialitzada per mesos

Any 2011: gener- octubre



Atenció total per mesos (gener-octubre 2011)



# Millora de l'Atenció ciutadana: SERVEIS



Tauler d'atenció ràpida



Atenció altres administracions



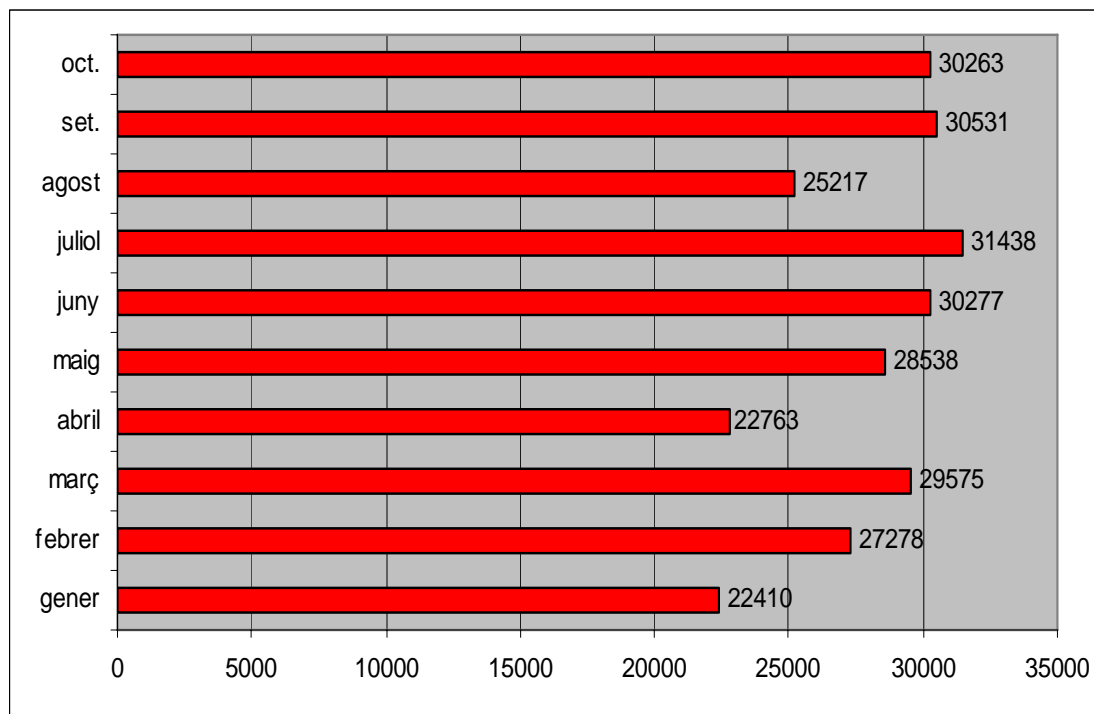
Atenció missatgers

## REGISTRE

L'oficina de registre 972 (Generalitat Girona)

Entrades (juny - desembre 2010)	172.306
Sortides (juny - desembre 2010)	70.631
Entrades (gener - octubre 2011)	278.290
Sortides (gener - octubre 2011)	103.179

Entrades per mesos (gener-octubre 2011)



# Millora de l'Atenció ciutadana: SERVEIS



1.-Caràcter interadministratiu

2- atenció campanyes

3.-Cobrament taxes

4.-Llenguatge de signes

5.-Autoservei



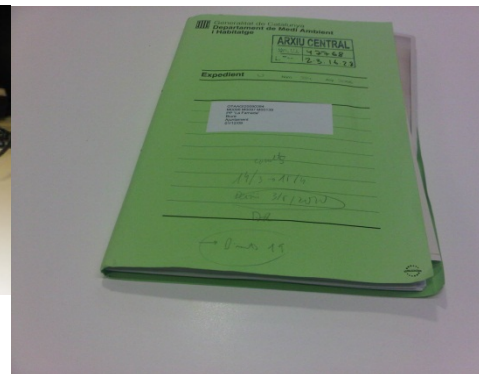
6.-Exposició Pública



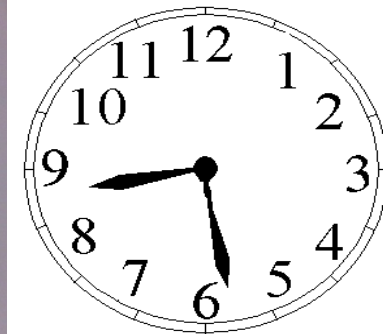
7.- Visita Concertada



8- idcat



9- Consulta Expedients



10- Horaris d'Atenció

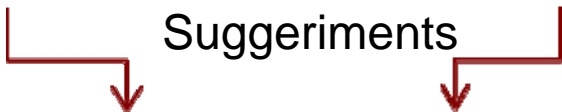
# Millora de l'Atenció ciutadana.

Definició de paràmetres de serveis - OAC

Escolta a la ciutadania - OAC

Queixes

Suggestiments



Seguiment i anàlisi  
OAC\_ Interlocutors dels  
Serveis territorials



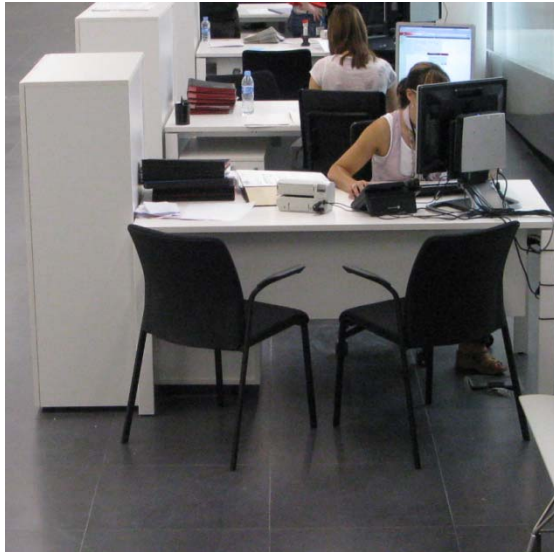
En prenen Mesures  
D'intervenció

A graphic with a magnifying glass icon over the text 'A un any de l'obertura de l'OAC'. Below this, the text reads 'ENQUESTA A LA CIUTADANIA AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS SERVEIS'. At the bottom right, a yellow sticky note displays 'Nota Global De satisfacció 8,4'.

# La tecnologia al servei de la millora de l'Atenció ciutadana

## Plataforma de treball multidepartamental.

- Tots els llocs de treball disposen de dispositius de registre, cobrament, lectura de codi de barres i lectura de tarja bancària.
- Els llocs de nivell 1 accedeixen a més de 20 aplicacions de diferents departaments



## Mobilitat i polivalència

- Els informadors poden treballar des de qualsevol lloc d'informació gràcies a la virtualització de l'escriptori.
- El maquinari dels vlocs d'informació és ràpidament adaptable a les necessitats del moment.

## Control i indicadors de qualitat

- El sistema de gestió de l'Atenció al Ciutadà gestiona els torns de les 42 taules, la cita prèvia, el «multitràmit» i la re-assignació d'informador a l'hora que registra indicadors de temps i qualitat

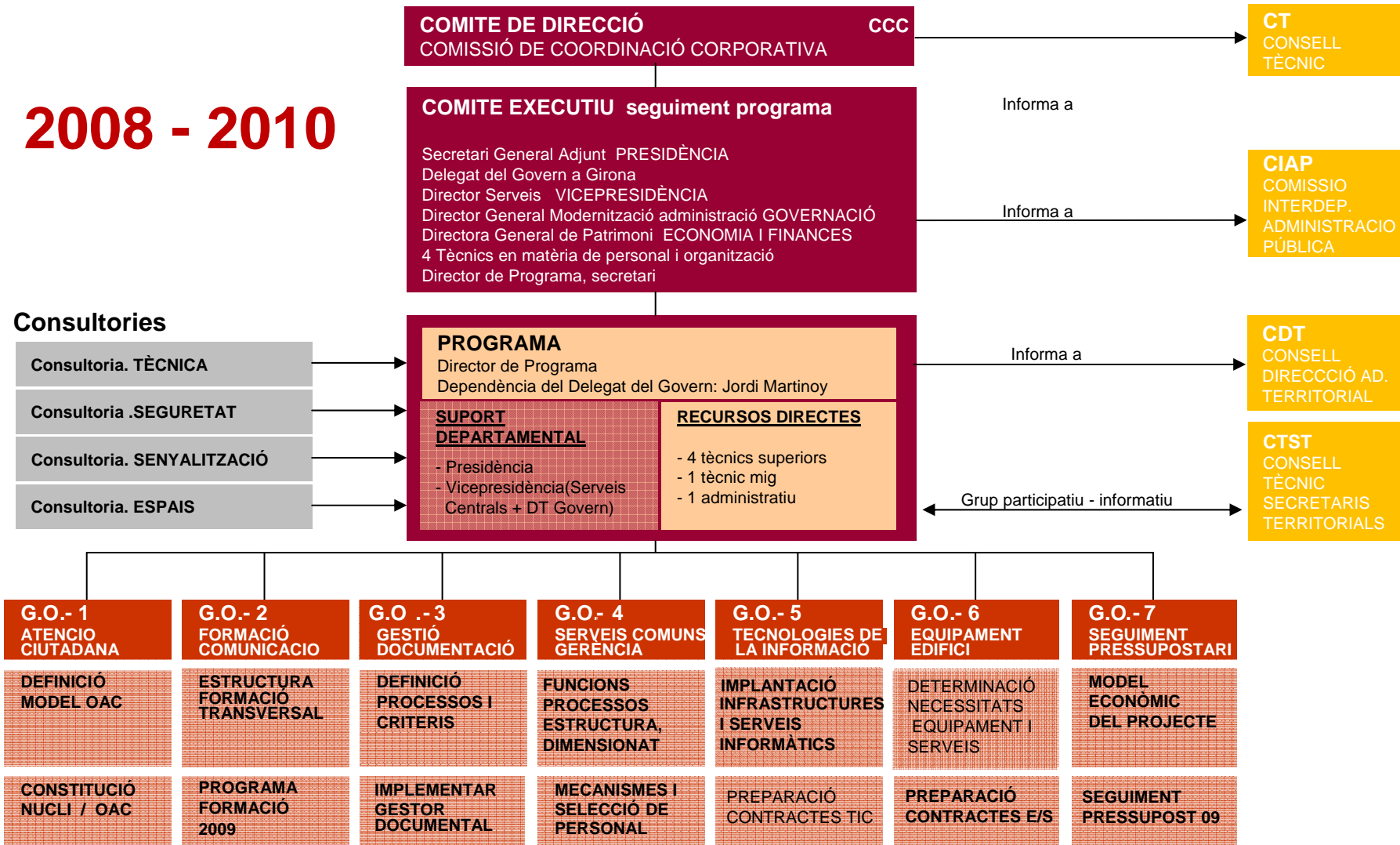
# Innovació, Eficiència i Qualitat a l'Administració Pública

---



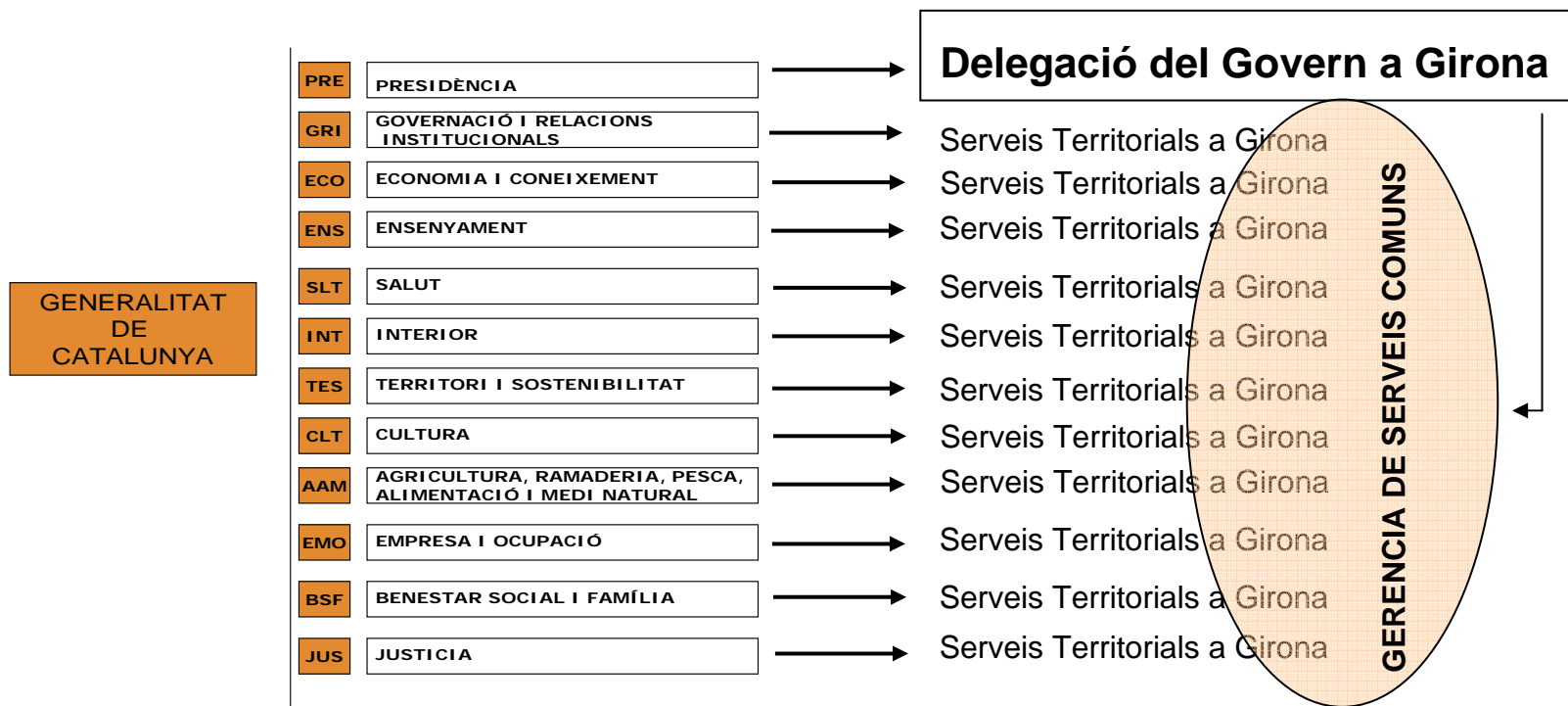
# Model organitzatiu Programa Posada en Funcionament

2008 - 2010





# Nova estructura organitzativa: LIDERATGE ÚNIC



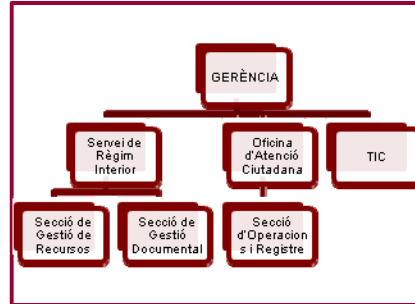
# Creació de la Gerència de serveis comuns i superació del model departamental



**El Decret 6/2010, de 26 de gener, de reestructuració d'òrgans territorials de l'Administració de la Generalitat a Girona**



# Nova estructura organitzativa: Organigrama Gerència



## GERÈNCIA

Prevençió de Riscos

Comunicació i Formació

Coordinació Administrativa i Suport Jurídic

Gestió Econòmica i Contractació

### SERVEI RÈGIM INTERIOR

Secció de Gestió de Recursos

Secció de Gestió Documental

Gestió Administrativa del Prèstec de l'Arxiu

Gestió Documentació Administrativa

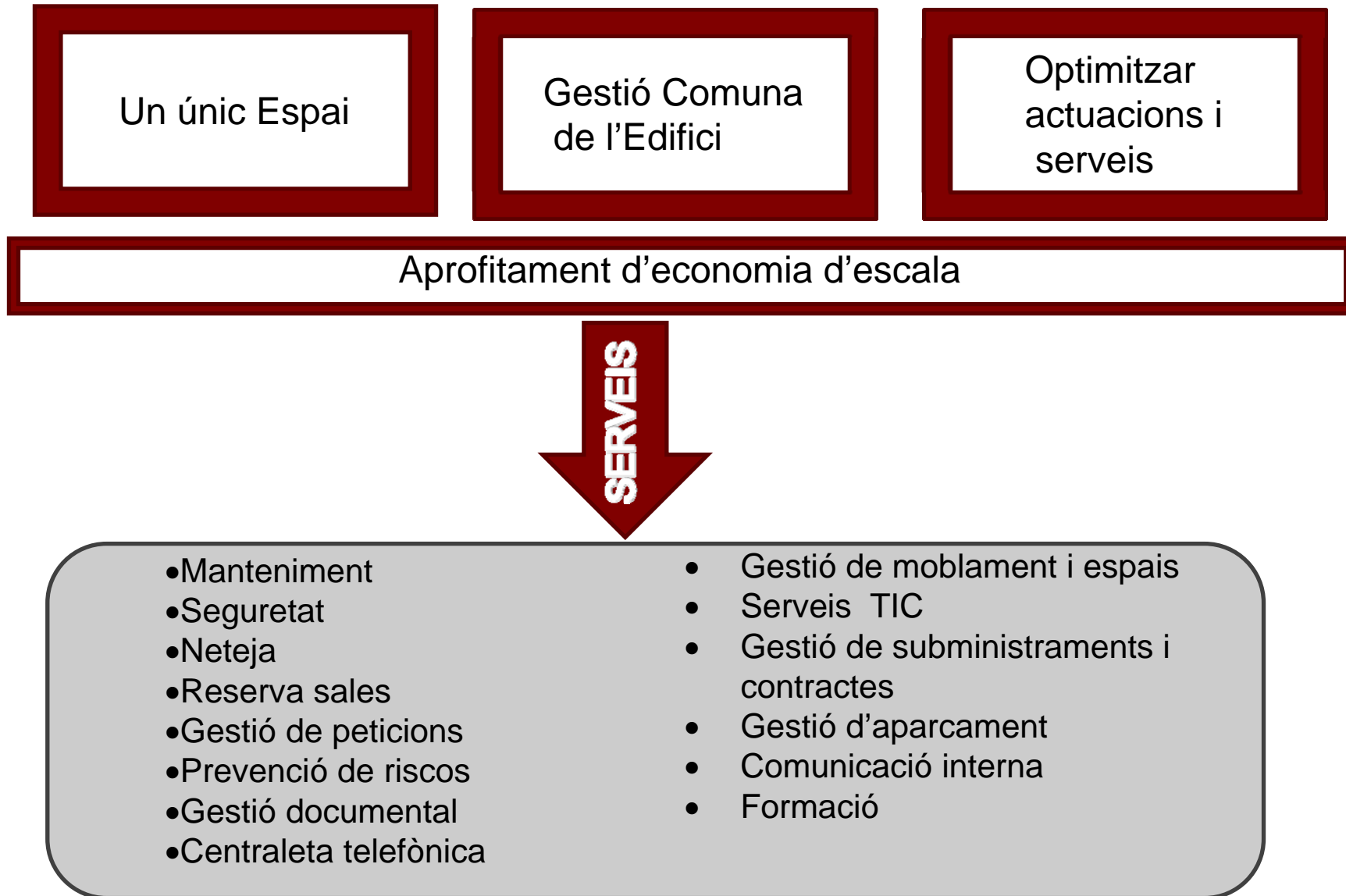
### OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Secció d'Operacions i Registre

Sistemes d'informació d'Atenció Ciutadana

### ÀREA DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS

## NOVA ESTRUCTURA ORGANITZATIVA: Gerència



# Nova estructura organitzativa: Gestió Documental

Gestionar de manera **global i integrada** la documentació de totes les unitats administratives



- Espai de 13,5 km. lineals i 1.200 m2 a la planta soterrània -1 de l'edifici

Armaris compactes informatitzats i automatitzats, per a custodiar tota la documentació de la Generalitat a Girona



## Innovació del sistema

- **Concentració de serveis** en una única unitat i de **documents** en un únic espai: **optimització de recursos.**

- Tecnologia punta



La gestió de la documentació i de l'espai. Sistema informàtic controlat per navegadors web i dispositius inal·làmbrics/PDA

# Nova estructura organitzativa: Gestió Documental

## Implantació d'un nou model organitzatiu de gestió documental :

### Els principis

**Control** exhaustiu de la documentació i aplicació de **critèris homogenis** en l'ordenació, classificació i descripció de la documentació produïda per la Generalitat a Girona

Sistema integral de gestió documental: oficina paisatge, **"oficina sense papers"**

Aplicació sistemàtica del Sistema de Gestió de la Documentació Administrativa de la Generalitat

**Economia de costos** i **optimització de l'espai** destinat a emmagatzemar documentació. Destrucció periòdica de tots els documents caducats

Garantia de **preservació** dels documents i de la **informació** que contenen

Garantia **d'accés ràpid** a la informació i **protecció de les dades** de caràcter personal i que afecten a la intimitat de les persones

# Nova estructura organitzativa: Comunicació - Formació

## OBJECTIU

La transmissió d'un missatge a tothom i l'adaptació i adquisició de competències professionals

PROPOSAR I AVALUAR LA FORMACIÓ COMUNA DEL PERSONAL DELS SERVEIS TERRITORIALS...

(Art.i, Decret 6/2010, de 26 gener)

**2008**

Jornades de difusió

**2009**

Visió de Formació i Difusió / Difusió territorialitzada

**2010**

Inf Pu Int  
Fo Ta Pla  
Se Fo

**2011**

Pla de Formació Específic Gerència  
Formació d'Acollida  
Impuls de la Formació pels Plans de millora.  
Externalització del Projecte.  
Difusió

Jo  
Jo  
ca  
Ac

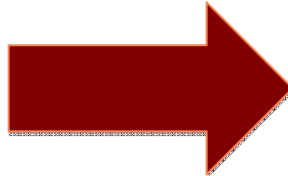


# NOVA ESTRUCTURA ORGANITZATIVA: GESTIÓ DE LES TIC

## Un projecte innovador dins de la Generalitat....

- Benestar i Família
- Agricultura i Alimentació i
- Economia i Coneixement
- Agència Catalana del Consum
- Ensenyament
- Governació i Reacions Institucionals
- Empresa i Ocupació
- Justícia
- Interior
- Autoritat del Transport i Mobilitat
- Mossos d'Esquadra
- Territori i Sostenibilitat
- Agència de Residus
- Agència de l'Habitatge
- Presidència
- Llibreria de la Generalitat
- Salut

17 entorns tecnològics aïllats



**1 entorn únic i comú**  
950 usuaris  
1 xarxa única de dades  
1 sistema de telefonia comú  
Més de 100 aplicacions en servei



Horari d'atenció  
**Extensió 10101**  
de dilluns a divendres  
de 8:00 a 20:00  
juliol i agost de 8:00 a 18:00

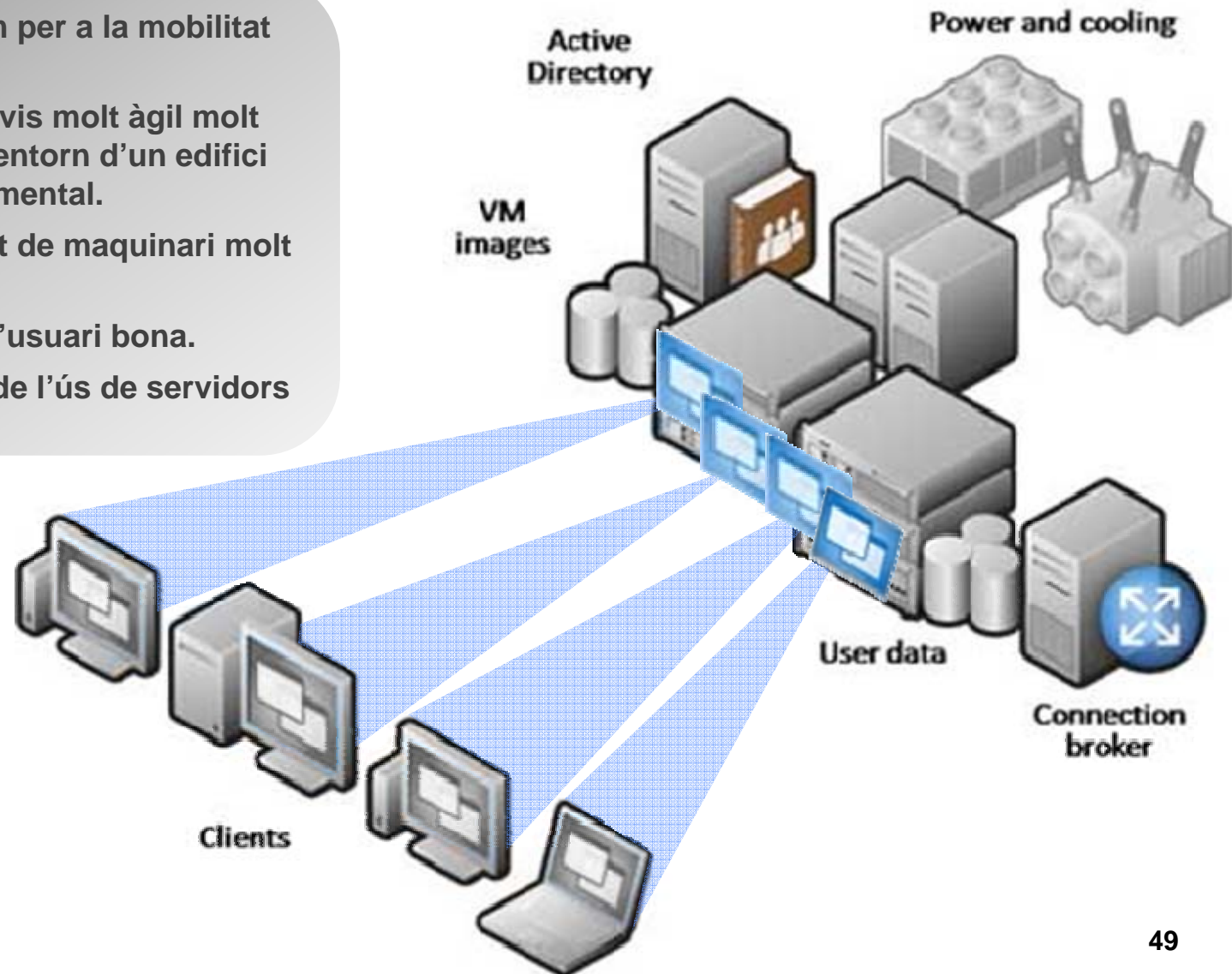
Suport extés 24h  
trucant al **902 947 285**



# NOVA ESTRUCTURA ORGANITZATIVA: NOVES FORMES DE TREBALLAR

## VIRTUALITZACIÓ D'ESCRITORIS

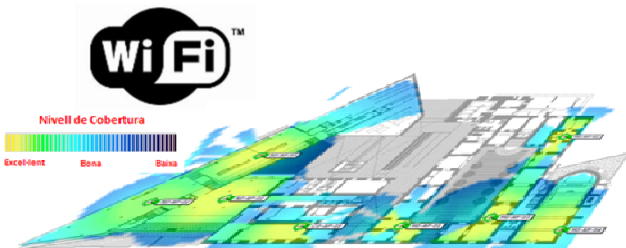
- Sistema òptim per a la mobilitat dels usuaris..
- Gestió de canvis molt àgil molt adequada a l'entorn d'un edifici multi-departamental.
- Desplegament de maquinari molt ràpid i àgil.
- Experiència d'usuari bona.
- Optimització de l'ús de servidors



# NOVA ESTRUCTURA ORGANITZATIVA: NOVES FORMES DE TREBALLAR

## Servei Integral de Veu.

- Solució de Telefonia sobre IP (ToIP) corporativa suportada per una plataforma de serveis centralitzada. Totes les seus de la Generalitat poden gaudir de les mateixes funcionalitats i nivell de servei.
- Trucades corporatives sense cost.



## Cobertura WiFi

- L'edifici disposa de cobertura WiFi per als usuaris interns i convidats autoritzats a totes les dependències administratives.

## Videoconferència

- L'edifici disposa de 5 sales equipades amb sistemes de Videoconferència

## 30 sales de reunions

- Equipades amb ordinador, accés a xarxa, audioconferència, videoconferència, sistemes de projecció, TV i TDT
- Cobertura WiFi per a convidats.
- Sistema de reserva de sales centralitzat i dissenyat per optimitzar l'ús i el rendiment de les sales.

## **NOVA ESTRUCTURA ORGANITZATIVA: Gerència**

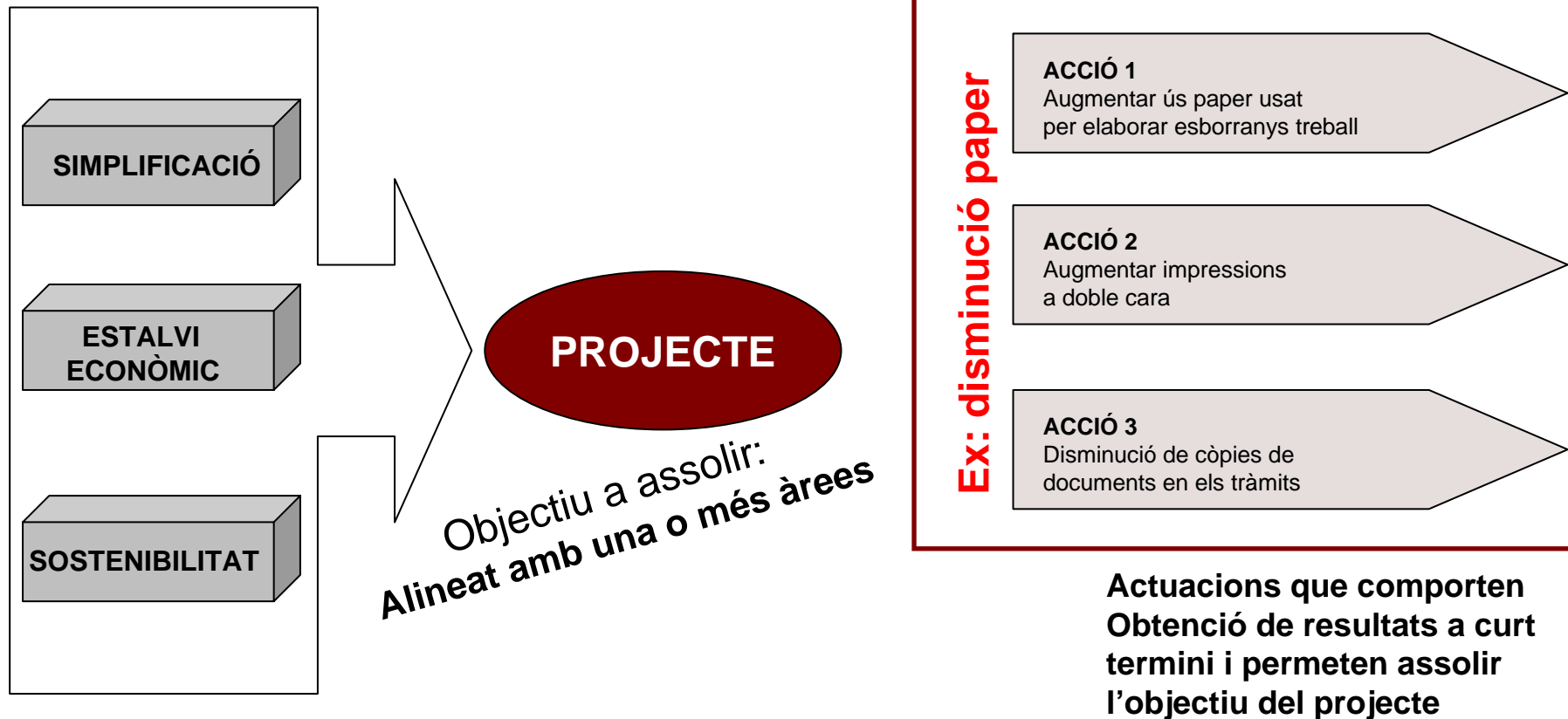
---

**Elaborar, impulsar i supervisar els plans d'actuació en matèria d'organització, normalització de procediments, normalització documental i qualitat dels serveis que presta la mateixa Gerència i proposar i impulsar millores respecte dels serveis que presten els òrgans i organismes de l'Administració de la Generalitat a Girona, en coordinació amb la resta d'òrgans competents en la matèria.**

Funció de la Gerència, segons art. 1.2.f) del Decret 6/2010

# Nova estructura organitzativa: Plans de Millora

## ÀREES D'ACTUACIÓ



### NIVELL TÈCNIC:

COMISSIÓ INTERLOCUTORS  
GESTOR DE PROJECTE  
RESPONSABLE D'ACCIÓ

### NIVELL POLÍTIC:

CONSELL DE DIRECCIÓ  
DIRECTOR/A DE ST



# Optimització de recursos

## EN MATÈRIA DE PERSONAL.

Provisió de plantilla



## EN MATÈRIA DE SERVEIS.

La Gerència de Serveis Comuns



## EN MATÈRIA DE TECNOLOGIA.

Les noves tecnologies com a estalvi de recursos



# Optimització de recursos. Personal

**OBJECTIU:**  
Proveir 92 llocs de treball sense increment Capítol 1

**FINANÇAMENT:**  
A càrrec 40% de Tecnificació com a conseqüència de la reducció del 3% dels Departaments de la Generalitat

**INSTRUMENT:**  
Creació d'una Comissió Tècnica de Personal que identifiqués llocs actuals SSTT i Nova Plantilla Gerència

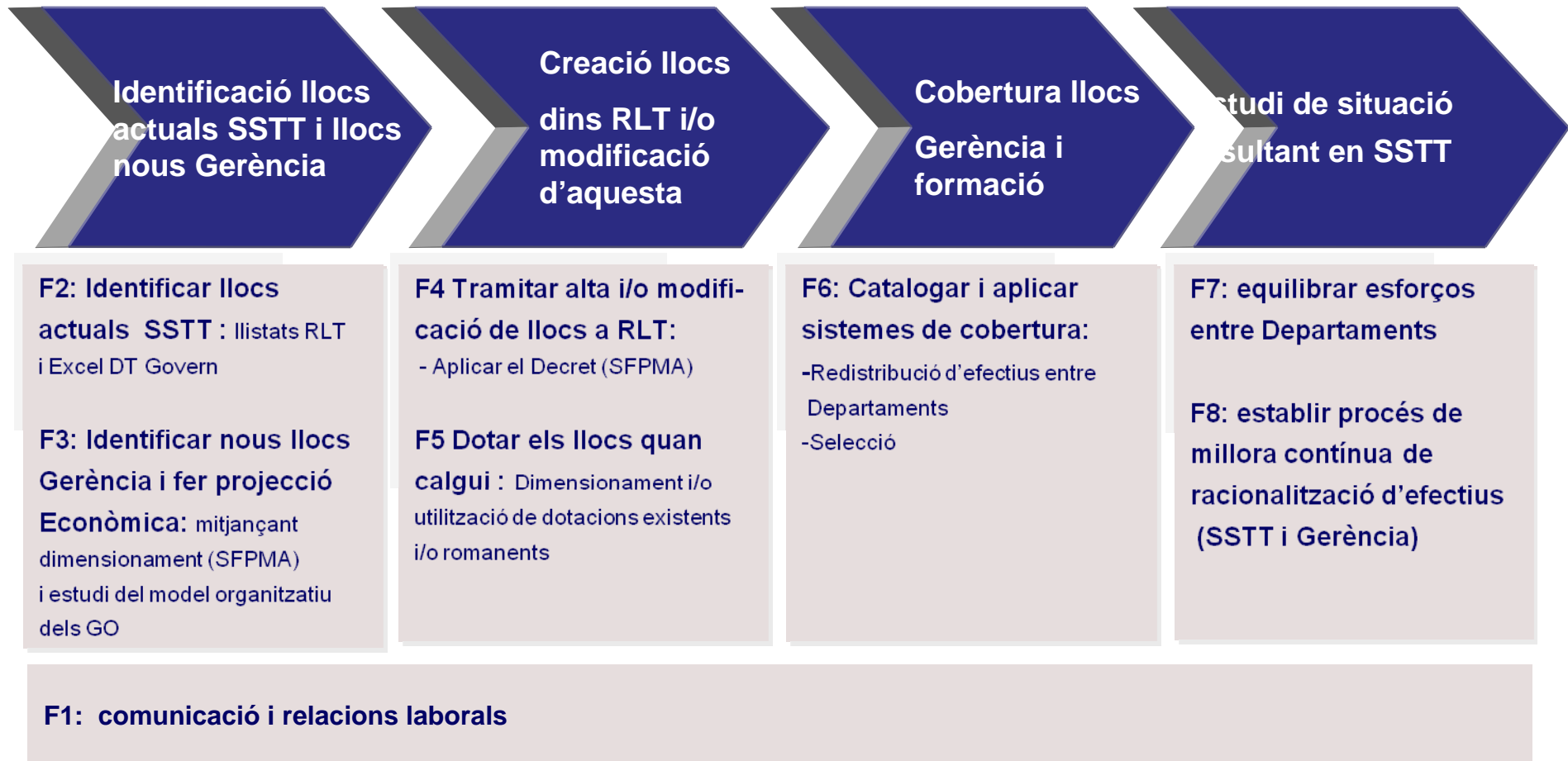
**ESTRUCTURA:**  
Decret 6/2010 de 26 de gener, de Reestructuració d'òrgans territorials de l'Administració de la Generalitat a Girona

**MESURES:**  
Acord de Govern 16/2010 de 2 de febrer  
Mesures de racionalització  
reducció del 3% dels Departaments de la Generalitat

## PLANTILLA 92 PERSONES (GOV/16/2010)

The image shows a detailed personnel roster for 92 individuals. Each entry includes a small portrait, the person's name, and various fields for identification and administrative data. The cards are arranged in a grid format, with some rows and columns highlighted in blue and red to indicate specific groups or statuses. The overall layout is organized and systematic, typical of an official government document.

# Optimització de recursos. Comissió tècnica de personal





# Optimització de recursos. Personal

**OBJECTIU:** Proveir 92 llocs sense increment capítol 1 (cost 0)

## PLANTILLA 92 PERSONES (GOV/16/2010)

- 41 PLACES**  
Majordomia  
Gestió documental  
Manteniment tècnic  
Telefonia, Suport Informàtic  
Neteja
- 2 LLOCS TREBALL**  
Càrrecs comandament
- 23 LLOCS TREBALL**  
20 Informadors / tramitadors  
3 Llocs responsable
- 14 LLOCS TREBALL**  
4 Administratius C-1  
10 Auxiliars C-2
- 12 LLOCS TREBALL**  
Llocs de comandament  
Llocs singulars  
Places base

**ADSCRIPCIÓ DIRECTA**

**REASSIGNACIÓ LLOCS**

**CONCURSOS ESPECÍFICS**

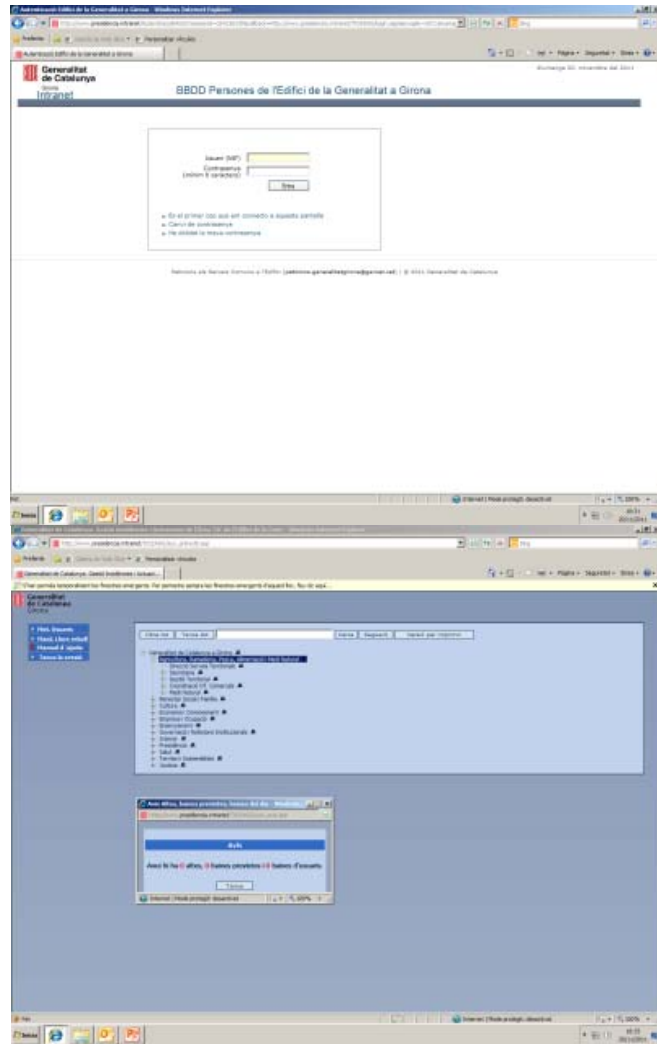
**CONCURSOS GENERALS**

**CREACIÓ LLOCS**

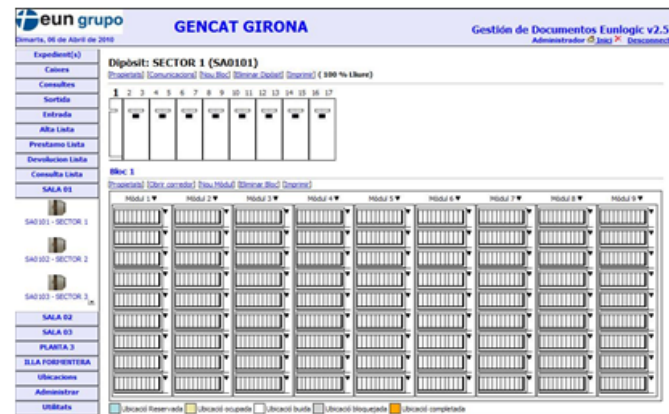
**SUPRESSIÓ 15 LLOCS TREBALL**

# Optimització de recursos. Serveis

## Aplicatiu: Base Dades personal



## Aplicatiu Gestió Documental



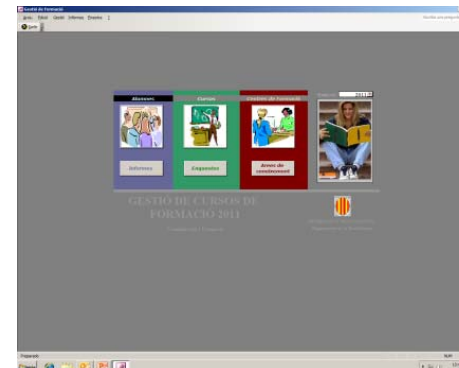
# Optimització de recursos. Serveis

## Base Dades Gestió Econòmica

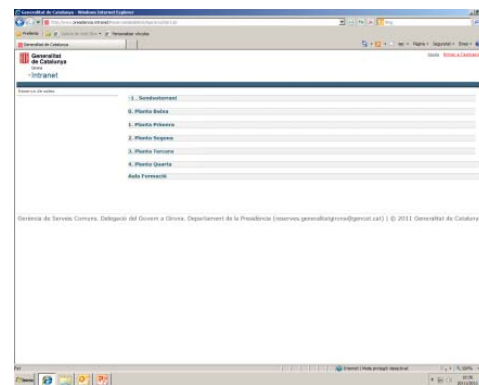


Control de factures i comptabilitat (Gestió Econòmica)

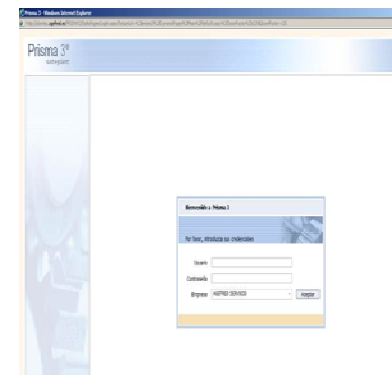
## Base Dades de Formació



## Aplicatiu Reserva Sales



## Aplicatiu PRISMA



# Optimització de recursos

## 40 % del parc de maquinari reaprofitat

- El projecte ha aprofitat el 40% del maquinari existent a les antigues seus dels serveis territorials
- En impressores, aquest percentatge puja fins al 70 %



## Canvis senzills = estalvis grans

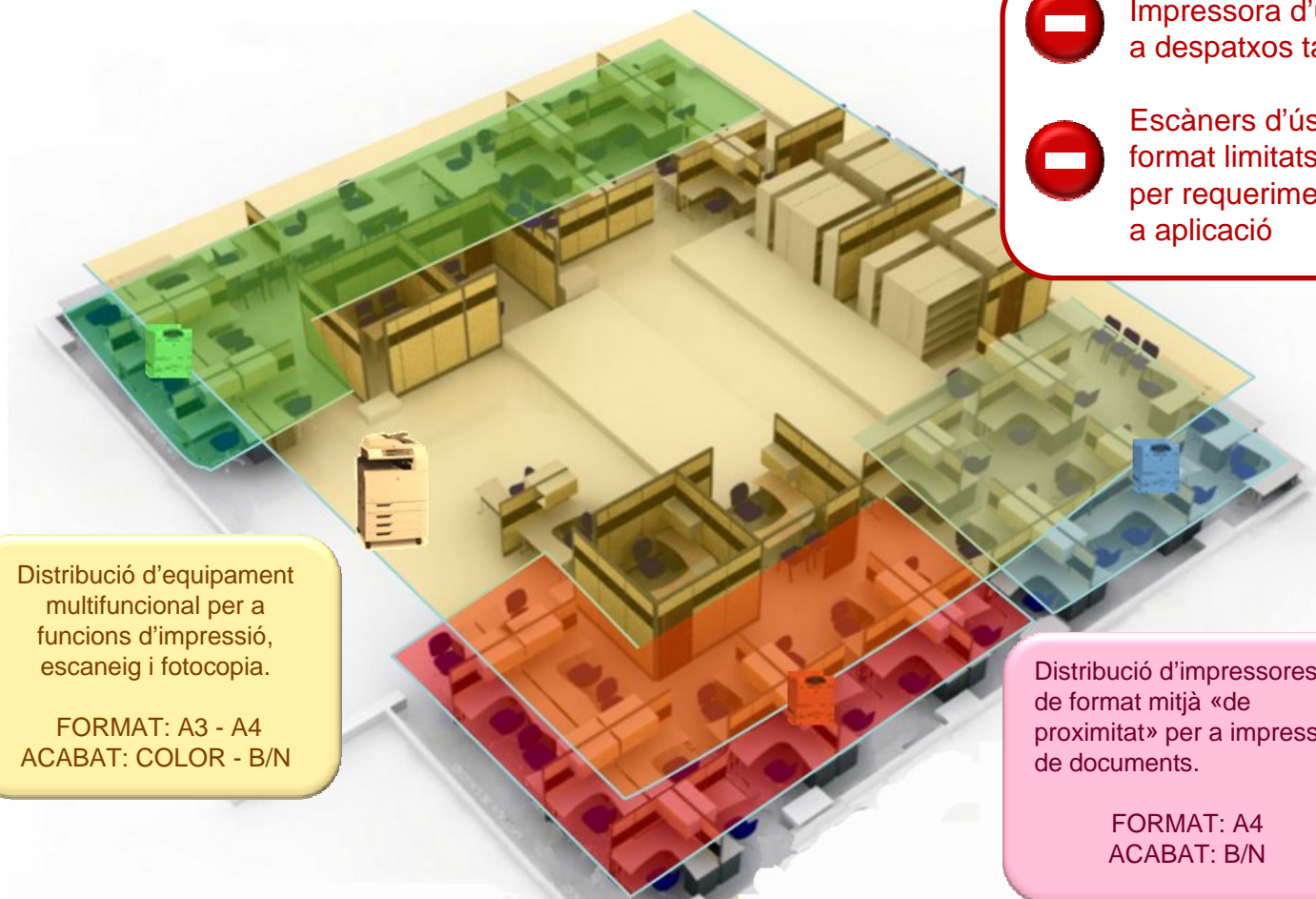
- La implementació d'un sistema de FAX IP ha permès reduir de manera dràstica un tipus de dispositiu de baix ús però amb un cost de manteniment considerable

## Compartició de recursos

- La promoció de la compartició de maquinari sota criteris "ús comú" ha permès racionalitzar l'ús de perifèrics.

# Optimització de recursos: Compartició de maquinari

Model basat en l'ús de maquinari compartit amb limitació d'ús de recursos personals o dedicats.

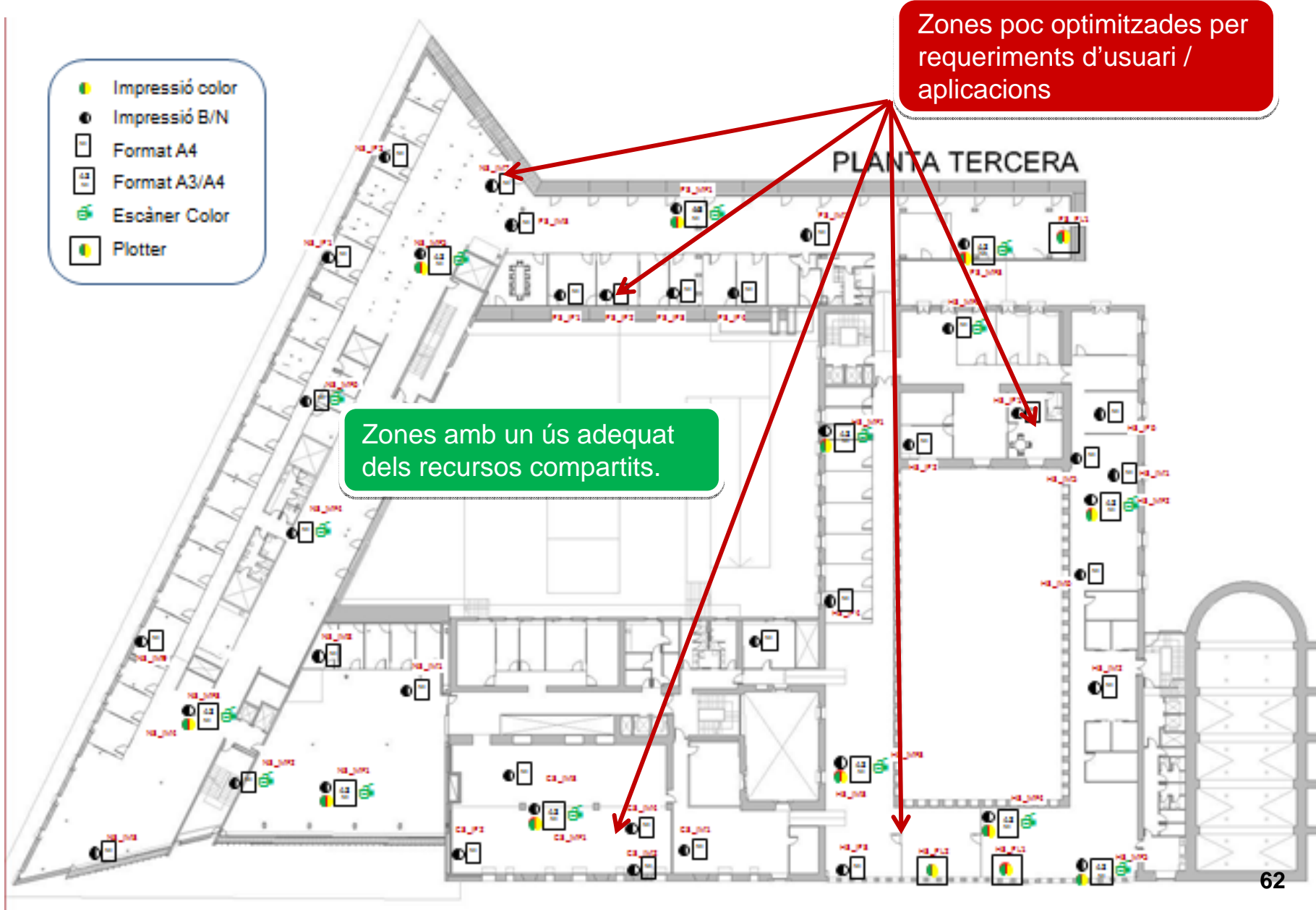


- Impressora d'ús personal ( limitades a despatxos tancats d'usuaris VIP )
- Escàners d'ús personal o de petit format limitats a usuaris intensius o per requeriment de connexió directa a aplicació

Distribució d'equipament multifuncional per a funcions d'impressió, escaneig i fotocopia.  
  
FORMAT: A3 - A4  
ACABAT: COLOR - B/N

Distribució d'impressores de format mitjà «de proximitat» per a impressió de documents.  
  
FORMAT: A4  
ACABAT: B/N

# Optimització de recursos: Compartició de maquinari





**Generalitat de Catalunya**

Girona

**[www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)**