

GUIÓN DE LA PRESENTACIÓN PARA LA EXPOSICIÓN PÚBLICA

¿QUIÉNES SOMOS?

Buenas tardes Señoras y Señores. Desde el Servicio Económico-Administrativo queremos agradecer la oportunidad que se nos brinda de poder exponer y compartir con todos ustedes nuestras experiencias.

Quiero aprovechar también la oportunidad de agradecer a mi equipo el esfuerzo y el trabajo realizado. No digo equipo de forma gratuita, lo digo con mayúsculas, ya que, como se demostrará a lo largo de la exposición el mayor logro de nuestro gestor del conocimiento es, sin duda, haber “creado equipo”

Comenzamos, como es de rigor, por presentarnos. El Servicio Económico-Administrativo del Departamento de Planes y Obras Municipales pertenece al Área de Infraestructuras, de la Excm. Diputación Provincial de Alicante y se encuentra en su totalidad en la tercera planta del edificio de la Calle Tucumán, nº 8.

Colaboramos con los municipios de la provincia principalmente mediante la concesión de ayudas o subvenciones, ejecución de obras en materia de infraestructuras básicas, y todo ello en aras a mejorar el desarrollo de los municipios de la provincia.

Por todo ello, nuestra misión consiste en cooperar con las entidades locales de la provincia, para satisfacer las necesidades demandadas por éstas en materia de obras y servicios de competencia municipal, gestionando las inversiones de fondos públicos, mediante acciones directas e indirectas.

En el Servicio Económico-Administrativo del Departamento de Planes y Obras creemos firmemente, y esta es nuestra visión de la tarea encomendada, que la Excm. Diputación es el Ayuntamiento de Ayuntamientos y, por tanto, nuestra labor se dirige a que nos sientan como un apoyo cercano y, como ellos mismos manifiestan, partícipes de sus problemas.

Evidentemente, no podíamos definir a nuestros clientes de otro modo que como “todos los Ayuntamientos, Entidades Locales Menores y Pedanías de la Provincia de Alicante.

Entendemos que estamos sirviendo claramente al fin que legalmente tienen atribuidas las Diputaciones que consiste en el asesoramiento y apoyo a todos los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión.

Como veremos a continuación en nuestro Mapa de Procesos, centramos los procesos clave en la tramitación de una serie de Planes:

OYS: Plan de Obras y Servicios, con financiación de la Diputación, del M.A.P. y del propio Ayuntamiento.

COS: Plan Complementario al de Obras y Servicios

ESP: Plan Especial de Infraestructuras

PODI: Plan de Obras y Equipamientos

Financiado por la Diputación y el propio Ayuntamiento.

La finalidad de estos Planes es la de asegurar el acceso a todos los municipios de la provincia a la prestación de servicios mínimos que garanticen la calidad de vida de sus habitantes, en especial, aquellos municipios más pequeños y que encuentran, por tanto, mayores dificultades en la financiación de los mismos.

POL: Programa Operativo Local donde entran en juego el mayor número de agentes financiadores, Diputación, M.A.P., U.E. y el propio Ayuntamiento, y; **CPO:** Complementario al Programa Operativo con financiación de la Diputación y del propio Ayuntamiento y atiende a necesidades de desarrollo endógeno (entendido como modernización) de los municipios y se centra en desarrollar las líneas de actuación marcadas por la directiva europea en orden a la mejora del medio ambiente, el desarrollo cultural, el abastecimiento de agua a las poblaciones, y la gestión de residuos sólidos, entre otras.

Subv. que engloban las ayudas económicas, para inversiones en obras, reparaciones y equipamientos de cooperación municipal, instrumentos de planeamiento general, y subvenciones para adquisición de inmuebles.

En todos los casos, la Diputación financia hasta el 95% del coste total de las obras.

Nuestros procesos estratégicos denotan el compromiso del Departamento de Planes y Obras Municipales subrayado en la misión y visión del mismo.

En cuanto a nuestros procesos clave debe considerarse que no se realizan de forma secuencial en el tiempo. Se trata, por el contrario, de simultanear la elaboración y aprobación de los planes para el ejercicio siguiente, con la adjudicación e inicio de las obras aprobadas en el ejercicio actual, así como con la ejecución de las obras aprobadas, como mínimo, en el ejercicio anterior. Decimos como mínimo, ya que, como viene sucediendo, surgen incidencias durante la ejecución de las obras como proyectos modificados y otras varias que pueden mantenerlas “vivas” durante varios ejercicios.

Todo ello plantea una situación compleja con la participación de diversos agentes financieros. Complejidad que se relaciona con la existencia de normas que permiten a esos otros agentes financieros la retrocesión de su aportación por incumplimiento de plazos en la ejecución de la obra, en la solicitud de prórroga para dicha ejecución o por la no presentación – en plazos fijados - de la documentación justificativa. Todo ello con independencia de que la obra se encuentre, o no, finalizada.

De ahí se desprende la máxima importancia de los procesos de apoyo: las auditorías internas, no conformidades y revisiones del sistema de calidad que nos permiten afirmar la corrección tanto de la documentación como del cumplimiento de plazos exigidos. Así mismo los procesos dirigidos al “control de la documentación” y la “gestión de recursos”, en especial humanos que deberán reunir características quasi contradictorias pues se requieren empleados especializados en sus tareas específicas y, a la vez, generalistas para comprender y conocer las prioridades y relación de cada tarea dentro del todo que constituye lo encomendado al Servicio.

Nos enfrentamos, por lo tanto, ante el reto de gestionar lo complejo con una faceta cuantitativa y otra cualitativa:

Sobre lo cuantitativo baste señalar que en la última década, el Departamento de Planes y Obras Municipales ha gestionado más de 1.300 obras que afectan a los 141 municipios y tres Entidades Locales Menores de la Provincia, distribuidas, por Comarcas.

Sobre lo cualitativo referir que las tareas encomendadas a nuestro Servicio conllevan un alto nivel de exigencia y responsabilidad para evitar una posible pérdida de subvención por parte de los Agentes co-financiantes, Estado y Unión Europea, a costa de los fondos provinciales con perjuicio, por tanto, para los objetivos planteados por la Corporación Provincial.

El cumplimiento de nuestros procesos clave con el nivel de exigencia indicado requiere del concurso de un importante número de datos, 200 aproximadamente para cada una de las obras incluidas en los diversos planes.

PROBLEMA

La existencia de multitud de datos que se barajaban en el Departamento, de 200 por obra, según queda dicho, se convirtió en un problema a la hora de manipularlos y extraer información de manera rápida y eficaz. Es decir, nos enfrentamos a un problema de: MULTITUD DE DATOS.

Por otra parte, las herramientas con las que se contaba, un procesador de textos (word) y una hoja de cálculo (Excel) no eran las adecuadas para tal cantidad de datos, ya que tanto la localización, que se hacía lenta y complicada, como la obtención de información general, pe: la situación de los Planes, el grado de ejecución de las obras, las obras incluidas en una determinada comarca o municipio.. E incluso una información más precisa y detallada, como pueda ser el estado puntual de las obras en un determinado momento. Todo ello nos obligaba a consultar de manera frecuente el amplio expediente administrativo, dándose en numerosos casos, la circunstancia de concurrir varias personas a la vez al mismo expediente. Esto es: por una parte: WORD Y EXCEL SE DEMUESTRAN INSUFICIENTES, PUES LA TAREA SE VUELVE LENTA Y COMPLICADA, y, por otro lado, NOS VEMOS DIRIGIDOS AL USO DIRECTO DEL EXPTE. ADMVO. FISICO).

En otro orden de cosas, señalar las herramientas disponibles (word y Excel) determinaban puestos de trabajo aislados entre sí. Faltaba la interrelación entre ellos, es decir, la formación de un SISTEMA entendido según la definición dada por **Von Bertalanfi** como "algo que es más que la suma de las partes".

SOLUCIÓN

La solución, desde nuestro punto de vista, pasaba por desarrollar una herramienta informática que permitiese controlar y gestionar toda la información de los Planes y de cada una de las obras en ellos incluidas y fuese cual fuese la fase de nuestros procesos clave en la que se encontrase.

Asimismo, buscábamos realizar una "visión sistémica" que nos evitase duplicidades en la introducción de datos, diese la máxima interrelación entre las tareas y permitiese formular objetivos y atender a necesidades hasta ese momento no planteadas.

De esta manera pasamos desde una situación en que la propia herramienta determinaba las escasas interrelaciones entre los puestos de trabajo, a otra

situación en que cada uno de nosotros trabaja con la parte de herramienta informática adecuada a sus funciones y con los datos que precisa para su tarea mientras que, en realidad, los datos, todos ellos, están físicamente en la red Corporativa y no en los ordenadores personales introduciéndose en tablas predefinidas que están vinculadas, es decir, relacionadas unas con otras.

Con ello dejamos de ser un conjunto de individuos que trabajan en el mismo lugar a un grupo social integrado que puede plantearse objetivos colectivos hasta entonces desconocidos pues la información disponible adquiere tal volumen que permite su tratamiento con sustancia propia, además de su uso cotidiano para la tramitación de los expedientes.

Por otro lado, el registro de las actuaciones cotidianas va generando un registro o memoria del Departamento que nos dirige a una situación donde el conocimiento o experiencia acumulada no se encuentra tanto en nuestras cabezas individuales sino que forma parte del capital del Departamento en forma de procesos estandarizados, plantillas contrastadas, avisos de trámites a cumplimentar generados por la propia aplicación, etc. Instrumentos, en resumen que nos evitan tener que recurrir a nuestra memoria, por ejemplo, porque existen los mecanismos adecuados para suplir sus carencias.

El Grupo social, antes aludido, debía enfrentarse a los siguientes desafíos:

1º. Crear una herramienta para tramitar los expedientes mejorando la situación anterior

2º. Asumir como tarea nueva la generación de información como apoyo al decisor político y dar respuesta a peticiones concretas que pudieran formularse por nuestros clientes.

3º. Generar una cultura dentro del grupo que estimulase la participación, la innovación, la mejora continua. En resumen, incorporar una cultura de la calidad. Este objetivo por tratarse del menos tangible resultaba, por ello mismo, el de peor seguimiento y – a su vez – el más ambicioso por cuanto implicaba dirigirse a la “medida directa de expectativas y percepciones del cliente” (Carman,1990) como definición de la calidad del servicio dentro de un marco de mejora continua en el que estén involucradas todas las personas de la organización lo que nos llevo a explicitar supuestos contradictorios con la imagen social del funcionariado.

A continuación mostramos una serie de ejemplos de asunción de la tarea de “Generar información”, además de la tramitación de expedientes:

- Lo previsto para la tramitación de las peticiones de inclusión en un plan, con escritos dirigidos a completar la documentación presentada permite generar una simulación del resultado, con base en unas peticiones seleccionadas, según la comarca o cualquier otra variable escogida: por tramos de población, etc.
- Los datos de aprobación de la obra y su distribución financiera, que se comunican a los beneficiarios, permiten atender una petición formulada por nuestro Diputado Delegado sobre cuanto y quien ha participado durante varias anualidades en las Inversiones Provinciales.
- Desde el “suelo” que supone la tramitación de las certificaciones individuales se genera información, automática, sobre el desarrollo de la

obra concreta o, de las obras que no se han iniciado pero están a punto, lo que permite señalar las posibles “primeras piedras” o inauguraciones, a demanda del Diputado Delegado.

¿CÓMO LO HEMOS HECHO?

Los resultados arriba expuestos desde un orden lógico, procede en este momento exponerlos desde un orden cronológico para atender a cómo hemos ido desarrollando el Gestor del Conocimiento, con lo que abordamos las cuestiones de METODO:

En este sentido y siguiendo el esquema del Ciclo Deming pasaríamos por las fases PDCA.

La fase de planificación se dirige a la consecución de los siguiente objetivos:

- 1º. Herramienta informática con las características anteriormente señaladas
- 2º. La generación de información relevante como objetivo propio
- 3º. La normalización de procesos, plantillas, etc., es decir, la inmersión en un proceso de calidad.

En la fase de hacer partimos en un primer momento de aquello que mayor volumen conllevaba:

La gestión de las certificaciones de obra que cada mes tienen entrada en el Servicio.

Imaginamos ya entonces un concepto al que llamamos “NUMSOLIC” (número de solicitud) que debía nacer con la entrada de la petición de subvención (primera noticia de la misma) y acompañar a las obras hasta el momento del archivo del expediente.

Asignamos, por tanto, a las certificaciones un mismo NUMSOLIC, para cada obra, conforme iban teniendo entrada y con el propósito mencionado.

Así elaboramos un formulario de introducción de los datos de cada certificación, con su fecha de entrada, importe, contratista, etc.

Por otra parte, elaboramos otro formulario que resumiese la situación obra por obra. Con ello definíamos una línea vertical con una perspectiva cada vez más general hasta alcanzar la ejecución por Plan y año.

Asimismo, en una línea transversal desarrollamos bases de datos de Asistencias Técnicas, Proyectos, Obras hasta su adjudicación etc...Todas ellas con un mismo campo NUMSOLIC que fuese relacionando las tablas y la información en ellas contenidas.

Cabe señalar que la creación de las sucesivas bases de datos se realizaron desde la previa aceptación de unos principios que explicitamos:

- La herramienta no supone un trabajo añadido. El trabajo base de introducción de datos es idéntico al anterior pero interrelacionado con lo que introducido un dato por alguien no vuelve a introducirse. El ahorro de tiempo obtenido se emplea en los nuevos desarrollos.
- La introducción de datos en nuestras bases tienen consecuencias documentales. Los datos más relevantes son aquellos necesarios para

despachar documentos, eludiendo el afán de coleccionismo. Los documentos, obtenidos mediante un “combinar correspondencia” se obtienen de forma casi inmediata. El ahorro de tiempo se invierte, nuevamente, en los nuevos desarrollos.

- Apuesta por la cultura organizacional: mejora continua, control de fallos, formación. Lógica consecuencia de la visión sistémica antes señalada.
- Inexistencia de Cajas Negras. Los formularios y consultas son de escasa complejidad al alcance de cualquier empleado con una mínima formación en Access 97 y se apuesta por que todos nosotros recibamos esa formación necesaria. Con ello se abre la posibilidad de propuestas de mejora o atención a nuevas necesidades por parte de todos ellos. Con ello la participación e implicación del personal se hace máxima.

En la fase de verificación del ciclo Deming comprobamos que los Datos generan documentos, cuyas plantillas han sido supervisadas. Existen dos niveles de comprobación: quien tramita tiene “monitorizado” el procedimiento, de forma que pe: si falta una fecha significa que no ha realizado el trámite pues las plantillas se cumplimentan mediante un “combinar correspondencia” que exige el campo relleno. Por otra parte, el supervisor dispone de listados generales, por planes, año, etc.. que señalan la realización, o no, de los trámites por la simple opción de contener, o no, las fechas reflejadas en los mismo.

La interrelación adecuada de plantillas, trámites realizados y listados de comprobación permite asegurar la bondad del sistema.

Como resultado de las comprobaciones o tras el examen de las observaciones que nos hacen llegar los Ayuntamientos, se producen oportunidades de mejora y, por tanto, nuevos aprendizajes y actuaciones que se hacen ponen en común generando una dinámica progresiva de desarrollo y mejora de nuestro sistema.

En esta imagen reflejamos las relaciones del NUMSOLIC con las diversas bases de datos que fuimos creando.

RESULTADOS

Una vez observado el pasado, es decir, la época en la que carecíamos del SOM, decidimos qué objetivos se mostraban esenciales para la mejorar de nuestra gestión y para, por supuesto, nuestro Sistema de Calidad.

-Plazo medio de documentación para la contratación: se controlan los plazos administrativos agilizando los trámites de las actuaciones previas a la contratación de las obras incluidas en los Planes y Programas Provinciales, pasando de 60 días (plazo obtenido de un muestreo en las obras de las anualidades 2000 a 2002), a 36,3 días a finales del año 2003 y sucesivos.

-Adjudicación del 95% de las obras contenidas en Planes y Programas Provinciales en la anualidad a que corresponden, alcanzando hasta un 100% en el POL, en el OYS y en el ESP. Se efectúa un seguimiento trimestral de obras adjudicadas a través de la aplicación informática habilitada para dicho fin, debido a la complejidad que el procedimiento de adjudicación conlleva.

-Reducir el tiempo de aprobación de los Planes de Seguridad y Salud, pasando de 56 días en 2004 a 36,5 días en 2005. Para conseguir esta reducción en 20

días del plazo medio de aprobación, se hizo un seguimiento mensual a través de nuestro Gestor SOM.

-Conseguir que el 95% de las certificaciones tramitadas a Intervención se haga en un plazo inferior a 30 días, facilitando así el trámite del pago de las certificaciones dentro de los plazos legales. Para el estudio de este objetivo, establecimos un mecanismo de revisión mensual de las certificaciones recibidas, controlando la preparación de la documentación necesaria para su tramitación a los Departamentos de Intervención y Tesorería.

-La experiencia de años anteriores evidencia un bajo porcentaje de obras finalizadas dentro del plazo marcado en el proyecto, dado que dichos plazos se suelen presentar de forma muy ajustada por parte de los Redactores.

Para controlar más exhaustivamente estos plazos de ejecución, se ha diseñado, una ficha de control que se adjunta con cada certificación, donde se justifica el ritmo de las obras. Así se detectan con suficiente antelación los posibles retrasos, para solucionarlos y conseguir así que todas las obras estén ejecutadas en plazo de proyecto.

Para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, es decir, los Ayuntamientos de nuestra provincia, remitimos, al término del plazo de garantía de las obras (1 año desde su finalización) una encuesta que contiene 6 aspectos y que deben valorar de 1 a 5, siendo 1 la peor opinión y 5 la mejor.

Como vemos, los aspectos que creemos de mayor importancia son:

- Rapidez, en el trámite y ejecución
- Resolución: de posibles incidencias surgidas durante la ejecución de las obras
- Utilidad, es decir, ventajas de la obra entregada para el Ayuntamiento y sus habitantes
- Calidad de la obra, siendo aspectos a tener en cuenta materiales empleados, el trato con contratistas, asistencias técnicas y personal del Departamento.
- Relación entre posibles incidencias durante el plazo de garantía y la resolución de las mismas
- Satisfacción general de los ciudadanos del municipio.

El gráfico que mostramos muestra el resultado de las encuestas realizadas en las anualidades 2004, 2005 y 2006, inclusive.

Hay que destacar que el grado de satisfacción de nuestros clientes, los Ayuntamientos, va aumentando de forma clara a lo largo de los años. Valoran mas y mejor nuestro servicio. Así, en 2006, se ha conseguido una puntuación media de 4 sobre 5, superando la media del 2005 (3,8) y la del 2004 (3,7).

Podemos ver que las preguntas mejor valoradas son las referidas a la UTILIDAD, y a la SATISFACCIÓN, mientras que la pregunta que, hasta el momento era la peor valorada, es decir, la referente a la ausencia de incidencias durante el periodo de garantía, ha mejorado ostensiblemente, llegando en 2006 a una puntuación de 3,9 frente al 3,4 obtenida en el pasado.

Los demás aspectos, también mejoran, lo que demuestra que la actuación del Departamento, además, se enfoca a cuestiones que podrían parecer secundarias, pero que en absoluto lo son, ya que la rapidez en la ejecución de

las obras, la mejoría en la resolución de posibles incidencias durante y tras la finalización de la obra y la calidad de los materiales empleados, del trato con proveedores el personal de Departamento, etc., revelan que el sistema implantado funciona.

A modo de conclusión, resaltar que el estándar para este objetivo se fijó en 3'5, estándar que ha sido siempre superado a lo largo de estos años, tanto de forma individual en cada una de las preguntas, como de forma global, una vez hecha la media de las anualidades 2004, 2005 y 2006.

Con la implantación y desarrollo del SOM, se ha conseguido, como ya se ha explicado, que toda la información esté interrelacionada, pero además que esa información genere la documentación básica que forma parte de nuestros expedientes.

La monitorización del programa en sus distintas pantallas es un estándar a seguir en cada paso o actuación de la fase que corresponda. Estas pantallas, están diseñadas para que la introducción en ellas de una fecha, de lugar a la generación automática del documento de Word necesario para la actuación administrativa correspondiente.

Así, en el caso de la aprobación de los Planes de Seguridad y Salud, registramos diversos hitos, desde el inicio del trámite con:

- "recibe notificación de la adjudicación"

- ...

- "fecha informe administrativo"

- "fecha Decreto"

- ...

Hasta el envío del "oficio a Inspección de Trabajo"

Por ej. una fecha nos lleva a la combinación del informe administrativo, Decreto, ... y siempre distinguiendo todas las variables que se manejan, tales como anualidad, plan, denominación de la obra, municipio, contratista, etc.

Esta pantalla, permite conocer al Servicio Técnico, la fecha a partir de la cual se puede firmar el Acta de Replanteo, dando comienzo así al plazo de ejecución de las obras.

TRANSFERENCIAS

Tenemos planteado como reto la posibilidad de procurar a nuestros Ayuntamientos una copia adaptada de nuestras Bases de Datos para la gestión de sus obras. Así mismo, el acceso a una copia reflejo de las nuestras, en lo relativo a las obras que les subvencionamos a través de Internet.

Ambas acciones se encuentran actualmente en fase de desarrollo.

Nuestro método de implantación del SOM puede asimismo ser aprovechado por otros departamentos públicos para atender a su concreta problemática.

Por último, nuestra experiencia sugiere que la apuesta por los recursos internos es tan válida como encomendar nuestro desarrollo a empresas externas, puesto que los resultados así lo demuestran.

En todo caso, supone un mejor aprovechamiento de los recursos propios y una mayor implicación del personal del Servicio en sus tareas habituales, dándoles mayor sentido.

CONCLUSIONES

El SOM constituye una suma de bases de datos interrelacionadas:

1. Creado por el personal del propio Servicio.
2. Que es dinámico, pues se encuentra en un continuo proceso de mejora
3. Que genera información precisa y puntual en apoyo del decisor político y de nuestros propios clientes
4. Que busca conocer y tiene en cuenta las expectativas y percepciones que nuestros clientes tienen del servicio que les prestamos.
5. Que ha supuesto un cambio en la cultura organizacional del Servicio con una mayor implicación del personal, con una apuesta por la innovación, una cultura de calidad cuyo primer efecto ha sido nuestra certificación en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

Estamos por tanto, no ante una mera herramienta informática sino ante un gestor del conocimiento, pues lo fundamental en el sistema consiste en conocer las expectativas y percepciones de nuestros clientes y, responder a ellas e incluso superarlas. Eso es calidad.

Una de las obligaciones legalmente impuestas a las Corporaciones Provinciales es la aprobación del Plan de Obras y Servicios de competencia municipal. Este es el instrumento por excelencia en el que se incardina la Cooperación con mayúsculas, por que con él se hace efectiva la posibilidad de que los Ayuntamientos puedan cumplir con la obligación de prestar los servicios públicos que merecen los habitantes de las diferentes localidades.

Desde que empezamos a utilizar las primeras bases de datos, y que ahora forman parte del SOM para la gestión de los Planes Provinciales ha mejorado la eficacia, eficiencia y ejecución de los mismos. Buena prueba de ello es que en las estadísticas publicadas por el MAP en su página web, esta Diputación se encuentra desde hace años, entre las cinco primeras de España. Concretamente, y al día de la fecha, el porcentaje de ejecución de los Planes de Obras y Servicios, anualidad 2006 de la Diputación de Alicante es del 23,28%, encontrándose por encima de la media nacional, que es de un 8,34% y por lo tanto, por delante de las Diputaciones de nuestro entorno más cercano, que son Castellón, con un 3,3% y Valencia, que no alcanza el nivel de Castellón. Esta posición de privilegio nos ha permitido acceder a los fondos del Programa Operativo Local para la asignación del Fondo de Reserva de Eficacia, otorgado a aquellas Diputaciones con los más altos niveles de ejecución.

Nuestro Gestor del Conocimiento: SOM facilita, por otra parte, la labor de toma de decisiones que son competencia de nuestro Diputado Delegado, quien ha apoyado decididamente esta iniciativa, prestando su total colaboración al desarrollo de la misma.

El SOM nos permite ofrecer a los representantes municipales una panorámica de la trayectoria, evolución y estado de la situación de sus obras. Con ello,

entendemos que estamos sirviendo claramente al fin que legalmente, se asigna a las Diputaciones, que es el asesoramiento y apoyo a todos los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión.

Queda probada la positiva repercusión externa de nuestro trabajo, tanto por parte del MAP, como por parte de nuestros clientes directos, que son, los Ayuntamientos de la provincia, hecho que nos llena de orgullo y satisfacción por cuanto supone participar en la imagen representativa de nuestra Corporación. Por otro lado, la repercusión interna queda demostrada con la Certificación por AENOR en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, con fecha 30 de julio de 2004.

En el Servicio Económico-Administrativo del Departamento de Planes y Obras creemos firmemente en la idea de que la Excma. Diputación es el Ayuntamiento de Ayuntamientos y, siguiendo esta premisa fundamental, nuestra labor se orienta a que nos sientan como un apoyo cercano y como ellos mismos manifiestan, partícipes de sus problemas, dado que dichos Ayuntamientos son los que dan fuerza y sentido a esta Excma. Diputación.