



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

0	CONCEPTO Y ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	3
1	MISIÓN Y COMPETENCIAS	3
2	IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL	3
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	5
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS:	6
5	RELACIÓN NORMATIVA.....	6
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.	6
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA... ..	7
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	8
10	UNIDAD RESPONSABLE	8
11	ANEXOS	8

0 CONCEPTO Y ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta carta es un documento público que informa sobre:

- los servicios que presta el Servicio de Atención Ciudadana (SAC),
- los compromisos de calidad asumidos mediante indicadores de seguimiento,
- las maneras de participación y mejora del servicio, y
- los derechos y responsabilidades de los ciudadanos/usuarios que lo utilicen.

Esta carta va dirigida tanto a los ciudadanos/as usuarios del servicios como como a todas las áreas municipales, y se remitirá a quienes la soliciten de manera gratuita e inmediata.

1 MISIÓN Y COMPETENCIAS

La **MISIÓN** del Servicio de Atención Ciudadana (en adelante SAC) es el establecimiento de canales de comunicación, conversación y participación facilitando la relación entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

Siendo sus principales objetivos, también definidos en el Manual de Calidad del Servicio:

- Acercar la Administración a la ciudadanía fomentando las relaciones con este, desde el punto de vista de información y gestión.
- Concentrar y gestionar las solicitudes de servicios que el ciudadano demanda con mayor frecuencia en un único servicio, buscando la colaboración entre las Áreas.
- Optimizar los recursos humanos y materiales aumentando la agilidad en la resolución de demandas y minimizando los desplazamientos de los ciudadanos.
- Mejorar el nivel de comunicación y colaboración ciudadana.

Las **COMPETENCIAS** del Servicio de Atención Ciudadana (perteneciente al Área de Participación Ciudadana, Deporte y Juventud) son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

2 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y DESCRIPCION GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

El Servicio de Atención Ciudadana (SAC), es una plataforma multicanal (presencial, telefónico y telemático) que presta a los ciudadanos los siguientes servicios tanto de información como de tramitación o gestión.

En concreto los servicios detallados por canales son:

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana

SERVICIOS Y CANALES ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Actualización y mantenimiento periódico y sistemático de la base de datos del servicio para ofrecer INFORMACIÓN de interés general, relativa a los más diversos aspectos, entre los que destacan:			
	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites municipales y de otras administraciones públicas. - Entidades, servicios y equipamientos urbanos - Agenda de actividades, convocatorias, ofertas de empleo, etc. - Transportes públicos 	X	X (*)	X
TRAMITACIÓN Para otras áreas municipales sirve como intermediario e incluso en determinados casos como tramitador	Volantes y Certificados de empadronamiento	X		X
	Volante empadronamiento (en negativo)		X	
	Duplicados de recibo circulación	X		X
	Volantes de estar al corriente en el pago de circulación	X		X
	Volantes de estar al corriente en el pago en ejecutiva.	X		X
	Titularidad de propiedades	X		X
	Compulsa de urbana y rústica (IRPF)	X		X
	Compulsa de urbana y rústica a un año	X		X
	Compulsa de propiedades, vehículos e IAE	X		X
	Compulsa de carencia/tenencia bienes de urbana	X		X
	Compulsa de conceptos IAE	X		X
	Compulsa de conceptos IAE (IRPF)	X		
	Certificado de alta en el Registro de parejas estables	X	X	
	Certificado de no constar en el Registro de parejas estables		X	
	Certificado de baja en el Registro de parejas estables		X	
	Mantenimiento de buzones de factura-e	X		
	Listados de información	X		X
	Envío de instancias, pliegos y formularios	X		X
	Objetos perdidos	X		X
	Suscripción alerta grúa	X		X
	Simulaciones de plusvalía	X		X
	Consulta censo durante periodo electoral	X	X	X
	Registro		X	X
	Altas, bajas y modificación padrón		X	
	Gestión de enlaces civiles		X	
	Gestión de registro de parejas de hecho		X	
	GESTIÓN	Inscripciones en actividades	X	
Cita previa		X		
Encuestas		X		X
Suscripciones a listas y avisos de interés		X		X
Votaciones		X		X
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Facilitar la participación de los ciudadanos en los asuntos de competencia municipal a través de la atención, registro y envío de Avisos Quejas y sugerencias AQS a los servicios municipales correspondientes y devolución de la contestación al ciudadano.	X	X (**)	X
CENTRALITA Y COMUNICACIONES	A través del 010, servicio de centralita telefónica convencional tanto para llamadas entrantes como para llamadas salientes.	X		

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana

Servicio de llamadas telefónicas, envío de SMS y correos electrónicos de otras áreas municipales	X		
--	---	--	--

(*) *Servicio de información: los ordenanzas se encargan de asesorar a las personas que se acercan al mostrador mediante la búsqueda de la información demandada en la Web municipal.*

(**) *En Atención presencia la gestión se realiza vía presentación de instancia general en registro.*

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TELEMÁTICO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	
INFORMACIÓN ATENCIÓN	En las atenciones PRESENCIALES el tiempo medio de espera será inferior a 8 minutos, y al menos el 70% se realizarán en menos de 10 minutos	X			Tiempo medio de espera presencial % de atenciones con tiempo de espera inferior a 10 minutos	
	Se atenderá el 90% de las llamadas recibidas.		X		Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de recibidas.	
	El tiempo de espera será inferior a 20 segundos en el 80% de las LLAMADAS			X		Tiempo medio de espera de llamadas
						Nº total de llamadas
						% de llamadas con tiempo medio de espera menor igual a 20
	La información y documentación que se facilite telefónicamente será remitida de manera gratuita en un plazo inferior a 48 horas laborales, independientemente del canal		X	X		Solicitudes de información enviadas dentro del plazo (100%) (muestreo)
	Mantener actualizada toda la información de ámbito local y carácter público que se ofrece al usuario, buscándola en caso de no existir en la base de datos.	X	X	X		Porcentaje de fichas actualizadas sobre el total de las fichas
El nivel de satisfacción medio con el servicio recibido, el trato, el lenguaje y la eficacia de las respuestas sea al menos del 7,5 (en una escala del 1 al 10).	X	X	X		Promedio del Nivel de satisfacción con el servicio recibido (encuesta)	
TRAMITACIÓN Y GESTIÓN	La gestión de registros, altas de padrón y emisión de volantes padronales serán resueltas en el momento.	X	X		Nº de registros, altas y emisiones de volantes	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	El 92% de los AQS comunicados por el ciudadano serán remitidos a cada Área municipal en el plazo de 24 horas.		X	X	% de AQS enviados a las áreas en el dentro del plazo	
	El 90% de los AQS serán contestados al ciudadano en un plazo de 5 días laborables desde que se reciba la respuesta del área.		X	X	% de AQS respondidos al usuario dentro del plazo	

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS:

La Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorias internas anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona.
- Bases Reguladoras de la Convocatoria Pública de Subvenciones a Entidades y Colectivos ciudadanos sin Ánimo de Lucro en el ámbito de la Participación ciudadana.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ordenanza General de subvenciones
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.(BOE 301 de 17/12/2003).
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos (BON 72, de 16/06/2006).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 298 de 14/12/1999)

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

Entre otros tiene *derecho* a:

- A ser atendidos e informados de forma amable, diligente y respetuosa en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna y a ser atendido de manera ágil y accesible.
- A recibir información de forma presencial, telefónica o telemática sobre las actividades, la gestión y el funcionamiento del Ayuntamiento, sobre los servicios que ésta presta, dependencias a las que dirigirse y los compromisos que asume para su prestación.
- A ser tratado en condiciones de igualdad en su acceso a los distintos servicios públicos conforme a la normativa vigente.
- A formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la Administración Municipal, así como a recibir respuesta a las mismas.

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana

A su vez los ciudadanos de Pamplona tienen los siguientes *deberes*:

- Cumplir las obligaciones que establezcan las normas, ordenanzas y reglamentos municipales o administrativos, así como las resoluciones o acuerdos que les afecten.
- Facilitar, conforme a la legalidad vigente, los datos e información que se les solicite, cuando aquéllos, justificadamente, sean necesarios para la tramitación y el buen fin de los procedimientos administrativos.
- Mantener un trato respetuoso y correcto con el personal que integra la Administración Municipal y sus autoridades, en correspondencia al deber del personal y autoridades administrativas de mantener un trato atento y respetuoso con los ciudadanos.
- Subsanan y corregir las deficiencias observadas en sus actuaciones o actividades y, especialmente, cuando hayan sido requeridos a tal efecto por la Administración Municipal.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias (AQS) a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano C/Mayor 2 – 31001 - Pamplona
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias ubicado en Trámites más Solicitados de la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Servicio de Atención al Ciudadano			
Presencial	OAC (Oficina de Atención al Ciudadano)	Dirección	C/ Mayor 2 - 31001 Pamplona
		Horario	De Lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h.
Telefónico	010	Contacto	Telefónico: ☎ 010 (Si llama desde Pamplona) (precio de la llamada según tarifa del operador) ☎ 948 420 100 (si llama desde fuera de Pamplona, desde un teléfono móvil o dispone de tarifa plana para llamadas a teléfonos fijos)
			Fax: 📠 948 420 420
		Horario	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h.
			Sábados de 9:30 a 13:30 h.
		San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h.	
		Resto del Verano (del 15/07 al 31/08) de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.	
Telemático	Correo electrónico	✉ pamplona@pamplona.es	
	Página web	🌐 www.pamplona.es	Red Social http://twitter.com/#!/010_Pamplona
	Horario	24 horas, 7 días a la semana	

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte

Plaza Consistorial s/n, 4º - 31001 - PAMPLONA

☎ 948 420 266, 📠 948 420 716

✉ pamplona@pamplona.es 🌐 www.pamplona.es/

11 ANEXOS

- Definición de indicadores del Servicio de Atención Ciudadana.