



l'Ajuntament d'Alella: l'èxit en la gestió de l'àrea de serveis urbans a través de les TIC

Destinatari

Alcaldes, regidors i responsables tècnics dels Serveis Urbans i Via Pública.

Durada

2 hores i 30 minuts.

Sol·licitud d'informació

Per a més informació, us podeu adreçar al servei de formació de l'ACM, al telèfon **934961616** (Idoia), a l'e-mail: aula@acm.cat o al web: www.acm.cat

Inscripcions

La inscripció és gratuïta i es formalitzarà a través de la butlleta que trobareu a l'enllaç:

http://www.acm.cat/inscripcio_jornada.html

"S'autoritza a l'ACM a fer ús de les dades facilitades per a la tramesa d'informació general o específica que pugui ser del seu interès. Podrà sol·licitar la rectificació o cancel·lació de les dades enviant un e-mail a l'adreça: informatica@acm.cat"

Organitza:

Qualiteasy
INTERNET SOLUTIONS



ASSOCIACIÓ CATALANA
DE MUNICIPIS I COMARQUES

Amb la col·laboració:



GRUP
CARLES
gestió i projectes



AJUNTAMENT D'ALELLA

Carrer València 231, 6a planta
08007 Barcelona
Tel. 93 496 16 16 - Fax 93 216 02 86
www.acm.cat

ACM

La Força Municipal de Catalunya

l'Ajuntament d'Alella: l'èxit en la gestió de l'àrea de serveis urbans a través de les TIC

Barcelona, 20 de novembre de 2008
Seu de l'ACM - C/ València, 231 6a

Qualiteasy
INTERNET SOLUTIONS



ASSOCIACIÓ CATALANA
DE MUNICIPIS I COMARQUES



l'Ajuntament d'Alella: l'èxit en la gestió de l'àrea de serveis urbans a través de les TIC



Presentació

L'aplicació de les noves tecnologies als municipis ja és una realitat, és per això que l'Associació Catalana de Municipis i Comarques juntament amb Qualiteasy Internet Solutions organitza una jornada informativa sobre l'experiència de l'Ajuntament d'Alella que ha implantat el sistema de gestió de l'àrea de serveis urbans a través de les TIC.

Aquesta jornada és fruit d'un conveni signat entre l'ACM i Qualiteasy que és una empresa especialitzada en oferir solucions tecnològiques de suport als sistemes de Qualitat i Excel·lència per a les organitzacions. L'objectiu del conveni és donar a conèixer i poder oferir als ens locals associats a l'ACM els serveis esmentats.

Si...

- voleu millorar radicalment la qualitat en la prestació dels Serveis als ciutadans des de l'Àrea de Serveis Urbans / Via Pública?
- voleu tecnificar l'Àrea amb tecnologies IP i tecnologies Mòbils?
- voleu certificar les millores produïdes per part d'una entitat internacional independent?

assistiu a la jornada i podreu saber com aconseguir:

- saber (en temps real) quines incidències esdevenen i a on, i documentar-les amb la finalitat de millorar futures actuacions.
- poder realitzar una gestió molt eficient dels problemes reals de la població i dels seus barris.
- aconseguir reduccions dràstiques en els temps de resposta de l'ajuntament respecte de les queixes i demandes que els ciutadans plantegen.
- facilitar la comunicació / coordinació de les persones implicades en les intervencions i orientar els recursos a la resolució dels problemes dels ciutadans.



Programa

10.00h Presentació de l'acte, *Sra. Montse Gatell*, Cap dels Serveis Tècnics, Associació Catalana de Municipis i Comarques

BLOC 1 El cas de l'Ajuntament d'Alella

10.05h La visió de l'alcalde, *Sr. Andreu Francisco*, Alcalde de Ajuntament d'Alella

10.15h Qualiteasy: la plataforma tecnològica i la visió sociotècnica del projecte, *Sr. Eusebi Graners*, Qualiteasy

10.30h Abans i Ara de l'Àrea de Servei Urbans de l'Ajuntament d'Alella, *Sra. Anna Fernández*, Coordinadora dels Serveis Urbans, Ajuntament d'Alella

11.15h Pausa – cafè

BLOC 2 El punt de vista de la consultora i la certificadora de l'Ajuntament d'Alella

11.30h Els tres punts diferencials de la consultoria d'Interfase a l'Àrea de Serveis Urbans de l'Ajuntament d'Alella, *Sr. Xavier Òdena*, Interfase

11.45h Certificar una innovació, per a què? Els tres motius principals, *Sr. Joan Serna*, TÜV-Rheinland

BLOC 3 El punt de vista de l'Institut Europeu d'Administració Pública i les preguntes dels responsables municipals

12.00h Com estan els ajuntaments dels altres països d'Europa en aquest tema?, *Sr. Alexander Heichlinger*, Instituto Europeo de Administración Pública, Antena Barcelona Centro Europeo de Regiones.

12.15h Torn obert de preguntes

12.30h Cloenda de l'acte, Associació Catalana de Municipis i Comarques