



**UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS TÉCNICOS**  
**SERVICIO DE ASESORAMIENTO MUNICIPAL**  
**ÁREA DE ASESORAMIENTO MUNICIPAL, ASISTENCIA,**  
**DEFENSA EN JUICIO Y PLANES DE EMPLEO**

La **Unidad de Organización y Recursos Técnicos** del Servicio de Asesoramiento Municipal tiene como **Misión** aprobada por el Pleno de la Corporación Provincial:

*Asesorar, asistir y prestar el apoyo técnico a las Entidades Locales de la Provincia de Valencia en materia de organización e implantación de Herramientas y Sistemas de Gestión de la Calidad y Modelos de Excelencia.*

*Asimismo, promueve la modernización de la Administración Local, a través de la Mejora Continua, aplicando las nuevas técnicas de Gestión Pública, gestión por procesos, planificación y desarrollo, generación y gestión del conocimiento, promoción de la formación en materia de calidad, análisis y mejora del proceso de servucción, y en general, todas aquellas herramientas y métodos para la Mejora de la Calidad en los servicios ofrecidos por las Administraciones Locales de la Provincia de Valencia a la ciudadanía.*

En definitiva, la **Unidad** funciona como una asesoría o consultoría, a disposición de todas las Entidades Locales valencianas, para la implantación de cualquier sistema completo, o cualquier herramienta específica, relacionada con la gestión de la calidad o la mejora de los servicios. Y, por supuesto, de forma totalmente gratuita.

La Misión anteriormente descrita, en la práctica, se desarrolla a través de los siguientes procedimientos, que constituyen el Catálogo de los servicios ofrecidos por la Unidad a las Entidades Locales valencianas:

- **ASE24:** *Asesoramiento y asistencia en materia de organización y/o gestión de la calidad.*

(A través de este procedimiento se gestionan aquellas solicitudes que, por su naturaleza, no se puedan encuadrar en ninguno de los servicios específicos mencionados a continuación)

- **ASE25:** *Asesoramiento y asistencia para la implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en la Norma ISO 9001.*
- **ASE28:** *Asesoramiento y asistencia para la elaboración e implantación de Cartas de Servicios.*
- **ASE29:** *Asesoramiento y asistencia para la creación de oficinas de atención al ciudadano.*
- **ASE30:** *Servicio de realización de Auditorías Internas. (ISO 9001 y UNE 93200).*
- **ASE31:** *Procedimiento de adhesión al Modelo de Multicertificación de Cartas de Servicios para Ayuntamientos.*
- **ASE33:** *Procedimiento para la Normalización de los procedimientos administrativos.*

Todos estos Servicios se pueden solicitar de forma telemática a través de la “Carpeta del Ayuntamiento” de la Sede Electrónica de la Diputación de Valencia.

Los códigos de procedimiento que anteceden a su descripción son exactamente los que se muestran en la sede electrónica.

Para ampliar la información contenida en este documento, cualquier entidad local valenciana puede ponerse en contacto, a través de su representante, con la persona responsable de la Unidad a través de los siguientes medios:

Jesús Sánchez Gómez

Jefe de Unidad de Organización y Recursos Técnicos

Palacio de Batlía, Plaza de Manises, 4, Segundo piso

Email: [jesusm.sanchez@dival.es](mailto:jesusm.sanchez@dival.es)

Teléfono: 963882720