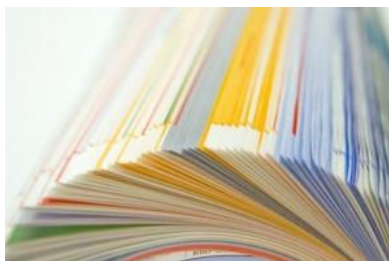


NUEVO PLAN FORMATIVO Y DE ACOMPAÑAMIENTO

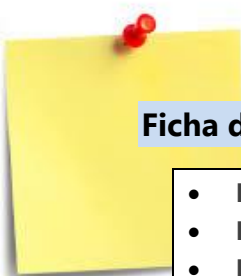
Manual de Procedimientos Administrativos



EUDEL e IVAP programan un plan de formación y acompañamiento para que los ayuntamientos vascos que no lo hayan hecho aún, procedan a **revisar, racionalizar y simplificar** sus procedimientos recogidos en un documento que evite las trabas, dilaciones innecesarias y reduzca cargas administrativas.

Todo ello para conseguir una **gestión más eficiente y de calidad** en los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Con este proceso se pretende además facilitar el **tránsito a la Administración Electrónica** en la gestión de los procedimientos.



Ficha del Plan para los ayuntamientos vascos

- **Duración:** abril 2014 – febrero 2015
- **Desarrollo y seguimiento:** 10 meses
- **Personas destinatarias:** responsables políticos y personal técnico.
- **Matrícula:** 1.000 euros
- **Supervisión y coordinación:** EUDEL-IVAP
- **Objetivo:** apoyo y asistencia a responsables políticos y técnicos para culminar un proceso de diseño, desarrollo e implantación del Manual de Procedimientos administrativos del Ayuntamiento. Evaluación del proceso.
- **Metodología:** sesiones presenciales y acompañamiento on line (plataforma Moodle). Los ayuntamientos trabajarán con la metodología elaborada en el marco de [AIL \(Agendas de Innovación Local\)](#).

Solicitud antes del día 4 de abril

Los ayuntamientos interesados en participar en el programa deberán solicitarlo antes del día 4 de abril, a través de los siguientes correos electrónicos:

EUDEL responsable Esther Ibarluzea: **ibarlucea.e@eudel.net**

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

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

El Manual de Procedimientos

Documento en el que de manera ordenada y sistemática se recoge la información fundamental de cada uno de sus procedimientos y trámites administrativos: su significado, quién lo puede solicitar, la documentación a aportar, por qué canales se puede tramitar, las obligaciones económicas que se derivan, el plazo de tramitación, y el marco legal que lo soporta, facilitando, en su caso, los **modelos de documentos** necesarios para su cumplimentación.

OBJETIVO ➡ ACTUACIONES ➡ RESULTADOS



- **Documentar y registrar el conocimiento** del Ayuntamiento, para hacerlo accesible al conjunto de la organización municipal y de la ciudadanía.

- **Estandarizar y normalizar** las formas de trabajo.
- Contar con un **método de trabajo** que aumente la eficiencia de toda la organización.



- Contribuir a la **transparencia** en la gestión municipal.



- Introducir la **cultura de la calidad y la mejora continua** en la organización.



- Promover la **participación** de las personas de la organización y el **trabajo en equipo**.
- Permite iniciar el proceso y mejorar la calidad del servicio de atención integral a la ciudadanía, como los denominados **SAC (Servicios de Atención a la Ciudadanía)**. El Manual de Procedimientos es una de las herramientas básicas e imprescindibles para iniciar un proceso de implantación de un SAC.



El Plan Eudel-IVAP *Abril 2014-Febrero 2015*

El Programa de formación y acompañamiento comenzará a finales del próximo mes de abril y está previsto que termine en febrero de 2015, fecha para la cual los ayuntamientos participantes habrán tenido ocasión de desarrollar el referido proceso culminándolo con la redacción de su propio Manual de Procedimientos.

El Programa consta de **3 sesiones de capacitación** dirigidas a Responsables Políticos y Técnicos de cada ayuntamiento, **sesiones mensuales de orientación y evaluación** durante todo el proceso, así como de **acompañamiento on line** a través de la plataforma [Moodle](http://moodle.eudel.net).