



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

LA TRANSVERSALITAT COM IMPULSORA DE MILLORES EN LES POLÍTIQUES MUNICIPALS

En un context de desenvolupament
d'un Sistema de Serveis Locals

IV Seminari sobre Immigració i
Europa, 15 de desembre de 2006



ANTECEDENTS I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE FUTUR

- Encàrrec polític (2000): Reestructuració de l'Àrea d'Acció Ciutadana (Educació, Serveis Socials, Esports, Cultura, Programes Transversals i Suport Tècnic, Casals de Barri, Manteniment i Obres, Universitats, Civisme, Joventut, Cooperació i Solidaritat, Polítiques d'Igualtat, Nova Ciutadania, Gent Gran, Persones amb Discapacitats....)
- Aquest encàrrec pretenia bàsicament:
 - Millorar els processos i resultats.
 - Fer-ho amb la participació de tots els agents implicats.
 - Desenvolupar el treball transversal i en xarxa.
 - Estudiar com plantejar la resposta a noves necessitats, expectatives i demandes socials que no formen part de la missió o competències d'una sola part de l'estructura orgànica sectorial de l'administració.



ANTECEDENTS I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

- La necessitat de disposar d'una visió integral i integrada en aquelles actuacions dirigides a determinats segments de la població considerats prioritaris per part de l'acció pública.
- L'encàrrec polític planteja començar tot aquest procés per l'Àrea d'Acció Ciutadana (1999-2003) i posteriorment implementar-ho al conjunt de l'organització (2003-2007).



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

IDEES FORÇA

- Gestió relacional/ Serveis locals/ De l'estat paternalista a l'estat relacional. **+i**
- La participació ciutadana com estimuladora d'un rol obert de l'administració local.
- El concepte de benestar personal i comunitari en el seu sentit holístic (urbanístic, educatiu, social, econòmic, seguretat, medioambiental , cultural, esportiu, etc)

+i



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

IDEES FORÇA

- El sistema de serveis amb la seva visió holística i el canvi de xip que implica. **+i**
- Valors organitzatius o estil de gestió respectuos intelctualment i professionalment amb els de dins de l'organització i amb els de fora.
- Desenvolupament de la transversalitat i el treball en xarxa. **+i**



ANTECEDENTS I CONTEXT

MARC CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT OPERATIU

REQUERIMENTS I REPTES DE FUTUR

- Disseny i desenvolupament del Sistema de Serveis. **+i**
- Creació del Departament de Programes Transversals i suport tècnic
- Priorització de determinades polítiques públiques:
 - Programes Transversals (Edat i Genere, Temàtics i Territorials) i lideratges polítics i tècnics.
 - Actuacions transversals i de treball **+i** en xarxa no contemplades en els programes transversals.
 - Altres instruments de planificació (PEC, **+i** Pla Civisme, Pla Cultura..) que es treballen des d'una òptica transversal
- Disseny i desenvolupament de la Piràmide del Sistema de Planificació i Avaluació.



ANTECEDENTS I CONTEXT

MARC CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT OPERATIU

REQUERIMENTS I REPTES DE FUTUR

- Definició anual del Catàleg de Serveis (Memòries i Programacions anuals)
- Creació i desenvolupament dels Espais Operatius (Municipals i amb els altres serveis locals):
 - Espai de formació-reflexió de l'AAC.
 - Equip de Direcció Tècnica de l'AAC.
 - Espais operatius dels diferents departaments.
(ex. Atenció social primària).
 - Equips i grups de treball transversal per temàtiques concretes.
 - Espai de responsables de programes transversals.
 - Comissió Tècnica Municipal de Programes Transversals.
 - Comissió Tècnica Municipal de Programes Territorials.
 - Comitè de Direcció de Transversalitat i Treball en Xarxa.



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

- Creació i desenvolupament dels Espais Operatius amb els altres serveis locals:

Cada programa transversal i els altres instruments de planificació tenen els seus “espais operatius” on participen els altres serveis locals (diferents modalitats d’estructuració: consells sectorials, territorials, xarxes locals, coordinadores, etc.)

- Estructura bàsica i procés d’elaboració dels programes transversals. **+i**



AJUNTAMENT DE SANT SADI DE NOYA



Programa Municipal Transversal de Nova Ciutadania



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT



Objectius del Programa



Objectius del Programa:

- ❑ **Garantir l'accés a la informació bàsica de les persones nouvingudes**, orientant-les en els circuits d'acollida per tal que puguin desenvolupar-se autònomament al municipi.
- ❑ **Garantir l'accés i l'ús normalitzat als serveis i recursos socials bàsics** (empadronament, assessorament jurídic, coneixement de l'entorn, aprenentatge de la llengua, assessorament laboral, sistema sanitari, etc.).
- ❑ Promoure la **participació de les persones nouvingudes a la vida social** de la municipi.
- ❑ **Fomentar la coordinació entre els agents** que treballen en l'àmbit de l'acollida i atenció de la població nouvinguda al municipi.
- ❑ **Promoure la implicació i la corresponsabilització dels agents locals**, així com la sensibilització del conjunt de la ciutadania envers l'acollida de la població nouvinguda.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT



Anàlisi de Recursos



Mètode d'aproximació

- ❑ Fitxa distribuïda a representants de més de 45 serveis i entitats.
- ❑ Recollida de percepcions de les persones entrevistades.
- ❑ Espais participatius en els que ha participat el programa, tres nivells:
 - Polític tècnics
 - Tècnics
 - Ciutadans (Comissió de Participació Ciutadana d'immigració)
- ❑ Agrupació dels serveis i entitats en **9 grans àmbits de treball**: 8 àrees temàtiques per als serveis municipals, a més d'1 àrea temàtica per a les entitats (Teixit Associatiu)

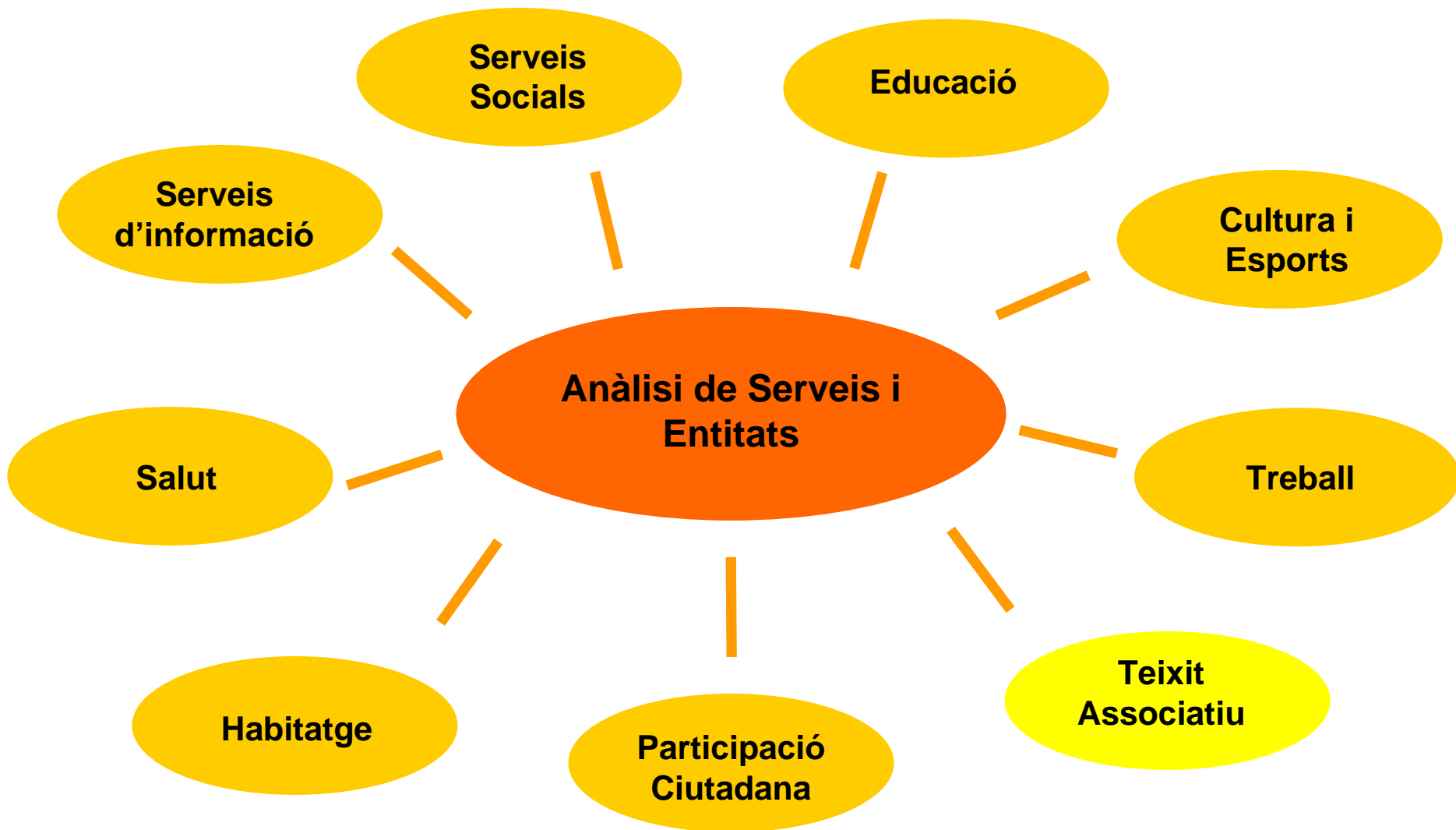
FITXA D'ENTITATS PER AL DIAGNÒSTIC DEL PLA INTEGRAL DE CIUTADANIA (PIC)

Dades identificatives de l'entitat:

- Nom de l'entitat: []
- Dependència (pública/privada): []
- Nom de/de la responsable: []
- Horari d'atenció al públic: []

- Adreça: []
- Població: []
- Codi postal: []
- Telèfon: []
- Fax: []
- Correu electrònic: []

- Àmbit de cobertura (municipal/comarcal/Catalunya): []





AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT



Eixos i àmbits d'actuació



Eixos d'actuació: **5 grans Eixos d'Actuació**

Eix d'actuació **1**

Recepció i acollida

Eix d'actuació **2**

Educació per a la diversitat

Eix d'actuació **3**

Eines per a la promoció social

Eix d'actuació **4**

Convivència, cooperació i civisme a la Ciutat

Eix d'actuació **5**

Prospecció i Comunicació de la Nova Ciutadania



Eix d'actuació 1

Recepció i acollida

L'accés a la informació, la comunicació i els registres són alguns dels elements clau per a una integració exitosa de la població nouvinguda al municipi.

La comunicació clara i transparent envers els ciutadans i les ciutadanes és estratègica per a evitar el rebuig i obtenir el compromís social de la ciutadania.

Àmbit 1.1. Informació i registre

Àmbit 1.2. Atenció Legal i Jurídica

Àmbit 1.3. Servei de Traducció Intèrpret



Eix d'actuació **2**

Educació per a la diversitat

L'accés a l'educació és una de les principals vies per a la integració i la promoció social de la població.

A més, l'aprenentatge de la llengua i el coneixement de la societat d'acollida esdevenen essencials per tal d'assegurar la plena incorporació de la població nouvinguda a la ciutat.

Àmbit 2.1. Educació

Àmbit 2.2. Formació de persones adultes

Àmbit 2.3. Aprenentatge de la llengua



Eix d'actuació **3**

Eines per a la promoció social

L'augment de la diversitat, amb la presència de persones procedents d'altres cultures i amb característiques socioeconòmiques específiques, implica una sèrie de canvis en els serveis municipals.

Conèixer aquests canvis i analitzar el impacte que tenen els recursos municipals és bàsic per garantir una bona actuació

Àmbit 3.1. Serveis Socials

Àmbit 3.4. Treball

Àmbit 3.2. Sanitat

Àmbit 3.5. Promoció de la dona

Àmbit 3.3. Habitatge

Àmbit 3.6. Col·lectius específics



Eix d'actuació **4**

Convivència, cooperació i civisme a la ciutat

L'estructuració d'un entramat social potent contribueix a millorar la convivència i el sentit de pertinença i identitat.

Àmbit 4.1. Associacionisme

Àmbit 4.2. Lleure, esports,
art i cultura

Àmbit 4.3. Espai públic

Àmbit 4.4. Seguretat Ciutadana

Àmbit 4.5. Civisme

Àmbit 4.6. Coodesenvolupa-
ment



Eix d'actuació **5**

Prospecció i comunicació de la Nova Ciutadania

Actuacions que permetran conèixer, planificar, assessorar, formar i capacitar per tal de garantir l'èxit de les polítiques d'integració i de gestió de la diversitat.

Àmbit 5.1. Gestió de dades “observatori”

Àmbit 5.2. Comunicació



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

La valoració global d'aquests 6 anys de desenvolupament d'un Sistema de Serveis Locals es força positiva, doncs ens ha permès millorar processos i resultats, canviar el xip en la forma de treballar i disposar d'eines més potents per l'acció.

Es un procés viu i dinàmic que requereix:

- Un lideratge polític i tècnic, clar i visible a la organització.
- La necessitat d'un model teòric adaptat a la realitat de l'organització.
- Una fase de diagnosi i anàlisi de l'entorn organitzatiu tenint present totes les dades, també els intangibles.



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

▪ És un procés viu i dinàmic que requereix:

- Fer partícips a tots/es els/les agents implicats/des des del primer moment i identificar els/les referents que poden produir efecte multiplicador.
- Cercar fórmules per trobar l'equilibri entre l'estructura orgànica i el funcionament transversal.
- Valorar si s'impulsa des d'una part de l'organització o bé es posa en marxa implicant a l'hora a totes les àrees.



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

▪ És un procés viu i dinàmic que requereix:

- És fonamental contemplar una fase de formació-reflexió conjunta amb els/les professionals que han de participar en el procés.
- Cal arribar a un consens terminològic, conceptual i metodològic d'elements claus a tota l'organització. Importància dels “espais operatius” en aquest procés. Preveure i articular la creació d'estructures orgàniques responsables de vetllar, d'impulsar i, si cal, de gestionar actuacions transversals.



ANTECEDENTS
I CONTEXT

MARC
CONCEPTUAL

DESENVOLUPAMENT
OPERATIU

REQUERIMENTS
I REPTES DE
FUTUR

▪ És un procés viu i dinàmic que requereix:

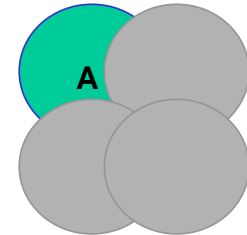
- Visibilitzar la transversalitat des de l'exemplificació pràctica.
- Tenir present les experiències de transversalitat informal però aplicant-lis les estratègies necessàries perquè es formalitzin.
- Potenciar un Estil de Gestió/Valors Organitzatius respectuós intel·lectual i professionalment amb els de dins de l'organització i els altres serveis locals.



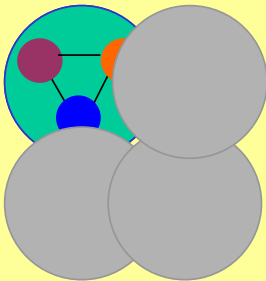
ÀREES DE SERVEIS LOCALS / SISTEMA DE SERVEIS LOCALS

ÀREES DE SERVEIS LOCALS
(Conjunt de serveis locals que tenen efectes sobre els/les habitants d'un municipi)

- A) Àrea dels serveis locals municipals
- B) Àrees dels serveis locals d'altres admin.
- C) Àrees dels serveis locals d'iniciativa social
- D) Àrees dels serveis locals mercantils



SISTEMES DE SERVEIS LOCALS
(Conjunt ordenat de serveis locals que tenen efecte sobre els/les habitants d'un municipi, segons finalitats concretes)



SISTEMA DE SERVEIS D'ACCIÓ MUNICIPAL

Sistema de Serveis Locals Municipals de gestió directa

Sistema de Serveis d'Intersecció Municipal (cogestió i gestió indirecta)

INTERSECCIÓ AMB:

- Serveis / Sistemes de serveis locals d'altres administracions
- Serveis / Sistemes de serveis locals d'iniciativa social
- Serveis / Sistemes de serveis locals mercantils

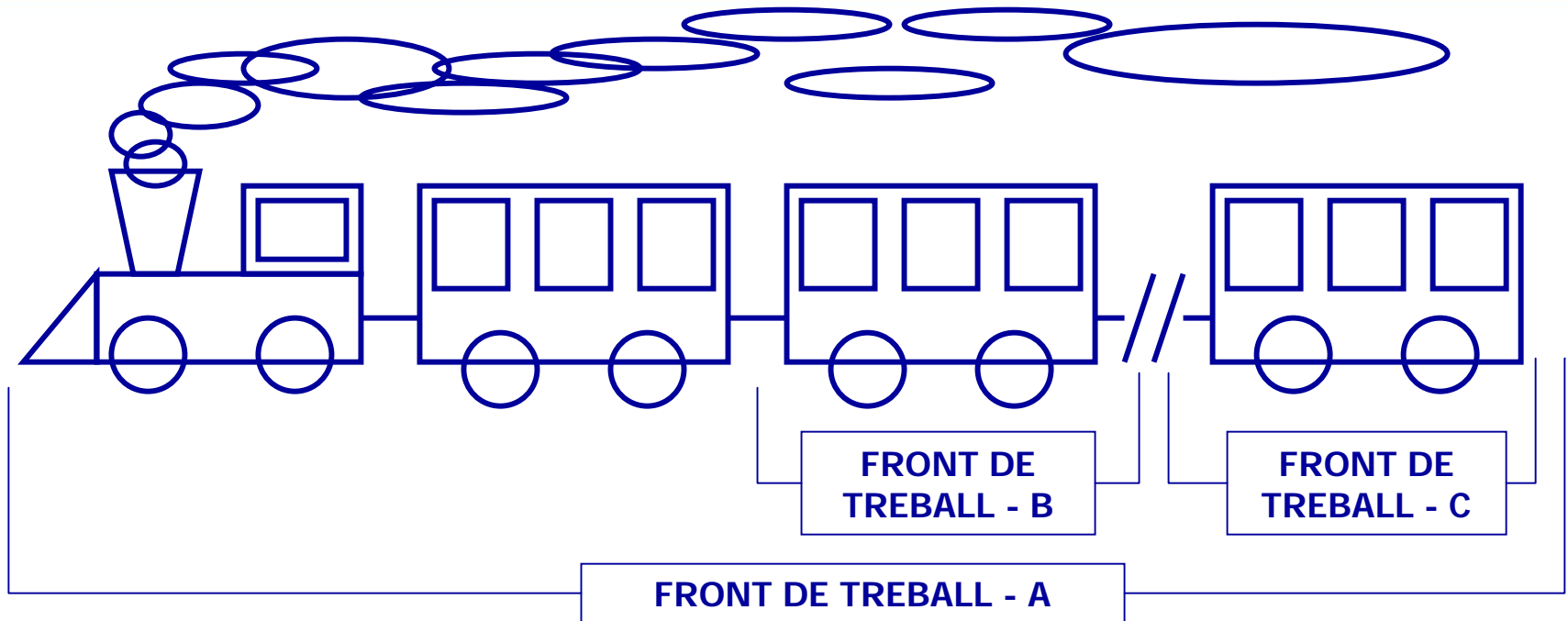
SERVEIS / SISTEMES DE SERVEIS DE RESPONSABILITAT D'ALTRES
(i que no interseccionen amb el Sistema de Serveis d'Acció Municipal)

Serveis / Sistemes de serveis locals d'altres administracions

Serveis / Sistemes de serveis locals d'iniciativa social

Serveis / Sistemes de serveis locals mercantils





Front de treball A: Actuacions de promoció personal i comunitària (adreçades al conjunt de la societat, al conjunt del tren de la societat).

Front de treball B: Actuacions de prevenció dels processos d'exclusió social (adreçades al "subconjunt normalitzat" de la societat amb risc potencial d'exclusió social, a determinats "vagons" del "tren de la societat").

Front de treball C: Actuacions d'integració social (adreçades al subconjunt de la societat amb problemes de exclusió, al "vagó de cua" que es despenja del "tren de la societat").





COMPONENTS BÀSICS D'UN SISTEMA DE SERVEIS O D'UN SERVEI CONCRET

ÀREA O SECTOR
AMB SISTEMA DE SERVEIS

SISTEMA DE
PLANIFICACIÓ I
AVALUACIÓ

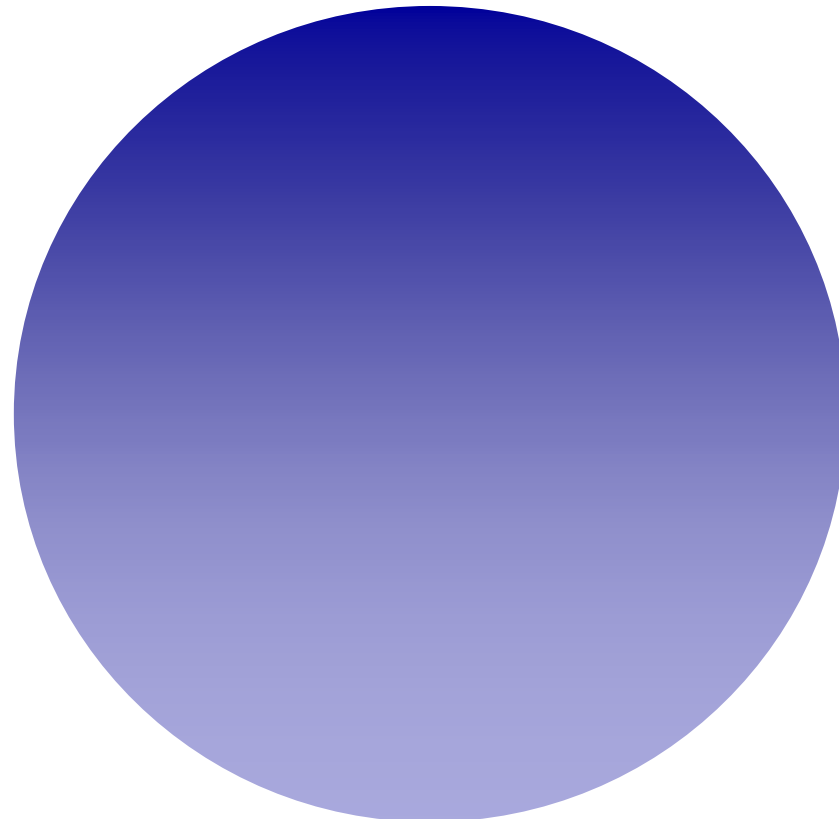
Els objectes que
fixen la direcció
del sistema

CATÀLEGS DE
SERVEIS

Els objectes que
desenvolupen l'acció
del sistema

SISTEMA
OPERATIU

Els objectes que
articulen l'acció
del sistema



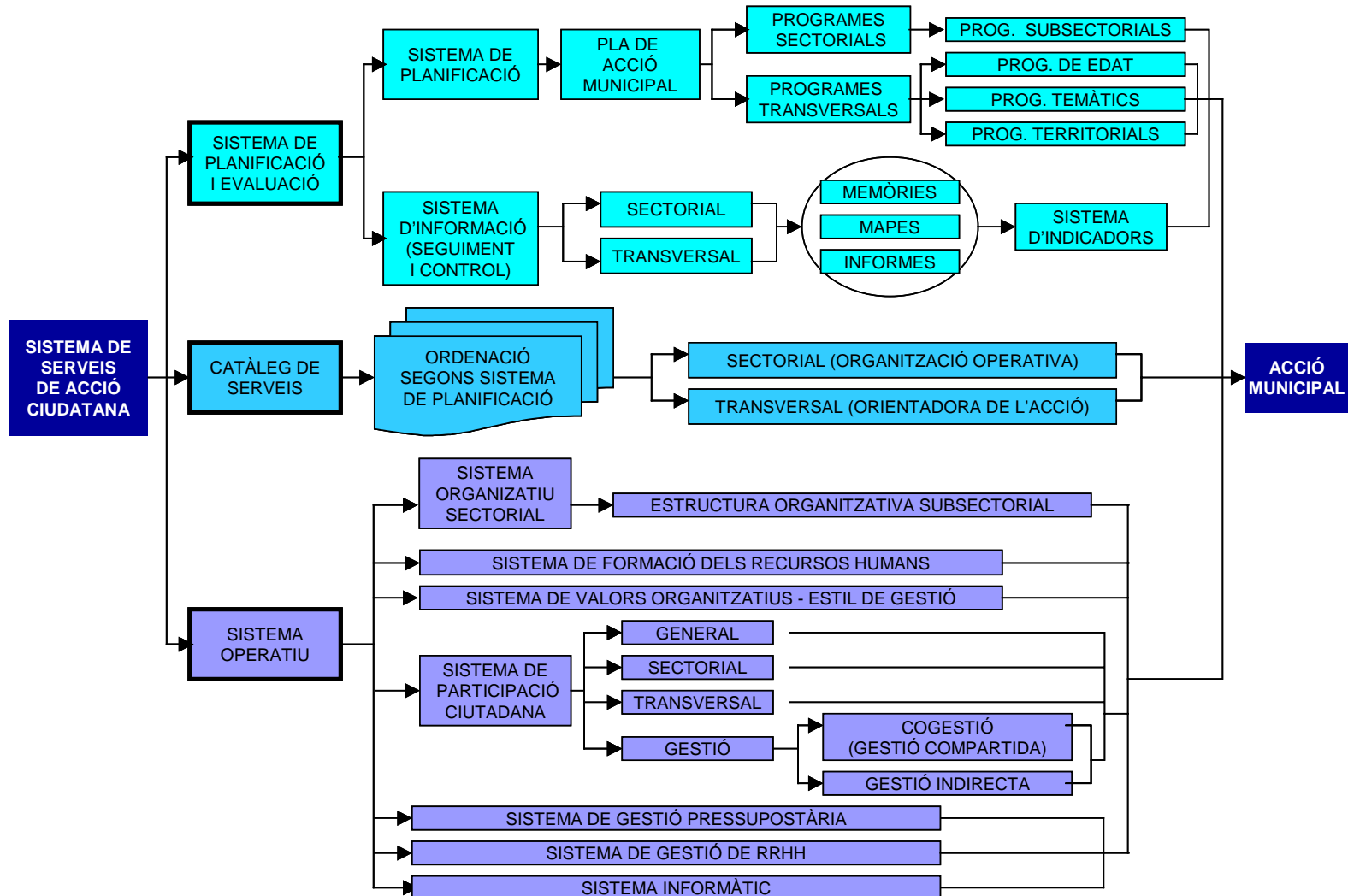


ACCIONS "TRANSVERSALS": PROCÉS / RESULTAT





MODEL DE SISTEMA DE SERVEIS PROPOSAT PER A L'ÀREA D'ACCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOB.





Alguns exemples
d'actuacions
concretes treballats
de manera
transversal

Creació de places 0-3 anys

Servei de suport a les activitats extraescolars que organitzen els CEIP

Servei Local de Transició Escola-Treball

Pla de Transició al Treball

Prevenió del Fracàs escolar

Model de distribució d'aliments

Comissió del Lleure

Projecte Onada (Formació de pares i mares)

Accions dirigides a afavorir la integració de les dones magribines

Suport tècnic a l'associació de dones magribines El farah

Projecte maltractament infantil

Els nens i les nenes i la cultura de la convivència

Racó de la família

Centre Urbà de Reinserció

Servei d'Atenció a Famílies i Joves

Accions fase d'acollida i normalització de les persones immigrants

Servei d'atenció especialitzada a les persones amb discapacitat i/o famílies

Servei d'Atenció i Orientació a les Dones

Telèfon 24 hores

Circuit Local de Violència envers les dones

Menjadors Socials Gent Gran

Serveis de Ludoteca

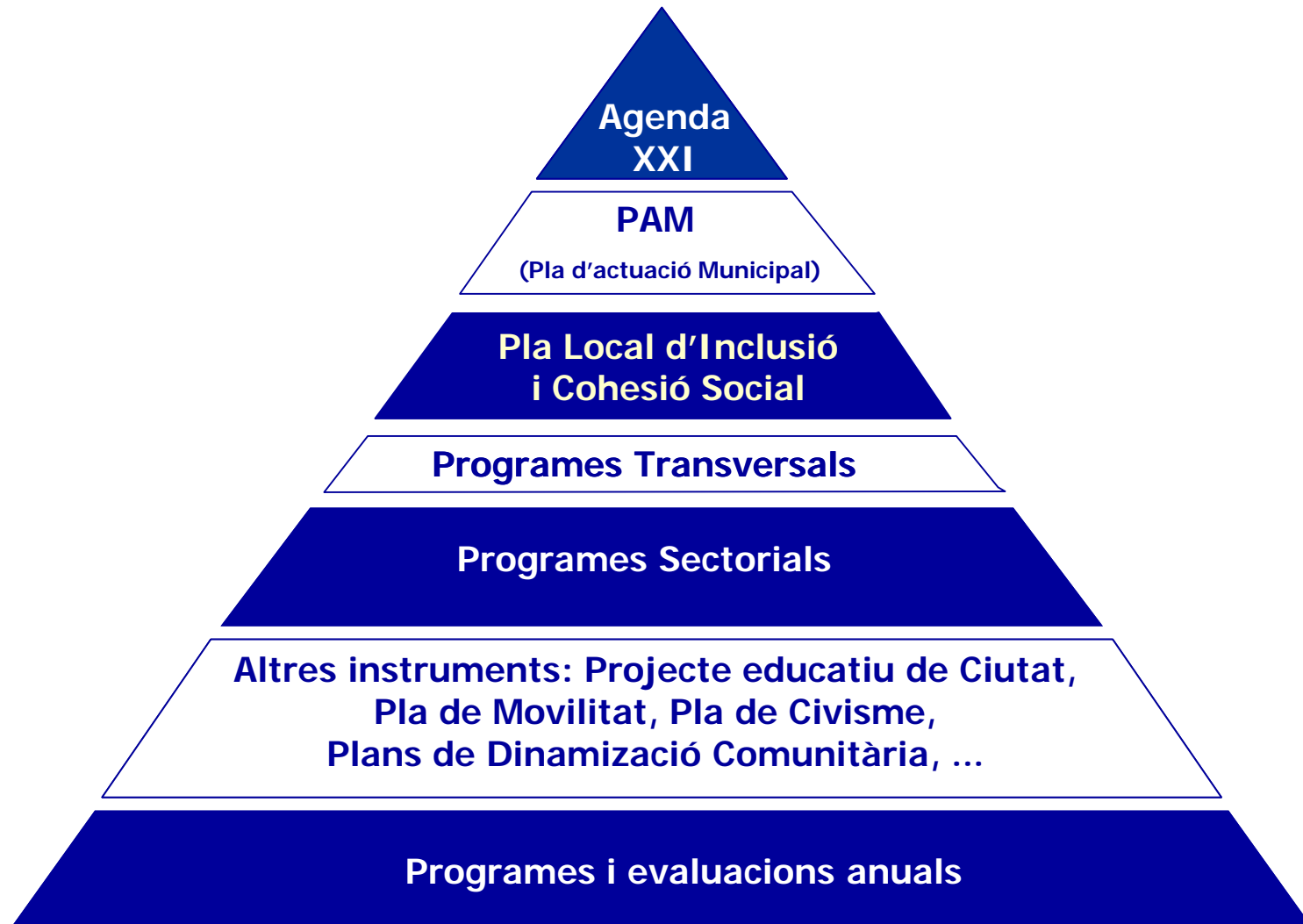
CORINSERT

FUNDOSA





PIRÀMIDE DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ





PROGRAMES TRANSVERSALS: PROCÉS D'ELABORACIÓ

Programes d'Edat i Gènere

Infància/Adolescència

Joventut

Educació d'Adults

Gent Gran

Dona

PROGRAMES TEMÀTICS

Persones amb Discapacitats

Nova Ciutadania

Drogodependències

Cooperació i Solidaritat

PROGRAMES PARTICIPACIÓ

Comissions Tècniques Municipal i de Participació Ciutadana

