

DESCRIPCIÓ DE CASOS 2

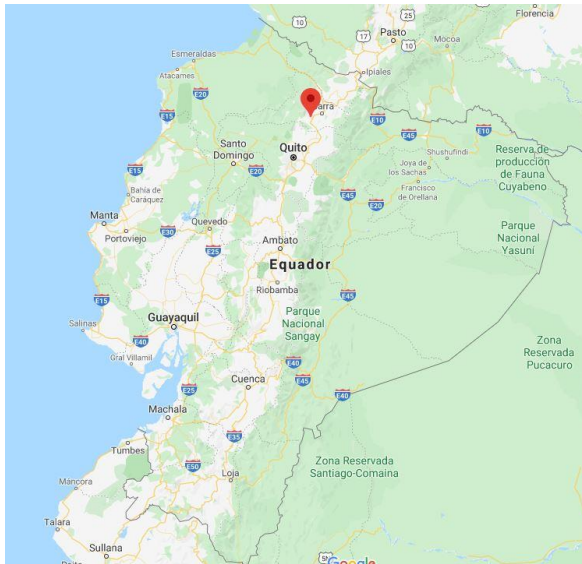
CIUTAT A CIUTAT, COOPERACIÓ TÈCNICA SANT CUGAT-COTACACHI: SUPPORT A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA I ARXIU MUNICIPAL

2015-actualitat

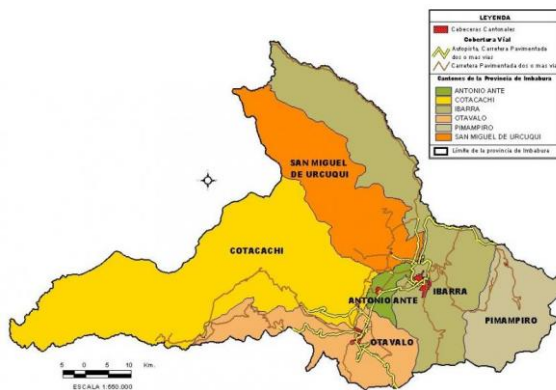
Àmbit geogràfic i temàtic

Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la municipalidad de Santa Ana de Cotacachi (provincia de Imbabura).

Serveis d'atenció a la ciutadania.



PROVINCIA DE IMBABURA



Les Parts

Oficina d'Atenció Ciutadana i Arxiu Municipal de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Per part de l'òrgan administratiu implicat a Catalunya, en aquesta cooperació tècnica municipal hi trobem la Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Aquest òrgan es troba dedicat a l'atenció de la ciutadania del municipi tant a nivell presencial, telefònic com telemàtic. Centralitzen el conjunt de l'administració telemàtica de l'ajuntament en 4 punts d'atenció: a l'ajuntament, a Mira-Sol, La Floresta i Les Planes. Tot i aquests 4 punts d'atenció, actualment es poden fer el 92% del tràmit disponible per seu electrònica.

Per altra banda, també participa en l'intercanvi tècnic l'Arxiu Municipal que es fa càrrec per una banda de la gestió documental i per altra de la fase final d'arxiu de documentació de qualsevol tipus. Amb la gestió documental l'arxiu estableix polítiques de gestió de la informació de l'Ajuntament de Sant Cugat al llarg de tot el cicle de vida, així com del control i gestió de tota la informació, de polítiques de migració, preservació, atenció a la ciutadania, llei de transparència, protecció de dades, etc.

Govern Autònom Descentralitzat de Santa Ana de Cotacachi

El Cantón de Cotacachi té una superfície de 168.733,34 ha, dividides en 8 parròquies rurals: Apuela, García Moreno, Imantag, Peñaherrera, Plaza Gutiérrez, Quiroga, Cuellaje, Vacas Galindo i 2 urbanes Sagrario i San Francisco; administrativament s'ha dividit la zona en tres: Andina (conformada per 23 comunidatges indígenes), Urbana (organitzada en 17 barris) i Intag (formada per 6 parròquies). Cada una amb especificitats geogràfiques, socials, econòmiques, culturals... I alguna d'elles amb distàncies de fins a 2 dies de viatge respecte el centre ciutat.

Origen

Des de l'any 2009 Sant Cugat del Vallès dóna suport a la regió de Cotacachi mitjançant projectes de cooperació indirecta (desenvolupats per la Xarxa de Consum Solidari). En el marc d'aquesta col·laboració el més de juny de 2015 una delegació, encapçalada per l'alcalde equatorià (Jomar José Cevallos), va visitar Sant Cugat i va conèixer el funcionament de la OAC. Arrel d'aquesta visita, des de Cotacachi van demanar recolzament per:



- Implementar un model de gestió que permeti simplificar i unificar els tràmits.
- Desenvolupar un “gestor documental” i/o plataforma tecnològica de la documentació.
- Descentralització del serveis, creació d’un sistema de finestreta única.
- Capacitació per a desenvolupar aquests procediments

Objectiu

Implementar un model de gestió amb una eina tecnològica que permeti unificar i facilitar tràmits administratius amb l’objectiu de descentralitzar l’oficina central de Cotacachi, millorant així tant l’accés a l’administració a la ciutadania com la gestió interna municipal. Això es vol aconseguir aplicant polítiques d’organització de la informació en els cantons per tal d’establir una sistematització i definició de processos homogenis per a tot el municipi de Cotacachi.

Modalitat de cooperació

La cooperació descentralitzada o projecte ciutat a ciutat són un conjunt d’accions de cooperació que realitzen i promouen els governs locals i regionals. En aquesta tipologia de cooperació, es busca l’enfortiment dels governs locals, els més propers a la ciutadania, per tal de millorar i enfortir la gestió municipal, garantint així una atenció ciutadana de qualitat i eficient. Es transfereixen sobretot recursos tècnics en forma de capacitacions i intercanvis, anomenats passanties.

Aquesta feina de ciutat a ciutat permet un treball cooperatiu entre els tècnics municipals d’ambdues poblacions, promovent la reflexió sobre el model organitzatiu de l’administració i l’intercanvi de coneixements per part dels ajuntaments participants, generant una situació de *win-win*, que permet situar la ciutat en el marc internacional i alhora ser un referent de bones pràctiques en la cooperació municipal.

En aquest cas, el tipus de cooperació ha estat per una banda l’intercanvi de persones tècniques de l’ajuntament de Sant Cugat dins del seu horari laboral i en la planificació de les seves tasques laborals. Per altra banda, es va optar per una cooperació tècnica delegada puntual a Arxivers Sense Fronteres, entitat que a més a més té una delegació a Equador. Arxivers Sense Fronteres van fer una



missió a Cotacachi però en tot moment, aquesta cooperació delegada va estar coordinada des del personal de l'arxiu municipal que es va quedar a Sant Cugat.

Accions dutes a terme

- 16-19 de maig de 2016 Missió d'identificació del projecte a Cotacachi (1 tècnica OAT, cooperació i FCCD)
- 2017: - visita de 3 tècnics del GAD a Sant Cugat per rebre formació
- agost 2017 - visita de seguiment del FCCD
- 2018: Producció d'un vídeo formatiu de la OAC de Sant Cugat per mostrar a l'equip municipal de Cotacachi.
- 2018 (novembre): Visita d'una persona tècnica de l'OAT de Sant Cugat a Cotacachi.
- 2019: Assistència tècnica (delegada a Arxivers Sense Fronteres) per part de Sant Cugat a Cotacachi. Formació i recolzament al personal encarregat de l'arxiu, especialment en les transferències documentals i normes de conservació de la documentació a través de les següents tasques:
 - Formació al personal d'arxiu
 - Correccions al reglament d'arxiu del municipi
 - Instal·lació d'un Termohigròmetre
 - Formació als referents d'arxiu dels departaments

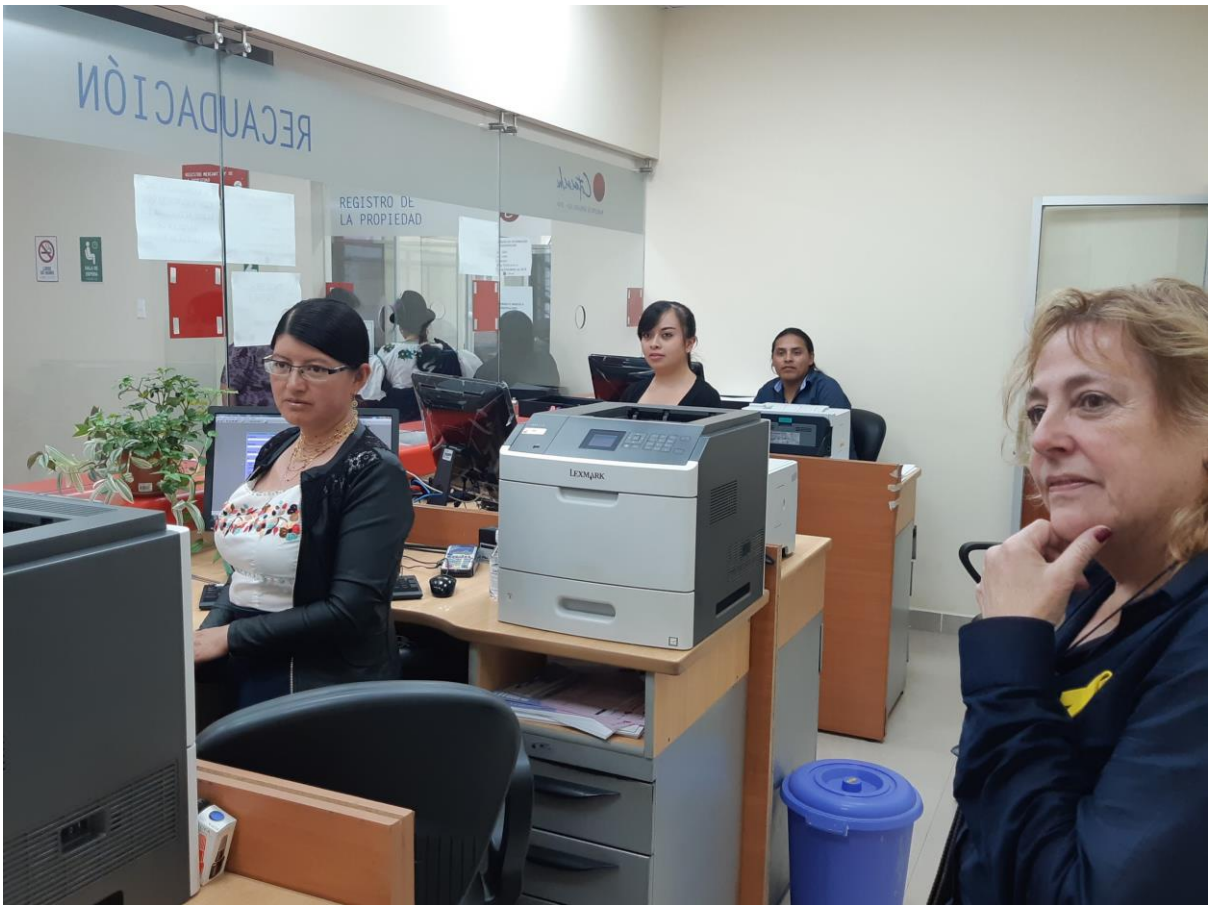




Les principals tasques que s'han portat a terme en aquesta cooperació tècnica són:

- Assessorament en la definició del sistema d'atenció ciutadana. Mostra del funcionament del sistema de Sant Cugat i definició per part de Cotacachi del més convenient per al municipi equatorià.
- Assessorament arxivístic. Explicació de la organització de la documentació i de les condicions d'emmagatzematge de la documentació física.
- Assessorament tecnològic. Implementació de l'administració digital a Cotacachi
- Planificació de visites a Catalunya: Arxiu Nacional de Catalunya, Escola Arxivística de Catalunya,
- Revisió periòdica de documentació d'avanç lliurada per part de Cotacachi i proposta de millores per part de Sant Cugat
- Revisió in situ de les accions portades a terme a Cotacachi
- Formació in situ al personal d'atenció ciutadana de Cotacachi
- Creació d'una OAC (Balcón de servicios). A falta de seguir amb la feina conjunta, de moment només amb tràmits econòmics per la ciutadania.





Visita d'una persona tècnica de l'OAC de Sant Cugat a Cotacachi al novembre de 2018

Barreres detectades

La principal barrera detectada són els **canvis** que es donen, tant **polítics com administratius** després de les **eleccions** a Cotacachi. Posteriorment, s'acostumen a reordenar les administracions i això prova que hi hagi certs moments d'incertesa que afecten a l'execució del projecte. Molt sovint, els càrrecs tècnics van lligats als resultats electorals i condicionats a quin partit polític ha guanyat en cada moment i per tant, no es garanteix la continuïtat dels tècnics independentment del partit polític que governa en cada moment. De totes maneres, finalment s'ha aconseguit un suport i una decisió política al projecte, que s'ha traduït en una formalització d'un equip tècnic per a la implementació del projecte.

També s'ha detectat una **forta resistència al canvi** i a la unificació de procediments per a registrar la informació. S'ha detectat que hi havia una sensació de pèrdua de control per part dels departaments. Cada departament



comptava amb la seva metodologia i procediment per al registre i ha estat complicat centralitzar els procediments en un sistema únic. Es va detectar un pes excessiu del sistema burocràtic imperant i una por a saltar-se circuits personals establerts dins de l'administració abans de mirar què es fa a cada pas.

Al llarg del projecte s'han detectat **xocs culturals administratius**, així com de **llenguatge laboral**. Per un cantó es va detectar una dificultat per entendre el sistema administratiu d'Equador per part de Sant Cugat, juntament amb un desconeixement de les normatives a aplicar per part dels tècnics locals de Cotacachi i de conèixer com s'entén l'administració fora de Catalunya. En canvi, es valora molt positivament que les dues administracions utilitzin els mateixos estàndards (sistema ISO, estàndard de gestió i normativa internacional que compleix amb la Ley de Archivo Nacional d'Equador). Per altra banda, també va ser necessari crear un glossari de termes administratius i arxivístics per estar segurs de que cada part coneixia els mots tècnics correctes i el seu significat tant a Sant Cugat com a Cotacachi.

No hi ha hagut un **contacte entre tècnics responsables** de l'arxiu, sinó entre les coordinacions de la cooperació tècnica. Ha costat molt entendre que la manera de treballar ha de ser entre persones tècniques, sense necessitat d'obtenir el vist i plau de direccions de la municipalitat. Això ha provocat que la relació entre tècnics, fins el moment actual (2019-2020), no hagi estat fluida durant el projecte, i en alguns moments no es veia el treball que en realitat s'estava fent per part dels tècnics de Cotacachi.

Abans de la posada en marxa de l'actual projecte de cooperació tècnica, l'arxiu municipal de Cotacachi **no era un càrrec apreciat**. Les persones que treballaven a l'arxiu, tampoc no comptaven amb la formació requerida ni amb el reconeixement de la importància que amb el projecte s'ha vist que té la gestió documental i administrativa de la informació.

S'ha detectat una **falta de suport** de l'Ajuntament de Sant Cugat al projecte de cooperació tècnica que es realitza actualment. A nivell de consistori, ha costat molt fer entendre que la dedicació laboral a aquest projecte forma part de les tasques pròpies de les persones tècniques de l'Ajuntament de Sant Cugat. No hi ha percepció de l'esforç dels tècnics de diferents àrees que participen en cooperació tècnica ni un coneixement entre departaments de la feina que es fa des de l'àrea de cooperació i solidaritat. En aquest sentit, s'ha trobat una barrera de falta de suport institucional i laboral per part del consistori vallesenc.

Finalment, s'ha de mencionar que el context actual amb la pandèmia mundial de la **COVID-19**, ha provocat un retard en l'assoliment de terminis administratius i



en l'execució del projecte que per altra banda ha servit també per millorar la feina telemàtica, aspecte que es preveu com a positiu en la continuació del projecte i sobretot en el desenvolupament de tràmits telemàtics i de relació entre les persones tècniques de les dues administracions. Amb aquesta pandèmia, s'han accelerat els tràmits en línia a Cotacachi, alhora que s'ha vist la importància de comptar amb aquest tipus de serveis digitals implementats. A més a més, les dues administracions han vist les noves possibilitats que brinda el teletreball pel que fa a l'administració electrònica.

Lliçons apreses

Un dels aspectes que destaquen amb el treball que es porta a terme amb aquest projecte és la necessitat d'acceptar que hi ha **diferents maneres de treballar** i que a més a més són igual de vàlides. En aquest sentit, és necessari flexibilitzar els objectius inicials, així com els terminis. Entendre que no hi ha una única manera de fer les coses i mostrar els procediments amb casos concrets i idees clares, però donant marge per adaptar-ho a diferents realitats.

L'interès i implicació del personal tècnic ha estat clau per establir una relació efectiva entre les dues administracions. Això permet establir una bona comunicació i transparència en l'intercanvi de coneixement entre iguals. Aquest interès ha estat especialment destacable a les trobades presencials, fet que manifesta la importància de no només fer un treball a distància sinó la necessitat d'establir trobades bidireccionals per tal d'assolir amb més facilitat els objectius marcats. Aquesta relació entre personal tècnic, permet aprendre dels encerts i errors de l'altre amb la finalitat de millorar les dues administracions. En aquest sentit

El fet de mostrar la feina, metodologia i organització de la informació de Sant Cugat a una altra administració i que aquesta la prengui com a referència per definir la seva adaptada a la realitat local, fa que es produeixi un **enfortiment de**



les capacitats locals als dos municipis. Per una banda, hi ha un reconeixement a la feina que es fa a l'ens català, ja que es visualitza que la feina feta durant tants anys ha servit de base a la creació d'una nova OAT, una millora de la gestió documental i una revalorització a l'arxiu de Cotacachi. Per altra banda, el projecte ha servit per revaloritzar la feina de gestió documental i el servei a la ciutadania a Cotacachi, obtenint el ple suport tècnic i polític al projecte que permet la formalització d'un equip tècnic funcionari per al seguiment del projecte. S'espera que aquest equip sigui qui acabi gestionant l'OAC i l'arxiu de Cotacachi i alhora també s'ha vist que no només acabarà sent una feina de gestió d'informació i atenció ciutadana, sinó que es tracta de mantenir la memòria col·lectiva i històrica del municipi.

Es destaca la importància de comptar amb el que s'anomena **antena local**. Es tracta d'una persona a terreny que s'encarregui de la coordinació de la feina relacionada amb el projecte. Aquesta persona no ha de dependre de l'administració local, sinó que ha de ser independent, però ha de ser suficientment fiable com per encarregar-li la feina. La seva remuneració corre a càrrec de l'ens català. Alhora també fa de pont entre l'ajuntament i el govern o administració local amb la que es desenvolupa la cooperació tècnica. Aquesta antena local, no sempre és fàcil de trobar però un cop s'aconsegueix facilita enormement, tant la cooperació tècnica com la relació entre els dos municipis. En aquest projecte, s'ha vist que sense aquest actor, no hi havia la garantia de compliment del pla dissenyat, ni comunicació d'avenços.

Finalment, aquest projecte ha posat de manifest que la **cooperació és possible més enllà de la transferència de recursos econòmics**. En aquest cas, l'intercanvi ha estat a través de la transferència de coneixement, posant en valor la formació entre tècnics municipals, la importància de compartir experiències i de fer un seguiment (tant a distància com presencial) dels avenços del projecte. A més s'ha vist que tot i les diferents maneres d'entendre l'administració, el servei públic és el mateix: hi ha la vocació per atendre la ciutadania arreu del món.

