

Índice

	<u>Pág</u>
PRESENTACIÓN	9
PRÓLOGO	11
1. LA IDEA: PASOS INICIALES	17
1.1. ¿CÓMO SURGE?	19
1.2. ¿ESTABA NUESTRA ORGANIZACIÓN PREPARADA?	23
1.3. APOYO DE LA ORGANIZACIÓN: ESTRATEGIA	24
1.4. CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LOS AYUNTAMIENTOS DE BARCELONA E IRUN PARA EL ASESORAMIENTO EN LA CREACIÓN DE UNA OFICINA MUNICIPAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO EN IRUN ..	25
1.5. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	28
1.6. COMPROMISO PÚBLICO	35
2. MODELO PREVIO BÁSICO PARA LA CREACIÓN DEL NUEVO SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)	41
2.1. INTRODUCCIÓN	43
2.2. OBJETIVO DEL PROYECTO	44
2.2.1. DESCRIPCIÓN	44
2.2.2. FUNCIONES	44
2.2.3. PRINCIPIO ORGANIZATIVO	44
2.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	45
2.2.5. VENTAJAS DEL NUEVO SERVICIO	45
2.3. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN NUESTRO AYUNTAMIENTO ...	46
2.3.1. FUNCIÓN DE GESTIÓN	46
2.3.1.1. Organización y funcionamiento actual	46
2.3.1.2. Recursos humanos y materiales	47
2.3.2. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN	47
2.3.2.1. Organización y funcionamiento actual	47
2.3.2.2. Recursos humanos y materiales	48
2.4. FUNCIÓN DE GESTIÓN: PROPUESTA ORGANIZATIVA	48
2.4.1. DEMANDAS DE GESTIÓN	48
2.4.2. OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL Y AL CONSUMIDOR	51
2.4.3. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO PROPUESTO: DIAGRAMA	51

	<u>Pág</u>
2.5. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN: PROPUESTA ORGANIZATIVA	54
2.5.1. DESCRIPCIÓN	54
2.5.2. DISEÑO Y CONCEPTOS BÁSICOS	54
2.5.3. PROCESO BÁSICO DE TRABAJO	55
2.5.4. REFLEXIONES PREVIAS AL DISEÑO DE LA FUNCIÓN DE INFORMACIÓN	56
2.5.5. SISTEMAS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	57
2.5.6. DEMANDA DE INFORMACIÓN	60
2.5.7. DESCRIPCIÓN DE SU FUNCIONAMIENTO	64
2.5.7.1. Ámbito del servicio a prestar	64
2.5.7.2. Soporte tecnológico	64
2.5.7.3. Funcionamiento	64
2.6. CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y RECURSOS	65
2.6.1. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	65
2.6.2. RECURSOS INFORMÁTICOS/COMUNICACIONES	70
2.6.3. UBICACIÓN	71
2.7. COSTE ECONÓMICO DE LA PROPUESTA	72
2.8. CONDICIONANTES MÍNIMOS GARANTÍA DEL ÉXITO DEL PROYECTO	74
3. PLAN Y EQUIPO DE TRABAJO	77
3.1. EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO	79
3.2. PLAN DE TRABAJO	80
4. RECURSOS NECESARIOS	81
4.1. RECURSOS MATERIALES	83
4.1.1. LOCAL	83
4.1.1.1. En alquiler	83
4.1.1.2. Obras	83
4.1.1.3. Dirección de obra	87
4.1.2. MOBILIARIO	87
4.1.2.1. Distribución	85
4.1.3. CENTRAL TELEFÓNICA	87
4.1.3.1. Contratación e instalación	88
4.1.3.2. Puesto de operadora/agente	89
4.1.3.3. Puesto de usuario	89
4.1.3.4. Reorganización del sistema de funcionamiento	89
4.1.3.5. Tarificador	90
4.1.4. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	90
4.1.4.1. Cableado externo	90
4.1.4.2. Cableado interior	91
4.1.4.3. Equipos	91
4.2. RECURSOS HUMANOS	91
4.2.1. ¿PERSONAL INTERNO O EXTERNO?	91
4.2.2. BASES REGULADORAS DE LA CONVOCATORIA	92
4.2.2.1. Bases Reguladoras	92
4.2.2.2. Comentarios a las Bases	95
4.2.2.3. Crítica al Procedimiento de Selección	96

	<u>Pág</u>
4.2.3. PROCESO FORMATIVO	96
4.2.4. CALENDARIOS. VACACIONES	97
4.2.5. RECURSOS HUMANOS. GESTIONES INTERNAS	98
4.3. BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN	98
4.3.1. UNIDADES DE INFORMACIÓN	99
4.3.2. MATERIAS	102
4.3.3. THESAURUS	108
4.3.4. ELABORACIÓN DE LA BDI	108
4.3.5. MANTENIMIENTO DE LA BDI	109
4.4. APLICACIONES INFORMÁTICAS	109
4.4.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO	110
4.4.2. APLICACIONES DE GESTIÓN	110
4.4.2.1. Base de Datos de Información al Ciudadano	111
4.4.2.2. Gestión de Cita Previa	113
4.4.2.3. Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias	115
4.4.2.4. Gestión de Objetos Perdidos	116
4.4.2.5. Gestión de Expedientes	118
5. PROCESO DE IMPLANTACIÓN	121
5.1. PROCESO INTERNO	123
5.2. CONVENIO INTERNO	134
5.3. ORDENANZA DEL SERVICIO	138
5.4. PROCESO EXTERNO	138
6. ESQUEMA GENERAL DE FUNCIONAMIENTO	
Descripción de los servicios	143
6.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA	148
6.1.1. INFORMACIÓN	149
6.1.2. GESTIÓN. TRÁMITES POR TELÉFONO	159
6.1.3. SERVICIOS VARIOS	162
6.1.3.1. Cita Previa	162
6.1.3.2. Avisos, Quejas y Sugerencias	168
6.1.3.3. Objetos Perdidos	177
6.2. ATENCIÓN PRESENCIAL	182
6.2.1. REGISTRO AUXILIAR DE ENTRADA	183
6.2.2. GESTIÓN. TRÁMITES DE RESOLUCIÓN INMEDIATA	191
6.2.3. GESTIÓN. TRÁMITES DE RESOLUCIÓN NO INMEDIATA	214
6.2.4. COMPULSA DE DOCUMENTOS	252
6.2.5. VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS	253
CONCLUSIÓN FINAL	255
EPÍLOGO	259