

## SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

## VISIÓN DE CGP Y CATÁLOGO DE SERVICIOS PROFESIONALES.



MADRID  
C/ Campo, nº 9 - Bajo B  
Tel. 91.616.14.43  
Fax 91.616.69.09  
28670 Villaviciosa de Odón

BARCELONA  
C/ Caspe, 54- 5ºB  
Tel. 93.318.96.55  
Fax. 93.481.63.38  
08010 Barcelona

BIZKAIA  
C/ Zumalakarregi,6-5ºC  
Tel. 94.620.36.26  
Fax. 94.620.33.67  
48200 Durango

## SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### VISIÓN CGP

CGP concibe los Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) como la materialización de un nuevo modelo de gestión basado en la centralización de la información y la búsqueda de una atención integral al ciudadano.

Potenciar los servicios de información presencial, redefinir el concepto de atención telefónica y abrir el servicio a través de Internet son algunas de las alternativas que se ofrecen a los responsables municipales:

La implantación, bajo esta perspectiva, de servicios integrales de atención ciudadana permite a las Administraciones Públicas introducir sistemas y herramientas de gestión de calidad en la línea de contacto directo con el ciudadano. Además, representa una oportunidad para fomentar la cultura de la calidad en la organización y proyectarla desde una unidad que necesariamente se relaciona con todos los departamentos.

### VENTAJAS

El SAC es un servicio próximo al ciudadano, que permite hacer visibles los esfuerzos que la organización realiza para la mejora del funcionamiento, convirtiendo a los vecinos y vecinas en los mayores beneficiarios del proceso de modernización.

Introducir la cultura de la calidad en la organización permite crear una competencia positiva por la mejora continua que se extiende al resto de la organización.

El SAC ofrece asimismo valor añadido para la gestión de los responsables políticos, ya que representa una importante fuente de información que aporta *feed-back* sobre la ciudad.

### CLAVES DEL ÉXITO

En CGP valoramos la implantación de un SAC como un importante proyecto de cambio organizativo, por ello consideramos claves del éxito los siguientes elementos:

- Apoyo político, resulta esencial contar con el respaldo de órganos con capacidad de decisión.
- Comunicación a la organización adecuada y planificada.
- Decisión sobre la puesta en marcha.
- Liderazgo, es importante la figura encargada de impulsar y servir de guía del proyecto.
- Implicación del resto de áreas. Cuanto mayor sea el compromiso con el nuevo servicio, mayor podrá ser su alcance.
- Benchmarking. "Aprender de los mejores", adaptando la experiencia de otras instituciones.

### IMPLANTACIÓN

Desde CGP ponemos nuestra experiencia al servicio de las Administraciones Públicas, aportando valor añadido en los proyectos de implantación de Servicios integrales de Atención a los Ciudadanos mediante la asistencia y el asesoramiento en todas las fases del proyecto.

Para ello, CGP ofrece una cartera de servicios profesionales que abarca toda la gestión del proyecto, desde su diseño hasta la puesta en marcha y mejora del SAC.

CARTERA DE SERVICIOS

*Asesoramos a las Administraciones Públicas en todas las etapas de la vida del Servicio de Atención Ciudadana (SAC):*

<p><b>CONCEPCIÓN</b> (diseño)</p>	<p><b>NACIMIENTO</b> (implantación)</p>	<p><b>CRECIMIENTO</b> (desarrollo)</p>	<p><b>MADUREZ</b> (mejora)</p>
<p><b>Diseño y organización del SAC:</b> -Definición de objetivos, Misión, Visión y Valores, -Establecimiento de funciones, canales, servicios y horarios, -Definición de los <b>procesos</b> de trabajo y mapa de procesos, -Descripción del organigrama y puestos de trabajo del servicio, -Organización de espacios físicos, -<b>Plan de comunicación.</b> Diseño y organización de <b>servicios especializados de atención:</b> -al contribuyente, -al consumidor, -a inmigrantes... Diseño de sistemas de <b>centralización de información.</b> Estructuración de contenidos y temas de información. Diseño, organización y regulación, del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias.</p>	<p><b>Asesoramiento al gestor</b> del proyecto. <b>Formación</b> inicial de los miembros del SAC: -Atención al público, comunicación y gestión del conflicto, -Organización administrativa y servicios públicos, -Procedimiento administrativo, -Organización de los Servicios integrales de Atención al Ciudadano. <b>Tutoría</b> a los miembros del Servicio durante la puesta en marcha. <b>Selección del personal,</b> Adaptación y <b>simplificación de procedimientos,</b> trámites y documentos administrativos. Recopilación de contenidos y elaboración de <b>bases de datos</b> de información. Asistencia en la gestión del conocimiento. Asistencia en la <b>gestión del cambio:</b> -Comunicación interna y externa del Proyecto. Asesoramiento para la implantación del sistema de <b>gestión de Quejas y Sugerencias:</b> - comunicación del sistema QyS, - formación para la implantación. Redacción del <b>Reglamento regulador del Servicio.</b> Asistencia en la provisión de los <b>recursos</b> del Servicio: -Redacción de pliegos para la adquisición de recursos o la externalización de servicios, -Valoración de propuestas, -Redacción de Bases reguladores de procesos selectivos.</p>	<p><b>Formación</b> sobre diversas materias: -Capacitación para la incorporación de nuevas competencias al SAC, -Sistemas de <b>gestión de la calidad,</b> Asistencia en la elaboración de <b>Planes de Formación</b> del personal del Servicio. Asesoramiento en la formalización de Convenios con otras Administraciones. Elaboración de Convenios internos para la cesión de competencias. <b>Asistencia jurídica</b> sobre función pública, organización administrativa, procedimiento administrativo, tributario...</p>	<p>Elaboración de <b>diagnósticos y propuestas de relanzamiento</b> de los servicios de atención (presencial, telefónico, telemático...) <b>Formación</b> sobre diversas materias: -Trabajo en equipo, -Procedimiento administrativo avanzado, -Herramientas para la calidad. Asesoramiento en gestión de la calidad: -<b>Implantación de modelos y sistemas de gestión (ISO, EVAM, CAF, ...)</b> -Asistencia en la elaboración de <b>Cartas de Servicios.</b> -Facilitación de <b>Grupos de Mejora.</b> -Asistencia para la presentación del servicio a <b>Premios de calidad</b> y reconocimiento de buenas prácticas. -Normalización y simplificación de procedimientos y documentos administrativos. Redacción de <b>Manuales de Procedimiento.</b> -Estudios de <b>análisis de la satisfacción (SERVQUAL...)</b> -<b>Evaluación</b> de servicios: Ciudadano misterioso, ejecución de Auditorías, etc. -Asistencia en la <b>gestión de procesos y gestión de indicadores.</b></p>