

Carta de Servicios / Calidad

SAC + Servicios de Información y Atención Ciudadana

**SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)
TELÉFONO 010
www.irun.org**



Abril 2015 (2º edición)

INDICE

1. INTRODUCCION	3
2. CONCEPTO Y ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS	3
3. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.	
3.1. Datos identificativos y competencias	3
3.2. Fines.....	4
3.3. Funciones y canales de atención.....	5
3.4. Derechos de las personas usuarias	5
4. RELACIÓN DE SERVICIOS	
4.1. Servicios SAC	7
4.2. Servicios OMIC	10
5. COLABORACION Y PARTICIPACION DE LAS PERSONAS USUARIAS	11
6. NORMATIVA REGULADORA	11
7. RECLAMACIONES, SUGERENCIAS y FELICITACIONES	
7.3. Efectos	12
7.2.- Plazo de contestación	12
7.1.- Formas de presentación y contestación	12
8. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	
8.1. Compromisos de servicio del SAC y sus canales de atención	13
8.2. Compromisos de servicio de la OMIC	16
9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	
9.1. Medidas en materia de igualdad de género	17
9.2. Medidas facilitadoras del acceso a los servicios	17
9.3. Gestión de la Calidad y Mejora Continua	17
9.4. Medio ambiente	18
9.5. Seguridad, salud y prevención riesgos laborales.....	18
10.MEDIDAS DE SUBSANACION	19
11.INFORMACION COMPLEMENTARIA	19
12.VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS Y COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	20

1. INTRODUCCION

El Ayuntamiento de Irun, dentro del marco general para la mejora de la Calidad, viene impulsando una serie de medidas orientadas a alcanzar un mejor funcionamiento de la Administración Local que permitan obtener un incremento en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, así como facilitar elementos de participación a las personas usuarias.

Entre las medidas dirigidas a la mejora continua de los servicios se incluye el programa de Cartas de Servicio que rige el presente documento.

Las Cartas de Servicio son el instrumento a través del cual el Ayuntamiento de Irun da a conocer a la ciudadanía los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume, así como los derechos que asisten a sus personas usuarias.

Con la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Irun reafirma su determinación para mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, la transparencia en su gestión, la participación de las personas destinatarias en la mejora, y la responsabilización de las empleadas y empleados públicos. Igualmente aporta un nuevo instrumento para avanzar en la difusión, promoción y apoyo de sus servicios.

2. CONCEPTO Y ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios es un documento público que informa sobre:

- los servicios que presta el SAC + a través de sus diferentes canales de atención.
- los compromisos de calidad asumidos mediante indicadores de control y seguimiento de su cumplimiento.
- las formas de participación y mejora del servicio.
- y los derechos y responsabilidades de la ciudadanía usuaria.

3. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

3.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y COMPETENCIAS

El SAC + es una plataforma multicanal (presencial, telefónico y telemático) con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención al cliente y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas de información y administrativas que los ciudadanos requieren del Ayuntamiento:

- Concentrando en un único servicio la atención de las demandas más usuales de los ciudadanos para con el Ayuntamiento.

- Configurando sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

El SAC del Ayuntamiento de Irun entró en funcionamiento el 2 de enero de 1.997 y actualmente está ubicado en la C/San Marcial, al lado de la Plaza San Juan, tras haberse trasladado en 2013 a esta nueva ubicación.

Las Competencias del SAC son las recogidas en la Ordenanza Municipal aprobada en sesión plenaria del 30 de octubre de 1.996.

3.2 FINES

El SAC + tiene como finalidad general proporcionar a la ciudadanía y a las empresas un lugar único de relación informativa y administrativa con su Ayuntamiento, aportándole los siguientes beneficios:

- Favorecer el trato personal y profesional a las personas usuarias.
- Atender las demandas ciudadanas con mayor agilidad, rapidez y visión global de la Institución.
- Es accesible. Concentra la información y los trámites de las diferentes áreas municipales en un único servicio.
- Adapta sus horarios de atención a las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer una atención multicanal: presencial, máquinas autoservicio, telefónico y telemático.
- Resolver en el momento todas aquellas solicitudes de información y tramitación de mayor demanda.
- Asignar cita previa con técnicos municipales para aquellas consultas ciudadanas que requieran de la atención de un especialista
- Gestionar los avisos y facilita contestación a las reclamaciones y sugerencias.

El SAC + engloba, además de los servicios propios del SAC, los servicios propios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

La OMIC tiene como finalidad prestar un servicio de información y orientación dirigido a consumidores y personas usuarias (1), así como de mediación en los conflictos (2) que puedan surgir entre consumidores y entidades vendedoras de bienes o prestadoras de servicios:

- Asesorando a las personas consumidoras.
- Tramitando las reclamaciones.
- Impulsando acciones de formación y sensibilización.
- Protegiendo los derechos de los consumidores.

(1) que viven en Irun o compran y/o utilizan servicios en nuestra ciudad

(2) la OMIC no puede intervenir en cuestiones judiciales o en reclamaciones contra una administración pública.

3.3 FUNCIONES Y CANALES DE ATENCIÓN

Las funciones del Servicio de Atención Ciudadana SAC + se agrupan en los siguientes apartados:

- A.- Función de Información
- B.- Función de Gestión

Los canales de atención son:

- A.- Presencial (Oficinas)
- B.- Telefónico (010 / 943505152)
- C.- Telemático (www.irun.org)
- D.- Terminales autoservicio

3.4 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS USUARIAS

3.4.1 Derechos

Los ciudadanos y ciudadanas ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Entre otros, los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a:

- Utilizar las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- Recibir información de manera presencial, telefónica o telemática sobre las actividades, trámites, dependencias y servicios del Ayuntamiento, así como de las entidades ciudadanas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento de Irun. En el caso de elegir el canal telemático, a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con la Administración Municipal, siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por la ciudadanía.
- Ser atendidos de forma amable, diligente, respetuosa, sin discriminación alguna.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas.

- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan al Ayuntamiento de Irun conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento de Irun, así como a acceder, rectificar, cancelar y oponerse respecto a sus datos personales, según la normativa de protección de datos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

3.4.2 Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y las demás personas usuarias.
- Hacer adecuado uso de la oficina, respetando los espacios y equipamientos.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites.

4. RELACIÓN DE SERVICIOS


4.1 SERVICIOS SAC

Las gestiones y canales de tramitación son los siguientes:

GESTIONES/TRAMITES	SAC	010	WEB	KIOSKOS
REGISTRO				
Registro de documentación dirigido al Ayuntamiento	✓		✓	
Registro con otras administraciones con convenio en vigor	✓			
PADRÓN DE HABITANTES / CERTIFICADOS PADRONALES				
Alta y cambio domicilio en el Padrón de habitantes	✓			
Certificados de residencia y/o convivencia	✓	✓	✓	✓
Certificados especiales de padrón				
Modificación de otros datos personales	✓		✓	
Fe de vida y residencia para pensiones extranjeras	✓			
INFORMES Y OTROS CERTIFICADOS				
Certificado de vivienda dentro de ordenación	✓		✓	
Certificado de distancia kilométrica	✓		✓	
Copia de atestados e informes policiales				
Certificado de signos externos				
TRIBUTOS MUNICIPALES				
Duplicados de recibos pagados o sin pagar	✓	✓	✓	✓
Domiciliaciones bancarias	✓		✓	
Consulta estado de pagos	✓	✓	✓	✓
Cambio de domicilio fiscal	✓		✓	
Aplazamiento/fraccionamiento de pagos				
Exención o bonificación en impuestos, tasas y precios públicos				
OBRAS				
Obras de pequeña entidad	✓		✓	
Colocación de contenedores en la calle en obras de pequeña entidad	✓		✓	
Obras menores/mayores				

✓ Trámite inmediato


 Información


 Solicitud e inicio de expediente

GESTIONES/TRAMITES	SAC	010	WEB	KIOSKOS
▪ VENTANILLA EMPRESARIAL				
Comunicaciones de apertura previa de actividades	✓			
Solicitud de licencia de actividad y obra para actividades sometidas (Anexo II.A de la Ley 3/1998)	✓			
Solicitud /ampliación/ modificación del permiso de ocupación de vía pública: hostelería y comercios hostelería y expositores				
Renovación del permiso de ocupación de vía pública: hostelería y expositores	✓		✓	
▪ CONSUMO				
Presentación de hojas de reclamación de consumo	✓		✓	
Alegaciones a expedientes de consumo	✓		✓	
▪ CURSOS, TALLERES Y OTROS				
Preinscripción a cursos, talleres y otras actividades		✓	✓	✓
Inscripción definitiva a cursos, talleres y otras actividades	✓		✓	✓
▪ MULTAS DE TRAFICO Y OTRAS SANCIONES				
Pago de multas/sanciones			✓	
Aplazamiento/fraccionamiento de pago				
Presentación de alegaciones/reclamación de multas/sanciones	✓		✓	
Identificación de conductor	✓		✓	
▪ AYUDAS Y SUBVENCIONES				
Solicitud de subvenciones (Culturales, Juveniles, deportivas y otras..)				
Justificación de subvenciones (Culturales, Juveniles, deportivas y otras..)				
Solicitudes de ayudas y prestaciones sociales				
▪ TARJETAS Y OTRAS CREDENCIALES				
Tarjeta residente zona OTA	✓			
Título de Familia Numerosa				
Tarjeta de estacionamiento para personas discapacitadas				
Tarjetas de acceso a zonas peatonales (Pilonas)				
Tarjeta ciudadana				
Licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos				
Registro de animales potencialmente peligrosos				
Registro de carabinas				

✓ Trámite inmediato

 Información

 Solicitud e inicio de expediente


























GESTIONES/TRAMITES	SAC	010	WEB	KIOSKOS
OTROS SERVICIOS				
Objetos perdidos	✓	<i>i</i>	<i>i</i>	
Cita previa	✓	✓	<i>i</i>	
Venta de publicaciones	✓	✓	✓	
Avisos, quejas y sugerencias	✓	✓	✓	
Contratación pública. Perfil del contratante		<i>i</i>	<i>i</i>	
Tablón de anuncios digital	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Solicitud para publicar en el Tablón de anuncios digital	✓	<i>i</i>	✓	
INFORMACIÓN				
Agenda cultural y otras actividades en la ciudad	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Información de entidades, empresas y asociaciones de la ciudad	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Equipamientos y servicios municipales	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Trámites no municipales más usuales	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Callejero de la ciudad	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Transporte urbano e interurbano	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	
Procesos de participación ciudadana	<i>i</i>	<i>i</i>	<i>i</i>	

✓ Trámite inmediato

i Información

 Solicitud e inicio de expediente

4.2. SERVICIOS OMIC

GESTIONES CON CIUDADANOS Y EMPRESAS O PROFESIONALES	OMIC	Tfno E-mail	Web
RECLAMACIONES DE CONSUMO Tramitación de reclamaciones e intermediación mediante la Hoja de Reclamaciones del Gobierno Vasco Tramitación de reclamaciones e intermediación de carácter informal, a través de un documento propio de la OMIC de Irun Consulta sobre el estado de tramitación del expediente Comercios, empresas o profesionales: Presentación de alegaciones a reclamaciones de consumo	   	   	 (1)   (1)
CONTROLES DE MERCADO Tramitación de denuncias en materia de consumo en caso de detectar deficiencias o incumplimiento de la normativa vigente en relación a precios, etiquetado, publicidad, presentación, seguridad...			
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO Orientación, información y asesoramiento en consultas concretas del ciudadano Formación y sensibilización a la ciudadanía en temas de consumo a través de la Web, medios de comunicación y conferencias.	 	 	 
SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Información, asesoramiento y ayuda en la solicitud de Arbitrajes de Consumo			
OTROS Promoción de actividades de toma de conciencia dirigidas a la juventud en materia de consumo Recepcionar propuestas de actividades y/o solicitudes de información por parte de asociaciones o ciudadanos particulares			

(1) A través de www.irun.org/sac
 Trámite inmediato
  Información
  Solicitud e inicio de expediente

5. COLABORACION Y PARTICIPACION DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del SAC + podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios actuando de la siguiente manera:

- Utilizando los canales telefónico (010) y telemático (www.irun.org) para realizar sus gestiones o informarse previamente sobre ellas antes de personarse en las oficinas. Evitará desplazamientos innecesarios y realizará su gestión en una sola visita.
- Utilizando los Kioskos Autoservicio para las gestiones ofertadas.
- Aportando la documentación completa y correcta cuando quiera iniciar un trámite.
- Acudiendo a la oficina las primeras o últimas horas de la mañana o primeras de la tarde. Los tiempos de espera mayores se producen entre las 11 y las 13h..
- No esperando al último día de plazo para realizar sus gestiones.
- Comunicando los cambios de sus datos personales (domicilio, teléfono,...) y fiscales (domiciliación,...)
- Presentando sugerencias o reclamaciones cuando no esté satisfecho con el servicio prestado.
- Colaborando en las encuestas que realiza periódicamente el SAC + con el fin de llevar a cabo estudios de satisfacción que nos permitan mejorar la calidad de nuestros servicios y adecuarlos a las necesidades de las personas usuarias.

6. NORMATIVA REGULADORA

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ordenanza Municipal Reguladora de la administración Electrónica del Ayuntamiento de Irun (acuerdo plenario 28 de octubre de 2009)
- Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Ayuntamiento de Irun (acuerdo plenario 27 de julio de 2000)
- Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Irun (acuerdo plenario del 30 de octubre de 1.996)
- R.D. 208/1996 por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- R.D. 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Gral. para la Defensa de los Consumidores y Personas usuarias y otras leyes complementarias.
- LEY 6/2003 DEL País Vasco de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias. (Modificada por la Ley 9/2007, de 29 junio: deroga el art. 67; por la Ley 7/2008, de 25 junio: modifica los arts. 53.1 y 62; y por la Ley 2/2012, de 9 febrero: modifica los arts. 40.4, 41 y 42, y añade la Disposición Adicional 2ª).

7. RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

7.1.- Formas de presentación y contestación

Las personas usuarias podrán presentar sus reclamaciones o sugerencias:

- Presencialmente: en la oficina SAC.
- Telefónicamente: en el 010 (943505152)
- Por correo electrónico: sac.010@irun.org
- En la web municipal: www.irun.org

y podrán determinar cual de los mismos medios eligen para recibir la contestación.

7.2.- Plazo de contestación

Las reclamaciones o sugerencias relativas al funcionamiento del propio SAC + serán respondidas en un plazo máximo de **8 días hábiles**.

Si transcurrido el plazo no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse al servicio a fin de solicitar información acerca de los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

El transcurso de este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

7.3. Efectos

Las reclamaciones o sugerencias formuladas no tendrán la consideración de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente y no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

8. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Para la prestación de un servicio de calidad y la mejora continua del mismo, el SAC + adquiere los siguientes compromisos de calidad. Por su importancia para las personas usuarias del servicio y por su relevancia de cara a poder realizar una evaluación y seguimiento de los Compromisos de Calidad, se han elegido los siguientes indicadores y se han fijado los siguientes valores mínimos para cada uno de ellos.

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)
CALIDAD			
Calidad global	Nos comprometemos en que las personas usuarias de nuestros servicios valoren la calidad de los mismos en un mínimo de 4/5	Valoración GLOBAL del servicio	4 / 5
INSTALACIONES			
Accesibilidad, orden y limpieza	Nos comprometemos en que las personas usuarias 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
Gestor de esperas	Nos comprometemos en que las personas usuarias 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
PERSONAS			
Vocación de servicio y profesionalidad	Nos comprometemos en que las personas usuarias 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
Amabilidad y confidencialidad	Nos comprometemos en que las personas usuarias 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
ATENCIÓN PRESENCIAL			
Horario	Nos comprometemos en que las personas usuarias 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
Tiempo de espera	Garantizamos a nuestras personas usuarias un máximo de 10´ de espera para ser atendido en la oficina SAC (en el 95% de los casos)	% personas usuarias con tiempo de espera presencial menor a 10:00 min	95 %
ATENCIÓN TELEFÓNICA			
Horario	Nos comprometemos en que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 el horario de atención del teléfono 010	Valoración del horario del 010	4 / 5
Atención de llamadas	Garantizamos a nuestras personas usuarias que las llamadas al 010 serán atendidas al primer intento	% llamadas atendidas al primer intento	93,0 %

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)
INFORMACIÓN			
Información	Nos comprometemos en que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 el servicio de información ofrecido por los canales presencial, telefónico y telemático.	Valoración de la función de Información en el canal presencial	4 / 5
		Valoración de la función de Información en el canal telefónico	4 / 5
		Valoración de la función de Información en el canal telemático	4 / 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' y nos comprometemos en que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 dicho tiempo de atención. En los trámites no inmediatos, en los que registramos la solicitud y la comunicamos al servicio municipal competente, nos comprometemos en que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 la gestión realizada.	% atenciones inferiores a 20 min.	95 %
		Valoración del tiempo de atención	4 / 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 y que las personas usuarias valore dichos terminales en un mínimo de 4/5.	Nº gestiones realizadas en ofic. SAC de las ofertadas en el Terminal / Total gestiones realizadas en oficina SAC	33%
		Valoración Terminales Autoservicio	4 / 5

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)
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 y nos comprometemos a que las personas usuarias valoren el servicio en un mínimo de 4/5.	% trámites telefónicos enviados en menos de 1 día laborable respecto del total	99 %
		Valoración de la tramitación por teléfono	4 / 5
OTROS SERVICIOS			
Cita previa	En los casos en que el asunto requiera de la consulta a un técnico municipal especialista, nos comprometemos en asignarle una cita en el momento y que las personas usuarias valoren en un mínimo de 4/5 la gestión realizada para asignar en el momento una cita con un técnico municipal.	% citas concertadas en el momento respecto del total	99 %
		Valoración del servicio de Cita Previa	4 / 5
Ventanilla empresarial	Nos comprometemos en que las personas usuarias de la Ventanilla empresarial valoren en un mínimo de 4/5 la información recibida sobre los trámites necesarios para la apertura de una actividad económica y la gestión realizada de los trámites municipales.	Valoración de la Ventanilla Empresarial	4 / 5
Objetos perdidos	Gestionamos los objetos perdidos que nos son entregados devolviéndolos a sus propietarios y si el objeto está identificado, gestionaremos la localización y entrega a su propietario y nos comprometemos a que las personas usuarias valoren el servicio en un mínimo de 4/5.	% de objetos del total de identificados entregados a sus propietarios o su ayto. embajada o gendarmería.	75 %
		Valoración del servicio de Objetos Perdidos	4 / 5
PORTAL WEB MUNICIPAL			
Web municipal	Nos comprometemos en que las personas usuarias valoren en un mínimo de 4/5 la utilidad y eficacia de la información suministrada y gestiones y trámites ofertados en nuestra web.	Valoración de la web municipal	4 / 5
Accesibilidad	Nos comprometemos a que nuestra web sea accesible como mínimo en el Nivel AA según las normas y protocolos internacionales.	Cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del protocolo WAI (Web Accessibility Initiative)	Nivel AA (parte AAA)

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)
OMIC			
Atención presencial	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 y a que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 la atención presencial recibida en la OMIC.	% de citas asignadas en el momento	95 %
		% de citas concedidas para un plazo menor a 5 días laborables	99 %
		Valoración de la atención en la OMIC	4 / 5
Atención por email	Garantizamos un tiempo máximo de respuesta de 3 días laborables para las consultas vía email.	% de respuestas vía e-mail remitidas en menos de 3 días laborables	99 %
Información	Actualizamos permanentemente nuestros conocimientos, así como los contenidos de nuestra web. Si no disponemos de la información que precise, la buscamos para vd. y nos comprometemos a que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 la información ofrecida por la OMIC.	Valoración del servicio de información de la OMIC	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 y nos comprometemos a que las personas usuarias valoren el servicio de reclamaciones de la OMIC en un mínimo de 4/5.	% reclamaciones y denuncias trasladadas en menos de 7 días	99 %
		Valoración del servicio de reclamaciones de la OMIC	4 / 5
Sensibilización	Organizamos un mínimo de 2 charlas anuales y nos comprometemos en que las personas usuarias de nuestros servicios valoren en un mínimo de 4/5 la sensibilización en temas de consumo realizada por la OMIC.	Nº de charlas en el último año	2
		Valoración de la sensibilización realizada por la OMIC	4 / 5

9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

9.1 MEDIDAS EN MATERIA DE IGUALDAD DE GÉNERO

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a la totalidad de la ciudadanía.

Igualmente el SAC + de Irun asegura la igualdad de género en el acceso a todos los servicios que ofrece, y en las condiciones de la prestación.

9.2 MEDIDAS FACILITADORAS DEL ACCESO A LOS SERVICIOS.

La página web del Ayuntamiento de Irun cumple las normas **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)** del protocolo **WAI (Web Accessibility Initiative)** en su nivel A. Estas normas tienen una vigencia mundial y están oficialmente reconocidas como estándar de Internet por la **W3C (World Wide Web Consortium)**.



Las directrices citadas se cumplen a través del **Test de Accesibilidad Web (TAW)**. Esta es una herramienta promovida por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.

9.3 SISTEMA NORMALIZADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Anualmente se realiza una evaluación de la satisfacción de las personas usuarias. Los resultados de la encuesta se explotan y analizan al objeto de ser tenidos en cuenta para establecer nuevos objetivos de calidad.

9.4 MEDIO AMBIENTE

El SAC participa de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental implantados en el Ayuntamiento de Irun. Entre las actuaciones específicas que incorpora en este ámbito se incluyen:

1. Recogida y reciclaje sistemático del papel.
2. Recogida sistemática de todos los residuos potencialmente contaminantes: pilas, tóneres
3. Reducción del uso del papel con la implantación gradual de planes para el uso de soportes informáticos alternativos.
4. Medidas de ahorro energético.

9.5 SEGURIDAD, SALUD Y PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES.

En cumplimiento de la normativa vigente, el SAC aplica las medidas definidas en materia de Prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene que se regulan desde el Departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Irun.

Todo ello, conforme a lo establecido en el artículo 10.1.d) del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Entre las principales actuaciones que se realizan para garantizar la salud y seguridad de las personas usuarias y trabajadores del Centro, destacan las siguientes:

1. Realización de evaluaciones iniciales de riesgos y de las correspondientes planificaciones preventivas.
2. Acciones de vigilancia de la salud de los trabajadores.
3. Plan de Emergencia y Evacuación
4. Paneles indicativos sobre escaleras, vías de evacuación, puertas de emergencia...
5. Mantenimiento periódico de los sistemas de detección de incendios y de los medios de extinción para garantizar su operatividad en todo momento.
6. Formación a los empleados en salud, seguridad laboral y riesgos laborales.
7. Revisiones de los sistemas del aire acondicionado como medida de prevención de riesgos sanitarios para empleados y personas usuarias de las instalaciones.

10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las ciudadanas y ciudadanos que consideren que el SAC + ha incumplido alguno de los compromisos adquiridos mediante la publicación de esta Carta de Servicios, podrán presentar una reclamación por escrito ante la Dirección del Servicio.

La Dirección del Servicio contestará por escrito a la persona reclamante, y en caso de verificarse el incumplimiento informará a dicha persona de los motivos por los que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento.

11. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

OFICINA SAC

Lunes/Viernes: 8:30-14:00h y 16:00-19:00h

Sábados 9:30-13:00h (Julio y Agosto tardes y sábados cerrado)

Teléfono: 010 / 943505152

Fax: 943 505657

Correo electrónico: sac.010@irun.org

Web: www.irun.org

TELÉFONO 010

Lunes/Viernes: 8:00-20:00h

Sábados 8:30-13:30h

TERMINALES AUTOSERVICIO

Lunes/Domingo: 8:00-22:00

OMIC:

Lunes/Viernes: 8:30-14h.

Atiende mediante Cita Previa (llamando al 010)

Teléfono: 943505536

Correo electrónico: omic@irun.org

Web: www.irun.org/omic



Dirección: San Marcial, 2
(Plaza San Juan) – 20304 – IRUN

Acceso / Transporte

Intercambiador de autobuses de Plaza San Juan- Genaro Etxeandia a 200 m.
L1 - Zaisa - Hospital
L2 - Irun - Ventas
L3 - Micro Artia
E25 - Irun - Hondarribia

Plazas de aparcamiento en la puerta reservadas para las personas usuarias.
Máximo 15 min.

12. VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS Y COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tendrán vigencia anual. La presente Carta de Servicios se considerará prorrogada hasta la publicación y/o sustitución por una nueva edición de la misma.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través del apartado “Calidad: Cartas de Servicios” de la web municipal www.irun.org y en el Portal de Transparencia Municipal www.irun.org/transparencia.

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios son evaluados anualmente.