

# IVAP

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA

Egun honetako Alkatetza  
Lehendakariaren  
ebazpenaren bidez 20  
Onartua

Aprobado por la Alcaldía  
Presidencia por resolución  
nº 199 de éste día

Igar: 25.02.2016  
EL SECRETARIO

# EUDEL

EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA  
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

**PRESTAKUNTZA ETA LAGUNTZA  
PROGRAMAN PARTE HARTZEKO  
LANKIDETZA-HITZARMENA.**

**PROIEKTUA: Herritarren Arretarako  
Zerbitzu Integrala ezartzea**

**CONVENIO DE COLABORACIÓN EN EL  
PROGRAMA DE FORMACIÓN Y  
ACOMPAÑAMIENTO.**

**PROYECTO: Implantación del Servicio  
Integral de Atención Ciudadana**

**BATU DIRA**

**REUNIDOS**

Imanol Landa Jauregi Jauna, Euskadiko Udalen Elkarte –  
Asociación de Municipios Vascos erakundearen (hemendik  
aurrera, EUDEL) elkarteburu gisa

Don Imanol Landa Jauregi en calidad de Presidente de la  
Asociación de Municipios Vascos- Euskadiko Udalen  
Elkartea (en adelante EUDEL)

Maite Iruretagoiena Iburguren Andrea, Herri  
Arduralaritzaren Euskal Erakundeko (aurrerantzean, IVAP)  
zuzendari gisa

Dña Maite Iruretagoiena Iburguren en calidad de Directora  
del Instituto Vasco de Administración Pública ( en adelante  
IVAP)

Pedro Alegre Arrizabalaga jauna, Irungo Udaleko  
Informazioaren Gizarte eta Herritarren Parte-Hartze  
zinegotzi-ordezkarria den aldetik,

D. Pedro Alegre Arrizabalaga en calidad de Concejal-  
Delegado de Sociedad de la Información Ciudadana del  
Ayuntamiento de Irun,

Dokumentu hau sinatzeko elkarri jarduteko gaitasun  
nahikoa aitortzen diotela,

Reconociéndose entre sí todas las partes la necesaria  
capacidad para suscribir el presente documento,

I. 2006ko otsailaren 20an, EUDELek eta IVAPek  
hitzarmen bat sinatu zuten, xedetzat hartuta  
lankidetzaren esparru iraunkorra ezartzea  
prestakuntzaren arloan; hartara, bi erakundeen arteko  
elkarlana bideratuko zen, toki-erakundeetako  
langileentzako prestakuntzaren arloko diseinua,  
antolaketa, irakaskuntza eta informazioa egokitzeko,  
eraginkortasunaren ildotik.

I. Que con fecha 20 de febrero de 2006 se suscribió un  
Convenio entre EUDEL e IVAP con el fin de  
establecer un marco de colaboración estable en  
materia formativa, formalizando una cooperación  
entre ambas instituciones que permitiese adecuar el  
diseño, organización, impartición e información en  
materia formativa para el personal empleado en las  
Entidades Locales de forma más efectiva.

II. EUDELek, udalen etengabeko berrikuntza eta  
modernizazioaren aldeko apustua eginez, hainbat  
ekimen sustatu eta garatu ditu erakundea sortu  
zenetik, Eusko Jauriaritzarekin, IVAPekin eta foru  
aldundiekin elkarlanean. Horien artean, TBA  
deritzona (Tokiko Berrikuntza Agendak) dago.

II. Que EUDEL, en su apuesta por la innovación y la  
modernización continua de los Ayuntamientos,  
viene impulsando y desarrollando, desde su  
fundación, diferentes iniciativas en colaboración  
con el Gobierno Vasco, el IVAP, y las Diputaciones  
Forales. Entre ellas se encuentra la denominada  
AIL (Agendas de Innovación Local)

III. TAV ekimenaren esparruan, gure udal gehienek  
Herritarren Arretarako Zerbitzu Integrala ezartzeko

III. En el marco de la iniciativa AIL se ha detectado,  
entre otras, la preocupación de la mayoría de nuestros

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA  
INSTITUTO VASCO DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA  
INSTITUTO VASCO DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

beharra antzeman dute, besteak beste.

IV. EUDELek eta IVAPek prestakuntza-eta laguntza-plan bat programatzea erabaki dute, jomugatzat hartuta udal bakoitzean Herritarren Arretarako Zerbitzu Integrala ezartzea.

V. Irungo Udalak Herritarren Arreta Zerbitzu Integrala ezartzeko prozesuan parte hartu zuen, eta, lan haren emaitza, bere Zerbitzua dauka; gainera, jakinda EUDEL-IVAPek prestakuntza eta laguntza-plan bat prestatu dutela prozesu horiek garatzeko, eta erakundeen arteko lankidetzan nahiz jakintzaren orokortze-balioetan oinarrituta, interesa dauka hartan, eta laguntzeko prest dago.

Alde guztiek, bai baitakite zeinen aukera ona den, eta zer-nolako garrantzia duen erakundeen arteko lankidetzak Herritarren Arretarako Zerbitzu Integral hori beste udal batzuetan egin ahal izateko, lankidetzahitzarmen hau izenpetzen dute:

## ESTIPULAZIOAK

Lehena: XEDEA

Zehaztea nolako parte-hartzea eta lankidetzak izango dituen Irungo Udalak Euskadiko Udaletan Herritarren Arretarako Zerbitzu Integrala ezartzeko prozesuaren garapenerako prestakuntza eta laguntza planean (EUDEL-IVAPek prestatuta)

Bigarrena: ALDEEN KONPROMISOAK

EUDEL-IVAP

a. Irungo Udala planean lankide moduan kontuan hartzea, hari lotuta sortutako informazio guztiari dagokionez

b. Udalari informazioa ematea planaren garapenerari

Ayuntamientos de implantar un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

IV. Que EUDEL e IVAP han decidido programar un plan de formación y acompañamiento para la implantación de un Servicio Integral de Atención Ciudadana en cada ayuntamiento.

V. Que el Ayuntamiento de Irun desarrolló un proceso de implantación de un Servicio Integral de Atención Ciudadana y cuenta con su propio Servicio, y conocedor del plan de formación y acompañamiento diseñado por EUDEL-IVAP para el desarrollo de estos procesos está, en base a los valores de colaboración interinstitucional, y de universalización del conocimiento, interesado y dispuesto a colaborar en él.

Todas las partes, conscientes de la oportunidad y de la importancia de la colaboración interinstitucional para poder favorecer la implantación de un Servicio Integral de Atención Ciudadana, suscriben el presente convenio de colaboración:

## ESTIPULACIONES

Primera: OBJETO

Concretar los términos de participación y colaboración del Ayuntamiento de Irun en el plan de formación y acompañamiento para la implantación de un Servicio Integral de Atención Ciudadana en los Ayuntamientos Vascos diseñados por EUDEL-IVAP.

Segunda: COMPROMISOS DE LAS PARTES

EUDEL-IVAP

a. Incluir al Ayuntamiento de Irun como colaborador del Plan en cuanto información se genere en relación al mismo.

b. Mantener informado al Ayuntamiento del desarrollo

eta, orokorrean, hari lotutako jardueri buruz, eta garaiz programatzea elkarren arteko adostasunez parte-hartzaileek udalera egiten dituzten bisitak, alde zehatz zehatzak, aldez aurretik zehaztuz bisitaren helburua, etorriko diren pertsonen kopurua eta egingo diren jardueren programa.

## Irungo Udalak

- a. Lan-saio bat antolatzea bere udaletxean, prestakuntza eta laguntza-planeari parte hartzen duten pertsonentzat. Saio horretan, Herriarren Arretarako Zerbitzu Integrala ezartzeko prozesuaren ildo orokorrak azalduko dituzte oro har arduradun politikoek eta teknikoek; gero, bertaratuak galderak egingo dituzte beren zalantzez eta, prozesu horri lotuta, baliagarria iruditzen zaien informazioa jasotzeko; azkenik, bisita gidatua izango dute zerbitzuan bertan.
- b. Bisitarien osteko komunikazio-bide bat ematea, parte hartzen duten udaletako arduradunek etorkizunean, Herriarren Arretarako Zerbitzu Integrala ezartzeko prozesuari dagokionez, izan dezaketen edozein zalantza argitzeko.

## Hirugarrena: KOORDINAZIOA

Prestakuntza eta laguntza-planaren ondoriozko prestakuntza eta laguntza-jarduerak koordinatzeko, aldeek honako hauek izendatu dituzte planaren arduradun:

EUDEL-en izenean: Esther Ibarluzea

IVAP-en izenean: Miriam Berasategi

Udalaren izenean: Izaskun Larrarte

y actividades del Plan en general, y con anticipación suficiente programar de mutuo acuerdo con él las visitas de los/as participantes al Ayuntamiento, precisando de antemano el objetivo de la misma, el número de personas que asistirán y un programa de las actividades a realizar.

## Por parte del Ayuntamiento de Irun

- a. Organizar una sesión de trabajo en su Ayuntamiento para las personas participantes en el plan formativo y de acompañamiento. Dicha sesión incluirá una exposición por parte de los/as responsables técnicos de las líneas generales del proceso de implantación de un Servicio Integral de Atención Ciudadana, la apertura de un turno de preguntas para que los/as asistentes puedan resolver sus dudas y recabar información que consideren de utilidad relacionada con dicho proceso, así como visita guiada al propio servicio.
- b. Ofrecer un canal de comunicación post visita para que los/as responsables de Ayuntamientos participantes puedan aclarar cualquier duda que se les presente en el futuro en relación al proceso de implantación de un Servicio Integral de Atención Ciudadana de su ayuntamiento.

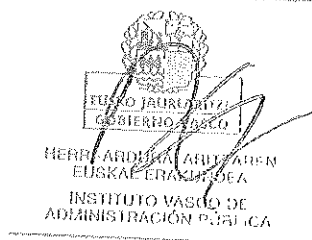
## Tercera: COORDINACIÓN

Con el fin de facilitar la coordinación de las acciones formativas y de acompañamiento derivadas del plan formativo y de acompañamiento las partes designan responsables de este plan a:

Por EUDEL: Esther Ibarluzea

Por IVAP: Miriam Berasategi

Por el Ayuntamiento: Izaskun Larrarte



Adostasun froga gisa, alde guztiek dokumentu hau hiru kopian eta eragin bakarrarekin sinatu dute.

Y en prueba de conformidad todas las partes firman el presente documento por triplicado y a un solo efecto.

Vitoria-Gasteizen, .....(e)ko .....aren ...(e)(a)n.

En Vitoria-Gasteiz, a.....de.....de .....

Imanol Landa Jaurregi-Jauna



Euskadiko Udalen Elkartea

Asociación de Municipios Vascos (EUDEL)

Maite Iruretagoiena Iburguren andrea



Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea

Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)

Pedro Alegre Arrizabalaga Jauna,



Irungo Udala

