

## NUEVO PROGRAMA 2016-2017 EUDEL-IVAP

# Formación con acompañamiento para la implantación y mejora de **SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN CIUDADANA**



EUDEL y el IVAP siguen colaborando por la innovación y la modernización continua de los ayuntamientos vascos con un nuevo programa para el curso 2016-2017 centrado en la puesta en marcha de los Servicios Municipales de Atención Ciudadana.

El programa contempla actividades formativas y de acompañamiento - presencial y on line- diseñadas para ofrecer un apoyo personalizado a los ayuntamientos que quieran poner en marcha un Servicio Integral de Atención Ciudadana en sus municipios.

El objetivo último del proceso es que al finalizar el periodo estipulado de 8 meses, el ayuntamiento participante tenga implantado el servicio.

Con el diseño de este programa se busca favorecer por un lado, la efectiva revisión, racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos así como de redacción del manual de trámites de cada ayuntamiento, y por otro, que los ayuntamientos participantes puedan diseñar y organizar el servicio de atención ciudadana de su ayuntamiento desde una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

Esta es la quinta edición de este programa en los que anteriormente han participado ya 23 ayuntamientos y en el que colaboran aportando su experiencia los ayuntamientos que ya han implantado y están perfeccionando su SAC.

Con un balance positivo de los procesos que se han llevado a cabo en los municipios que ya han participado, el programa se vuelve a ofrecer a todos los ayuntamientos de municipios superiores a 5.000 habitantes interesados en participar.

### Ficha del Plan

- **Lanzamiento:** septiembre 2016
- **Desarrollo y seguimiento:** 8 meses
- **Supervisión y coordinación:** EUDEL-IVAP
- **Precio de matrícula:** 500€

- **Objetivo:** apoyo y asistencia a responsables políticos y técnicos para culminar un proceso de diseño, desarrollo e implantación del Servicio de Atención Ciudadana del ayuntamiento. Evaluación del proceso.
- **Metodología:** los ayuntamientos trabajarán con la metodología elaborada en el marco de AIL (*Agendas de Innovación Local*):
  - [Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos](#)
  - [Decálogo para la elaboración de un manual de procedimientos administrativos](#)
  - [Guía para la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana](#)
  - [Decálogo para el desarrollo de un proceso de implantación de un SAC](#)
- **Resultados:** Apertura del Servicio de Atención Ciudadana en los ayuntamientos participantes.

## 1 ¿Qué ofrece el programa?

- ✓ **Formación de responsables políticos y técnicos:** a través de la metodología elaborada en el marco de AIL (*agendas de innovación local*).
- ✓ **Asesoramiento para el lanzamiento y organización del proceso en cada ayuntamiento:** constitución del equipo, estudio de necesidades, cronograma, benchmarking, diseño de herramientas, identificación del espacio físico, planificación de obras...
- ✓ **Acompañamiento, con seguimiento y apoyo personalizado** desde el diseño del servicio hasta su puesta en marcha.
- ✓ **Evaluación del proceso:** encuesta de evaluación, informe de conclusiones, sesión de reconocimiento.

## 2 ¿Qué hay que hacer para participar?

**MATRÍCULA Y COMPROMISOS DE ADHESIÓN** → Para participar es necesario abonar **500€** en concepto de matriculación y firmar por parte del ayuntamiento correspondiente un **protocolo de adhesión** al Plan donde se recogen, entre otros, los siguientes compromisos:

- **Adoptar un acuerdo del órgano de gobierno.**
- Designar un **responsable político** del proceso (Alcalde / Alcaldesa o concejal / concejala delegados).
- Designar al menos a **TRES** empleados/as públicos como **responsables técnicos** del proceso.
- Facilitar y favorecer la **participación** del responsable político y responsables técnicos en las actividades presenciales y on-line del Plan formativo y de tutoría.
- Favorecer el **desarrollo y la ejecución de las tareas** que se establezcan en el Plan, como pueden ser la racionalización y simplificación de procedimientos, la adecuación del espacio físico, la dotación de recursos materiales, la formación del personal asignado al servicio de atención ciudadana, etc.

EUDEL responsable Esther Ibarluzea: [ibarluzea.e@eudel.eus](mailto:ibarluzea.e@eudel.eus)

IVAP responsable Miriam Berasategi: [miriam-berasategi@ivap.eus](mailto:miriam-berasategi@ivap.eus)