

5. - PROCESO DE IMPLANTACIÓN.

5.1. PROCESO INTERNO.....	118
5.2. CONVENIO INTERNO.....	129
5.3. ORDENANZA DEL SERVICIO.	133
5.4. PROCESO EXTERNO.....	133

En el convencimiento de que el proceso de coordinación con las diferentes áreas y servicios municipales es fundamental en la definición e implantación de un servicio de estas características, intentaré transcribir los hitos más importantes del proceso para que, aún reconociendo que cada Organización es diferente y cada uno debe sopesar los elementos clave de la suya, puedan servir de ayuda o guía complementando la exposición global de la experiencia.

5.1. PROCESO INTERNO.

Parece obvio comentar que el desarrollo de un Proyecto que implica a toda la Organización como el que nos ocupa, requiere de la participación, en una medida u otra, de la totalidad de los servicios municipales.

1º.- Convencidos de ello, lo primero que nos planteamos fue el establecer un sistema participativo y fluído de relación con las áreas municipales. Con tal finalidad apostamos por la figura del Referente, figura creada para cada área funcional con funciones de enlace entre el área y el SAC. Si bien al principio no se trataba de una figura oficialmente creada, a finales del primer trimestre del año 96 estaba ya acordada con cada área su necesidad y designado el empleado municipal, siendo éste en la mayoría de las áreas, el Administrativo-Jefe responsable directo de las unidades administrativas de cada área.

Admitida y designada dicha figura, fueron puestos inmediatamente al corriente del estado de desarrollo del Proyecto y de los planes de trabajo previstos relativos a aquellas cuestiones que afectaban más directamente a cada área:



- **Trámites Finalistas.**

Se trabajó con cada Referente en la localización y normalización de aquellos trámites posibles de resolución inmediata y que, por consiguiente, pasarían a ser tramitados por el SAC de manera no exenta de control por el área competente ya que la responsabilidad seguiría recayendo en el área. El proceso finalizaba con la elaboración de los correspondientes Manuales de Procedimiento.

- **Trámites No Finalistas.**

En cuanto a los restantes trámites, se abordaron las siguientes cuestiones:

- el levantamiento de las fichas de trámite para la BDI
- la elaboración de impresos, modelos de solicitud principalmente
- documento instrucciones para cada expediente tipo
- la aceleración, en la medida de lo posible, del proceso de normalización e informatización de procedimientos de tramitación ya iniciado

- **Servicios Varios.**

- **CITA PREVIA:** determinando los usuarios potenciales del servicio (personal que recibe consultas de los ciudadanos con relativa frecuencia), relacionando las materias objeto de consulta y definiendo el procedimiento a seguir, procedimiento que debía servir como soporte al análisis del aplicativo a desarrollar.
- **AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS:** definiendo principalmente su tramitación a partir de la recepción de una comunicación por el ciudadano. Recepción por el SAC, envío al Referente, remisión al técnico, envío del sentido de la respuesta, contestación al ciudadano, seguimiento de su realización, etc., así como las tareas y responsabilidades de cada uno en el proceso.

- **Base de Datos de Información.**

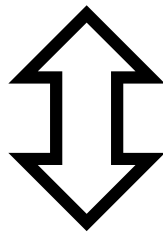
Los referentes participaron en alimentar de contenido las fichas de la BDI relativas a materias propias de cada área: servicios municipales, actividades, etc.

2°.- Fruto de este trabajo, elaboramos un documento propuesta por cada área, en el que en primer lugar se recoge la carta de servicios general del SAC para, en un segundo apartado, abordar aquellas cuestiones en las que cada área se vería implicada.

Este documento fue abordado en diversas reuniones mantenidas con las áreas antes del verano, reuniones a las que asistieron el Delegado, Jefe de Área, jefaturas de servicio y Referente de cada área. Perseguíamos con ello mantener las relaciones con el personal de cada área mediante la explicación del estado de desarrollo del Proyecto y avanzar en la fijación de compromisos y competencias.

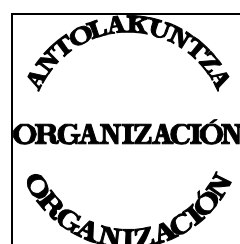
A continuación expongo, aún a riesgo de ser repetitivo, el contenido íntegro de uno de esos documentos, en concreto el utilizado con el área de Urbanismo. Los correspondientes a las áreas restantes eran prácticamente idénticos con las lógicas adaptaciones para cada caso

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



URBANISMO, OBRAS Y MEDIO AMBIENTE

**À CARTA DE SERVICIOS
À GESTIÓN DE TRÁMITES FINALISTAS
À CAMPAÑAS
À AVISOS / AVERÍAS
À QUEJAS / SUGERENCIAS
À REFERENTE
Æ CITA PREVIA
Ç FORMACIÓN**

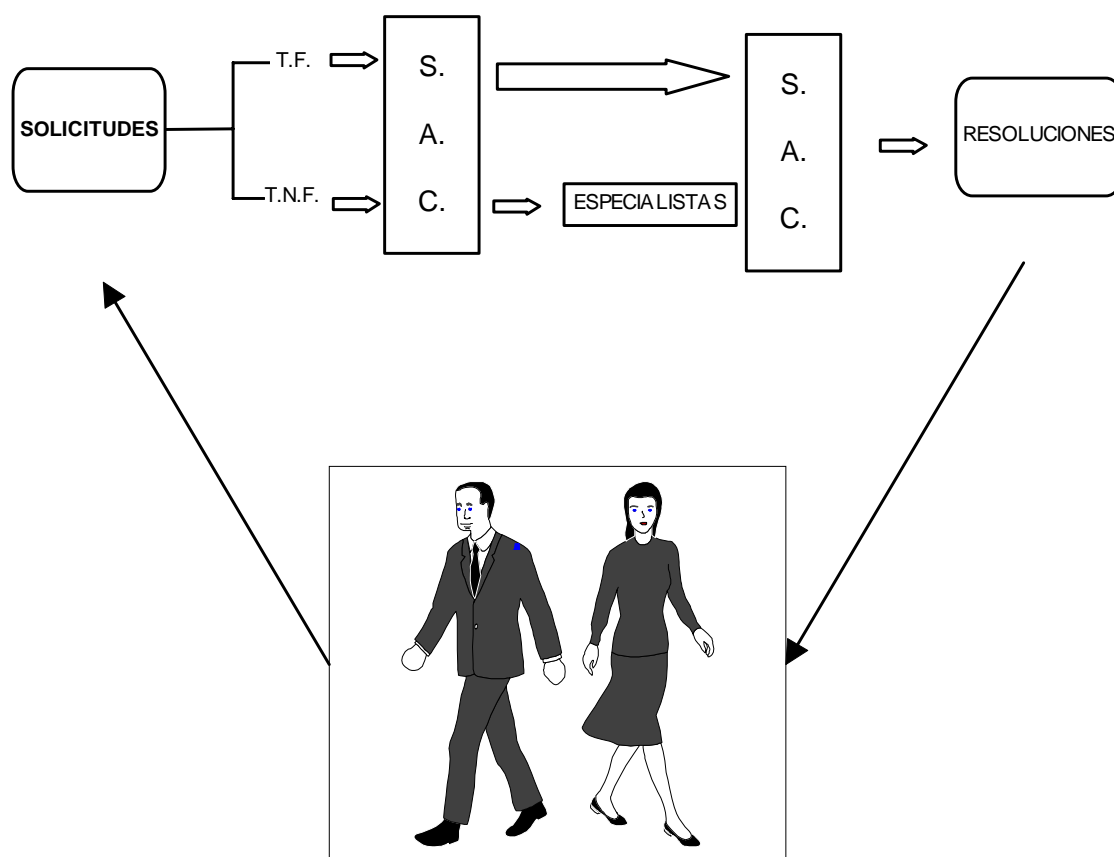


INTRODUCCIÓN

Una de las características básicas del Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C.) es su carácter de servicio frontera con el ciudadano.

El ciudadano transmite sus demandas al Ayuntamiento a través del S.A.C. y éste, bien resuelve las demandas (Trámites Finalistas), o bien las canaliza a los especialistas/Áreas (Trámites no Finalistas) de quienes, una vez resueltas, las recibe para su entrega al ciudadano.

Por consiguiente, en todo caso (estemos ante un Trámite Finalista o no Finalista), al ciudadano se le atiende desde un único servicio y punto físico, con todas las ventajas que ello reporta.



1.- CARTA DE SERVICIOS.-

Este nuevo servicio, que se configura bajo las directrices organizativas de lo que viene a llamarse como de *Ventanilla Única* (se concentran en una única oficina todos los Trámites de mayor demanda por el ciudadano de cada área funcional y sus puestos de trabajo se definen como de carácter polivalente), tiene previsto prestar los siguientes servicios:

1.- Registro de documentos (16.000/año)

Además del registro de documentos dirigidos al Ayuntamiento, estamos realizando las gestiones necesarias con las administraciones Central, Autonómica y Foral, para la firma de un convenio que permita al ciudadano de Irun presentar también los documentos dirigidos a dichas administraciones.

2.- Información.

Que será facilitada al ciudadano bien en mostrador, bien telefónicamente (a través del servicio 010) y, posteriormente, mediante puntos de información distribuidos por la ciudad, teletexto en televisión local, etc.

Para ello es preciso crear una Base de Datos de Información única municipal que permita a los informadores disponer de la información y posibilidades inmediatas de acceso, B.D. que constará de partida del orden de unas 2.000 fichas, con sus correspondientes datos cada una, con información sobre los siguientes apartados:

- ENTIDADES (culturales, educativas, deportivas, juveniles, sanitarias, sociales, de servicios, etc.
- TRÁMITES EXTRAMUNICIPALES (DNI, pasaporte, Iberdrola, Telefónica, etc.)
- ANUNCIOS OFICIALES
- SUBVENCIONES, BECAS AYUDAS
- PROGRAMAS, ACTOS
- TRÁMITES MUNICIPALES
- AYUNTAMIENTO: URBANISMO, OBRAS Y MEDIO AMBIENTE.

También se pretende, coincidiendo con la entrada en funcionamiento del nuevo servicio, editar y distribuir una Guía Urbana de la ciudad, obtenida de la misma B.D.

3.- Recepción de quejas y sugerencias.

Los ciudadanos dispondrán de un servicio de recogida de quejas y sugerencias, que tras ser recibidas por el SAC, serán procesadas, clasificadas y enviadas a los servicios competentes para su informe.

Desde el SAC se realizará el seguimiento de su tramitación y se enviará contestación al ciudadano en todos los casos.

También se confeccionarán diversas estadísticas que se harán llegar al Gobierno Municipal para un mayor conocimiento de las demandas de los ciudadanos.

4.- Recepción de avisos/averías.

De manera similar al apartado anterior, se prestará este servicio de atención, recepción, canalización y contestación de los avisos de averías que, principalmente sobre mantenimiento del equipamiento urbano, se reciban de los ciudadanos.

5.- Recepción y distribución de llamadas telefónicas.

Se incorpora al SAC el actual servicio de Central Telefónica, pero con la adquisición e instalación de una nueva central de tecnología digital, que exigirá una reorganización del funcionamiento actual del servicio, obteniendo como resultado unas nuevas posibilidades y mejoras tanto para el usuario interno como para los ciudadanos en general.

6.- Campañas de control de calidad.

Aprovechando las horas valle, en el SAC se pretende realizar telefónicamente campañas de todo tipo: control de calidad (funcionamiento de servicios municipales), encuestas, consultas de preferencias, etc.

7.- Venta de publicaciones y planos.

8.- Compulsa de documentos.

9.- Cita previa.

Para aquellas cuestiones que el ciudadano requiera del Ayuntamiento y no puedan ser resueltas por el personal del SAC, éstos administrarán la agenda de los especialistas (técnicos de las áreas), de manera que el ciudadano será recibido por el técnico (Aparejador, Asistente Social, Técnico de Hacienda, Suboficial de la Policía, etc.) mediante cita previa.

10.- Campañas varias.

Desde el SAC se pretende dar asistencia al Ayuntamiento y al ciudadano en campañas puntuales de todo tipo como, por ejemplo, parking Pío XII, reclamaciones al Plan General, operación Renovación Padronal, etc. etc.

11.- Información sobre Trámites no Finalistas.

Debemos entender como Trámites no Finalistas aquellos para los que el SAC ejerce una función de *interlocutor* entre el ciudadano y el especialista.

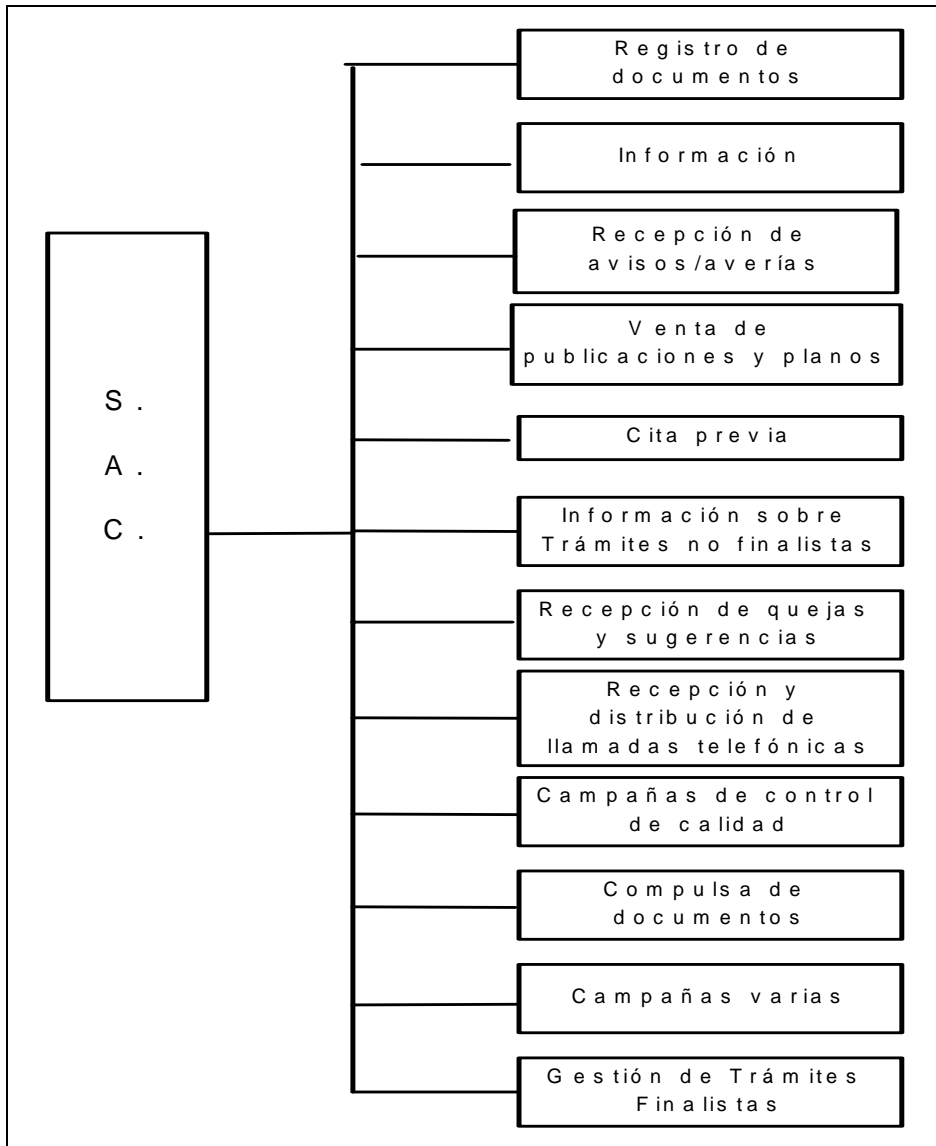
Para todos estos Trámites no Finalistas (Obra Mayor, Apertura de Actividades, Ayudas de Emergencia Social, etc. etc.), el personal del SAC informará de los permisos necesarios, documentación a aportar, tasas, trámites a resolver, plazo y estado de tramitación, etc.

12.- Gestión de Trámites Finalistas.

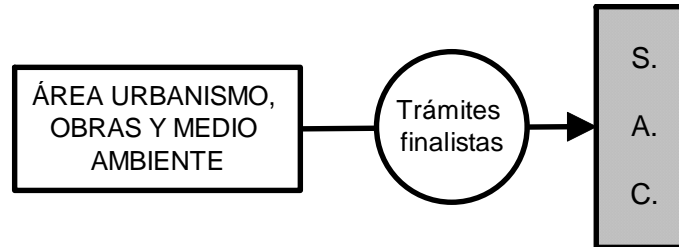
Debemos entender como Trámites Finalistas aquellos que el SAC tiene medios y competencias para resolver y *resuelve en el momento*.

Se adjunta un cuadro detallado del Catálogo de Trámites/Áreas funcionales Finalistas, Trámites que serán resueltos en el SAC y que alcanzan una cifra aproximada de 60 mil/año.

Estamos, a la vista de lo expuesto, ante una Carta de Servicios prevista muy ambiciosa pero que si disponemos de los recursos necesarios y de los apoyos precisos, podremos verla hecha realidad.



2.- GESTIÓN DE TRÁMITES FINALISTAS.-



EXPEDIENTES / GESTIONES	COMPETENC. ACTUAL	CANTIDAD /AÑO	PERIODO	RESPONSABILIDAD SAC	TRAMITACIÓN	GESTIONES RESULTANTES
- Comunicados de obra. <i>(obra en interior de vivienda)</i> a) Sin ocupación vía pública. b) Con ocupación vía pública.	DISCIPLINA URBANÍSTICA	300	DURANTE EL AÑO		- Comunicado de Obra <u>sin</u> ocupación de vía pública: <i>Gestión en el acto, con revisión posterior e inspección aleatoria, sin abono de tasas.</i> - Comunicado de Obra <u>con</u> ocup. vía pública mediante contenedor: <i>Concesión en el acto tanto del comunicado de obra como ocupación prevista mediante contenedor, con abono de tasas únicamente por la ocupación prevista.</i>	
- Certificaciones - Copias de planos - Comunicaciones telefónicas con el interesado	DISCIPLINA URBANÍSTICA	80	DURANTE EL AÑO		- En relación a: *Certificación de si determinada vivienda se encuentra dentro de ordenación (55 en el año 94) <u>Revisar</u> *Certificación/copia de licencias, informes, Ordenanza (25 año 94). - Copias de planos de la ciudad (a diferentes escalas) - Comunicación del día y hora de realización de inspecciones (<i>apertura de actividades</i>), retirada de licencias (<i>actividades, obras, ocupación, ...</i>), etc.	

3.- CAMPAÑAS.-

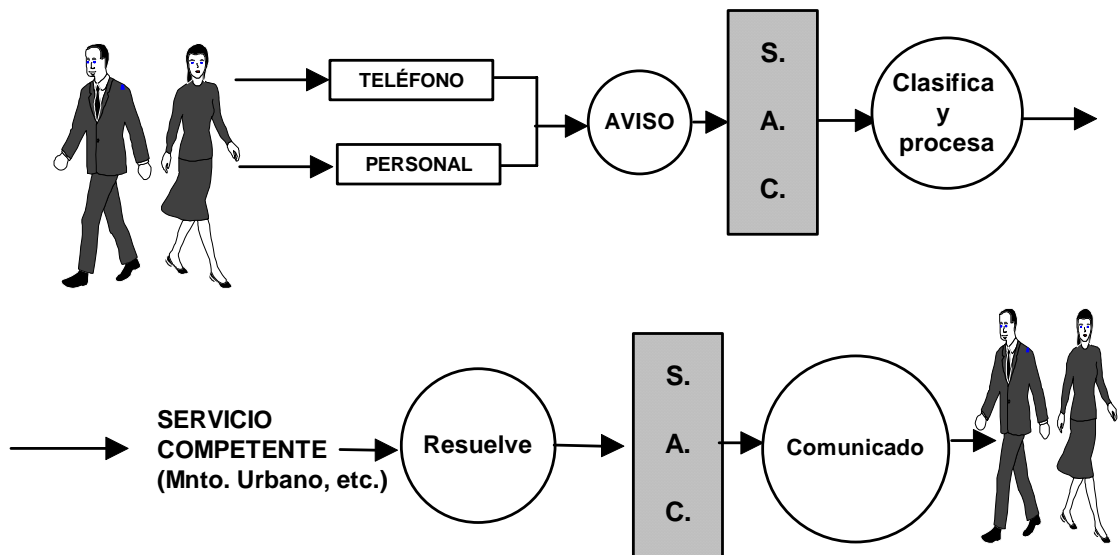
Tratando este punto en la reunión, pretendemos inventariar las posibles campañas que, desde el Área, hayan sido promocionadas hasta la fecha o puedan serlo en el futuro.

Entendemos como campaña cualquier trabajo dirigido al ciudadano como colectivo, con el objetivo de prestar un servicio, conocer opciones, etc.

La finalidad es doble. Por un lado, establecer los mecanismos precisos de coordinación en esta materia (campañas) y por otro, programar en el tiempo las necesidades del S.A.C. para prestar la atención debida.

4.- AVISOS / AVERÍAS.-

En la Carta de Servicios del S.A.C. propuesta, está previsto asumir la relación con el ciudadano en el campo de los avisos / averías.



Con la reunión se persigue consensuar el procedimiento y obtener el compromiso del Área de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente de respaldo del proceso.

5.- QUEJAS / SUGERENCIAS.-

El R.D. 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano defino el Libro de Quejas y Sugerencias, en su capítulo III como "el libro que tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos".

La implantación de dicho Libro (aplicación informática) requerirá el apoyo de todas las Áreas funcionales, de manera que pueda garantizarse la adecuada respuesta al ciudadano.

El proceso previsto de tramitación es muy similar al ya comentado en el apartado anterior AVISOS / AVERÍAS.

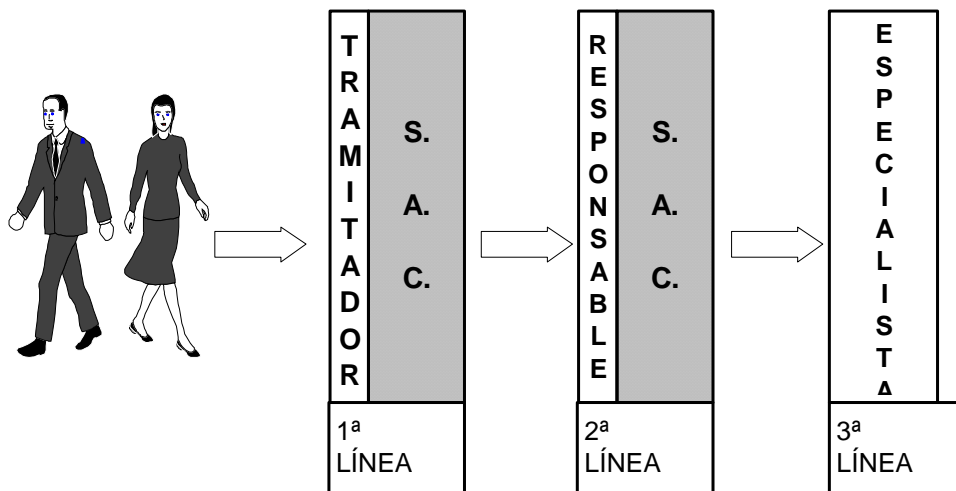
6.- REFERENTE.-

Para el correcto funcionamiento del S.A.C. resulta preciso que cada Área/Servicio funcional del Ayuntamiento designe la persona que asumirá la condición que denominados como "de referente".

El referente es la persona del Área/Servicio en la que el personal del S.A.C. se apoya en aquellos supuestos en que necesita una información, el estado de tramitación de un expediente, un anuncio, una campaña, etc. que desconoce. Inicialmente, y hasta la entrada en funcionamiento del S.A.C., ejercerá de representante del Área en cuantas consultas sea necesario realizar desde Organización sobre la Carta de Servicios del S.A.C.

El haber incluido este punto en el informe obedece a la necesidad de que sea designada la figura de Referente del Área de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente.

7.- CITA PREVIA.-



Debemos entender como "**especialista**" a aquel técnico experto en alguna de las competencias propias del Ayuntamiento y que, para consultas complejas, es requerido por el ciudadano.

Entre los servicios a prestar por el S.A.C. se incluye el de la administración de la agenda de citas previas del especialista, apoyándose en una aplicación informática que facilitará su gestión y la compartición de información y que tiene por objetivo mediar entre el ciudadano y el especialista, facilitando al máximo la necesidad de consulta del ciudadano.

Incluyendo este punto en la reunión pretendemos que por parte de ese Área se nos comunique el personal político y técnico a incorporar en este programa, así como los días, horario y tiempo medio de atención de visitas.

8.- FORMACIÓN.-

El personal seleccionado para el puesto de Informador/Tramitador del S.A.C., como sabéis, es personal nuevo y, en su mayoría, con escaso conocimiento de la realidad municipal. Adquiere su formación, por consiguiente, una gran importancia.

Entre los diferentes programas previstos para el referido proceso formativo, contemplamos la conveniencia de que el nuevo personal rote por las diferentes unidades administrativas de relación con el ciudadano, a razón, en el caso de esta Área, de 1 semana/Tramitador (5).

Pretendemos, tratando esta cuestión, solicitar en primer lugar la colaboración de esa Área y de su personal administrativo en particular en este proceso formativo, así como definir los términos y calendario del mismo.

3º.- Finalmente, el proceso concluyó con dos importantes acciones llevadas a cabo ya en el mes de noviembre:

- la primera consistió en la presentación del Modelo Definitivo del servicio a la Comisión de Gobierno y directores de área. No se produjo sorpresa alguna ya que la Comisión de Organización venía siguiendo el desarrollo del Proyecto
- la segunda, la presentación a todos los empleados municipales del Modelo aprobado. Durante toda una semana anduve de área en área explicando a cada colectivo los servicios y repercusiones organizativas que del SAC se esperaban con su entrada en servicio a primeros de año.

4º.- Con motivo de la proximidad de la Navidad, aprovechamos para enviar una carta del Alcalde a todos los empleados municipales felicitando las fiestas y manifestando la importancia y total apoyo del Alcalde al nuevo servicio que ya próximamente iba a abrir sus puertas, carta que incorporo a continuación:

Irun, Diciembre de 1996.

Como sabéis el próximo 2 de Enero entra en funcionamiento el Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C.). Aprovecho la ocasión para dirigirme a todos vosotros con intención de explicaros la voluntad que mueve a la Corporación para dar este paso.

Considero que el Ayuntamiento, gracias al esfuerzo de todos, ha ido mejorando sensiblemente en los últimos años. Es hora, pues, de reflexionar sobre nuestros esfuerzos, acentuando la vertiente de servicio público. Queremos orientar la organización aún más hacia los ciudadanos, entendidos como clientes responsables que solicitan servicios de calidad y una prestación rápida de los mismos. Hemos de luchar contra el "vuelva usted mañana" con el que Larra definía el siglo pasado la Administración. Por ello creamos una oficina de atención única, centralizada, a la que los ciudadanos acudirán para cualquier demanda municipal o extramunicipal. Se estructura, pues, como una "ventanilla única", gracias también a los convenios firmados con Diputación, Gobierno Vasco y Central. En ella los ciudadanos podrán obtener información de todo tipo y tramitar (o iniciar los trámites en otros casos) todo tipo de expedientes, bien directamente, bien vía telefónica con el nuevo 010.

El SAC es fruto del trabajo de muchas personas de todas las Areas municipales. Quiero agradecerlos a todos el apoyo recibido por este proyecto y solicitar vuestra colaboración en el futuro. Estamos ante la puerta o el vestíbulo del Ayuntamiento; es crucial que los ciudadanos salgan satisfechos porque nuestra actuación ha sido correcta. El reto es complejo. Por ello, quiero pedirlos a todos que tiremos del mismo carro, facilitando el máximo de información al Servicio, agilizando los trámites, respondiendo con celeridad y cortesía. No podemos olvidar que la nueva Ley de Procedimiento configura unos derechos importantísimos en los ciudadanos: pueden conocer el estado de sus expedientes, el nombre del responsable de los mismos, etc. Es nuestra obligación cumplir este precepto legal, que comporta una gran exigencia para todos nosotros. Pero con el esfuerzo de todos, conseguiremos superar el reto y colocarnos al nivel que nuestros conciudadanos merecen.

Con mis mejores deseos para el próximo año para todos los empleados municipales y sus familias, reiterando mi agradecimiento por el trabajo pasado y mi solicitud para que en el futuro continuemos en esta línea, me despido con un fuerte abrazo para todos.

Fdo. Francisco Buen Lacambra. Alcalde de Irun.

5.2. CONVENIO INTERNO.

Formaba parte del plan que todas estas acciones encaminadas al logro de la mejor integración del SAC dentro de la Organización culminara con la firma de un Convenio Interno Regulador de Relación Mutua entre cada área y el SAC, Convenio que debería ser firmado por cada Delegado y Director de Área de una parte, y por el Delegado de Presidencia de la otra ante el Secretario General, teniendo por objeto fijar los compromisos adquiridos por ambas partes que garantizaran el correcto funcionamiento del nuevo servicio.

Aunque la mayoría de las áreas mostraron su conformidad con la firma del Convenio, surgió una no justificada resistencia por parte de una de ellas amparándose en aparentes razones de forma (figura de Convenio no adecuada para la regulación interna), que dieron al traste con la operación, con la consiguiente decepción por nuestra parte ya que seguimos convencidos de que era la forma correcta de haber cerrado los compromisos acordados tras el largo proceso de negociación llevado a cabo con cada área.

En definitiva, como seguimos convencidos de su importancia (así nos lo ha confirmado la práctica del día a día del SAC), incorporo los modelos de Convenio, en concreto el preparado para la firma por el área de Seguridad Ciudadana.

CONVENIO INTERNO REGULADOR DE LA RELACIÓN MUTUA ENTRE EL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (S.A.C.)

En Irun, a

De una parte, Don José Antonio ETXEBERRIA LECUONA y Don Alfonso DIAZ DE CERIO ALVAREZ DE EULATE, Concejal-Delegado y Jefe respectivamente del Área de Seguridad Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Irun, y

De la otra, Don Amador VILLAMÍA UGARTE Concejal-Delegado del Área de Presidencia del Excmo. Ayuntamiento de Irun.

Ante mí, Secretario General del Ayuntamiento de Irun, en el ejercicio de la fe pública establecida en el art. 2 del Real Decreto 1174/1.987, de 18 de septiembre.

EXPONEN

Que el Ayuntamiento de Irun, conforme a los objetivos de la nueva Corporación surgida en las elecciones municipales del 28 de Mayo reflejados en su programa de Gobierno, acordó la creación de un servicio municipal integral denominado Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Que es el S.A.C. un servicio destinado a mejorar la relación con el ciudadano asumiendo para ello fracciones de la actuación administrativa que cada Área en su ámbito de competencia desarrolla. Ello hace que se deban determinar los términos concretos de relación.

Que con fecha 30 de octubre de 1.996 el Ayuntamiento de Irun acordó aprobar inicialmente la «Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención al Ciudadano», la cual, en su art. 6, establece que la relación mutua Área - S.A.C. se regule a través de un documento que adoptará la figura de Convenio Interno

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- FUNCIÓN DE INFORMACIÓN.

A través del presente Convenio, el S.A.C. adquiere el compromiso de facilitar al ciudadano la máxima información de carácter general y de gestión relativa a las actividades propias del Área.

* información acerca de anuncios oficiales, subvenciones, becas, ayudas, servicios dependientes del Área, entidades, campañas y actividades en general.

* información acerca de trámites municipales (Actos de Trámite) competencia del Área, tales como procedimientos, documentación, plazos y estado de tramitación, tasas, etc.

Para garantizar la correcta prestación de dicha función por el S.A.C., el Área adquiere la obligación de facilitar puntualmente a dicho servicio cualquier información relativa a sus actividades que supongan repercusión cara al ciudadano.

SEGUNDA.- FUNCIÓN DE GESTIÓN

A través del presente Convenio, el S.A.C., adquiere el compromiso de resolver las demandas de los ciudadanos de tramitación de los siguientes expedientes (Actos Resolutorios) propios del Área:

- * Ciclomotores (altas, bajas y modificaciones)
- * Tarjeta de estacionamiento para minusválidos.
- * Examen foto-sanción.
- * Cobro multas de Tráfico.
- * Objetos perdidos.

Para garantizar la correcta prestación de dicha función por el S.A.C.; el Área adquiere la obligación de colaborar con el servicio en todo aquello relativo a la tramitación para lo que sea requerido.

TERCERA.- CAMPAÑAS

El S.A.C. prestará los servicios propios de atención de cualquier campaña con repercusión en la ciudadanía competencia del Área, siempre que los recursos del servicio, tanto de espacio como de personal, lo permitan.

El Área deberá demandar del S.A.C. puntualmente este tipo de colaboraciones con la previsión suficiente, facilitando toda la información necesaria para la correcta atención al ciudadano.

CUARTA.- CITA PREVIA

Para aquellos supuestos en que la demanda del ciudadano requiera de la atención de alguno de los miembros del Gobierno Municipal o de técnicos-especialistas del Área, se utilizará el procedimiento de Cita Previa que será administrado por el S.A.C. mediante la asignación de días y horas de atención en las correspondientes agendas.

El Área se compromete a facilitar al S.A.C. la relación del personal receptor del servicio de Cita Previa, los días, horario y tiempo medio de atención de visitas, así como una relación de los temas o asuntos más generales y de mayor necesidad de consulta por parte del ciudadano. De la misma manera se compromete a mantener disponibles permanentemente los períodos de atención asignados, a estar presente en el lugar establecido para las citas y a comunicar al S.A.C. cualquier incidencia con la antelación suficiente.

QUINTA.- AVISOS, AVERÍAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El S.A.C. adquiere la obligación de proceder a la recepción y puntual contestación al ciudadano de cuantas demandas de información y actuación solicite en materia de avisos, averías, quejas y sugerencias.

El Área competente en la materia propia de las demandas planteadas, se compromete en facilitar el contenido de la respuesta al S.A.C. en un plazo máximo de 5 días, así como en llevar a cabo las actuaciones derivadas del compromiso adquirido en la respuesta.

SEXTA.- ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El S.A.C. se compromete en prestar el servicio de recepción y canalización a su destinatario de las llamadas telefónicas que se reciban en la Central Telefónica procedentes del exterior destinadas al Área, filtrando previamente las mismas resolviendo cuantas cuestiones sea posible al objeto de reducir el número de llamadas a derivar al Área

Con objeto de ofrecer el mejor servicio a las llamadas de los ciudadanos, el Área se compromete a diseñar y poner en práctica una estructura interna que evite la utilización del personal de la Central para llamadas tanto internas como al exterior.

SÉPTIMA.- MANUALES DE PROCEDIMIENTO

El Área determinará conjuntamente con el servicio de Organización, y previo informe de los Servicios Jurídicos, los procedimientos a seguir para cada uno de los trámites de gestión o de información en la materia que por contenido funcional les corresponda, así como los criterios de actuación para cada trámite.

Tanto el Área como el S.A.C. se obligan a respetar los procedimientos acordados.

A tal efecto se adjuntan los Manuales de Procedimiento y documentos relativos a los Actos Resolutorios enumerados en la estipulación segunda para su aprobación junto con el presente Convenio interno.

OCTAVA.- ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN EN RELACIÓN A ACTOS DE TRÁMITE Y ACTOS RESOLUTORIOS

La competencia en materia de conservación y archivo de toda aquella documentación que se derive de las actuaciones del S.A.C. en relación a actos de trámite y actos resolutorios propios del Área, será de ésta.

Consecuentemente, el S.A.C. se compromete a remitir debidamente clasificada y en el plazo de 36 horas al Área dicha documentación.

NOVENA.- CONTROL DE LA ACTIVIDAD: INDICADORES.

El S.A.C. deberá facilitar periódicamente al Área información estadística acerca de los diferentes servicios prestados en materias de su competencia.

El Área se compromete en analizar dicha información a fin de mantener la adecuada coordinación con el S.A.C.

DÉCIMA.- REFERENTES DE ÁREA

La canalización adecuada de las relaciones permanentes de trabajo que deberán existir entre el S.A.C. y el Área, requiere de la determinación y designación de un único interlocutor por cada Área, designación que corresponderá al propio Área y que deberá recaer en persona de la misma que disponga de información sobre sus actividades y disposición para llevar a cabo las funciones reservadas a esta figura.

Para el Área de Seguridad Ciudadana, la figura del Referente de Área recaerá sobre el Administrativo de la Unidad, correspondiendo al Suboficial de atestados actuar como suplente de aquel; y que tendrán como función general:

- * ser interlocutor único canalizando las relaciones del Área para con el S.A.C. en materia de las funciones descritas y compromisos adquiridos en el presente Convenio (funciones de información y gestión, campañas, cita previa, avisos, averías, quejas y sugerencias, y atención telefónica).
- * ser receptor único canalizando las relaciones del S.A.C. para con el Área en materia de las funciones descritas en el presente Convenio.

informando permanentemente al responsable del S.A.C. de cuantos asuntos, tanto de organización interna como propios de la actividad del Área, tengan repercusión en el ciudadano y la prestación por el S.A.C. de los servicios convenidos, asistiendo a las reuniones de coordinación general que resulten necesarias.

UNDÉCIMA.- DURACIÓN Y REVISIÓN DEL CONVENIO INTERNO.

La duración de este Acuerdo será de 12 meses renovándose automáticamente salvo objeción por parte alguna.

Los responsables del S.A.C. adquieren el compromiso de redactar una Memoria Anual acerca de los servicios prestados y grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el presente Convenio interno, además de las posibles propuestas de ajuste que resulten necesarias.

y en prueba de conformidad firman el presente Convenio interno por duplicado ejemplar en la fecha al comienzo señalada.

POR EL ÁREA DE PRESIDENCIA

POR EL ÁREA DE
SEGURIDAD CIUDADANA

Ante mi,
Jefe de Área

5.3. ORDENANZA DEL SERVICIO.

Otro hito importante en la implantación del nuevo servicio fue la aprobación, por el Ayuntamiento en sesión plenaria del 30 de octubre de 1.996, de la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención al Ciudadano, así como de las modificaciones a las Ordenanzas y Reglamentos afectadas por el nuevo servicio siguientes:

- Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento (OTA)
- Ordenanza Municipal sobre vehículos de tracción que no llevan placas de matrícula de las expedidas por la Jefatura de Tráfico (Ciclomotores)
- Reglamento del Cementerio Municipal.

Aunque no con la celeridad que hubiera sido necesaria, la Ordenanza del SAC, para quién necesite consultarla en su integridad, fue publicada en el Boletín Oficial de Gipuzkoa nº 9 de fecha 15 de enero de 1.997.

5.4. PROCESO EXTERNO.

Si importante era alcanzar el objetivo de implicar al conjunto de la Organización en el Proyecto, no lo era menos el hacer lo propio con los ciudadanos para los que, en resumidas cuentas, iba dirigido todo nuestro esfuerzo. Las acciones que realizamos en este plano fueron múltiples y variadas.

Intentaré enumerarlas siguiendo su orden cronológico:

- **Aprobación del Modelo Previo**
Con ocasión de dicha aprobación, fue convocada una rueda de prensa en la que fue presentado el Proyecto obteniendo un importante eco en los medios de comunicación locales y provinciales.
- **Presencia en prensa escrita**
Procuramos hacer aparecer el SAC en los periódicos a la mínima ocasión. Las ocasiones venían dadas por los diferentes acuerdos, relativos al Proyecto, adoptados tanto por Gobierno como por Pleno. Las obras de la oficina, la nueva Central Telefónica, el equipamiento informático, el mobiliario, la Ordenanza, la firma de los Convenios de Registro, etc. eran ocasiones que no desaprovechábamos para salir en los medios de comunicación y hacer publicidad del nuevo servicio.
- **Presentación a AA.VV.**
Por parte del Delegado correspondiente, el 22 de octubre fue organizada una charla de presentación a los representantes de las asociaciones de vecinos de la ciudad, en la que el Delegado de Presidencia llevó a cabo una explicación de los objetivos que se perseguían con la apertura del nuevo servicio.
- **Presentación a entidades públicas de la ciudad.**
A primeros de diciembre mantuve diversas reuniones con representantes de las diferentes entidades públicas ubicadas en la ciudad, desde nuestros propios Organismos Autónomos (Polideportivo, Conservatorio y Euskaltegi), pasando por nuestras sociedades públicas (ADEBISA y Mancomunidad de servicios TXINGUDI),

continuando con la Oficina del INEM, la Ertzantza, Juzgado, Agencia Tributaria, etc., reuniones en las que explicaba el contenido del nuevo servicio y solicitaba su colaboración general en algunos casos y específica en otros, como por ejemplo con la Ertzantza al objeto de coordinar el servicio de Objetos Perdidos o con la Mancomunidad TXINGUDI para Avisos, Quejas y Sugerencias.

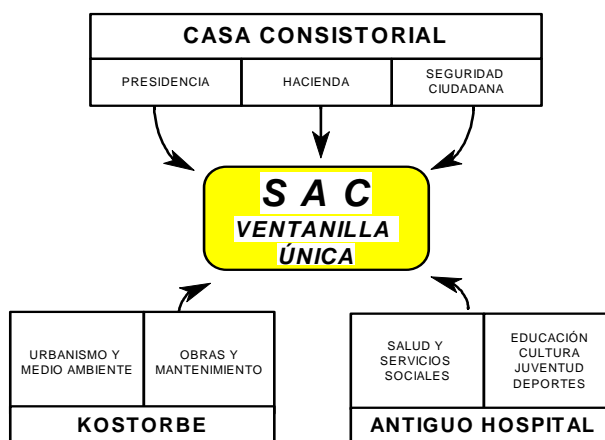
- **Buzoneo.**

Elaboramos un modesto folleto explicativo del nuevo servicio, al que acompañamos de una carta personal del Alcalde, haciéndolo llegar a todas y cada una de las 20 mil viviendas de la ciudad a lo largo de las 2 últimas semanas del año. Aunque a estas alturas pueda resultar repetitiva la información remitida, incorporo a continuación tanto la carta del Alcalde como el folleto en cuestión.

Estimado ciudadano:

Me complace dirigirme a Vd. para comunicarle que el Ayuntamiento de Irun, a partir del día 2 de Enero, procederá a la apertura de una nueva oficina municipal conceptuada como **VENTANILLA ÚNICA**, denominada **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-SAC** y ubicada en el centro de la ciudad (c/Juan de la Cruz, nº2, antiguo cine Principal, próximo a Correos).

Los servicios a prestar por esta nueva oficina (SAC) son el resultado de un trabajo de concentración y reorganización de las atenciones que al ciudadano actualmente se prestan en diferentes oficinas municipales y de nuevos servicios añadidos.



Con la puesta en marcha de esta nueva oficina, confío en hacer realidad el mensaje **TU AYUNTAMIENTO MÁS CERCA**, facilitando al máximo el acceso de todos los ciudadanos a su Ayuntamiento.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarle y recordarle que estoy a su disposición.

Fdo.: Francisco Buen Lacambra
ALCALDE-PRESIDENTE

No lo olvide, a partir del 2 de Enero, TODAS sus gestiones con el Ayuntamiento deberá realizarlas a través del SAC

TU AYUNTAMIENTO MAS CERCA



Apertura 2 de Enero



SAC

IRUN 010

IRUNGO UDALA
AYTO. DE IRUN

Servicio de Atención al Ciudadano

VENTANILLA ÚNICA

UNA SOLA OFICINA PARA TODAS SUS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO



INFORMACIÓN

La Ventanilla Única se convierte en un punto del para demandar y obtener del ayuntamiento cualquier tipo de información municipal y sobre la ciudad.



GESTIÓN

En el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) se podrá solicitar y presentar todo tipo de instancias municipales de manera directa e inmediata. Las personas que atienden la ventanilla única están capacitadas para informar, asesorar y tramitar (en su caso) todas las gestiones que el ciudadano vaya a realizar en el Ayuntamiento.



SERVICIOS

- Cita previa
Si su consulta requiere de la atención de un servicio municipal especializado, el personal del SAC le asignará día y hora para ser recibido.
- Objetos perdidos
Cualquier objeto extraviado que sea depositado en la oficina del SAC, podrá ser recuperado por su dueño.
- Averías, quejas y sugerencias
El SAC recogerá y canalizará a los servicios competentes todas las colaboraciones de los ciudadanos en favor de la ciudad, en la seguridad de que serán respondidas.
- Compulsas de documentos
El personal del SAC compulsará sus documentos de manera inmediata.
- Venta de publicaciones y planos
El SAC tendrá a su disposición las publicaciones y planos cartográficos de la ciudad que el ciudadano demande de su Ayuntamiento.

- Registro general de entrada
Tanto para solicitudes dirigidas al propio Ayuntamiento, como a Diputación, Administración de la C.A.V. y Administración Central.
- Tramitación de solicitudes al momento
Actas, Bajas, Certidos, Certificados de Faltas de Habitantes y Hacienda, Duplicado de recibos, Demoliciones bancarias, Autorizaciones de obras de pequeña escala, Trámites Reventa OTA, Trámites Familia Numerica, etc.

- **Rueda de prensa previa a la apertura.**
 El 26 de diciembre fueron convocados los medios de comunicación por Alcaldía, haciendo una presentación “in situ” del servicio por el Alcalde, efectuando diversas demostraciones de su funcionamiento.
 Dicha presentación trajo consigo un importante eco al día siguiente en los medios de comunicación, que naturalmente contribuyó a dar a conocer el SAC y la fecha prevista para su próxima entrada en funcionamiento.
- **El periódico municipal.**
 El periódico municipal, de distribución gratuita en todos los domicilios de la ciudad, también informó en varias ocasiones a los ciudadanos acerca de los pasos que se iban dando hacia la apertura del SAC.
 Coincidiendo con dicha fecha, el número del mes de enero dedicó un tratamiento especial al hecho, dando todo tipo de explicaciones acerca del SAC en forma de contestación a preguntas de carácter ilustrativo para la ciudadanía en general.
- **Inauguración oficial.**
 Durante los primeros días de funcionamiento del SAC recogimos un importante interés de los medios de comunicación acerca de la marcha del mismo, todo lo cual se traducía en crónicas escritas y entrevistas en radio y televisión local.
 Finalmente, tal y como estaba previsto, el 28 de febrero se procedió a la inauguración oficial del SAC, inauguración que fue presidida por el Alcalde y a la que, además de las autoridades locales, jefaturas de área y equipo de trabajo, fueron invitados autoridades y técnicos a nivel autonómico y provincial, representantes del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y Barcelona, así como representantes de las empresas suministradoras colaboradoras en el Proyecto.
 El acto consistió en una presentación por el Alcalde de la ciudad en la Sala Capitular, seguida de una visita a las oficinas del SAC, realización de cuantas demostraciones prácticas fueron solicitadas por los presentes, finalizando con un lunch servido a los asistentes y una comida reservada a las autoridades asistentes al acto, a la que también asistimos el equipo técnico de Organización responsable del Proyecto.