

**DIEZ RECOMENDACIONES A SEGUIR PARA EL DESARROLLO
DE UN PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO DE
ATENCIÓN CIUDADANA**



**tokiko
berrikuntza
agenda
de innovación
local**

El presente decálogo ha sido elaborado a partir de las reflexiones e intercambio de experiencias y pareceres del Foro municipal de Servicios de Atención Ciudadana implementado en 2012 en el marco de la Agenda de Innovación Local - AIL.

Dirección y Coordinación: EUDEL

Elaboración del documento: Roberto Otxandio Izagirre



Parque empresarial BOROA nº19 Oficina 12
48340 Amorebieta-Etxano (BIZKAIA) Tlf. 944 055 037
www.otxandio-team.com
<http://www.robertootxandio.blogspot.com.es/>

© EUDEL 2013

PREÁMBULO

¿Qué entendemos por un Servicio de atención ciudadana?

Es el **Servicio del Ayuntamiento de referencia para la ciudadanía** desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales (Información, tramitación y gestión) que no requieren de intervención técnica especializada a través de los canales presencial, telefónico o telemático.

Estas dependencias y sus servicios están **concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio** para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

Condición “sine qua non” para el desarrollo de un proceso de implantación de un servicio de atención ciudadana:

No iniciar un proceso para la implantación de un servicio de atención ciudadana **hasta no haber elaborado el Manual de procedimientos** administrativos del propio Ayuntamiento y **hasta no contar con un expreso compromiso político** fruto de una sensibilización previa sobre su naturaleza y utilidades.

DIEZ RECOMENDACIONES

1. El proceso de implantación de un servicio de atención ciudadana de un Ayuntamiento o Mancomunidad debiera de iniciarse únicamente cuando la organización:
 - haya llegado a la conclusión de su **conveniencia y necesidad**,
 - considere el **objetivo como propio** y
 - **acepte implicarse** en su consecución.

El inicio del proceso debiera ser **un acuerdo formal del Pleno del Ayuntamiento** comunicado expresamente al conjunto de la organización solicitando, a su vez, su participación activa a través de las unidades a las que pertenezcan. Se trata de visualizar el liderazgo y el respaldo al proceso que se va a iniciar.

2. Los Responsable políticos debieran favorecer tanto en el ámbito político, como funcional, el **conocimiento de los beneficios que reporta un Servicio de atención ciudadana tanto para la ciudadanía como para la propia organización, así como los beneficios que se obtienen en el propio proceso de implantación**. La organización de sesiones divulgativas sobre la los servicios de atención ciudadana, así como la visita a otros Ayuntamientos que ya cuenten con servicios de estas características pueden ser herramientas adecuadas para conseguir la concienciación necesaria ya que si bien **las palabras mueven**, podemos concluir, como decía el adagio latino, **los ejemplos arrastran**.

3. El proceso de implantación de un servicio de atención ciudadana debiera de contar inexcusablemente con la **participación activa de las personas responsables de las diferentes áreas y/o departamentos en que se organiza la gestión del Ayuntamiento**. El Servicio de atención ciudadana debe de convertirse en **un servicio de y para todo el ayuntamiento sin exclusión alguna**.

4. El proceso de implantación debiera ser desarrollado **mediante dinámicas de trabajo en equipo que favorezcan y procuren el consenso en la toma de decisiones**. Únicamente un cambio cimentado en la voluntad de las partes cuenta con garantía de éxito. En este sentido se recomienda conformar un equipo de dirección específico que conviene esté integrado por:
 - Responsable político que lidere el proyecto.
 - Responsables de las diferentes áreas en las que organiza su acción el Ayuntamiento. (De entre ellos uno actuará como Coordinador del equipo con la misión de elaborar el orden del día, convocar reuniones, moderar y levantar acta,).
 - En la medida de las posibilidades persona especializada, de una organización pública o privada, que de apoyo técnico durante el proceso.

El Equipo de Dirección, debiera ser designado, autorizado y apoyado por los responsables políticos mediante acuerdo expreso del órgano de gobierno.

5. Para impulsar, y desarrollar el proceso **el Equipo de dirección debiera definir objetivos, organizar su trabajo y proponer un cronograma de actuaciones.**

La intensidad y densidad del día a día de la vida de los Ayuntamientos suele dificultar la incorporación de nuevas dinámicas de trabajo, asumiendo esta realidad, como será difícil encontrar un hueco para este nuevo proyecto, **el Equipo de dirección deberá crearlo**, incorporando a la “rutina” una sesión semanal de trabajo específica para la implantación del servicio de atención ciudadana

6. Mediante las dinámicas de trabajo establecidas conviene, una vez se hayan conocido diferentes servicios de atención ciudadana de otros ayuntamientos, **redactar una propuesta de ordenanza reguladora del servicio** que garantice, no sólo su organización y funcionamiento en los términos consensuados, sino que a la vez **evidencie la legitimidad, relevancia e importancia del Servicio de cara a la propia organización y a la ciudadanía.**

Una parte esencial de la Ordenanza del Servicio de atención ciudadana debiera de ser la de establecer y regular la relación del Servicio con las diferentes Unidades administrativas, por ejemplo mediante convenios en los que se especifiquen:

- Los procedimientos administrativos de la unidad administrativa y las fases o secuencias que se completarán desde el SAC.

- La persona responsable de la unidad administrativa que actuará como referente para el SAC en caso de cualquier necesidad de información, asistencia, aclaración o incidencia.
- El canal de comunicación para aquella información que la unidad desee trasladar al Servicio de atención ciudadana o éste pueda precisar de la Unidad.
- Indicadores de gestión.

7. **Definir el programa de necesidades y el modelo a implantar** para lo cual habrá de considerarse al menos seis diferentes aspectos que configuran un Servicio de atención ciudadana:

- espacio físico desde el que se va a ofrecer el Servicio, su diseño y medios materiales necesarios,
- el sistema de telefonía,
- la sede electrónica,
- el equipo responsable de su prestación, número de plazas necesarias, sus perfiles, y fórmula de provisión.
- los servicios a ofrecer,
- el horario de atención

8. El Equipo de dirección conviene igualmente proceda a diseñar un **programa de formación** a impartir una vez seleccionadas las personas que van a conformar el Servicio de Atención a la Ciudadanía que contemple tanto la formación **en competencias y**

habilidades, como la formación **práctica en un servicio de atención ciudadana de otro ayuntamiento.**

9. Una vez completadas todas las fases del proceso para la implantación del Servicio de atención ciudadana sólo queda su **puesta en marcha.**

El Equipo de Coordinación conviene se encuentre a disposición del responsable del Servicio para garantizar la respuesta inmediata tanto ante cualquier eventualidad técnica que pudiera darse, como ante cualquier duda en la prestación del servicio que se pudiera generar en las personas responsables del mismo.

10. Una vez puesto en marcha el Servicio de atención ciudadana **se abre la oportunidad de redefinir la organización de los espacios físicos de trabajo del resto del Ayuntamiento** habida cuenta de que ya no serán necesarios espacios para la atención ciudadana en el resto de las dependencias municipales.