

NUEVO PROGRAMA 2014 EUDEL-IVAP

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



EUDEL y el IVAP siguen colaborando por la innovación y la modernización continua de los ayuntamientos vascos con un nuevo programa para 2014 centrado en los servicios municipales de atención ciudadana.

El programa contempla actividades formativas y de acompañamiento - presencial y *on line*- diseñadas para ofrecer un **apoyo personalizado** a los ayuntamientos que quieran poner en marcha un servicio integral de atención ciudadana en sus municipios.

El objetivo último del proceso es que al finalizar el periodo estipulado de 1 año, el ayuntamiento participante tenga implantado el servicio.

El presente programa viene desarrollándose desde septiembre de 2013 en un **grupo piloto** de 5 municipios (Abanto-Zierbena, Eibar, Etxebarri, Galdakao y Gernika-Lumo), en el que colaboran aportando su experiencia otros ayuntamientos que ya han implantado y están perfeccionando su SAC (Arrigorriaga, Ermua, Urnieta, Irun, Zalla).

Con un balance positivo del proceso que se está llevando a cabo en los municipios del proyecto piloto, el programa se abre ahora a todos los ayuntamientos de municipios **superiores a 5.000 habitantes** interesados en participar.

Ficha del Plan

- **Lanzamiento: enero de 2014**
- **Desarrollo y seguimiento: 12 meses**
- **Supervisión y coordinación: EUDEL-IVAP**
- **Precio de matrícula: 1.000 €**
- **Objetivo:** apoyo y asistencia a responsables políticos y técnicos para culminar un proceso de diseño, desarrollo e implantación del Servicio de Atención Ciudadana del ayuntamiento. Evaluación del proceso.
- **Metodología:** los ayuntamientos trabajarán con la metodología elaborada en el marco de AIL (*Agendas de Innovación Local*):
 - o [Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos](#)
 - o [Decálogo para la elaboración de un manual de procedimientos administrativos](#)
 - o [Guía para la implantación de un Servicio de Atención Ciudadana.](#)
 - o [Decálogo para el desarrollo de un proceso de implantación de un SAC](#)
- **Resultados: Apertura del Servicio** de Atención Ciudadana en los ayuntamientos participantes.

1 ¿Qué ofrece el programa?

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

2 ¿Qué hay que hacer para participar?

MATRÍCULA Y COMPROMISOS DE ADHESIÓN ➔ Para participar es necesario abonar **1.000 €** en concepto de matriculación y firmar por parte del ayuntamiento correspondiente un **convenio de adhesión** al Plan donde se recogen, entre otros, los siguientes compromisos:

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

Solicitud antes del día 14 de febrero ➔ Los ayuntamientos interesados en participar en el programa deberán solicitarlo antes del día 14 de febrero, a través de los siguientes correos electrónicos:

EUDEL responsable Esther Ibarlucea ibarlucea.e@eudel.net

IVAP responsable Miriam Berasategi: miriam-berasategi@ivap.es

****Las solicitudes serán atendidas en riguroso orden de entrada**

Marco del Plan

En 2012 EUDEL realiza un diagnóstico de innovación a los ayuntamientos vascos y en el periodo 2009-2012 apoya 41 Agendas de innovación en otros tantos ayuntamientos.

Del análisis del diagnóstico y de los resultados de dichas Agendas se identifica la preocupación de la mayoría de nuestros ayuntamientos por implantar y/o avanzar en los servicios de atención a la ciudadanía. Así, en mayo de 2012 Eudel crea la **Red de 'SAC'**, un foro que agrupa a los ayuntamientos interesados en avanzar en el rediseño y desarrollo de la atención municipal a la ciudadanía desde una orientación y vocación clara de servicio, para facilitar de una forma cómoda su acceso, comunicación, y relación con la administración local.

Objetivo doble: convertirse en un espacio de encuentro para los ayuntamientos que disponen de SAC y, en segundo lugar, servir de referente como aprendizaje para otros ayuntamientos que deseen implementar dicho servicio.

*** Estrategia 2014: 'Plan SAC Formación con Acompañamiento':** busca contribuir a que todos los Municipios Vascos de más de 5.000 habitantes cuenten con un SAC para acceder a los servicios de su ayuntamiento.

