

| ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD) | | ¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES) | COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos) | RESULTADOS 2014 |
|--|---|--|--|-----------------|
| CALIDAD | | | | |
| Calidad global | Nos comprometemos en que los usuarios de nuestros servicios valoren la calidad de los mismos en un mínimo de 4/5 | Valoración GLOBAL del servicio | 4 / 5 | 4,6 / 5 |
| INSTALACIONES | | | | |
| Accesibilidad, orden y limpieza | Nos comprometemos en que los usuarios de la oficina SAC+ valoren en un mínimo de 4/5 las instalaciones, la ausencia de barreras arquitectónicas y el grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. | Valoración de las instalaciones | 4 / 5 | 4,8 / 5 |
| Gestor de esperas | Nos comprometemos en que los usuarios de la oficina SAC+ valoren en un mínimo de 4/5 el sistema de gestión de esperas que permite un direccionamiento de los ciudadanos de forma ordenada. | Valoración del Gestor de Espera | 4 / 5 | 4,7 / 5 |
| PERSONAS | | | | |
| Vocación de servicio y profesionalidad | Nos comprometemos en que los usuarios de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 la vocación de servicio, la cualificación, transparencia y profesionalidad de nuestro personal | Valoración del grado de conocimiento del personal | 4 / 5 | 4,8 / 5 |
| Amabilidad y confidencialidad | Nos comprometemos en que los usuarios de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 el respeto, confidencialidad y amabilidad de trato de nuestro personal. | Valoración de la amabilidad y trato personal | 4 / 5 | 4,9 / 5 |
| ATENCIÓN PRESENCIAL | | | | |
| Horario | Nos comprometemos en que los usuarios de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 el horario de atención de la oficina SAC | Valoración del horario de la oficina del SAC | 4 / 5 | 4,8 / 5 |
| Tiempo de espera | Garantizamos a nuestros usuarios un máximo de 10´ de espera para ser atendido en la oficina SAC (en el 95% de los casos) | % usuarios con tiempo de espera presencial menor a 10:00 min | 95 % | 95,21 % |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA | | | | |
| Horario | Nos comprometemos en que los usuarios de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 el horario de atención del teléfono 010 | Valoración del horario del 010 | 4 / 5 | 4,7 / 5 |
| Atención de llamadas | Garantizamos a nuestros usuarios que las llamadas al 010 serán atendidas al primer intento | % llamadas atendidas al primer intento | 93,0 % | 95,24 |

| ¿A QUÉ NOS COMPROMENTEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD) | | ¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES) | COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos) | RESULTADOS 2014 |
|---|---|--|--|-----------------|
| INFORMACIÓN | | | | |
| Información | Nos comprometemos en prestar un servicio eficaz, suministrando la información correcta y actualizada. Si no disponemos de la información, la buscamos y se la facilitamos en un máximo de 1 día laborable. | % solicitudes de información disponible | 100 % | 99,97 % |
| | | Valoración de la función de Información | 4 / 5 | 4,6 / 5 |
| TRAMITACIÓN Y GESTIÓN | | | | |
| Registro y trámites en la oficina | Cualquiera de los trámites indicados como inmediatos le serán resueltos, en un mínimo del 95% de los casos, en un máximo de 20´ | % atenciones inferiores a 20 min. | 95 % | 96,6 % |
| | | Valoración del tiempo de atención | 4 / 5 | 4,8 / 5 |
| | Le ayudamos en el inicio de los trámites restantes con el Ayuntamiento, registrando la entrada y comunicando en el acto su solicitud al servicio municipal competente. | Valoración de la función de tramitación | 4 / 5 | 4,6 / 5 |
| Terminales autoservicio SAC | Nos comprometemos en que al menos 1 de cada 3 ocasiones en que un ciudadano necesite realizar una gestión en el SAC, pueda llevarla a cabo en los terminales SAC. | Nº gestiones realizadas en ofic. SAC de las ofertadas en el Terminal / Total gestiones realizadas en oficina SAC | 33% | 43,61 % |
| | | Valoración Terminales Autoservicio | 4 / 5 | 4,9 / 5 |
| Trámites por teléfono | Por correo, sin coste alguno para el solicitante y en un plazo máximo de 1 día laborable desde su solicitud, remitimos a su domicilio los impresos, la documentación o el resultado de cualquiera de los trámites que ofertamos por teléfono. | % trámites telefónicos enviados en menos de 1 día laborable respecto del total | 99 % | 100 % |
| | | Valoración de la tramitación por teléfono | 4 / 5 | 4,4 / 5 |

| ¿A QUÉ NOS COMPROMENTEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD) | | ¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES) | COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos) | RESULTADOS 2014 |
|---|---|--|--|-----------------|
| PARTICIPACIÓN | | | | |
| Participación | Trasladamos a los servicios municipales competentes y en un plazo máximo de 1 día, los avisos, reclamaciones y sugerencias que nos hagan llegar por cualquiera de los canales de atención. | % comunicaciones trasladadas en un máximo de 1 día | 99 % | 90 % |
| OTROS SERVICIOS | | | | |
| Cita previa | Atendemos todas sus consultas. Si el asunto requiere de la consulta a un técnico municipal especialista, nos comprometemos en asignarle una cita en el momento. | % citas concertadas en el momento respecto del total | 99 % | 99,51 % |
| | | Valoración del servicio de Cita Previa | 4 / 5 | 3,8 / 5 |
| Ventanilla empresarial | Nos comprometemos a informarle de todos los trámites necesarios para la apertura de una actividad económica y tramitar o iniciar la tramitación de los municipales. Previa petición de cita, le atendemos en menos de 1 día laborable | % citas para la Ventanilla Empresarial. concertadas en menos de 1 día | 95 % | 96,53 % |
| | | Valoración de la Ventanilla Empresarial | 4 / 5 | 4,4 / 5 |
| Objetos perdidos | Gestionamos los objetos perdidos que nos son entregados devolviéndolos a sus propietarios. Si el objeto está identificado, gestionaremos la localización y entrega a su propietario. | % de objetos del total de identificados entregados a sus propietarios o su ayto. embajada o gendarmería. | 75 % | 87,23 % |
| | | Valoración del servicio de Objetos Perdidos | 4 / 5 | 4,6 / 5 |
| Venta de Publicaciones | Entregamos en el acto, previo abono, cualquier publicación editada por el Ayuntamiento. | % publicaciones entregadas en el acto respecto del total solicitadas | 99 % | 100 % |
| | | Valoración del servicio de Venta de Publicaciones | 4 / 5 | 5,0 / 5 |

| ¿A QUÉ NOS COMPROMENTEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD) | | ¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES) | COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos) | RESULTADOS 2014 |
|---|--|--|--|-----------------------------|
| PORTAL WEB MUNICIPAL | | | | |
| Eficacia | Nos comprometemos en que los usuarios valoren en un mínimo de 4/5 la calidad de nuestro servicio web. | Valoración de la calidad de la web | 4 / 5 | 4,2 / 5 |
| Utilidad | Nos comprometemos en que los usuarios valoren en un mínimo de 4/5 la utilidad e interés de la información suministrada y gestiones y trámites ofertados en nuestra web. | Valoración de la utilidad de la web | 4 / 5 | 4,2 / 5 |
| Accesibilidad | Nos comprometemos en que los usuarios valoren en un mínimo de 4/5 la accesibilidad a los contenidos de nuestra web. | Cumplimiento de las normas WCAG del protocolo WAI (Web Accesibilty Initiative) | Nivel AA (parte AAA) | Nivel AA (parte AAA) |
| OMIC | | | | |
| Atención | Atendemos mediante Cita Previa. Nos comprometemos en asignarle una cita en el momento y atenderle, en un mínimo del 95% de los casos, dentro de un máximo de 5 días laborables desde el momento de su petición. Si la consulta es vía e-mail, garantizamos un tiempo máximo de respuesta de 3 días laborables. | % citas asignadas al momento | 99 % | 100 % |
| | | % citas concedidas para un plazo menor a 5 días laborables | 95 % | 93,22 % |
| | | % respuestas vía e-mail remitidas en menos de 3 días laborables | 99 % | 100 % |
| | | Valoración de la atención en la OMIC | 4 / 5 | 4,6 / 5 |
| Información | Actualizamos permanentemente nuestros conocimientos, así como los contenidos de nuestra web. Si no disponemos de la información que precise, la buscamos para vd. | Valoración del servicio de información de la OMIC | 4 / 5 | 4,4 / 5 |
| Reclamaciones y denuncias | Trasladamos a la parte afectada, las reclamaciones y denuncias de los consumidores en un plazo máximo de 7 días laborables, siempre que se haya presentado toda la documentación necesaria. | % reclamaciones y denuncias trasladadas en menos de 7 días | 99 % | 100 % |
| | | Valoración del servicio de reclamaciones de la OMIC | 4 / 5 | 4,7 / 5 |
| Sensibilización | Sensibilizamos a la ciudadanía en temas de consumo. Organizamos un mínimo de 2 charlas anuales. | Nº charlas en el último año | 2 | 1 |
| | | Valoración de sensibilización realizada por la OMIC | 4 / 5 | 4,7 / 5 |