

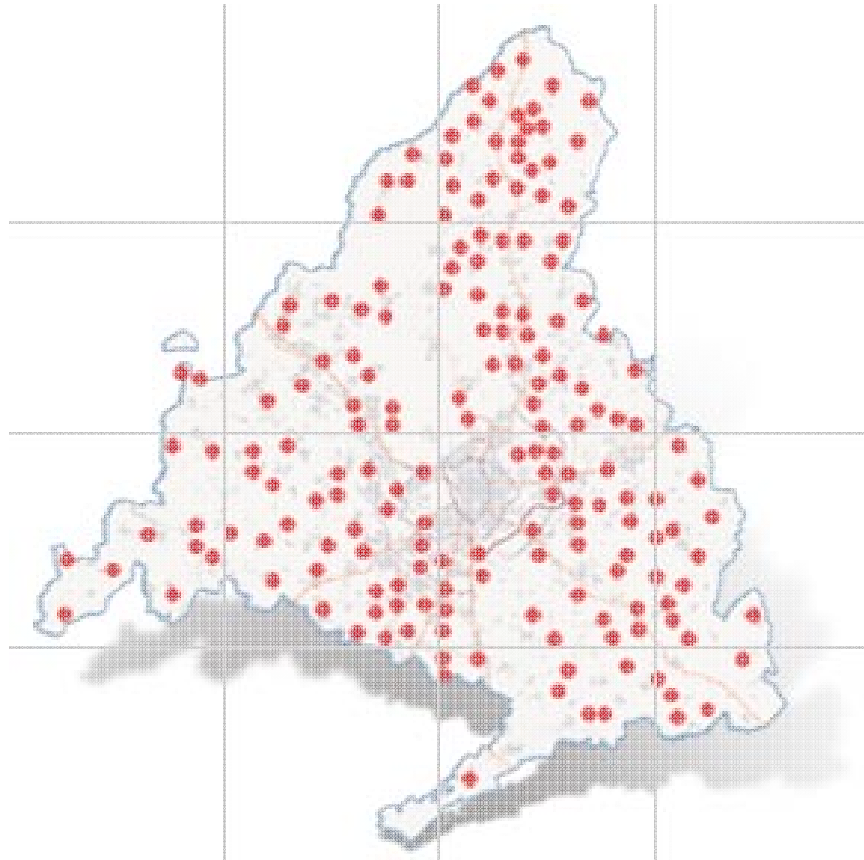


ARPEGIO



CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE,
VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Comunidad de Madrid



1. ¿Quiénes somos?
2. Problemática de la gestión de los expedientes de contratación
3. Un paso hacia la Contratación Electrónica. Punto de partida
4. Gestión del Cambio
5. Situación actual
6. Nuevos retos

1. Arpegio: ¿Quiénes somos?

- Es una empresa pública de la Comunidad de Madrid que tiene por objeto la gestión de suelo para toda clase de usos: industriales, residenciales, oficinas, comerciales, etc.
- Su actividad es complementaria con el sector privado, mediante la puesta en el mercado del suelo urbanizado a precios asequibles.
- Es una herramienta al servicio del desarrollo de la región, en coordinación con las administraciones locales.
- Es un instrumento a través del que el Gobierno Regional acomete proyectos generadores de suelo urbanizado, con alto grado de protección medioambiental, para usos de vivienda, especialmente protegida; industria; oficinas; comercio; etc...

1. Arpegio: Principales Objetivos

PROMOCIONES URBANÍSTICAS

La gestión del suelo para cualquier uso, mediante la tramitación del planeamiento urbanístico; la realización de proyectos, servicios urbanos, obras de urbanización, infraestructuras y equipamientos, y la promoción inmobiliaria de industrias y viviendas, tanto de Protección Oficial, como Libres o de Precio Tasado, incluyendo la comercialización de todo ello.

GESTIÓN DE OBRAS DEL PROGRAMA PRISMA 2008/2011

ARPEGIO gestiona y ejecuta en nombre de la Comunidad de Madrid las obras de las Actuaciones solicitadas por los Municipios de la Región en el marco del Plan Regional de Inversiones y Servicios de Madrid (PRISMA).

ESTUDIOS SECTORIALES

La realización de estudios de necesidades de vivienda, industria y otros usos terciarios; así como el diseño y la gestión de programas de ayudas y fomento de la vivienda protegida.

ACCIONES DIVULGATIVAS

La realización de acciones informativas y divulgativas en cualquiera de las materias reseñadas.

Todo ello enmarcado en los objetivos que determina la Consejería a la que se encuentra adscrita, en su condición de empresa pública de la Comunidad de Madrid.

1. Arpegio: Nuestro modelo de gestión

Representa un modelo de gestión pública con forma privada, cuyos rasgos diferenciales son los siguientes:

- Agilidad en la contratación.
- Capacidad de acometer proyectos estratégicos a medio y largo plazo que resultan poco atractivos para el sector privado.
- Oferta de suelo urbanizado de calidad.
- Continua adaptación a las demandas de los sectores económicos y sociales, con prioridad de los criterios de calidad, sensibilidad social, eficiencia energética y protección medio ambiental.
- Estructura reducida, con equipos especializados y multidisciplinares.

2. Problemática de la gestión de los expedientes de contratación

- Complejidad de los procedimientos de tramitación
- Gestión de un enorme volumen de información y de tipologías documentales
- Control exhaustivo de plazos
- Gran número de tareas tediosas y repetitivas
- Elevado número de expedientes
- Necesidad de indicadores de gestión para medir el cumplimiento de objetivos
- La Gestión de la Documentación debe estar vinculada a sus trámites correpondientes

3. Un paso hacia la Contratación Electrónica. Punto de Partida

Arpegio se plantea dar el primer paso hacia la contratación electrónica en junio 2008.
Los objetivos que se plantea Arpegio:

Gestionar en su totalidad cada tipo de expediente:

- Alta de Actuación
- Generación y aprobación de Pliegos
- Convocatoria de licitación y publicación en Boletines Oficiales y Portal CM
- Recepción de ofertas y control de la documentación recibida
- Subsanaciones
- Baremación de ofertas
- Convocatoria de la Mesa de Contratación y actas
- Propuesta de Adjudicación y Resolución de Adjudicación
- Preparación y control de la documentación de contrato y firma
- Gestión de garantías
- Seguimiento del cumplimiento del contrato
- Gestión de modificaciones
- Gestión de incidencias
- Resoluciones de contrato
- Liquidaciones

3. Un paso hacia la Contratación Electrónica. Punto de Partida

- Disponer de diferentes visiones del expediente:
 - Documentos asociados
 - Tareas
 - Plazos
 - Avisos o alertas
 - Licitadores
 - Historial del expediente, etc.

- Fomentar el trabajo en grupo donde cada rol desempeña su papel dentro de los procedimientos y dispone de un sistema de seguridad que garantiza que cada perfil accede a la información a la que le está permitido
 - Contar con herramientas que nos permitan mejorar la calidad de nuestro trabajo:
 - Mejorando la “experiencia del usuario”
 - Midiendo tiempos tramitación
 - Identificando “cuellos de botella”
 - Realizando un seguimiento de trámites, tareas y plazos con sus alertas pertinentes.

3. Un paso hacia la Contratación Electrónica. Punto de Partida

- Integración con sistemas externos:
 - Perfil del contratante
 - Registro de entrada / salida
 - Sistema de Gestión de Proyectos
 - Contabilidad
 - Inteligencia de Negocio para la generación de informes y cuadros de mando

- Generar de forma automatizada toda la documentación asociada con el uso integrado de las herramientas ofimáticas

- Mejorar la comunicación con los distintos agentes relacionados con las actuaciones y facilitar el acceso a la información a los organismos de la CM implicados.

- Mejorar las relaciones de nuestra entidad con los licitadores consiguiendo mayor agilidad en la gestión, una comunicación más directa y sobre todo transparencia en los procedimientos
- Contar con tecnología flexible y poco compleja que nos permita ser autónomos para modificar trámites y plantillas e incorporar otros nuevos.

4. Gestión del Cambio

- ❑ Cómo hemos afrontado la situación:
 - Compromiso total y participación activa de la Dirección
 - Selección de usuarios clave por Área, en algunos casos incluso por trámite
 - Participación de estos usuarios en:
 - Definición del alcance del proyecto
 - Definición y aprobación del modelo
 - Test del Sistema
 - Una vez en producción, evaluación de mejoras
 - Información periódica al resto de usuarios sobre los progresos realizados

4. Gestión del Cambio

- ❑ Cómo hemos “vendido a los usuarios” el proyecto internamente:
 - Mejoramos la eficiencia y calidad de nuestro trabajo y reducimos plazos. No van a trabajar menos, pero van a trabajar mejor.
 - Potenciamos la “visibilidad” interna y externa de nuestro trabajo contribuyendo solidariamente a alimentar un Sistema que nutre de información a toda la organización y a los agentes externos
 - Vamos a poder identificar dónde se “paran” las cosas mediante indicadores objetivos
 - Todos van a poder contribuir a definir estrategias de mejora

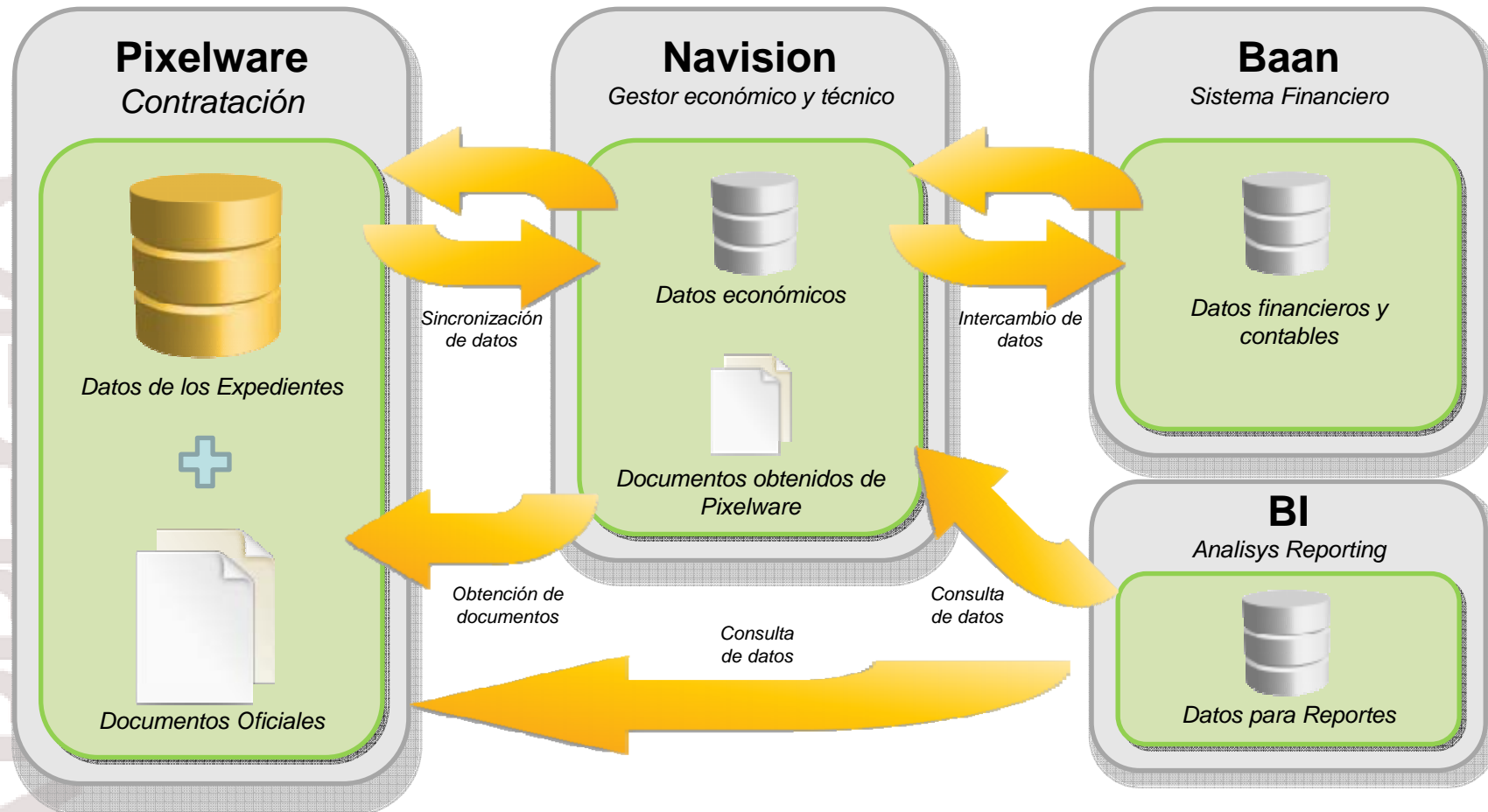
4. Gestión del Cambio

- Estrategias que hemos utilizado para involucrar en el proyecto a los usuarios:
 - Reuniones periódicas con los usuarios clave en todas las fases del proyecto y en los primeros meses tras la puesta en marcha del Sistema
 - Políticas de comunicación al resto de usuarios:
 - Información periódica de los progresos del proyecto
 - Todos los usuarios han sido consultados al menos una vez sobre algún tema durante la fase de definición del modelo
 - Se realizó una presentación a todos los usuarios en el momento de arranque del proyecto en la que se explicaron los objetivos y otra en el momento de la puesta en producción contando los resultados
 - Canal abierto con TI para notificar incidencias y hacer propuestas de mejora y evolución. Encuestas.
 - Elaboración y distribución desde TI de informes periódicos sobre la calidad de los datos introducidos en el Sistema
 - Más de 40 horas/usuario de formación divididas en tres fases
 - Seguimiento personalizado desde TI durante las primeras semanas de arranque
 - Instrucciones claras desde la Dirección

4. Gestión del Cambio

- Estado actual del grado de satisfacción de los usuarios:
 - Durante las primeras semanas, algo de resistencia hasta la familiarización con el Sistema
 - Grado de satisfacción actual alto
 - En los últimos 6 meses se han recibido en TI unas 20 propuestas de mejora que se han implantado
- En 2010 se tramitarán más de 500 expedientes de contratación

5. Situación actual



6. Nuevos Retos

❑ Licitación Electrónica:

Ventajas:

- Mejora la “seguridad jurídica” de los licitadores
- Reducción de costes para el licitador (desplazamientos, impresión, etc.)
- Reducción de la carga de trabajo en el Registro
- Reducción en el tiempo dedicado a determinados trámites (apertura de sobres, comprobación de la documentación, baremación, etc.)
- Reducción de la carga de trabajo relacionada con la digitalización de documentación
- Reducción de la carga en introducción de datos de la Unidad de Contratación
- Consolida un canal de comunicación y notificaciones con los licitadores
- Reducción del coste de almacenamiento de documentación en papel

6. Nuevos Retos

Inconvenientes:

- “Gap” tecnológico y/o cultural: menos de un 10% de los licitadores encuestados estarían dispuestos a presentar sus ofertas a través de un portal Web.
 - Las líneas de datos de calidad en España son muy caras y poco extendidas, por lo que en algunas licitaciones el tamaño de los archivos de la oferta técnica puede ser un inconveniente.
- Portal del licitador/proveedor:
- Mejorar la comunicación con licitadores y proveedores y contar con un entorno de colaboración
 - Facilitar la introducción y mantenimiento de documentación
 - Facilitar la generación de factura electrónica
 - Facilitar al proveedor el seguimiento de facturación y pagos

6. Nuevos Retos

- ❑ Incorporar agentes externos a determinados trámites. Por ejemplo:
 - Oficinas supervisoras de proyectos
 - Direcciones facultativas de obra