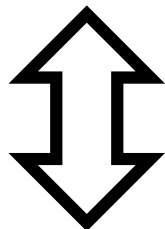


SAC
IRUN 010

**SERVICIO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**



VENTANILLA ÚNICA :
**UNA REALIDAD EN EL AYUNTAMIENTO
DE IRUN**

Autor.-

Iñigo MARCOS SAGARZAZU.
Lcdo. En CC.EE. y Empresariales por la
Universidad de Deusto (E.S.T.E.).
Dtor. de Organización del Ayuntamiento
de Irun

Breve descripción del servicio

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Ayuntamiento de Irun ha sido creado bajo los principios de las OIAC's (Oficina Integral de Atención al Ciudadano).

El SAC es una oficina municipal donde se concentran la mayor parte de la información, trámites y gestiones del Ayuntamiento, aliada y al servicio del ciudadano, compuesta por personal especialista en atención al público, polivalente (todos hacen todo) y adaptada a las necesidades de horario del ciudadano (abierta al público mañana y tarde durante los 300 días laborables del año).

Las atenciones prestadas durante su primer año de funcionamiento (1997) alcanzaron la cifra de 75.000 (para una población de 55.000 habitantes), de las que 2/3 fueron presenciales (en oficina) y el resto telefónicas (Teléfono 010).

El año 1998 viene marcando una tendencia creciente constante.

Los servicios prestados son numerosos y variados, pudiendo destacar los siguientes:

- Información municipal
- Información de la ciudad
- Cita previa con concejales y técnicos
- Trámites de Resolución Inmediata
(Volantes, altas, bajas, modificaciones derivadas de los padrones, Actos Comunicados, Tarjeta Residente OTA, Cobro multas, Matriculación de ciclomotores, etc.).
- Registro de Entrada
(Convenido con todos los niveles de la Administración)
- Compulsa de documentos
- Trámites de no Resolución Inmediata
(Información, instancias y documentación, registro, estado de tramitación, etc.)
- Trámites por Teléfono (24 h.)
- Envío de impresos, instrucciones, documentación municipal en general a domicilio (24 h.)
- Recepción y entrega de Objetos Perdidos
- Recepción, gestión y respuesta a los ciudadanos a través del Servicio de Avisos, Quejas, Averías y Sugerencias.

Comentarios al documento

El documento *Manual para el diseño e implantación de una oficina integral de atención al ciudadano (OIAC)*, pretende exponer el modelo organizativo y características de las OIAC's, el funcionamiento y servicios del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Ayuntamiento de Irun, así como el proceso seguido para su implantación, siempre desde un plano eminentemente práctico.

El documento comienza con la presentación del mismo por el Secretario General del Instituto Vasco de Administración Pública y continua con un prólogo elaborado por el Concej-al-Delegado de Presidencia del Ayuntamiento, en el que viene a exponer los objetivos políticos perseguidos con el proyecto.

Tras una breve introducción que relaciona brevemente los datos más representativas del Ayuntamiento, el apartado 1 (pag. 1) describe la idea que da al origen al proyecto, las características más importantes del modelo, el análisis seguido para determinar si la situación organizativa del Ayuntamiento era la necesaria y el proceso que seguimos para conseguir el apoyo político y técnico inicial necesario para el desarrollo del proyecto.

Posteriormente, ya en el apartado 2 (pag. 24), el documento incluye el contenido del Modelo Previo Básico del Servicio. El Modelo Previo tenía como objetivo adelantar las líneas básicas del proyecto (aunque finalmente el documento contenía información bastante detallada acerca del mismo) con el fin de ser aprobado por el Gobierno Municipal de la manera más compartida posible, garantizando su apoyo, participación y asignación de recursos.

En el siguiente apartado (pag. 67), se relaciona el equipo técnico de trabajo asignado al proyecto, equipo totalmente interno, compuesto por personal del propio servicio de Organización del Ayuntamiento.

El apartado 4 (pag. 71) enumera los recursos, tanto materiales como humanos y organizativos, que fueron necesarios para la creación del servicio. Para los materiales (local, mobiliario, central telefónica, equipamiento informático, gestor de turnos, datáfonos, etc.) se describen sus características, funciones y contratación. En cuanto a los humanos (responsable y auxiliares de información y tramitación presencial y telefónica) el documento contiene información acerca de la determinación del número de personas, los criterios de selección y el proceso formativo seguido. Respecto a los organizativos, se analiza la necesidad, estructura y proceso de elaboración de la Base de Datos de Información (información del Ayuntamiento y de la ciudad soporte principal del servicio de información telefónica 010). También se incorpora una descripción técnica de cada una de las aplicaciones informáticas específicas que dan soporte al servicio (Tramitación de Expedientes,

Registro de Entrada, Cita Previa, Avisos y Sugerencias, Objetos Perdidos), enmarcadas dentro de una breve descripción técnica del sistema informático global del Ayuntamiento.

El apartado 5 (pag. 115), aborda el proceso seguido de implantación, proceso de colaboración y trabajo en común con las diferentes áreas municipales, así como la elaboración, aprobación y contenido de las normas que dan soporte al proyecto (Convenio Interno con cada área, Ordenanza Municipal del Servicio, etc.).

Y finalmente el apartado 6 (pag. 138), contiene una detallada descripción del funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano de Irun (SAC). Información y Trámites por Teléfono en Atención Telefónica. Registro de Entrada, Trámites de Resolución Inmediata, Compulsa de documentos, Venta de publicaciones y planos, etc. en Atención Presencial. Avisos y Sugerencias, Cita Previa y Objetos Perdidos en ambos tipos de atención.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1.- LA IDEA: PASOS INICIALES	1
1.1.- ¿CÓMO SURGE?	2
1.2.- ¿ESTABA NUESTRA ORGANIZACIÓN PREPARADA?	7
1.3.- APOYO DE LA ORGANIZACIÓN : ESTRATEGIA	9
1.4.- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LOS AYUNTAMIENTOS DE BARCELONA E IRUN PARA EL ASESORAMIENTO EN LA CREACIÓN DE UNA OFICINA MUNICIPAL INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN IRUN.-	10
1.5.- PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	13
1.6.- COMPROMISO PÚBLICO	22
2.- MODELO PREVIO BÁSICO PARA LA CREACIÓN DEL NUEVO SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)	24
2.1. INTRODUCCIÓN	27
2.2.- OBJETIVO DEL PROYECTO	28
2.2.1. DESCRIPCIÓN	28
2.2.2. FUNCIONES	28
2.2.3. PRINCIPIO ORGANIZATIVO	28
2.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	29
2.2.5. VENTAJAS DEL NUEVO SERVICIO	30
2.3. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN NUESTRO AYUNTAMIENTO	30
2.3.1. FUNCIÓN DE GESTIÓN	30
2.3.1.1. Organización y funcionamiento actual	30
2.3.1.2. Recursos humanos y materiales	31
2.3.2. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN	32
2.3.2.1. Organización y funcionamiento actual	32
2.3.2.2. Recursos humanos y materiales	33
2.4. FUNCIÓN DE GESTIÓN: PROPUESTA ORGANIZATIVA	33
2.4.1. DEMANDAS DE GESTIÓN	33
2.4.2. OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL Y AL CONSUMIDOR	37
2.4.3 DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO PROPUESTO: DIAGRAMA	37

2.5. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN: PROPUESTA ORGANIZATIVA.....	40
2.5.1. DESCRIPCIÓN	40
2.5.2. DISEÑO Y CONCEPTOS BÁSICOS.....	40
2.5.3. PROCESO BÁSICO DE TRABAJO	41
2.5.4. REFLEXIONES PREVIAS AL DISEÑO DE LA FUNCIÓN DE INFORMACIÓN	42
2.5.5. SISTEMAS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
2.5.6. DEMANDA DE INFORMACIÓN	46
2.5.7. DESCRIPCIÓN DE SU FUNCIONAMIENTO.	51
2.5.7.1. Ámbito del servicio a prestar.....	51
2.5.7.2. Soporte tecnológico	51
2.5.7.3. Funcionamiento.	52
2.6 CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y RECURSOS	52
2.6.1. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.....	53
2.6.2. RECURSOS INFORMÁTICOS/COMUNICACIONES	58
2.6.3. UBICACIÓN.....	60
2.7. COSTE ECONÓMICO DE LA PROPUESTA.....	61
2.8. CONDICIONANTES MÍNIMOS GARANTÍA DEL ÉXITO DEL PROYECTO	63
3.- PLAN Y EQUIPO DE TRABAJO	67
3.1.- EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO.....	69
3.2.- PLAN DE TRABAJO	71
4.- RECURSOS NECESARIOS	71
4.1.- RECURSOS MATERIALES	73
4.1.1.- LOCAL.....	73
4.1.1.1. En alquiler	73
4.1.1.2. Obras	74
4.1.1.3. Dirección de obra	75
4.1.2.- MOBILIARIO	75
4.1.2.1. Distribución	76
4.1.3. CENTRAL TELEFÓNICA	79
4.1.3.1. Contratación e instalación	79
4.1.3.2. Puesto de operadora/agente	80
4.1.3.3. Puesto de usuario.....	81
4.1.3.4. Reorganización del sistema de funcionamiento.....	81
4.1.3.5. Tarifificador	82
4.1.4.- EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	82
4.1.4.1. Cableado externo	82
4.1.4.2. Cableado interior	83
4.1.4.3. Equipos	83
4.2.- RECURSOS HUMANOS	83
4.2.1.- ¿PERSONAL INTERNO O EXTERNO?.	84
4.2.2.- BASES REGULADORAS DE LA CONVOCATORIA	85
4.2.2.1. Bases Reguladoras.....	85

4.2.2.2. Comentarios a las Bases	89
4.2.2.3. Crítica al Procedimiento de Selección	89
4.2.3.- PROCESO FORMATIVO	89
4.2.4.- CALENDARIOS. VACACIONES.....	91
4.2.5.- RECURSOS HUMANOS. GESTIONES INTERNAS	92
4.3.- BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN.....	92
4.3.1.- UNIDADES DE INFORMACIÓN	93
4.3.2. MATERIAS.....	96
4.3.3. THESAURUS	101
4.3.4. ELABORACIÓN DE LA BDI.....	101
4.3.5 MANTENIMIENTO DE LA BDI.....	103
4.4.- APLICACIONES INFORMÁTICAS	103
4.4.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO	103
4.4.2. APLICACIONES DE GESTIÓN	104
4.4.2.1. Base de Datos de Información al Ciudadano.....	105
4.4.2.2. Gestión de Cita Previa	107
4.4.2.3. Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias.....	110
4.4.2.4. Gestión de Objetos Perdidos.....	112
4.4.2.5. Gestión de Expedientes.	114
5.- PROCESO DE IMPLANTACIÓN	115
5.1. PROCESO INTERNO.....	118
5.2. CONVENIO INTERNO.....	129
5.3. ORDENANZA DEL SERVICIO.	133
5.4. PROCESO EXTERNO.....	133
6.- ESQUEMA GENERAL DE FUNCIONAMIENTO	
Descripción de los servicios.....	138
6.1.- ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	142
6.1.1. INFORMACIÓN	143
6.1.2. GESTIÓN. TRÁMITES POR TELÉFONO.	155
6.1.3. SERVICIOS VARIOS	158
6.1.3.1. Cita Previa.....	158
6.1.3.2. Avisos, Quejas y Sugerencias	164
6.1.3.3. Objetos Perdidos	173
6.2. ATENCIÓN PRESENCIAL.....	178
6.2.1. REGISTRO AUXILIAR DE ENTRADA	179
6.2.2. GESTIÓN. TRÁMITES DE RESOLUCIÓN INMEDIATA.....	188
6.2.3. GESTIÓN. TRÁMITES DE RESOLUCIÓN NO INMEDIATA	212
6.2.4. COMPULSA DE DOCUMENTOS	250
6.2.5. VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS	251
CONCLUSIÓN FINAL	253

INTRODUCCIÓN.-

Irun es la ciudad fronteriza de Gipuzkoa. Tiene 55.300 habitantes, lo que le coloca en la segunda población de la provincia tras su capital, San Sebastián.

Los sectores económicos predominantes de la ciudad son el comercio y el transporte, lógicamente desarrollados en base a su condición de ciudad fronteriza que, mediante el desarrollo del denominado Plan Estratégico del Bidasoa 93, viene superando satisfactoriamente el desafío que le supuso el desarme arancelario, con la desaparición traumática de 1.000 empleos directos el 31 de diciembre de 1.992, a lo que había que añadir la crisis de los sectores industriales tradicionales.

El Ayuntamiento está gobernado por una coalición tripartita conformada por los grupos políticos PSE-EE (8 concejales), PNV (4 concejales) y EA (2 concejales), con Alcalde socialista.

Su presupuesto liquidado en 1.996 alcanzó una cifra total de 6.612 millones de ptas. (120 mil ptas./habitante), correspondiendo a cada capítulo las cantidades reflejadas en el cuadro adjunto.

CAPÍTULO		MILLONES (ptas)
I-	Personal	1.650
II-	Bienes y Servicios	1.685
III-	Amortización	295
IV-	Transferencias	458
V-	Intereses	924
VI-	Inversiones	1.600

Cuenta con 325 empleados fijos en plantilla asignados según el siguiente organigrama municipal:

