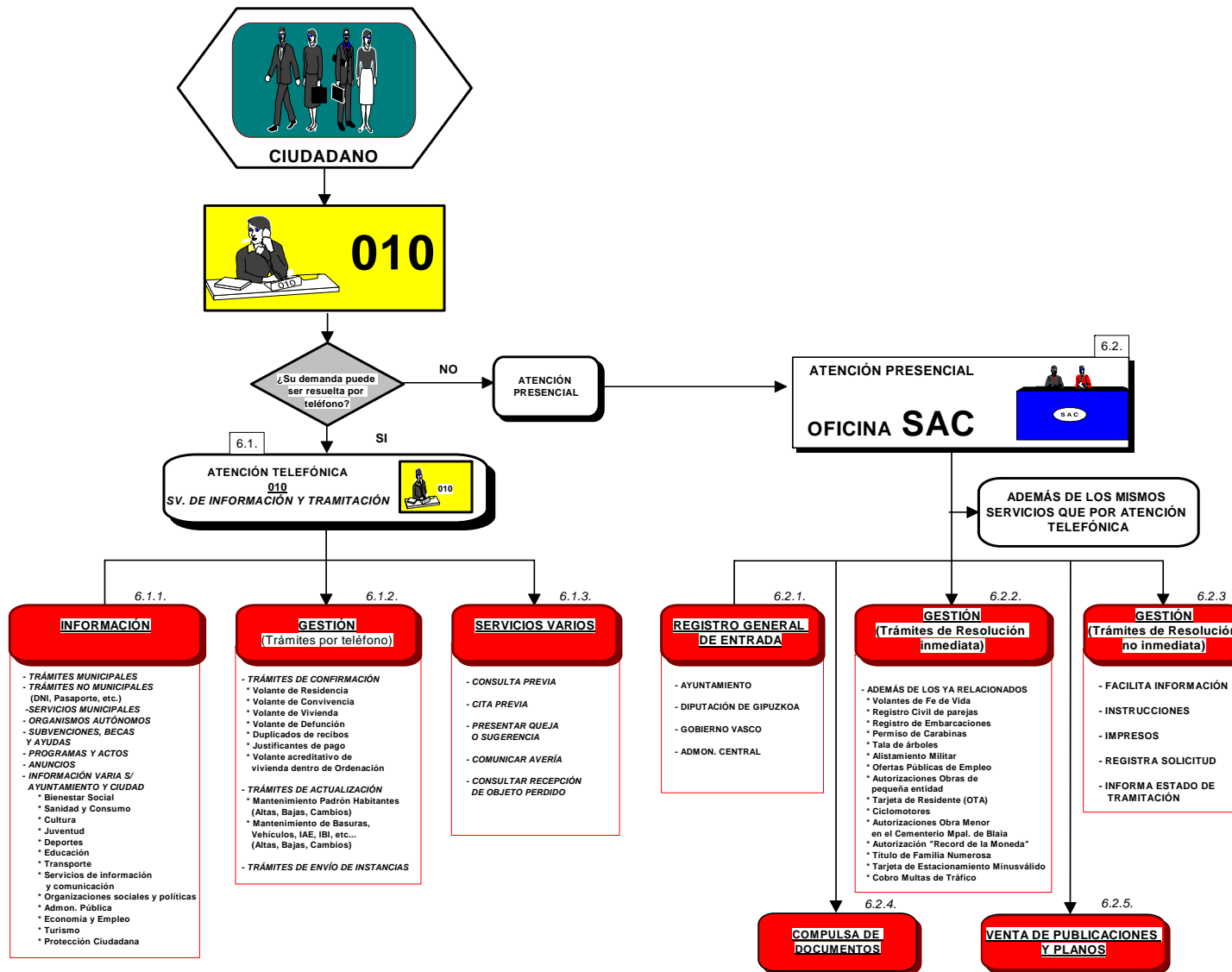


## **6.- ESQUEMA GENERAL DE FUNCIONAMIENTO. Descripción de los servicios**

6.1.- ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	142
6.1.1. <i>INFORMACIÓN</i> .....	143
6.1.2. <i>GESTIÓN. TRÁMITES POR TELÉFONO</i> .....	155
6.1.3. <i>SERVICIOS VARIOS</i> .....	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. <i>REGISTRO AUXILIAR DE ENTRADA</i> .....	179
6.2.2. <i>GESTIÓN. TRÁMITES DE RESOLUCIÓN INMEDIATA</i> .....	188
6.2.3. <i>GESTIÓN. TRÁMITES DE RESOLUCIÓN NO INMEDIATA</i> .....	212
6.2.4. <i>COMPULSA DE DOCUMENTOS</i> .....	250
6.2.5. <i>VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS</i> .....	251

Para una mejor explicación del funcionamiento práctico del SAC, elaboramos el siguiente diagrama que pretende reflejar dicho funcionamiento en base al proceso de relación del ciudadano con el Ayuntamiento que se ofrece y persigue implantar:



Utilizaré este diagrama como guión para ir explicando el funcionamiento real del SAC y de los servicios que lo componen en próximos apartados.

Debo insistir en un elemento fundamental dentro de la filosofía del SAC y que, a mi juicio, justifica la decisión que adoptamos en su momento de abordar, conjuntamente con la atención presencial, el servicio de atención telefónica de manera complementaria, porque cualquiera puede plantearse dudas acerca de la necesidad de abordar este proyecto en estas dos vertientes, la de atención presencial y telefónica, entendiendo que no resulta necesario diseñar y poner en práctica el servicio telefónico 010.

Nosotros lo entendimos como necesario, porque el teléfono es un medio de relación entre el ciudadano y su Ayuntamiento que incorpora elementos importantes de agilidad, accesibilidad y comodidad.

Para una mejor ilustración y comprensión de esta decisión, reproduzco a continuación los mensajes que estamos haciendo llegar a los ciudadanos:

- este primero fue divulgado a través de la prensa local recientemente

## ***“Antes de personarse en el SAC o cualquier otra oficina municipal, llame al teléfono 010”***

**El Ayuntamiento de la ciudad pretende inculcar este hábito entre sus ciudadanos con el fin de evitarles desplazamientos innecesarios en sus gestiones con el Ayuntamiento.**

Con la entrada en funcionamiento del SAC –Servicio de Atención al Ciudadano- el Ayuntamiento puso a disposición de sus ciudadanos un nuevo servicio denominado de **INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA 010** con el fin de facilitar las gestiones de los ciudadanos con su Ayuntamiento. El Teléfono 010 viene siendo utilizado por los ciudadanos como una accesible fuente de información, no solo de la actividad, servicios y trámites municipales, sino también de la ciudad en general. De igual manera viene siendo utilizado como medio para solicitar entrevistas con concejales y técnicos especialistas municipales a través del servicio de CITA PREVIA, consultar la entrega de algún objeto extraviado utilizando el servicio de OBJETOS PERDIDOS, o bien comunicar una avería, presentar una sugerencia o queja mediante el servicio de recogida y respuesta de AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS. Sin embargo, probablemente por desconocimiento, los datos vienen demostrando que no es tan utilizado el servicio de TRAMITACIÓN TELEFÓNICA, servicio pensado para la comodidad de los ciudadanos, ofreciéndoles la posibilidad de realizar trámites municipales por teléfono, evitando así desplazamientos innecesarios.

Éste es el motivo por el que el Ayuntamiento de la ciudad se ha marcado como objetivo divulgar la existencia del servicio de Tramitación Telefónica e inculcar entre sus ciudadanos el hábito de llamar siempre antes al Teléfono 010 cuando tengan la necesidad de efectuar algún trámite o consulta relacionado con el Ayuntamiento. Si el ciudadano adquiere dicho hábito, al consultar previamente el trámite que precisa realizar llamando al teléfono 010 observará que, o bien dicho trámite puede resolverlo cómodamente desde su domicilio o lugar de trabajo sin necesidad de desplazamiento alguno, o bien le será facilitada información y enviados a su domicilio el impreso de solicitud e instrucciones escritas que, a buen seguro, el evitarán también más de un desplazamiento.

El servicio de Tramitación Telefónica funciona de la manera siguiente:


### **Trámites por Teléfono**

Si un ciudadano necesita, por ejemplo, un Volante de Empadronamiento (Residencia, Convivencia, etc., para el trámite de pensiones, declaración de Renta, matrículas y becas, renovación del DNI y pasaporte, INEM, etc.), tras efectuar la llamada al teléfono 010, el personal del servicio accederá al aplicativo informático correspondiente realizando las comprobaciones oportunas. Efectuadas dichas comprobaciones emitirá el Volante por la impresora, lo ensobrará y remitirá por correo urgente al domicilio del ciudadano solicitante, quien lo recibirá en el plazo máximo de 24 horas.

### **Envío de documentación**

Si el trámite municipal que necesita realizar el ciudadano no está incluido dentro del catálogo de Trámites por Teléfono tratándose, por tanto, de cualquier otro trámite municipal, es aconsejable que el ciudadano contacte también previamente por teléfono con el servicio 010, porque tras comunicar al personal del mismo el trámite que necesita llevar a cabo, éste le explicará detalladamente los pasos a seguir y la documentación que precisa reunir, enviándole a su domicilio por correo urgente en un plazo de 24 horas la mencionada documentación (impreso de solicitud, instrucciones, pliego de condiciones, bases de convocatorias o concursos, etc.) requiriendo de esta manera la realización del trámite municipal un único desplazamiento (el de presentación en el SAC de la documentación una vez formalizada), evitando el resto de desplazamientos normales en estos casos en busca de información, documentación, medio de pago, etc.

- el segundo corresponde a un tríptico que elaboramos para entregar a los ciudadanos que se personan en el SAC:



# 010

LE INFORMA

INFORMACION

DEL AYUNTAMIENTO

**♦ TRÁMITES POR TELÉFONO**

En el plazo de 24 horas, y sin coste alguno para Ud. recibirá en su domicilio el resultado de su gestión.

Con una simple llamada al 010 desde su domicilio o lugar de trabajo, Ud. podrá realizar los trámites municipales más usuales, entre otros:

- ✓ **PADRÓN DE HABITANTES:**
  - Certificación de empadronamiento (Residencia y Convencional) para el trámite de pensiones, Declaración de renta, matrículas y feesas, Renovación del DNI y pasaporte, INEM, etc.
  - Altas, Bajas, Cambios de domicilio y corrección de datos.
- ✓ **HACIENDA:**
  - Diverificaciónes bancarias
  - Duplicación de recibos

**♦ PETICIÓN DE IMPRESOS E INFORMACIÓN**

Aunque la gestión que Ud. necesite realizar no pudiera ser resuelta telefónicamente, le recomendamos llamar también al 010. Le facilitaremos toda la información que precise sobre cualquier servicio municipal.

Le informaremos acerca del trámite a realizar, la documentación necesaria, etc. y le remitiremos a su domicilio los impresos e instrucciones que Ud. precise, siempre en 24 h. y sin coste alguno.

Estamos seguros de que, en todo caso, le evitaremos desplazamientos.


**♦ OTROS SERVICIOS**

- ✓ **OBJETOS PERDIDOS**  
A través del 010 podrá acceder al servicio de objetos perdidos.
- ✓ **AVISOS, AVERÍAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
A través del 010 Ud. puede comunicar cualquier incidencia en la seguridad de que serán respondidas.
- ✓ **CITA PREVIA**  
Llamando al 010 Ud. puede solicitar día y hora para ser recibido por concejales o técnicos municipales.

EVITE DESPLAZAMIENTOS

SERVICIO GRATUITO

INFORMACION + TRÁMITES



INFORMACION

DE LA CIUDAD

**♦ INFORMACIÓN POR TELÉFONO**

El servicio telefónico 010 se apoya en una base de datos que le permite dar respuesta a todas sus preguntas relacionadas con entidades de la ciudad y sus actividades. Para consultas como las siguientes encontrará respuesta también en el 010:

✓ **TRÁMITES NO MUNICIPALES**

Dónde, con qué horario, presentando qué documentación, en qué plazo, etc. debo dirigirme para renovar el D.N.I., el pasaporte, el carnet de conducir, etc.

✓ **TRANSPORTE**

Medios de transporte, horarios de salida y llegada, precios, etc. existentes en Irún para ir a Madrid, Barcelona, Bruselas, etc. (autobuses, trenes, aviones).

✓ **ACTIVIDADES**

Lugar, fechas y horarios, precios, etc. de conciertos, obras de teatro, cines, ferias, exposiciones, museos y actividades en general.

✓ **ENTIDADES**

Ubicación, horario de atención, persona de contacto, servicios, actividades, etc. de entidades deportivas, culturales, educativas, sociales, sanitarias, etc. de la ciudad y su comarca.

y un largo etc.....

**HORARIO DE ATENCIÓN**


Tanto la oficina del SAC como el servicio 010 le atenderán mañana y tarde con el siguiente horario:

De lunes a viernes:

- Mañanas: 8:30 / 14:00 h.
- Tardes: 16:00 / 19:30 h.

Sábados: Mañanas:

- Mañanas: 8:30/11:30 h.



IRÚNKO UDALA  
AYT. DE IRÚN

## 6.1.- ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recordamos que la Central Telefónica se encuentra instalada en la propia Casa Consistorial, que el personal del servicio de Atención Telefónica está ubicado en las oficinas del SAC, que el número de personas que componen el servicio es de 3, dos de las cuales provienen del servicio de centralita ya existente y la tercera persona seleccionada del exterior, a las que se les formó impartiendo un programa formativo denominado *Atención directa y atención telefónica al ciudadano* impartido por una empresa especializada.

El Ayuntamiento de Irun no es un ayuntamiento lo suficientemente grande como para separar las funciones de atención a Centralita (recepción y canalización de llamadas telefónicas) ya existente, con las nuevas de Información y Tramitación Telefónica abordadas con el teléfono 010. Por esta razón, el personal del servicio de Atención Telefónica desempeña ambas tareas, las propias de Centralita y las del 010.

El horario del servicio es de 8,30 a 14 h. y de 16 a 19,30 h., de lunes a viernes y los sábados de 8,30 a 13,30 h.; y el de trabajo del personal está organizado de la siguiente manera:

- una operadora trabaja a jornada continua de 7,45 a 15 h., de lunes a viernes, y atiende prioritariamente las llamadas de centralita
- otra operadora, de 8,30 a 13,30 y de 16 a 18 h., de lunes a viernes y sábados alternos de 8,30 a 13,30 h.
- la operadora restante, de 10,15 a 13,30 y de 16 a 19,45 h. y sábados alternos de 8,30 a 13,30 h.

El Teléfono 010 se encuentra incorporado a la Central de manera que las operadoras atienden las llamadas entrantes a través de un PC, el cual les indica permanentemente si la llamada entrante es propia de Centralita (943 – 649200) o de 010, canalizando las llamadas a los empleados municipales en el primer caso, y prestando los servicios de Información y Tramitación Telefónica en el segundo. El PC dispone de la capacidad suficiente para mantener activos todos los aplicativos que necesita la operadora para efectuar su trabajo, además del propio software que gobierna la Central (Base de Datos de Información; Cita Previa; Avisos, Quejas y Sugerencias; Objetos Perdidos; etc.)



*Servicio de Atención Telefónica (Central y 010)*

## Centralita

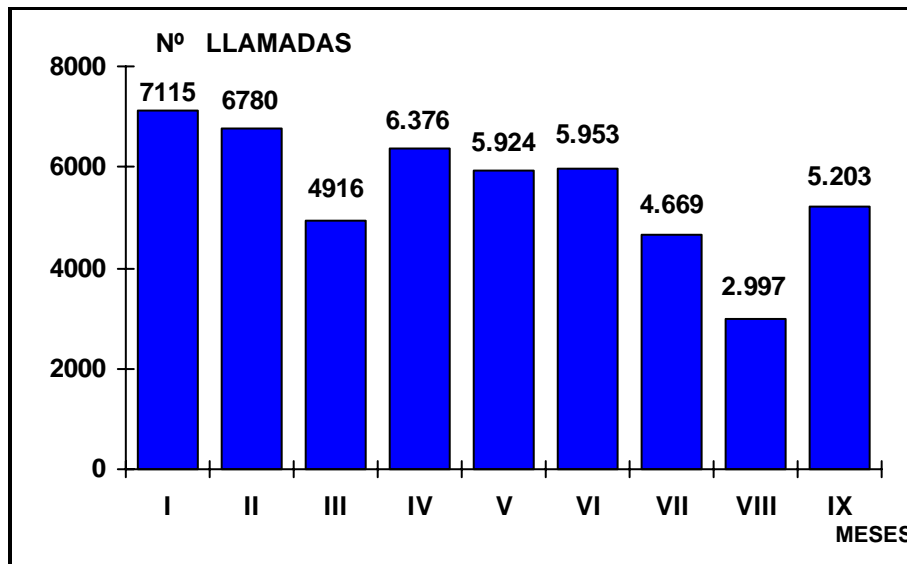
Tal y como ya ha quedado expuesto, entendemos como servicio de centralita el de recepción de llamadas telefónicas externas y su canalización interna, servicio prestado por las mañanas prioritariamente por la Operadora y por las Aux. de Información ya en menor cuantía por las tardes y sábados, siendo asumida esta función por el SAC basándonos en razones de dimensionamiento y volumen de trabajo, complementándolo con los propios del teléfono 010.

La Ordenanza municipal del SAC, en su artículo 76 describe este servicio de la manera siguiente:

*Los ciudadanos que en su relación con el Ayuntamiento necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidos inicialmente por el personal del S.A.C., el cual tendrá como función inicial la de atención al ciudadano facilitando la información o realizando la gestión que requiera y como función final la de distribuir la llamada al destinatario con la máxima celeridad.*

### Actividad

A pesar de la reestructuración llevada a cabo con motivo de la instalación de la nueva Central bajo el principio de autonomía de los servicios, el número de llamadas externas atendidas en el servicio Centralita sigue siendo importante, aunque con tendencia a la baja como cabía esperar, según se deduce del siguiente gráfico de actividad:



### 6.1.1. INFORMACIÓN

Por tratarse del medio más utilizado, he optado por incluir la función Información en este apartado de Atención Telefónica, aunque naturalmente también es prestada por el personal de mostrador.

La función de Información, información referida tanto al Ayuntamiento como a la propia ciudad, es la función básica del Teléfono 010,

El instrumento clave para la adecuada prestación de este servicio de Información 010 es, además del personal, la Base de Datos de Información, que en todo caso debe reunir las características de acceso rápido y ágil, ser única, adaptada a la demanda y actualizada.

De acceso rápido y ágil, lo que exige que la información esté debidamente estructurada y soportada por una aplicación informática que permita acceder en segundos a la información a través de diferentes campos de búsqueda.

Ser única, la Base de Datos de Información debe ser una para todo el Ayuntamiento, a la que tengan acceso todos los usuarios que lo necesiten.

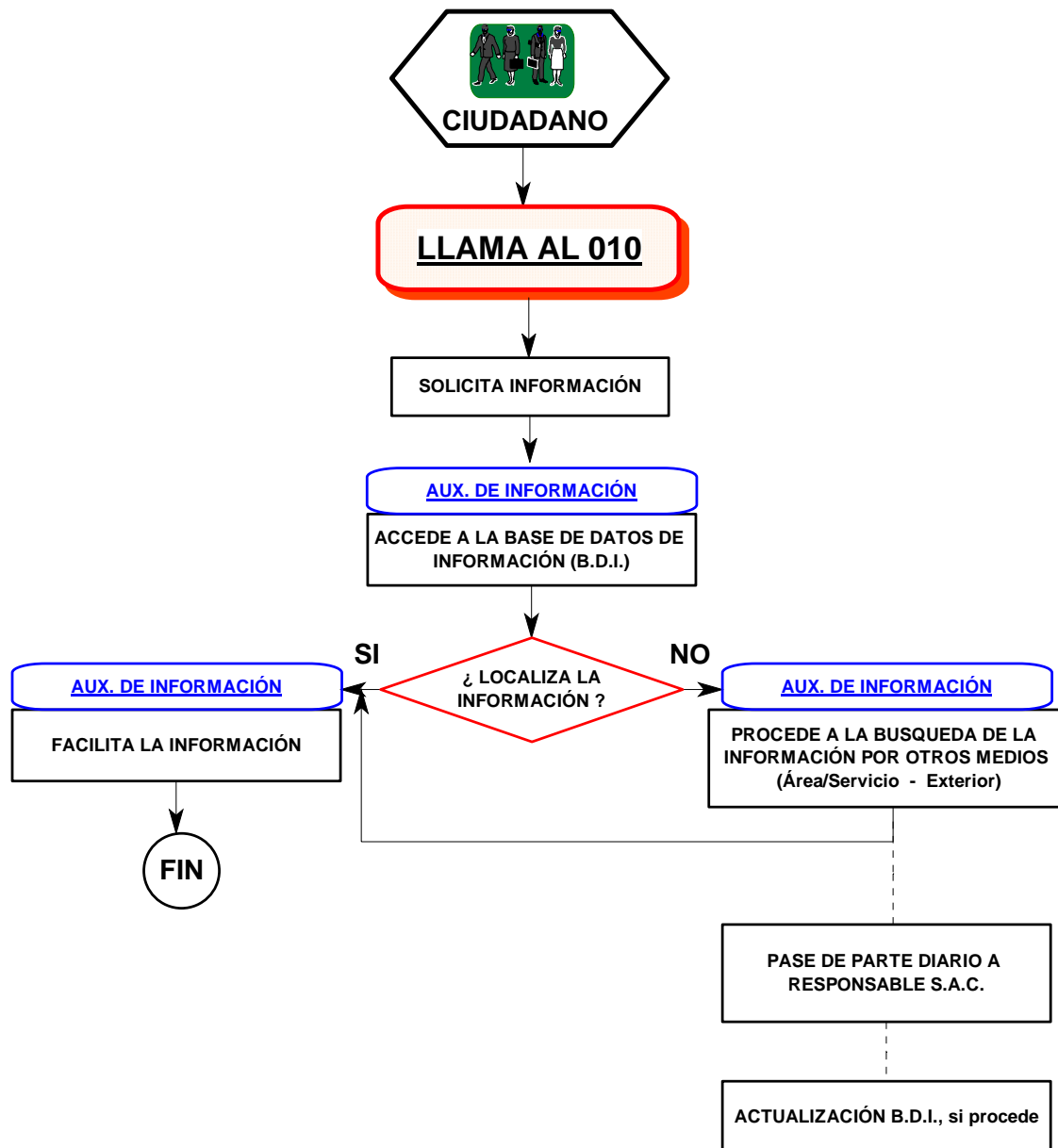
Adaptada a la demanda, lo cual es difícil de conseguir si no es a base de tiempo de prestación del servicio registrando la información a la que se accede en cada consulta, pero es conveniente huir de la tendencia a incorporar y mantener permanentemente información no demandada.

Actualizada, exigencia ésta compleja de cumplir, tanto en cuanto a lo referente a la información del propio Ayuntamiento como a la externa, la de la ciudad.

En cuanto al personal, debe dominar las técnicas de la comunicación verbal, debe practicar las técnicas útiles para convertir cualquier interacción con el ciudadano en una experiencia positiva, pero además, debe conocer de manera importante el Ayuntamiento, su organización y servicios, sus trámites, etc. En nuestra experiencia, el personal del 010 ha sido formado de tal manera que puede también desempeñar las tareas de Atención Presencial, lo que le confiere un conocimiento fundamental a la hora de informar, asesorar y realizar trámites por teléfono.

### Diagrama de funcionamiento

La operativa del servicio queda resumida en el siguiente diagrama:





## Aplicación informática

La aplicación informática que da soporte al servicio es la de Gestión de la Base de Datos de Información, de la que en parte ya hemos tratado en el capítulo referido a recursos.

A continuación recojo varios pantallazos de la misma correspondientes a las diferentes Unidades de Información que la componen:

### PANTALLA DE ENTRADA

### Unidad de Información: ENTIDADES

**Consulta de Entidades**

Trámites

**Entidad**

Código: 61 Nombre: ASOCIACIÓN CULTURAL LUIS MARIANO

Raz. Social:

Calle: Leartel, 18 bajo

Municipio: LEZUN C.P.: 20301 Provincia: GIPUZKOA

Com. Autón.: PAIS VASCO País: ESPAÑA

Teléfono: 614074 Fax: 614075

Objeto (es): ASOCIACIÓN CULTURAL

Horario: OFICINA

Respons.: JUAN RAMON EGUIAZABAL (PRESIDENTE)

Contacto: JUANITXO ATXUKARRO BULEGUI

Datos:

- ORGANIZACIÓN DE EVENTOS MUSICALES
- COROS

IDIDMA: Español

13-11-1997 / 14.03

Unidad de Información: TRÁMITE EXTRAMUNICIPAL

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MÓDULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Int.: Trámites Extramunicipales : 01

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Nombre / Título / Asunto

ABONO AUTOBUSES URBANOS

ABONO SOCIAL DE SERVICIO TELEFÓNICO

ABONO TRENE DE CERCANÍAS

ACOMETIDA SUMINISTRO DE GAS NATURAL

ALTA DE VEHICULOS

ALTA SERVICIO TELEFÓNICO

ALTA SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

ALTA SUMINISTRO DE GAS NATURAL

ALTA SUMINISTRO GAS BOMBONA

ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO

AVERIAS EN SUMINISTRO DE GAS NATURAL

AVERIAS SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

BAJA DE SERVICIO TELEFÓNICO

BAJA DE UN VEHICULO

BAJA SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

BAJA SUMINISTRO DE GAS NATURAL

BONOBUS AUTOBUSES URBANOS

CAMBIO DE DOMICILIO DEL TITULAR DE LA TARJETA INDIVIDUAL

CAMBIO DE MEDICO

Seleccione el aviso

13-11-1997 / 14.45

**Consulta de Trámites Extramunicipales**

Trámite (pág. 1)

Código: 14 Nombre: EXPEDICION DEL PASAPORTE (MAYORES DE EDAD)

Objeto: OBTENCION O RENOVACION DEL PASAPORTE

Entidad: OFICINA DEL DNI, PASAPORTES Y EXTRANJEROS

Lugar de entrega: OFICINA DEL DNI, PASAPORTES Y EXTRANJEROS. COMISARIA DE POLICIA (ZABALTZA PZA., ENTRADA POR REPUBLICA ARGENTINA). TEL: 63 23 13

F. petición: ILIMITADA

Horario: DE LUNES A VIERNES DE 9.00-14.00H

Usuarios: INTERESADOS

Document. necesaria:

- IMPRESO DE SOLICITUD (SE OBTIENE EN LA OFICINA)
- DNI (EN VIGOR, SI ESTUVIERA CADUCADO RESGUARDO DE HABER TRAMITADO LA RENOVACION)
- DOS FOTOGRAFIAS
- EN CASO DE RESIDENCIA HABITUAL DISTINTA DE LA QUE FIGURA EN EL DNI ACREDITARLA MEDIANTE CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO
- LOS PASAPORTES QUE SE EXPIDAN CON MOTIVO DE SUSTRACCION O EXTRAVIO TENDRAN VALIDEZ LIMITADA Y SE REQUERIRA JUSTIFICANTE DE LA DENUNCIA FORMULADA EN

13-11-1997 / 14.27

**Consulta de Trámites Extramunicipales**

**Trámite (pág. 1)**

Código .....: **77** Nombre: **RENOVACION DEL PERMISO DE CONDUCCION**

Objeto .....: **RENOVAR EL PERMISO DE CONDUCIR**

Entidad .....: **JEFATURA PROVINCIAL DE TRAFICO**

Lugar de entrega .....: **CARLOS L. 7-9 DONOSTIA  
TF. 45 20 00/45 71 20 FAX 46 67 35**

F. petición ...:

Horario .....: **DE LUNES A VIERNES DE 9:00 H. A 14:00 H.**

Usuarios .....: **PERSONAS FISICAS O JURIDICAS INTERESADAS**

Document. necesaria ...:

-SOLICITUD EN MODELO 2.220/T (O TERCER CUERPO DEL "AVISO DE REVISION")  
 -DNI, PERMISO O TARJETA DE RESIDENCIA(FOTOCOPIA)  
 -DOS FOTOGRAFIAS  
 -PERMISO DE CONDUCCION QUE SE PRETENDE REVISAR.  
 -CERTIFICADO MEDICO.

EN CASO DE ROBO DEL PERMISO DE CONDUCIR APORTAR:  
 DNI, 2 FOTOS Y DENUNCIA EN ESTE CASO ESTÁ EXENTO DE TASAS

14-11-1997 / 09:09

Unidad de Información: **TRÁMITE MUNICIPAL**

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MODULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Inf.: **Trámites Municipales ..... : 107**

Orden por: **Nombre / Título / Asunto**

Fichas    Mostrar    Salir

Listado    <<    >>

Nombre / Título / Asunto
CONOCIMIENTO DE OBRA DE PEQUEÑA ENTIDAD, CON OCUPACION DE VIA PUBLICA MEDIANTE CONTENEDOR
CONOCIMIENTO DE OBRA DE PEQUEÑA ENTIDAD, SIN OCUPACION DE VIA PUBLICA MEDIANTE CONTENEDOR
CONOCIMIENTO DE OBRA EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE BLAIA
CONOCIMIENTO DE OCUPACION VIA PUBLICA POR REALIZACION DEL RECORD DE LA MONEDA
CONSULTA PREVIA - APERTURA DE ACTIVIDADES MNP
CONSULTA PREVIA - INSTALACION VADO
DECLARACION DE RUINA POR EFEDIENTE CONTRADICTORIO
DENUNCIA POR MOLESTIAS, RUIDOS, LIOS ENTRE VECINDOS
DENUNCIA POR RUIDOS
DOMICILIACIONES BANCARIAS
DOMICILIACIONES BANCARIAS - AGUAS
DOMICILIACIONES BANCARIAS - POLIDEPORTIVO MUNICIPAL
DUPLICADOS DE RECIBOS - AGUAS
GUARDERIA MUNICIPAL (MATRICULACION) - LISTA DE ESPERA
GUARDERIA MUNICIPAL - SOLICITUD DE PLAZA
LICENCIA DE ACTIVIDAD CLASIFICADA - HOSTELERIA, OCIO Y TIEMPO LIBRE (RAMNP)
LICENCIA DE ACTIVIDAD CLASIFICADA (RAMNP)
LICENCIA DE ACTIVIDAD CLASIFICADA - INDUSTRIALES (RAMNP)
LICENCIA DE APERTURA DE ACTIVIDAD CLASIFICADA (RAMNP)

Seleccione el aviso.

13-11-1997 / 14:46

**Consulta de Trámites Municipales**

**Trámite (pág. 1)**

Código .....: **22** Nombre: **LICENCIA DE OBRA MENOR - OBRAS EN EL INTERIOR DE VIVIENDA / LOCAL**

Objeto .....: **OBTENER LICENCIA OBRAS INTERIORES DE PRESUP. INFERIOR O IGUAL A 5 MILLONES PTS. SIN AFECTAR AL VOLUMEN/ESTRUCT./DISEÑO EXT.: INCLUYÉNDOSE: OBRAS CON MODIF. DE LA**

Unidad Tramitadora: **ÁREA DE URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE DISCIPLINA URBANISTICA Y AMNP**

Órgano de resolución ...: **CONCEJAL DELEGADO AREA URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE**

Usuarios .....: **PERSONAS FISICAS O JURIDICAS INTERESADAS**

Plazo de tramitación ...: **PLAZO LEGAL 1 MES. PLAZO APROXIMADO TRAMITACIÓN: 10 DIAS HÁBILES.**

Document. necesaria ...:

IMPRESO DE SOLICITUD LICENCIA DE OBRAS, ADJUNTANDO:  
 - DESCRIPCION COMPLETA DE LAS OBRAS PROYECTADAS Y LOS MATERIALES EMPLEADOS  
 - PRESUPUESTO DE TODOS LOS GORNIOS QUE INTERVENGAN, INCLUYENDO MANO DE OBRA (SIN IVA)  
 - PLANO DE EMPLAZAMIENTO A ESCALA 1:100  
 - CROQUIS ACOTADO EN PLANTA, ALZADO Y SECCIONES DE LAS OBRAS A REALIZAR, Y DEL ESTADO ACTUAL DE LAS EDIFICACIONES O PARTES DE ELLAS, SOBRE LAS QUE DICHAS OBRAS SE SITUAN, A ESCALA 1:100

13-11-1997 / 14:31

**Consulta de Trámites Municipales**

**Trámite (pág. 2)**

Código: 22 Nombre: LICENCIA DE OBRA MENOR - OBRAS EN EL INTERIOR DE VIVIENDA / LOCAL

Lugar de entrega: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALLE JUAN DE LA CRUZ Nº 2 - ZABALZA PLAZA (PLAZA DEL ENSANCHE - ANTIGUO CINE PRINCIPAL)

Tasa: SEGUN ORDENANZA FISCAL VIGENTE TIPO DE GRAVAMEN, CON CARACTER GENERAL. 5 % SOBRE PRESUPUESTO DE OBRA (año 97)

Gestión por teléfono: SE PODRAN GESTIONAR VIA TELEFONICA CONSULTAS PREVIAS

Actos Presuñtos: ESTIMATORIOS

Normativa: NORMAS URBANISTICAS MUNICIPALES

Observaciones:  
 FECHA DE PETICIÓN: ILIMITADA.  
 CASO DE PLANEAR EJECUTAR, OBRAS DENOMINADAS DE PEQUEÑA ENTIDAD, DEBERA SOLICITAR AUTORIZACION QUE LE SERA TRAMITADA Y ENTREGADA EN EL MOMENTO POR EL S.A.C.  
 CASO DE QUE LAS OBRAS AFECTEN AL SISTEMA ESTRUCTURAL DEL EDIFICIO O A LA COMPOSICIÓN DE SU FACIADA SE CONCEPTUARAN COMO OBRA MAYOR, ANTE LO CUAL SE DEBERA APOYAR PROYECTO SUSCRITO POR TECNICO COMPETENTE VISADO POR EL COLEGIO OFICIAL

IDIOMA: Español

13-11-1997 / 14:31

Unidad de Información: DEPARTAMENTOS Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MODULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Inf.: Depart. y Org. Autónomos : 14

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Nombre / Título / Asunto

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
 ÁREA DE EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTES Y JUVENTUD  
 ÁREA DE OBRAS Y MANTENIMIENTO  
 ÁREA DE PRESIDENCIA  
 ÁREA DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES  
 ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL  
 ÁREA DE URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE  
 ADEBISA (AGENCIA DE DESARROLLO DEL BIDASOA, S.A.)  
 AGUAS DEL TINGUDI, S.A.  
 COMISIÓN MUNICIPAL DE GOBIERNO  
 FUNDACIÓN MUNICIPAL DE MÚSICA  
 IRUNGO UDAL EUSKALTEGIA FUNDATZIOA  
 PATRONATO POLIDEPORTIVO MUNICIPAL  
 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (S.A.C.)

Seleccione el aviso

13-11-1997 / 14:49

**Dptos. Municipales y Organos Autónomos**

**Departamento**

Clave: 4 Código Orgánico: 01 03 00 00 00

Nombre: ÁREA DE PRESIDENCIA

Dirección: Plaza San Juan Hama,1

Fecha de constitución: 10-06-1995

Resp. Político: CONCEJAL DELEGADO: AMADOR VILLAMIA UGARTE

Resp. Técnico: SECRETARIO ACCIDENTAL: JUAN DE DIOS SANZ SÁNCHEZ

Situa. Org.: Orgánicamente depende de: ALCALDE - PRESIDENTE FRANCISCO BUEN LACAMBRA

Funciones: - Representar al Alcalde y al Ayuntamiento en Ausencia de Aquel en su Área de Delegación.  
 Materias: Patrimonio, Personal, Organización y Régimen Interior, Servicios Jurídicos y Servicios Generales.

Servicios: - Alcaldía  
 - Organización, Informática, Compras y S.A.C.  
 - Patrimonio y contratación  
 - Euzkara

Teléfonos: Delegado: 215 Fax: 625935

IDIOMA: Español

13-11-1997 / 14:34

Unidad de Información: ORDENANZAS MUNICIPALES

BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MÓDULO DE CONSULTAS

Seleccionar:

Unid. Int.: **Ordenanzas Municipales** : 35

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Fichas    Mostrar    Salir

Listado    <<    <<<    >>>    >>

Fecha	Nombre / Título / Asunto
..	BANDO VELADORES
15-08-1997 ..	CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS, TRAMITADOS A INSTANCIA DE PARTICULARES
23-10-1992 ..	DECRETO 189/1997 POR EL QUE SE SUPRIME LA CÉDULA DE HABITABILIDAD (CARPETA 2/R)
08-09-1997 ..	DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS HORARIOS DE ESPECTACULOS PUBLICOS Y
..	LEGISLACIÓN RELATIVA A EDIFICACIÓN (CARPETA 2/C)
..	LEGISLACIÓN RELATIVA A TRANSPORTES (CARPETA 2/B)
..	LEGISLACIÓN REFERENTE A LAS ACTIVIDADES MOLESTAS, INSALUBRES, NOCTIVAS Y
..	LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA ORDENANZA DE CIRCULACION DE PEATONES Y
..	LEGISLACIÓN RELATIVA A AYUDAS ECONÓMICAS A SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL
22-11-1995 ..	LEY DE ESPECTACULOS PUBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS (CARPETA 1/R)
13-06-1994 ..	LEY DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL (CARPETA 2/D)
15-07-1994 ..	NORMA FORAL 6/1994, DE 9 DE JULIO, DE MONTES DE GIPUZKOA (CARPETA 2/FU)
..	NORMA FORAL DEL IMPUESTO SOBRE VEHICULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA (CARPETA 2/E)
..	NORMATIVA ACCESO FOTOGRAFOS, VIDEOCAMARAS, RADIO, TELEVISION Y PRENSA Y
11-03-1997 ..	ORDENANZA DE TRAFICO Y APARCAMIENTO (OTA) DE LA CIUDAD DE IRUN (CARPETA 1/N)
..	ORDENANZA DEL ALARDE DE SAN MARCIAL (CARPETA 1/M)
27-12-1996 .. 31-12-1996	ORDENANZA FISCAL 1997 (CARPETA 1/S)
01-01-1997 ..	ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL

Selecciona el aviso    13-11-1997 / 14.50

Consulta de Ordenanzas Municipales

Ordenanza

Código: 33

Título: **DECRETO 189/1997 POR EL QUE SE SUPRIME LA CÉDULA DE HABITABILIDAD (CARPETA 2/R)**

Departam. Respons.:

Fecha de aprobación: 29-07-1997    Fecha entrada en vigor: 15-08-1997    Fecha fin de vigencia:

Observaciones:

—EL PRESENTE DECRETO, DEL 29 JULIO 1997, ESTABLECE LA SUPRESIÓN EN EL PAIS VASCO DE LA CÉDULA DE HABITABILIDAD QUE VENÍA SIENDO OTORGADA POR EL DEPARTAMENTO DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE A TRAVÉS DE SUS DELEGACIONES TERRITORIALES.

—LAS SOLICITUDES DE CONCESIÓN DE CÉDULA PRESENTADAS Y AÚN NO RESUELTAS A LA ENTRADA EN VIGOR DEL PRESENTE DECRETO SERÁN ARCHIVADAS SIN ULTERIOR TRÁMITE.

—PUBLICADO EN EL BOFP N°154 DEL 14 AGOSTO 1.997.

—FECHA ENTRADA EN VIGOR: 18 AGOSTO DE 1.997.

(CARPETA 2/R)

IDIOMA: Euskara

13-11-1997 / 14.52

Unidad de Información: ANUNCIOS MUNICIPALES

BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MÓDULO DE CONSULTAS

Seleccionar:

Unid. Int.: **Anuncios Municipales** : 107

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Fichas    Mostrar    Salir

Listado    <<    <<<    >>>    >>

Fecha	Nombre / Título / Asunto
26-12-1996	ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA CREACIÓN DE LA MESA DE ENCUENTRO BAHIA DE TXINGUDI
23-04-1997	ADJUDICACIÓN DE UN LOTE DE 50 VEHICULOS PARA DESGUACE QUE SE ENCUENTRAN EN EL DEPOSITO
..	AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE RIEGO AUTOMÁTICO
14-04-1997	ANUNCIO DE EXPOSICIÓN PÚBLICA DEL PADRON DEL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES Y DE LA
06-11-1997	APROBACIÓN DEFINITIVA DE LOS ESTATUTOS Y BASES DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE EJECUCIÓN N° 2
06-11-1997	APROBACIÓN DEFINITIVA DEL PROYECTO DE URBANIZACIÓN DEL ÁMBITO OLAKETA-ALARDE
19-08-1997	APROBACIÓN DEL PADRÓN MUNICIPAL PARA LA EXACCIÓN DEL PRECIO PÚBLICO POR VADOS
08-07-1997	APROBACIÓN INICIAL DE PRESUPUESTO GENERAL
06-11-1997	APROBACIÓN INICIAL DEL EXPEDIENTE DE MODIFICACIÓN DE CRÉDITOS NÚMERO 4 DEL PRESUPUESTO
09-09-1997	APROBACIÓN DEFINITIVA DE LA MODIFICACIÓN DE ELEMENTOS DEL PLAN ESPECIAL DE LA TERMINAL DE
..	APROBACIÓN DEFINITIVA DEL PERI DEL AVENIDA DE SALUS 6,8 Y 10 PDL 47/10
..	APROBACIÓN INICIAL DE PROYECTO DE MODIFICACIÓN DLE PLAN ESPECIAL DE REFORMA INTERIOR EN EL
09-07-1997	APROBACIÓN INICIAL DEL EXPEDIENTE DE MODIFICACIÓN DE CREDITOS NUMERO 2 DEL PRESUPUESTO
19-08-1997	APROBACION INICIAL DEL PERI DE BEKO ERROTA
19-08-1997	APROBACION INICIAL DEL PERI DE LA TERMINAL INTERMODAL AREA MUGICA PG 15(1)
..	APROBACION INICIAL DEL PERI DE LAS PARCELAS 17 Y 19 DE LA CADUANA
10-10-1997	APROBACION INICIAL DEL PLAN ESPECIAL DE REFORMA INTERIOR EN EL AMBITO ANZOLA (A/044/97/A)
10-10-1997	APROBACION INICIAL DEL PLAN ESPECIAL DE REFORMA INTERIOR EN EL AMBITO MAYOR AFANZATE
02-09-1997	APROBAR INICIALMENTE EL PERI DEL AMBITO LABANDIBAR, BARRIO BEHOBA

Selecciona el aviso    13-11-1997 / 14.53

**Consulta de Anuncios Municipales**

**Anuncio**

Código:

Título:

Departam.:

Respons.:


Fecha de aprobación:  Fecha publicación:

Tip. Anuncio:

**Publicaciones**

Dielo Vasco  DEIA  EGIN  Egunkaria  
 El Mundo P.V.  B.O.G.  B.O.P.V.  B.O.E.

Observaciones:  
 Plazo presentación de proposiciones: 25 DE ENERO DE 1997  
 Trámite: ÁREA DE URBANISMO, OBRAS Y MEDIO AMBIENTE  
 Documentación e información: ÁREA DE URBANISMO, OBRAS Y MEDIO AMBIENTE (Av. de Iparralde, s/n Edif. Kosterbe)  
 Documentación: S.A.C.  
 Ref.: (A/008/96/I)

IDIOMA:  

13-11-1997 / 14.55

Unidad de Información: PROGRAMAS, CURSOS, CONCURSOS

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MODULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Inf.:  : 123

Orden por:

Fed	Fecha	Nombre / Título / Asunto
27-02-1997	01-03-1997	ÓPERA AIDA
07-06-1997	08-06-1997	2ª EXPOSICIÓN DEL AUTOMÓVIL NUEVO Y DE OCASIÓN DE IRUN
04-03-1997	07-03-1997	3º ENCUENTROS FESTIVO-CULTURALES DE LAS MUJERES DEL BIDASOA
27-09-1997	19-10-1997	6º CONCURSO DE PINTURA ADUR BIDASOA 1997
02-07-1997	31-07-1997	97/98 KASURTEKO EUSKARA IKASTARDAK - CURSOS DE EUSKARA 97/98
		ACADEMIA MUNICIPAL DE DIBUJO Y PINTURA CURSO VERANO 97
		ACTIVIDADES DE VERANO PARA JÓVENES
		ADHESION, INSCRIPCION, AFILIACION A NAGUSILAN IRVP
30-01-1997	10-02-1997	CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ATÚN CON DESTINO AL PUEBLO SAHARALI
06-02-1997	11-02-1997	CARNAVAL DE IRUN 1997
		CARTEL DE CARNAVAL DE HONDARRIBIA
17-09-1997	17-09-1997	CHALLENGE DAY - DIA DEL DEPORTE PARA TODOS
26-03-1997	31-03-1997	CIRCO EUROPA
		COLONIAS DE LUQUIN 1997
01-02-1997	01-02-1997	COMPARSA DE CALDEREROS
		CONCIERTO AUDICION A CARGO DE LOS ALUMNOS DEL CONSERVATORIO MUNICIPAL DE
	02-02-1997	CONCIERTOS DE LA BANDA DE MÚSICA "CIUDAD DE IRUN"
10-07-1997	12-07-1997	CONCURSO DE CANTO LUIS MARIANO
		CONCURSO DE CARTELES "8 DE MARZO DE 1997"

Seleccione el aviso.

13-11-1997 / 14.57

**Consulta de Programas**

**Programa**

Código:  Nombre:

Entidad:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:  Inicio Inscip.:  Fin Inscip.:

Horario:

Lugar de Celebración:

Lugar de Inscipión:

Precio:

Teléfonos:  Fax:

Observaciones:  
 PROGRAMA:  
 -VIERNES 24 OCTUBRE EN EL CENTRO CULTURAL AMAIA A LAS 20:00H EL GRUPO Y. DE LOS  
 MANANTIALES CON LA OBRA "LAS CRIADAS".  
 -SÁBADO 25 OCTUBRE EN LA PLAZA DEL ENFANCHE A LAS 12:00H EL GRUPO GUTAGARBA  
 OFRECERÁ QUIBOS INFANTIL.  
 EL MISMO SÁBADO EN EL CENTRO CULTURAL AMAIA A LAS 20:00H EL GRUPO YLLANA CON  
 LA OBRA "CLUB, CLUB".  
 -DOMINGO 26 OCTUBRE EN EL CENTRO CULTURAL AMAIA A LAS 20:00H EL GRUPO HIRA CON

IDIOMA:  

13-11-1997 / 14.59

Unidad de Información: ACTOS CULTURALES

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MÓDULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Inf.: **Actos** : 192

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Fecha	Nombre / Título / Asunto
12-10-1997	1ª MUESTRA DEL COLECCIONISMO DEL BIDASOA
16-05-1997	ABELGORRI LEHAKETA 300MH
26-06-1997	ACTUACIÓN MUSICAL A CARGO DEL GRUPO ALDABA
29-06-1997	ACTUACION DE DIVERSOS GRUPOS DE POP-ROCK DE LA ESCULA MUNICIPAL DE MUSICA
27-06-1997	ACTUACION DEL GRUPO BANDA NOCTURNA
30-06-1997	ACTUACION DEL GRUPO DE MUSICA HABANERA ERREKA
23-06-1997	ACTUACION DEL GRUPO DE MUSICA USKER
25-06-1997	ACTUACION DEL GRUPO DE TEATRO TRAPUZAHARRA CON LA OBRA "TAMBORES MUNDI"
30-06-1997	ALARDE DE SAN MARCIAL
30-06-1997	ALBORADA
24-06-1997	ALMUERZO HOMENAJE A LA TERCERA EDAD
26-10-1997	AFORDI E GUNA
30-06-1997	ARRANCADA DE LAS FUERZAS DEL ALARDE
23-06-1997	AURRESKU ALREDEDOR DE LA HOGUERA
21-06-1997	BAILES DEL SALON
24-06-1997	CASTILLOS HINCHABLES
25-06-1997	CASTILLOS HINCHABLES
26-06-1997	CASTILLOS HINCHABLES

Seleccione el aviso: 13-11-1997 / 15:00

**Consulta de Actos**

Acto

Código: 196 Nombre: TXINGUDI EGUNA/DÍA DE TXINGUDI COMIDA POPULAR

Programa: Fecha: 13-10-1997

Entidad:

Horario: 13:30

Lugar de Celebración: FRONTON GAZTELUZAHAR (HENDAIÀ) (Hendaia pueblo dirección playa a la dcha. donde suelen estacionar los autobuses)

Lugar de Inscripción: ADEERISA E.M. KOSTORBE L.V. 9:00-14:00 y 15:00-17:30H Oficina de Turismo de Hendaia

Precio: 1.250 pta o 50 Francos

Teléfono: 633076 Fax:

Observaciones: LOS TICKETS SE PODRÁN ADQUIERIR TAMBIEN EL SABADO Y EL DOMINGO EN EL FRONTON GAZTELUZAHAR.

IDIOMA: Euskara

13-11-1997 / 15:01

Unidad de Información: SUBVENCIONES, BECAS Y AYUDAS

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MÓDULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Inf.: **Subven., Becas y Ayudas** : 15

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Fecha	Nombre / Título / Asunto
11-12-1996 .. 18-01-1997	AYUDAS AL TRANSPORTE ESCOLAR 1997/98 (SUBV/004/97/A)
11-12-1996 .. 18-01-1997	AYUDAS PARA ACTIVIDADES EDUCATIVAS DE CENTROS ESCOLARES
03-07-1996 .. 15-10-1996	AYUDAS PARA ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LAS ASOCIACIONES DE PADRES DE
27-03-1997 .. 25-04-1997	BECAS DE CARACTER GENERAL PARA REALIZAR ESTUDIOS UNIVERSITARIOS Y OTROS
01-01-1997 .. 07-02-1997	CONCESIÓN DE SUBVENCIONES A PROGRAMAS DE COOPERACIÓN A LA SUBSISTENCIA Y AL
11-02-1997 .. 01-03-1997	CONCURSO DE CARTELES "8 DE MARZO DE 1997"
11-02-1997 .. 01-03-1997	EXENCIÓN - BONIFICACIÓN EN EL PAGO DE TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS
26-06-1997 .. 01-08-1997	IRUNDIK KANPO EUSKARA IKASTEKO BEKAK - BECAS PARA APRENDER EUSKARA FUERA DE
13-04-1997 .. 28-04-1997	SUBVENCIONES A PROGRAMAS ANUALES DE ACTIVIDADES PROMOVIDOS POR
24-10-1997 .. 07-11-1997	SUBVENCIONES A PROGRAMAS DE ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR ASOCIACIONES
11-06-1997 ..	SUBVENCIONES DEPORTIVAS DIRECTAS AÑO 1997
13-10-1997 .. 02-04-1998	SUBVENCIONES PARA ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES QUE FOMENTEN EL USO DEL
..	SUBVENCIONES PARA APRENDIZAJE DEL EUSKARA POR PARTE DE LOS PADRES DE LOS
01-02-1997 .. 15-09-1997	SUBVENCIONES PARA EL FOMENTO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS EN EL AREA DE
26-06-1997 .. 31-08-1997	UDAKO EUSKAL UNBERTSITATEAN IKASTAROAK EGITEAGATIK BEKAK - BECAS POR

Seleccione el aviso: 13-11-1997 / 15:00

**Subvenciones, becas y ayudas**

**Ayuda**

Código .... : 0

Título ..... : SUBVENCIONES PARA APRENDIZAJE DEL EUSKARA POR PARTE DE LOS PADRES DE LOS ALUMNOS MATRICULADOS EN LOS CENTROS ESCOLARES DE IRUN /IRUNGU

Entidad generadora : AYUNTAMIENTO DE IRUN - IRUNGU UDALA

Document. : INSTANCIA GENERAL Y LA DOCUMENTACION DIGIDA EN LAS BASES. FASE EUSKARA ZERBITZUA

Fecha apertura de plazo : Fecha fin de plazo .....

Observaciones:

Requisitos: padres de alumnos de Educación Infantil y Educación Primaria matriculados en los Centros Escolares de Irun.  
 Solicitantes: Los centros o las Asociaciones de Padres con el visto bueno de la dirección del centro.  
 Cursos: se realizarán con el mismo grupo de padres durante todo el curso 97/98, con un mínimo de 3 horas semanales. Cada Centro o Asociación formará tantos grupos como quiera pero sólo se subvencionarán los grupos que cuenten con un mínimo de 8 padres y un máximo de 15.  
 Los grupos podrán estar formados por padres de más de un centro.  
 PLAZOS: SEGUN RECEPCION POR LOS INTERESADOS DE LA CONVOCATORIA  
 Ref.: (2007/011/97/1)

IDIOMA: Euskara

13-11-1997 / 15:04

Unidad de Información: VARIOS

**BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN - MÓDULO DE CONSULTAS**

Seleccionar:

Unid. Inf.: Varios ..... : 35

Orden por: Nombre / Título / Asunto

Nombre / Título / Asunto

AGUA-JACUBIA (POBLADO DE URDARRIBIA)  
 AJUSTAMIENTO MILITAR  
 AMPLIACIÓN CEMENTERIO MUNICIPAL  
 ANULACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO POR PÉRDIDA O ROBO.  
 ASISTENCIA A PLENO, COMISIÓN DE GOBIERNO Y COMISIONES INFORMATIVAS  
 AUTOBUSES URBANOS IRUN - HONDARRIBIA. SAN MARCIAL 1.997  
 AYUDAS CONTRA LA POBREZA  
 CENTRO COMERCIAL IRUNGUDI  
 COLEGIO JACUBEL  
 CUOTAS CÁMARA DE LA PROPIEDAD  
 DONANTES DE SANGRE  
 ESCOPETAS PARA EL ALARDE DE SAN MARCIAL MARCA REMINGTON  
 FAROLAS PUJANA  
 HIPERMERCADO ALCAMPO / OFERTA DE EMPLEO  
 HORARIOS ESPECIALES NOCTURNOS DE EUSKO TREN (TOPO) EN VERANO.  
 HUELGA DE OTA  
 IPC 1996 (INDICE DE PRECIOS AL CONSUMO)  
 PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE IRUN  
 PARKING PIO, MI

Seleccione el aviso

13-11-1997 / 15:05

**Consulta de Varios**

**Varios**

Código .... : 14

Nombre ... : PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE IRUN

Observaciones:

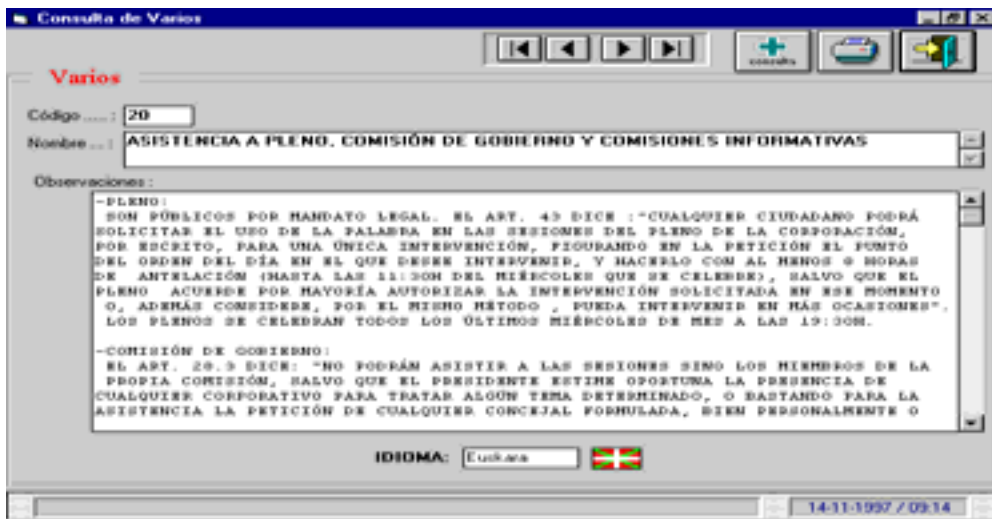
EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA HA DADO SU CONFORMIDAD A LAS CIFRAS DEL ÚLTIMO PADRÓN (1996)

POBLACIÓN DE DERECHO: 55.215  
 POBLACIÓN DE HECHO: 55.240

IDIOMA: Euskara

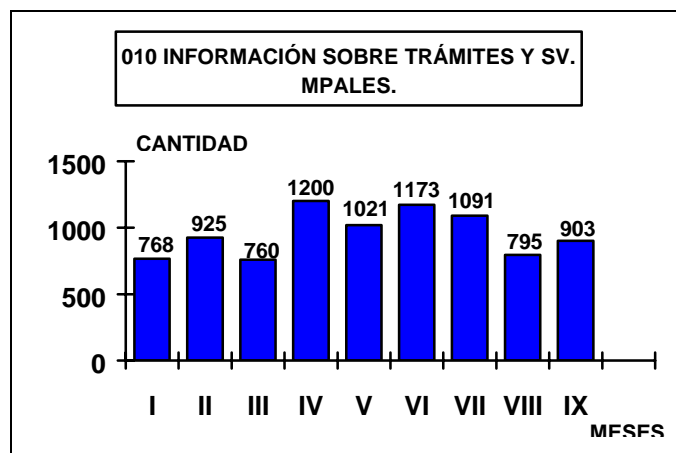
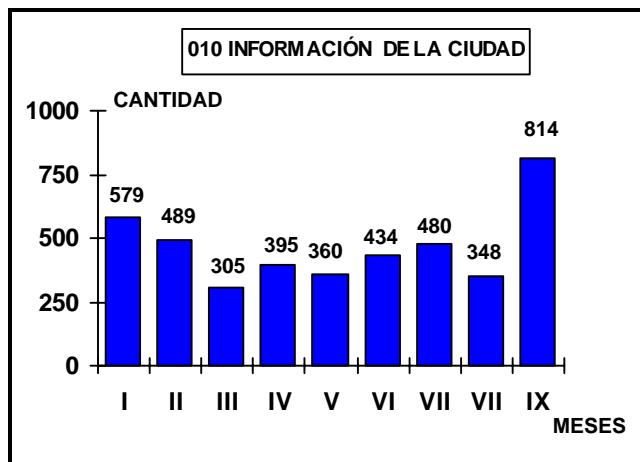
13-11-1997 / 15:07





### Actividad

La actividad acumulada por este servicio durante los tres primeros trimestres de este año ha resultado ser la representada en los siguientes gráficos:



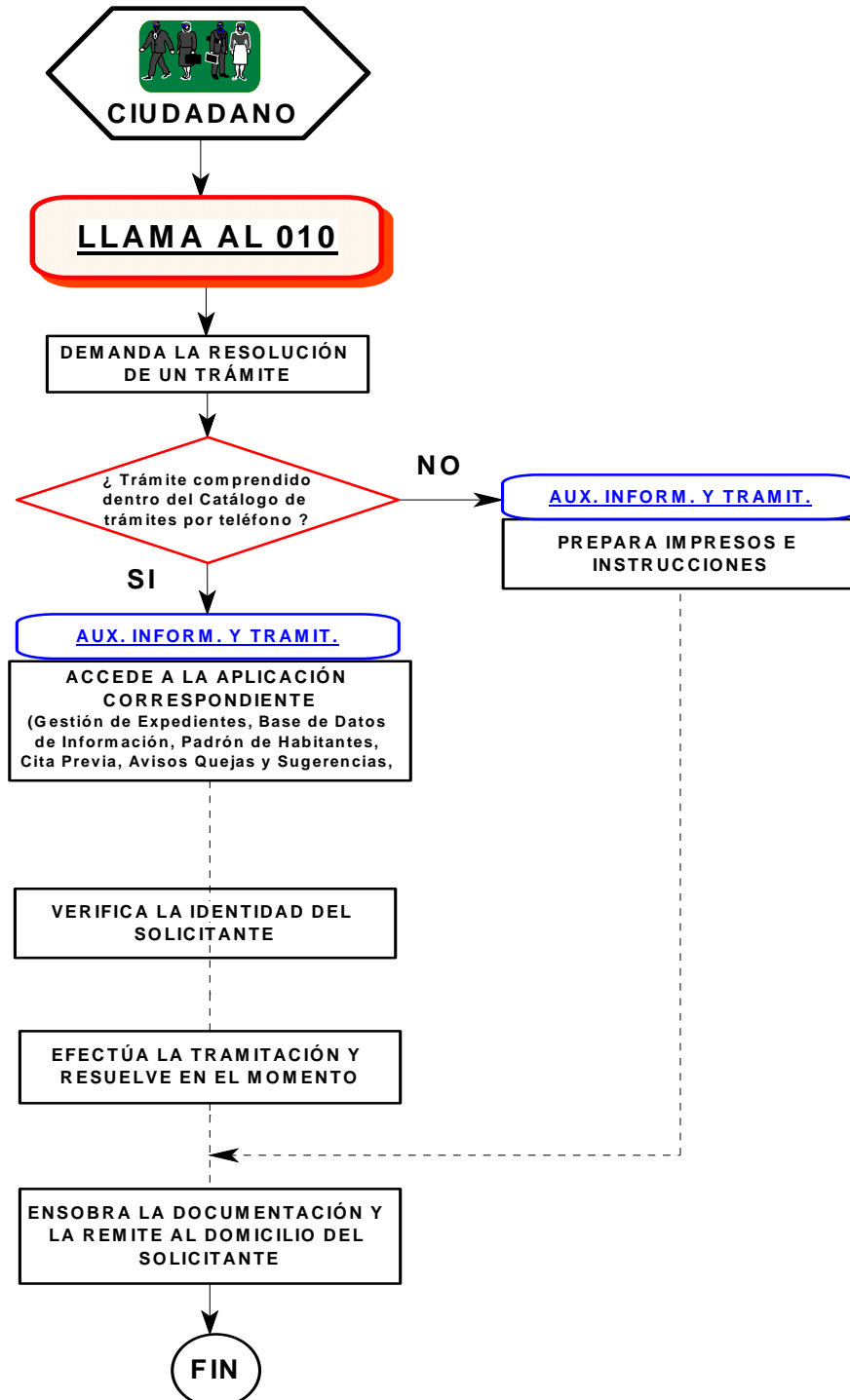


El de la confidencialidad es un problema de complicada solución que condiciona fuertemente la utilización de instrumentos de tramitación e información sustitutivos de la atención presencial..

Recuperando nuestra experiencia, lo que nosotros hacemos para solventar lo más posible esta circunstancia, es similar a lo que hace Barcelona. En primer lugar identificar al ciudadano solicitándole que nos diga los datos que nosotros estamos viendo en pantalla. Si es un Volante de Convivencia lo que nos solicitan, por ejemplo, pediremos su nombre y DNI, el de su mujer, fecha de nacimiento de algún hijo, etc., datos que normalmente sólo puede saber el ciudadano solicitante, y en segundo lugar, siempre y sin excepción alguna, remitiremos la documentación a la dirección que figura en Padrón.

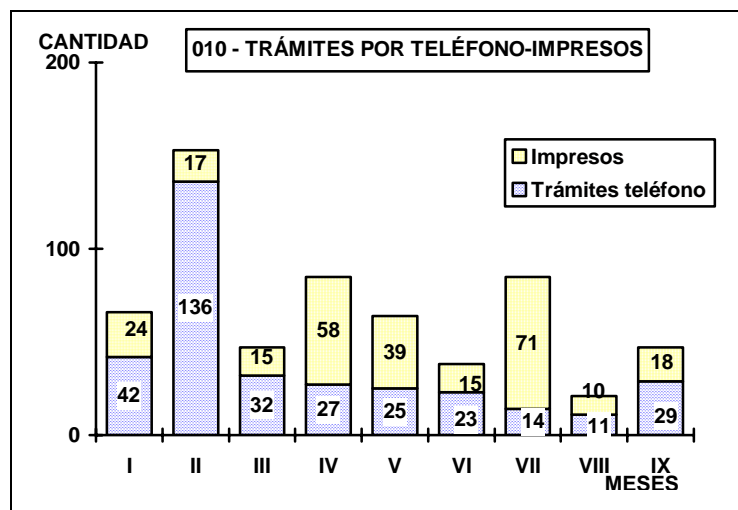
### Diagrama de funcionamiento

La manera de proceder por el personal del servicio es la siguiente:



## Actividad

Si observamos los datos de actividad de los primeros nueve meses de funcionamiento del servicio, constataremos la escasa utilización que de él vienen haciendo los ciudadanos de Irun, de ahí nuestros esfuerzos en fomentar su utilización.



### 6.1.3. SERVICIOS VARIOS

#### 6.1.3.1. Cita Previa

La Ordenanza municipal reguladora del SAC, en su artículo 74, define el concepto y finalidad de este servicio:

*“Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del S.A.C. el máximo de asesoramiento y/o información que el ciudadano pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Irun. No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o su identidad, se requiera de la atención de técnicos municipales (especialistas) o de algún miembro de la Corporación, en estos supuestos, el S.A.C. administrará parcialmente las agendas de los técnicos-especialistas y de los miembros de la Corporación que puedan ser requeridos por el ciudadano, asignando día, hora, y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo”.*

La Cita Previa es un instrumento fundamental si se quiere incorporar un sistema de racionalización de las relaciones entre el ciudadano y el Ayuntamiento. Las visitas de los ciudadanos a los concejales y técnicos municipales especialistas pasan a estar ordenadas bajo un sistema único que, además de reportar ventajas evidentes a la propia Organización y trabajo de sus componentes, complementa necesariamente la razón de ser del SAC y sus principios básicos.

El ciudadano sigue teniendo un único punto de referencia, la oficina del SAC o el Teléfono 010. Si su consulta o gestión, por su especificidad o complejidad, supera la capacidad del personal del SAC, éste dispone de un instrumento para canalizar ordenadamente dichas consultas.

## **Implantación**

Dos son los elementos fundamentales que soportan la prestación de este servicio.

El primero, disponer de una aplicación informática en red que lo gestione, permitiendo que los especialistas puedan consultar en todo momento las reservas que, del espacio de su agenda reservado a este cometido, va permanentemente realizando el personal del SAC.

El segundo, convencer a los componentes de la Organización de los beneficios del sistema, consiguiendo su adhesión al mismo en la mayoría de los casos, e imponiéndolo en los restantes.

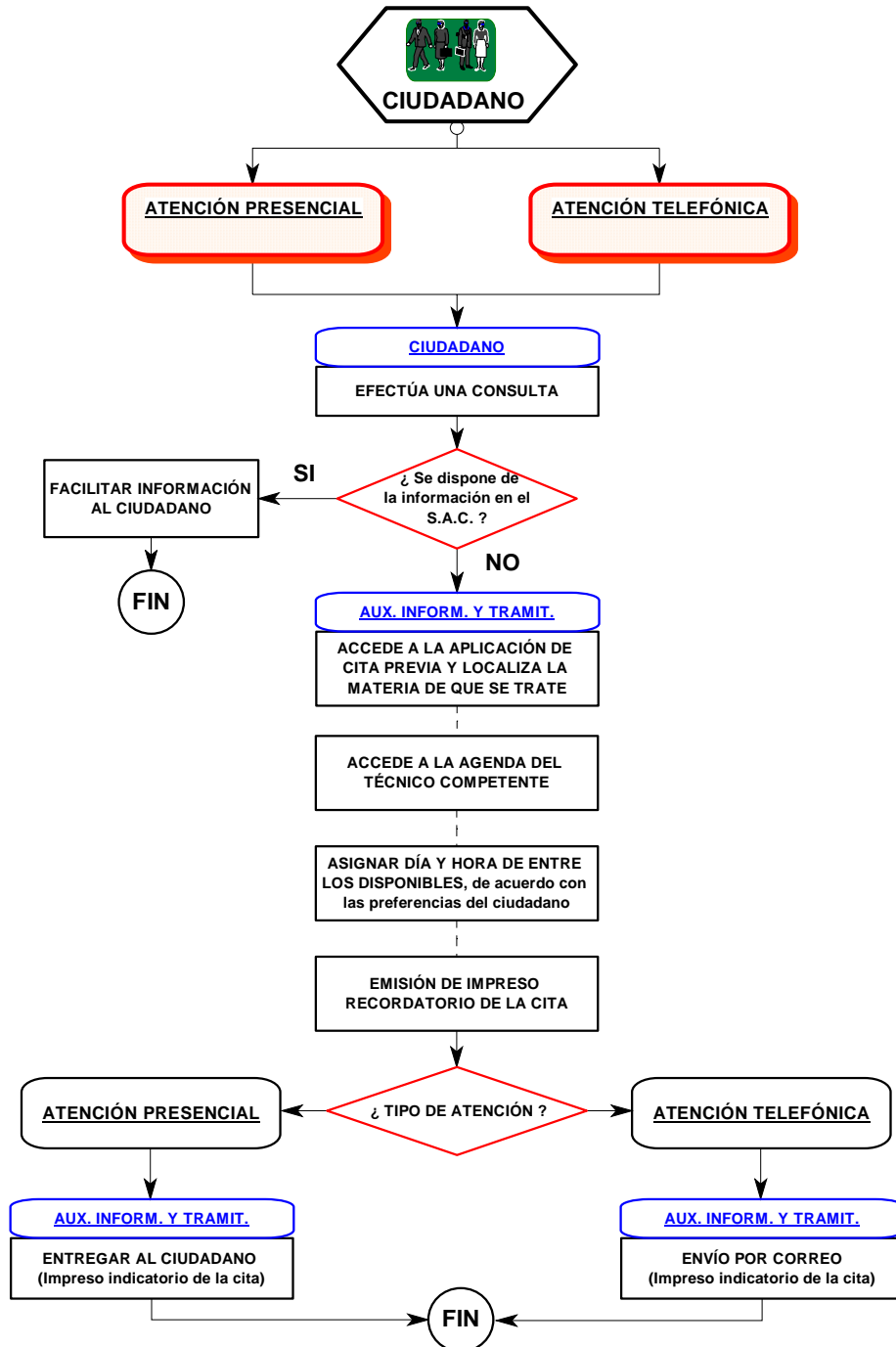
A partir de disponer del aplicativo correspondiente, efectuamos una relación de los concejales y técnicos especialistas de las diferentes áreas municipales que venían recibiendo visitas o consultas de los ciudadanos por razón de su cometido. Efectuada dicha relación, solicitamos a cada uno de ellos que nos comunicara la siguiente información:

- días de la semana y franja horaria de cada día a reservar para atender a los ciudadanos derivados desde el SAC. Por ejemplo, un técnico podía reservar de su agenda los días martes y jueves de 10 a 13 horas
- basándose en sus propias competencias y experiencia, temas o materias por los que suelen ser consultados por los ciudadanos
- tiempo estándar de atención aproximado por materia

Recogida toda esta información e introducida en la aplicación, explicado su manejo y las normas de funcionamiento a los especialistas, el sistema está operativo y aportando los resultados esperados.

## Diagrama de funcionamiento

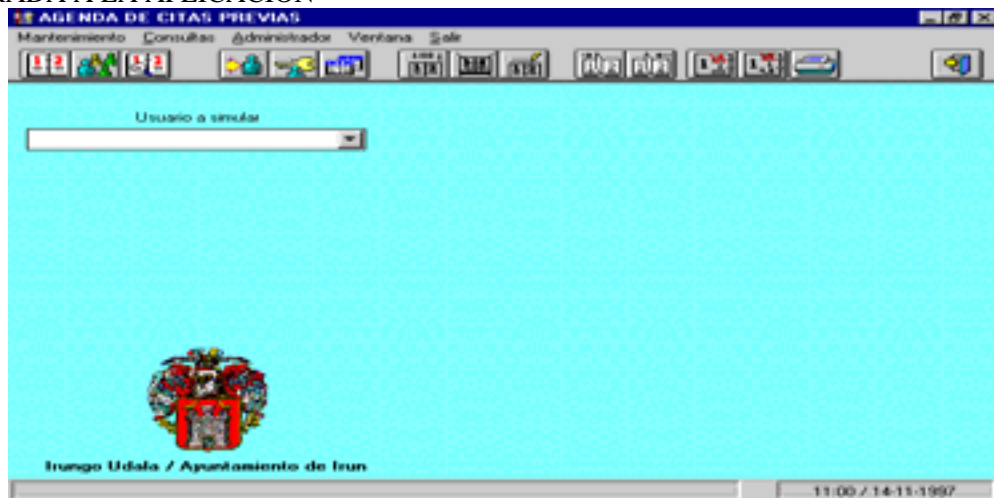
El sistema funciona de la manera siguiente:



## Aplicación informática

A continuación, sin mayor comentario, me limito a recoger diferentes pantallazos correspondientes al aplicativo informático soporte del sistema:

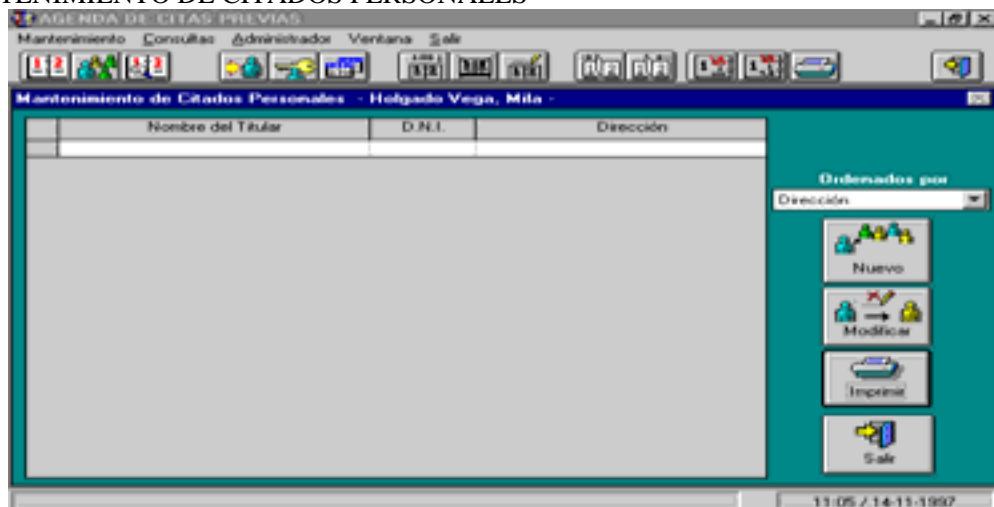
## ENTRADA A LA APLICACIÓN



## MANTENIMIENTO DE AGENDAS



## MANTENIMIENTO DE CITADOS PERSONALES





## CONSULTA DE AGENDAS

**AGENDA DE CITAS PREVIAS - [Consulta de Citas]**

Mantenimiento Consultas Administrador Ventana Salir

Criterio: Titular General Desde: Fecha Hasta: Mostrar

Desde: 01-11-1997 Especialista seleccionado: Magán Gomara, José Ignacio

Nombre del Titular	Fecha	H.Inicio	H.Fin	Lugar Cita
FERNANDEZ BLANCO, Jesus	11-11-1997	08:00	08:30	Avenida de Iparalde,s/n Koorbe
ATIENZA GOMEZ, Jose Antonio	11-11-1997	08:30	09:00	Avenida de Iparalde,s/n Koorbe
ALONSO ALONSO, Adoración	11-11-1997	09:00	09:30	Avenida de Iparalde,s/n Koorbe
ESTEVE OLASABAL, Jaime	11-11-1997	09:30	10:00	Avenida de Iparalde s/n Koorbe

4 citas seleccionadas. 11:07 / 14-11-1997

## MANTENIMIENTO DE ESPECIALISTAS

**AGENDA DE CITAS PREVIAS**

Mantenimiento Consultas Administrador Ventana Salir

Mantenimiento de Usuarios

Nº Empl	Nombre	Ext Tel	Sección	Ordenados por
00001	Abechuco Soreasu, Milagros	342	Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)	Nombre
00504	Aldrónza Caballero, Antonio	320		
01308	Alegre Anzabalaga, Pedro	216	Informática	

**Asignación de la Disponibilidad.**

Disponibilidad: Blanco Pais, Tomás

Fecha Inicio de Vigencia: 01-01-1996

Fecha Fin de Vigencia: 31-12-2000

Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes	
De	A	De	A	De	A	De	A	De	A
:	:	:	:	17:00	19:00	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:

Asignar Cancelar

11:09 / 14-11-1997

## MANTENIMIENTO DE TEMAS

**AGENDA DE CITAS PREVIAS**

Mantenimiento Consultas Administrador Ventana Salir

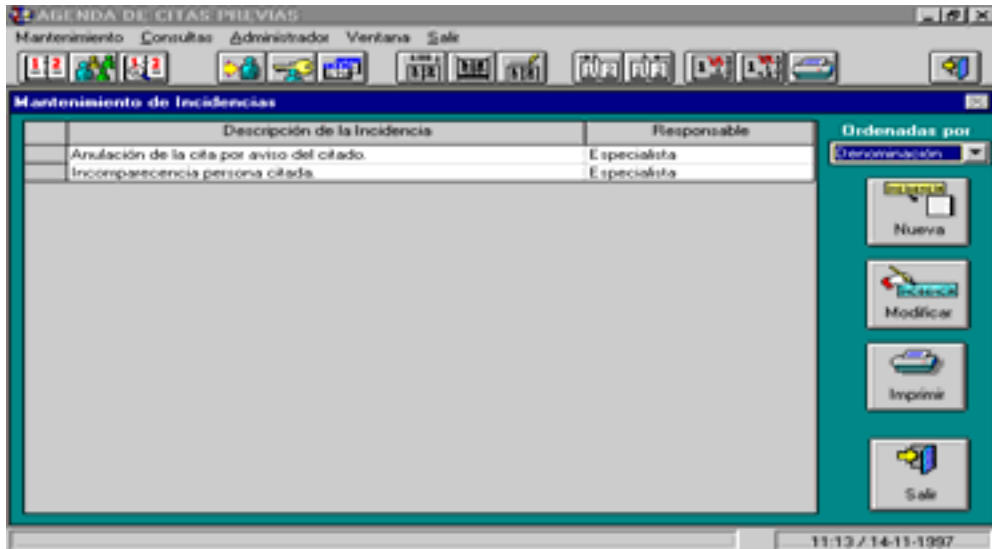
Mantenimiento de Temas

Descripción del Tema	Unidad Administrativa	Duración
Mantenimiento vías públicas / Jardines	OBRAS Y MANTENIMIENTO	0h. 15'
Obras Municipales de Urbanización	OBRAS Y MANTENIMIENTO	0h. 30'
Pluviales	OBRAS Y MANTENIMIENTO	0h. 15'
Proyectos mpales. mantenimiento	OBRAS Y MANTENIMIENTO	0h. 30'
Euritea	PRESENCIA	0h. 30'
Sala de Reuniones Antiguo Hospital	PRESENCIA	0h. 30'
Cementerio	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	0h. 30'
Consumo: información, reclamaciones, inspección	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	0h. 15'
De Base/Ayudas económicas/Minusvalías	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	0h. 45'
Drogodependencias / Salud Pública	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	0h. 30'
Familia / Mujer	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	1h.
Tercera edad (Residen. centro día,ayuda domicilio)	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	0h. 30'
Astutados / Actuación de menores	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'
Mercadillo	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'
O.T.A.	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'
Ocupación vía pública	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'
Organiz. actos festivos,careras en vía pública	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'
Problemas de convivencia/Actuación agentes.	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'
Protección Civil	SEGURIDAD CIUDADANA	0h. 30'

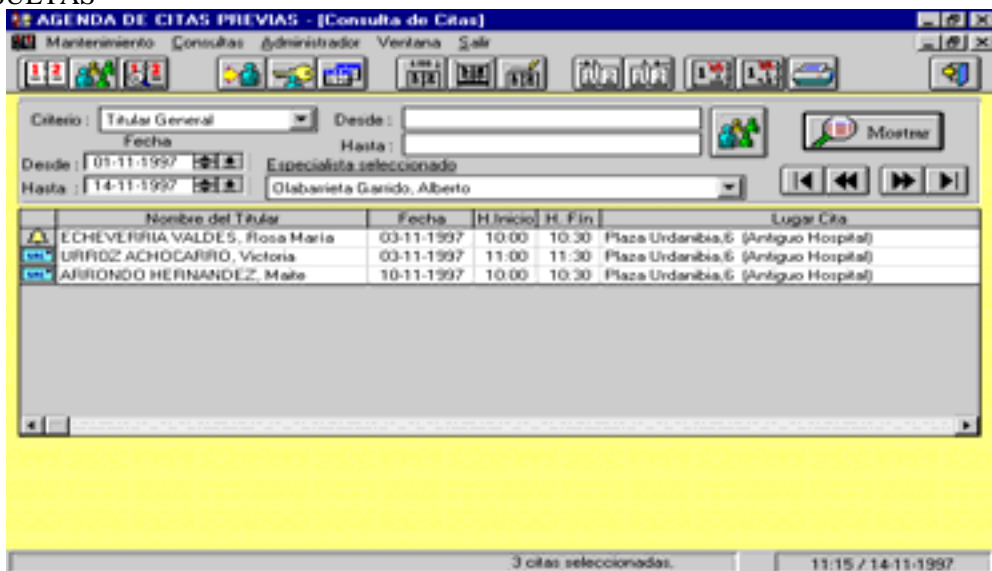
Nuevo Modificar Imprimir Salir

11:11 / 14-11-1997

## MANTENIMIENTO DE INCIDENCIAS

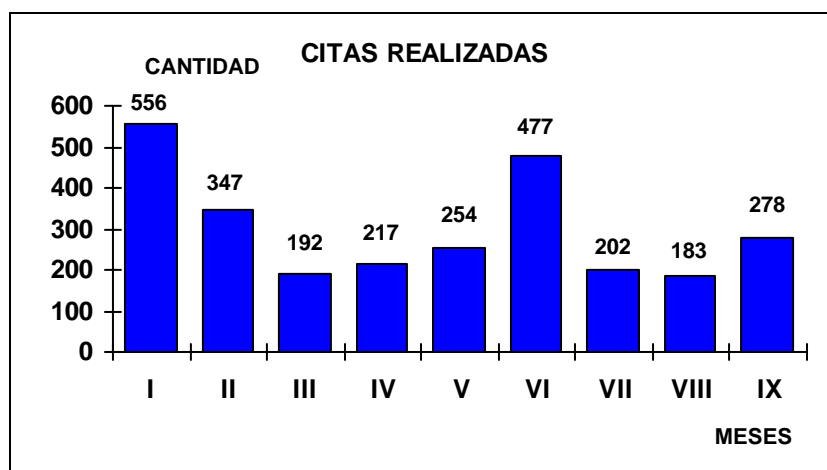


## CONSULTAS



### Actividad

Se acompaña gráfico de la actividad correspondiente a los tres primeros trimestres de funcionamiento del servicio:



### **6.1.3.2. Avisos, Quejas y Sugerencias**

Se trata de un servicio ofrecido por el SAC que tiene por objeto canalizar las comunicaciones de los ciudadanos con su Ayuntamiento referidas a materias competencia de los diferentes servicios municipales con dos aportaciones importantes: la primera, el hecho de determinar un único punto de comunicación (la oficina del SAC y el teléfono 010), y la segunda, el compromiso de contestar a todas las comunicaciones.

Aunque ciertamente los avisos, las quejas y las sugerencias son comunicaciones distintas, nuestro sistema los trata conjuntamente y de manera similar:

- Avisos, principalmente comunicaciones de los ciudadanos referidas a averías o desperfectos detectados en la vía pública.
- Quejas, comunicaciones relativas al mal funcionamiento de los servicios municipales y públicos en general.
- Sugerencias, aportaciones de los ciudadanos en cuanto a posibles mejoras de los servicios municipales y públicos en general.

La Ordenanza municipal del SAC recoge, para este servicio, el siguiente articulado:

#### ***SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES***

##### ***Artículo 60. Definición de Comunicación***

*A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por los ciudadanos en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja o un problema en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.*

##### ***Artículo 61. Libro-Registro de Comunicaciones***

*Existirá en el Servicio de Atención al Ciudadano un libro-Registro de Comunicaciones en el que los ciudadanos podrán exponer y proponer lo que crean conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.*

**Artículo 62. Presentación**

*Se incorporarán al Libro-Registro de Comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:*

- *Personalmente a través del impreso confeccionado al efecto.*
- *Telefónicamente.*
- *Cualquier otro medio que establezca la Ley.*

*Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal del Servicio de Atención al Ciudadano en la formulación y constancia de su comunicación.*

**Artículo 63. Tratamiento**

*Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el Servicio de Atención al Ciudadano, dando éste traslado inmediato al Área o Servicio correspondiente.*

*Recibidas las comunicaciones en el Área o servicio competente, éste, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará al Servicio de Atención al Ciudadano de las actuaciones realizadas, o previstas realizar, para que inmediatamente el S.A.C. las ponga en conocimiento del ciudadano.*

**Artículo 64. Contestación**

*Desde la recepción de la queja, sugerencia o aviso de avería en el Servicio de Atención al Ciudadano, se establece un plazo de 20 días para informar al ciudadano de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el Área o Servicio afectado.*

*Si transcurrido el plazo para contestar el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al S.A.C. donde presentó su comunicación a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.*

**Artículo 65. Actuaciones y seguimiento**

*El Servicio de Atención al Ciudadano llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas funcionales.*

*Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, el Servicio de Atención al Ciudadano solicitará al Departamento de Organización las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.*

*Periódicamente se remitirán a los responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellos.*

**Artículo 66. Efectos de las quejas**

*Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.*

*Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.*

## Implantación

La implantación de este servicio exigió el desarrollo de una aplicación informática en red que posibilitara la gestión de alta, tratamiento y consulta de las comunicaciones, así como el compromiso de los diferentes servicios municipales en atender puntualmente las comunicaciones ya que el SAC no deja de ser un intermediario entre ellos y los ciudadanos.

En el momento de dar de alta una comunicación, además de otros datos como podremos observar más adelante, a los efectos de su clasificación y tratamiento, se le asigna un Problema y un Tema.

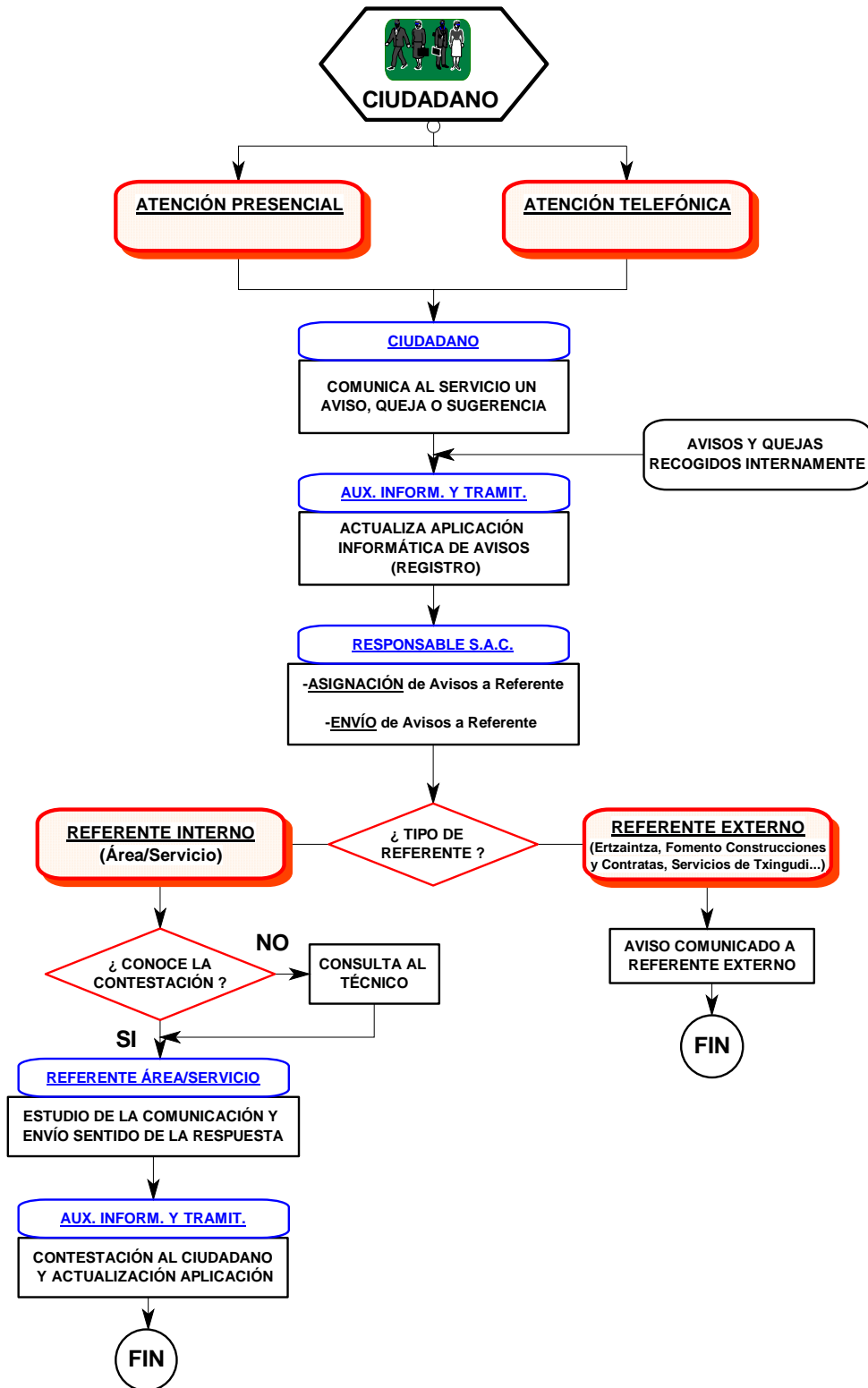
Para mejor comprensión del tipo de comunicaciones que son atendidas por este servicio, relaciono a continuación el contenido resumido de dichas tablas:

PROBLEMAS
DETERIORO: Roto, caído, agrietado, abandonado, etc. SUCIEDAD : Sucio, mal olor, basura, escombros, etc. EXCESO: Atasco, poda, etc. UBICACIÓN: Desplazado, desaparecido, mal colocado, etc. RUIDO CONTAMINACIÓN: Humo, polvo, industrias, etc.
INOPERANCIA PROCEDIMIENTOS: Plazo largo, no contestación, etc. ORGANIZACIÓN: Disconformidad con actuación, con horario, tiempos de espera, supresión servicio, etc. TARIFAS: Precios abusivos, etc. TRATO DE USUARIO: Mal trato, idioma, buen trato, etc. ACTUACIÓN DISCRIMINATORIA SIN TIPOLOGÍA

TEMAS
OBRAS Y MANTENIMIENTO: Semáforos, señales, mobiliario, etc. PARQUES Y JARDINES: Arbolado, flores, etc. INCIDENCIAS EN VÍA PÚBLICA: Pavimentación, aceras, obras, etc. TRANSPORTES: Autobuses urbanos, taxis, etc. POLICÍA LOCAL: Seguridad, OTA, vados, etc. HACIENDA: IBI, IVTM, plusvalías, etc. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: Licencias, Registro, instancias, etc. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: 010, centralita, cita previa, etc. LIMPIEZA VIARIA: Contenedores, muebles y enseres, riego, etc. AGUAS: Suministro, calidad, saneamiento, etc. EDUCACIÓN: Centros escolares, academias, guardería, etc. CULTURA: Fiestas, museos, polideportivo, actividades, etc. JUVENTUD: Oficina de información juvenil, etc. MEDIO AMBIENTE: Ríos, regatas, playas, montes, etc. URBANISMO: Proyectos, disciplina, etc.

### Diagrama de funcionamiento

La forma de proceder y tratar una comunicación o aviso, queda resumida en el diagrama que se incorpora a continuación:



### Manual de la aplicación

A continuación tendremos ocasión de poder observar el tratamiento informático aplicado a partir de la recepción de una comunicación o aviso:

#### ENTRADA A LA APLICACIÓN

Para entrar a la herramienta informática de gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias, elegiremos la opción de *TODAS MIS APLICACIONES*, activando la mencionada aplicación. A continuación nos aparecerá el *Menú Principal*, con las siguientes opciones:

FIGURA 1



#### ALTA DE AVISOS

1º.- Una vez que se recibe un aviso **Activar el icono de RECEPCIÓN DE AVISOS (alta)** del Menú Principal apareciendo la siguiente pantalla:

FIGURA 2

The image shows a web application form titled "REGISTRAR AVISOS". The form is divided into two main sections: "Aviso" and "Ciudadano". The "Aviso" section includes fields for "Año y Núm." (1997), "Fecha" (28-08-1997), "Soporte" (Teléfono), "Año - Nº reg." (1997), "Problema", "Tema", "Referente" (Info), "Procedencia" (Ciudadano), "Calle Aviso", "nº", "Barrio", and "Resto Dato:". The "Ciudadano" section includes fields for "Nombre", "D.N.I./N.I.F.", "Calle", "Número", "Escal.", "Piso", "Mano", "Población", "Cód Postal", and "Teléfono". There are also buttons for "Seleccionar", "Idioma" (Castellano), "Ciudadano Informado", "Registrar", "Examinar Similares", and "Salir". A "Descripción" button is also present. At the bottom, the status bar shows "18-08-1997 / 14:06".

Introducir la siguiente información:

- \* Soporte (*teléfono, registro, interno, encuesta, etc...*)
- \* Identificar el problema (*deterioro, suciedad, ruido, etc...*)
- \* Identificar el tema (*Limpieza viaria, Urbanismo, Policía Local, etc...*)
- \* Referente (externo o interno)
- \* Procedencia (*Ciudadano, A.A.V.V., Policía Local*)
  - Caso de Ciudadano se activa una subpantalla para la introducción de los datos del ciudadano (*la base de personas y entidades que introducen los avisos, quejas y sugerencias es recogida de la tabla de TITULARES o personas que realizan cualquier actividad relacionada con el Ayuntamiento*)
  - Caso de AA.VV. se activa la subpantalla correspondiente para la introducción de los datos de la mencionada asociación.
  - Caso de Policía Local se activa la pantalla de Descripción del aviso.
- \* Localización del aviso.
- \* DESCRIPCIÓN del aviso (*activando su icono correspondiente*)

Existe la posibilidad de RELACIONAR AVISOS SIMILARES, al objeto de no duplicar registros.

**2º .- Registrar el aviso, activando icono "REGISTRAR"**

## **MODIFICACIÓN DE UN AVISO REGISTRADO**

En todo momento podremos modificar cualquier dato de los mencionados anteriormente, **activando el icono de COMPLETAR AVISOS del Menú Principal.**

Existen diferentes criterios para acceder a un determinado registro: Fecha de aviso, año y número, calle y número, solicitante, referente y tema, problema, así como por número de registro.

## **REMISIÓN A RESPONSABLE**

Una vez registrado un aviso se procede a enviarlo a su referente correspondiente, que bien podrá ser:

INTERNO: Referente designado por Área / Servicio (Ayuntamiento de Irun)

EXTERNO: Ertzaintza; Fomento Construcciones y Contratas; Servicios de txingudi, etc...

**A tal efecto activaremos el icono de "REMISIÓN A RESPONSABLE" del Menú principal, localizando el aviso (*dispondremos de los mismos criterios descritos en el apartado anterior a la hora de acceder a un determinado registro*) y remitiendo el mismo a su responsable mediante el icono de "ENVIAR A REFERENTE" (*caso de referente externo activaremos "aviso comunicado a entidad"*)**

Para acceder directamente a los registros que se encuentra pendientes de enviar a referente (interno o externo), activaremos el icono correspondiente de "No mostrar enviados)

En el listado de avisos nos aparecerá cada uno con "*un dibujo*" diferente, dependiendo del estado en que se encuentre el mencionado aviso (*VER FIGURA 3*)

-*DIBUJO "Mesa de trabajo"*: Se encuentra enviado a referente interno y pendiente de contestación

-*DIBUJO "Edificio"*: Se encuentra enviado a referente externo y pendiente de contestación

-*SIN DIBUJO* : Se encuentra pendiente de enviar a referente



FIGURA 3

**REMISIÓN A RESPONSABLE**

Ordenados por: Fecha Aviso    Ascen    Descen    No mostrar enviados    Salir

A partir de: 20-08-1997

Fecha Aviso	Nombre Calle	Descripción	Solicitante	Com	Dist
20-08-1997	Dario de Ilegoyos	En la C/ Dario de Ilegoyos 40, en la	MARTIN SANCHEZ, Antonio		
20-08-1997	Uranzu	A la altura del número 6 de la C/ Uranzu,			
20-08-1997	Betusa Kalea	Hay un contenedor lleno de basura	Asociacion de Vecinos		
19-08-1997	Cipriano Larrañaga	Al lado del contenedor de basura hay un			
19-08-1997	Elcano	Hay un árbol con unas ramas enormes.			
19-08-1997	Urdanibia, Plaza de	Al lado del Eskualdegi hay un plátano de			
19-08-1997	Estación	En la calle Estación, al lado de Lord Lady			
19-08-1997		Al finalizar los cursos no se les entrega a			
19-08-1997	Basurco	En la C/ Basurco a la altura del número 4	GONZALEZ MENDEZ, Antonio		
18-08-1997	Beltz, Kalea	En el inicio de la calle Beltz los camiones	ERICE LIZARBE, Maite		
18-08-1997	Pio 31, Plaza de	En el callejón que hay entre la Plaza Pio			
18-08-1997	Behobia, Barrio	En la casa Gastañalde hay una farola			
18-08-1997		Queja por no haber podido leer ni el	OYARZABAL AIZPURUA,		
18-08-1997	Luz de Uranzu	Hay una fuente, cuyo horario de			
18-08-1997	Elzaboo, Avenida de	A la altura del nº8 hay una farola			
18-08-1997	Lope de Ilegoyen	En el patio de la C/ Lope de Ilegoyen, a			
18-08-1997	Herdavia	En la esquina de la casa nº 2 de la C/			
14-08-1997	Dario de Ilegoyos	En Dario de Ilegoyos nº 40, en lo que			
14-08-1997	Beso Kalea	En la calle Beso no barren y está			

Seleccione el aviso:    20-08-1997 / 14:19

## TRATAMIENTO DE AVISOS

### REMISIÓN DE AVISO A ENTIDAD EXTERNA

**TRATAMIENTO DE AVISOS**

**Aviso**    Registrado por:    13-11-1997

Fecha Aviso: 13-11-1997    F. comunicación del SAC a entidad: 13-11-1997

Solicitante: CORVO SAC, E. Iteban    Datos    Inf. Inmed    Inf. Teléfono [X]

Tema Aviso: Arquetas    Problema: Inundado

Calle Aviso: Alcaldía de Secas    nº: 3    Barrio: Behobia

Resto Localiz.:    Descripción: A la altura del nº 3 de la calle Alcaldía de Secas hay una rejilla muy pequeña y con plásticos o con las hojas de los árboles se tapan y cuando llueve se inunda entrando el agua a los bajos de las viviendas. Solicita la limpieza de la rejilla habitualmente.

**Evolución**

Fecha	Estado	Observaciones
13-11-1997	Nuevo, sin tratar	
13-11-1997	Remitido a entidad externa	
13-11-1997	Solicitante informado por teléfono	

Más Datos    Entidad    Salir

14-11-1997 / 10:21

**TRATAMIENTO DE AVISOS**

**Entidad Externa**

Nombre: SERVICIOS DEL FONDUÍ S.A.

NIF/CIF: A-20214011    Actividad: Mantenimiento de Redes de Saneamiento

Calle: Juncal

Resto Dir.:    Número: 26    Escal.:    Piso: 0a    Mano:    Población: Iruñ    Cód. Postal: 20304

Teléfonos:    632620    632620    Nº Fax:    631426

**Persona de Contacto**

Nombre: Jesus    Cargo: ENCARGADO

**Tipo Empresa**

Resp. Temat. Urban.     Contrata     Ninguno

**Observaciones**

Aviso comunicado a Entidad [X]    Retornar

14-11-1997 / 10:22

## REMISIÓN DE AVISO A REFERENTE INTERNO

**TRATAMIENTO DE AVISOS**

**Aviso** Registrado por: \_\_\_\_\_

Fecha Aviso: 00-11-1997 F. comunicación del SAC a referente: 10-11-1997

Solicitante: JUSTO ANDRÉS, Bernardino

Tema Aviso: Arbolado Problema: Podar

Calle Aviso: Eilas de Lezo n°: \_\_\_\_\_ Barrio: San Miguel

Resto Local: Al lado de la oficina de Inmigración Francesa

Descripción: Junto a la entrada de la Oficina de Inmigración Francesa hay dos árboles plataneros que están muy altos, rozando la pared del edificio. Solicita podarlos.

---

**Evolución**

Fecha	Estado	Observaciones
00-11-1997	Nuevo, sin tratar	
10-11-1997	Comunicado a referente interno.	
12-11-1997	Comunicado como pendiente, a realizar.	
13-11-1997	Solicitante informado por teléfono.	

14-11-1997 / 10:23

**TRATAMIENTO DE AVISOS**

**Aviso** Registrado por: \_\_\_\_\_

Fecha Aviso: 00-11-1997 F. comunicación del SAC a referente: 10-11-1997

Solicitante: JUSTO ANDRÉS, Bernardino

Tema Aviso: Arbolado Problema: Podar

Calle Aviso: Eilas de Lezo n°: \_\_\_\_\_ Barrio: San Miguel

Resto Local: Al lado de la oficina de Inmigración Francesa

Descripción: Junto a la entrada de la Oficina de Inmigración Francesa hay dos árboles plataneros que están muy altos, rozando la pared del edificio. Solicita podarlos.

---

**Contestación** Refer: Alvarez Gelado, Angeles F. última contestación: 12-11-1997

Estado: Pendiente, por realizar Fecha realización: ..

Contenido: Está previsto realizar una poda de dichos árboles eliminando aquellas ramas que causen problemas al edificio o los peatones.

14-11-1997 / 10:23

## CONSULTAS DE SITUACIÓN

**CONSULTA DE SITUACIÓN**

**Seleccionar:**

Avisos: Pendientes de contestar por referente

Referente: Sin referente asignado

Orden por: Pendientes de remitir a entidad externa

Situación: Pendientes de contestar por referente

Entre fechas: 30-10-1997 14-11-1997


Situación	Referente o Entidad	Nombre Calle
Contestados por referente		
Pendientes de informar a solicitante		
Informados a solicitante		

14-11-1997 / 10:30

**CONSULTA DE SITUACIÓN**

**Aviso** Registrado por: \_\_\_\_\_

Fecha Aviso: 31-10-1997 F.comunicación del SAC a referente: 03-11-1997

Solicitante: ABADIA LOPEZ, Celia   Inf. Inmed.  **Inf. Teléfono (R)**

Tema Aviso: Autobuses urbanos Problema: Inoperancia



Calle Aviso: \_\_\_\_\_ nº: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Resto Localiz.: \_\_\_\_\_

Descripción: Línea de autobuses Hospital-Behobia. Los conductores no hacen nada por evitar el retraso. Es una línea que tiene pocos autobuses para la demanda que presenta. No hay una adaptación para el acceso de personas mayores y minusválidos. A todo esto hay que añadir que la compañía tiene unos autobuses en muy mal estado (sucios y deteriorados)

**Evolución**

Fecha	Estado	Observaciones
31-10-1997	Nuevo, sin tratar	
03-11-1997	Comunicado a referente interno.	
06-11-1997	Comunicado como realizado.	
08-11-1997	Solicitante informado por teléfono.	


 **Más Datos**  **Salir**

14-11-1997 / 10:25

**CONSULTA DE SITUACIÓN**

**Aviso** Registrado por: \_\_\_\_\_

Fecha Aviso: 31-10-1997 F.comunicación del SAC a referente: 03-11-1997

Solicitante: ABADIA LOPEZ, Celia   Inf. Inmed.  **Inf. Teléfono (R)**

Tema Aviso: Autobuses urbanos Problema: Inoperancia

Calle Aviso: \_\_\_\_\_ nº: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_



Resto Localiz.: \_\_\_\_\_

Descripción: Línea de autobuses Hospital-Behobia. Los conductores no hacen nada por evitar el retraso. Es una línea que tiene pocos autobuses para la demanda que presenta. No hay una adaptación para el acceso de personas mayores y minusválidos. A todo esto hay que añadir que la compañía tiene unos autobuses en muy mal estado (sucios y deteriorados)

**Contestación** Refer.: **Empaon Peña, Mª Jose** F. última contestación: 06-11-1997

Estado: Realizado Fecha realización: 04-11-1997

Contenido: Los autobuses a los que se refiere el escrito, sufren retrasos habitualmente en horas punta, cumpliendo en el resto los horarios establecidos, no pudiendo hacer nada los conductores por evitar dichos retrasos. En cuanto a las condiciones técnicas de los citados autobuses por sus accesos, han sido ya tenidas en cuenta en el nuevo pliego de condiciones de contratación de los citados servicios, debiendo adquirirse los nuevos de baja plataforma. Respecto a la limpieza, no se ha constatado que los mismos oscilen con sujeción, si bien esta se acumula a lo largo del servicio, siendo limpiados diariamente, quedando poco aparentes por el uso de los mismos.

 **Más Datos**  **Salir**

14-11-1997 / 10:25

## ESTADÍSTICAS

**OBTENCIÓN DE ESTADÍSTICAS**

**Estadísticas**

Período: 01-10-1997 31-10-1997

**Contabilizar avisos:**

- Por temas
- Por problemas
- Por barrios
- Por AA.VV.
- Por entidades externas
- Por soportes de recepción
- Por idiomas
- Por tipos de procedencia

**Contabilizar reclamaciones:**

- Por referentes, agrupados por tema
- Por referentes, agrupados por problema
- Por problemas

**Contabilizar tiempos de contestación:**

- Por temas
- Por problemas
- Por referentes, agrupados por tema
- Por referentes, agrupados por problema
- Por secciones, agrupados por tema

**Salida por:**

- Pantalla 
- Impresora 

 **Obtener**

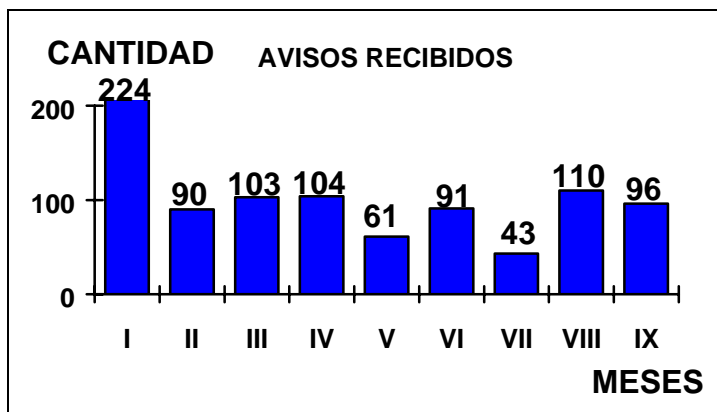
 **Salir**

14-11-1997 / 10:37

### Actividad

El número de comunicaciones registradas estos primeros 9 meses del año son los que aparecen en el gráfico siguiente.

Aunque no podamos entrar en más detalle, si mencionar que los más comunes vienen siendo los relativos a conservación de vía pública, seguridad ciudadana y obras en la vía pública.



### 6.1.3.3. Objetos Perdidos

Se trata de un servicio que, de una forma u otra, viene siendo prestado normalmente en los ayuntamientos por las policías locales.

Convencidos de la utilidad del mismo, valoramos la oportunidad de que fuera prestado en el SAC, por lo que lo estudiamos y reorganizamos pretendiendo mejorarlo en lo posible.

Siendo fieles al principio de ventanilla única y de mantenimiento de un único punto de referencia para el ciudadano, realizamos diferentes gestiones, principalmente con la Ertzaintza y la propia Policía Local, al objeto de que el SAC se constituyera en ese único punto de referencia para el ciudadano de Irun también en esta materia. Hoy es el día en el que ambos remiten a los ciudadanos que se dirigen a sus dependencias al SAC y entregan en el SAC los objetos por ellos encontrados o recogidos en perfecta colaboración.

Se trata de un servicio gratuito y al que pueden acceder los ciudadanos, bien personándose en la oficina del SAC, bien consultando telefónicamente por el 010.

Los objetos recogidos permanecen clasificados e identificados en el propio SAC.

La Ordenanza municipal reguladora del SAC contiene lo siguiente en relación con este servicio:

#### **SUBSECCIÓN SEGUNDA - OBJETOS PERDIDOS**

##### ***Artículo 67. Definición del servicio***

*El Ayuntamiento de Irun, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, pone a disposición del ciudadano el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados.*

**Artículo 68. Libro-Registro de objetos perdidos**

*El Libro-Registro de objetos perdidos tiene como finalidad dejar constancia de la entrada de aquellos objetos extraviados que han sido entregados al Ayuntamiento, bien por personal municipal, bien por el ciudadano, para la restitución a su propietario.*

*El Libro-Registro de objetos perdidos se ubicará en el Servicio de Atención al Ciudadano al igual que los objetos extraviados.*

**Artículo 69. Plazos de depósito**

*Se expondrá en el Tablón de Anuncios del S.A.C. la relación de objetos perdidos para su publicidad, dos domingos consecutivos.*

*Una vez transcurridos 2 años a contar desde el segundo anuncio en el Tablón de Anuncios del S.A.C., sin haberse presentado el dueño, pasará a disposición de la persona que realizó el depósito o del Ayuntamiento, en su caso.*

**Artículo 70. Comprobaciones previas a la retirada del objeto**

*Con carácter previo a la devolución de los objetos perdidos, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará las comprobaciones oportunas, encaminadas a verificar la identidad de los propietarios.*

**Artículo 71. Retirada del objeto por su propietario**

*El propietario del objeto acusará recibo en el Libro-Registro de objetos perdidos dejando constancia de la entrega.*

**Funcionamiento. Manual de la aplicación**

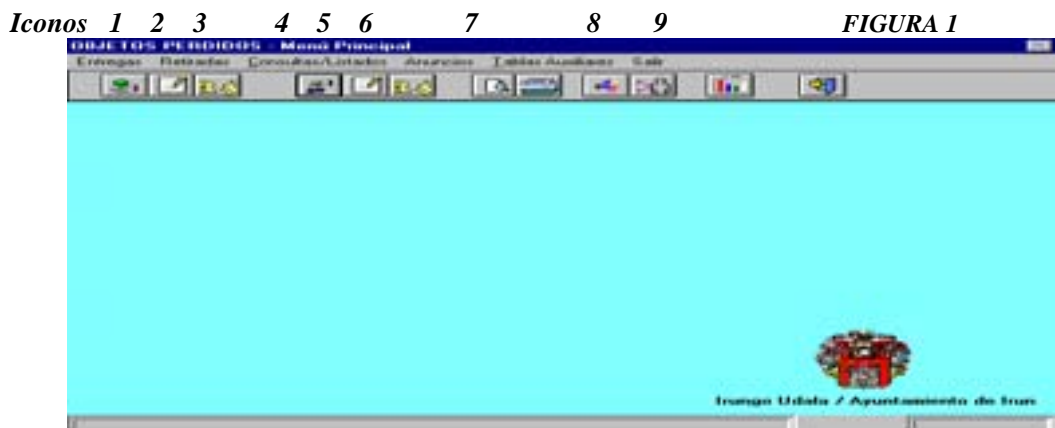
Como ya hemos comentado, el ciudadano puede personarse en la oficina del SAC para entregar, retirar, consultar o comprobar un objeto perdido. Naturalmente, cuando el objeto contiene los datos de su propietario (una cartera con documentación, por ejemplo) el propio personal del SAC procura localizar al propietario.

Una vez, por tanto, personado el ciudadano o realizada la llamada telefónica al 010, el personal del SAC accede a la aplicación informática que gestiona los Objetos Perdidos, realizando las operaciones siguientes:

**ENTRADA A LA APLICACIÓN**

Para entrar a la herramienta informática de control de Objetos Perdidos, elegiremos la opción de **TODAS MIS APLICACIONES**, activando la mencionada aplicación.

A continuación nos aparecerá el **Menú Principal**, con las siguientes opciones:



## ALTA DE UNA ENTREGA

Una vez que se recibe un objeto en la oficina, se procede de la siguiente forma:

**1º** .-Activar el icono **1 de ALTAS DE UNA ENTREGA (objetos en depósito)** del Menú Principal, apareciendo la siguiente pantalla:

**FIGURA 2**

Introducir la siguiente información:

- \* Hora de recogida, Fecha de recogida, localización del objeto
- \* Lugar de almacenamiento y Observaciones
- \* Objeto recogido (bolso, cartera, llaves, ...)
- \* Datos de la persona que realiza la entrega, y del posible afectado

**2º** .-Registrar información de entrega, activando icono "REGISTRAR"

**3º** .-En su caso, entregar justificante por la entrega efectuada.

## MODIFICACIÓN / BAJA DE UNA ENTREGA

En todo momento podremos modificar cualquier dato de los mencionados anteriormente, así como eliminar un registro, **activando el icono 2 de MODIFICACIÓN DE UNA ENTREGA o bien el icono 3 de BORRADO DE UNA ENTREGA del Menú Principal.**

Existen diferentes criterios para acceder a un determinado registro: Persona que realiza la entrega, localización, fecha de entrega, persona afectada, objeto recogido, ...

## RETIRADA DE UN OBJETO

Una vez que se persona el afectado en la oficina para proceder a la retirada de un objeto, se procede de la siguiente forma:

**1º** .-Realizar comprobaciones oportunas encaminadas a verificar las identidad del propietario

2º.-Activar el icono 4 de **RETIRADA DE UN OBJETO** del Menú Principal; acceder al registro correspondiente (objeto encontrado, localización, ...) apareciendo la siguiente pantalla:

FIGURA 3

Retirada de un Objeto por su dueño.

**Datos del Objeto en Depósito** 1997/00356

Localización y Fecha

Calle: [ ] Resto de: [ ]

Población: [ ] Hora de recogida: 17:29 Fecha de recogida: 02-07-1997

Otros datos de interés

Almacenamiento: Anchevador S.A.C.

Observaciones: Llavero en forma de corazón con la inscripción Siempre Juntos con 14 llaves.

Objetos Encontrados

Llaves: [ ]

Persona entrega

DNI/NIF: [ ] Nombre: [ ] Apellidos: [ ]

**Datos de la Retirada**

Hora de retirada: 13:21 Fecha de retirada: 30-07-1997

Persona entrega

DNI/NIF: [ ] Nombre: [ ] Apellidos: [ ]

Registrar Cancelar

3º.-Registrar información de recogida, activando icono "REGISTRAR".

4º.-El propietario del objeto acusará recibo en el Libro-Registro de Objetos Perdidos dejando constancia de la entrega.

#### MODIFICACIÓN / BAJA DE UNA RETIRADA YA EFECTUADA

En todo momento podremos modificar cualquier dato en referencia a una retirada ya efectuada, así como eliminar un registro, **activando el icono 5 de MODIFICACIÓN DE UNA RETIRADA YA EFECTUADA o bien el icono 6 de BORRADO DE UNA RETIRADA YA EFECTUADA (Menú Principal)**

Existen diferentes criterios para acceder a un determinado registro: Objetos encontrados, propietario, localización, ...

#### CONSULTA DE OBJETOS PERDIDOS (YA RETIRADOS O EN DEPÓSITO)

Las consultas de los diferentes objetos retirados o en depósito se realizarán a través de **CONSULTAS DE OBJETOS PERDIDOS (icono 7)**.

Las posibles consultas a realizar son las siguientes:

- En depósito (con fecha de recogida en el S.A.C.)
- Retirados (con fecha de entrega por el S.A.C.)
- Cualquiera de las 2 anteriores

NOTA: El icono que aparece a la izquierda de cada registro nos indica si el objeto está en depósito (*una casa*) o si se ha realizado la entrega a su propietario (*una persona*)

FIGURA 4

F. Recibida	Hora	N.º Recibida	Cafe de la recogida	Titular afectado	Descripción
07-07-1997	18:46	1997/00353	Copiano Lerañosa	ESTEBANEZ AGURNAGA,	Monedero de cuero negro con llaves
		1997/00354			Etiqueta dorada con gafas orovadi
		1997/00355			DNI de Ibon Estebanez Agurnaga
		1997/00356			Llaves tipo mosquetón con 6 llaves
		1997/00357			Llaves en forma de corazón con la
03-07-1997	12:16	1997/00358		HERRANDEZ GIL, M <sup>ª</sup>	Cartera negra marón con carnet de
03-07-1997	17:32	1997/00361		LAZCANO AGUIRRE,	Bolso estilo mochila conteniendo, m
03-07-1997	11:50	1997/00360		BERNAL PIMENTEL, M <sup>ª</sup>	DNI de M <sup>ª</sup> Lourdes Bernal Pimentel
03-07-1997	11:35	1997/00364		LAFOE CAMPOS, María	Cartera de cuero marón conteniendo
03-07-1997	16:43	1997/00362		GOSENS BAILON, José	Cartera de tela negra con document
		1997/00363		EGUILUZ BERNADO, Ana	Monedero de cuadros de "La Flor
04-07-1997	18:54	1997/00365		ARRIETA UGARTE, José	Llavero del Baica con 5 llaves
15-07-1997	09:32	1997/00366		BERNARDINI, Pascual	Cartera de cuero negra con carnet d
04-07-1997	13:02	1997/00367		SAGSAR LECUONA, Gorka	Cartera de nylon rosa con DNI, tarjet
05-07-1997	11:50	1997/00368		LOZANO GARCIA,	Cartera con dibujos en tonos marón
03-07-1997	18:13	1997/00370		ALZA, Luis	Tasajero con Visa de la Casa Postal
		1997/00371		LOPEZ DE SABANDO	Licencia de la Federación Vasca de
				DE MIGUEL	DNI de Pedro De Miguel Hernandez

**LISTADO DE ANUNCIOS**

A partir del icono 8 LISTADO DE ANUNCIOS (menú principal) mandaremos imprimir la relación de objetos a anunciar (por fecha) para su exposición el Tablón de Anuncios del S.A.C. (PUBLICIDAD)



**ESTADÍSTICAS**

Al objeto de elaborar la MEMORIA S.A.C., activaremos el icono 9 IMPRIMIR ESTADÍSTICA (menú principal).

