

¿A QUÉ NOS COMPROMENTEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)	RESULTADOS 2015
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	4,6 / 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	4,8 / 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	4,5 / 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	4,7 / 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	4,8 / 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	4,6 / 5
Tiempo de espera	Garantizamos a nuestros 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 %	92,4 %
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	4,6 / 5
Atención de llamadas	Garantizamos a nuestros personas usuarias que las llamadas al 010 serán atendidas al primer intento	% llamadas atendidas al primer intento	93,0 %	94,9 %

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)	RESULTADOS 2015
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	4,9 / 5
		Valoración de la función de Información en el canal telefónico	4 / 5	4,5 / 5
		Valoración de la función de Información en el canal telemático	4 / 5	4,2 / 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.	% atenciones inferiores a 20 min.	95 %	96,0 %
		Valoración del tiempo de atención	4 / 5	4,7 / 5
	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.	Valoración de la función de tramitación	4 / 5	4,7 / 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%	54 %
		Valoración Terminales Autoservicio	4 / 5	4,6 / 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 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 %	100 %
		Valoración de tramitación telefónica	4 / 5	4,6 / 5

¿A QUÉ NOS COMPROMENTEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)	RESULTADOS 2015
OTROS SERVICIOS				
Cita previa	En los casos en que el asunto requiera de la consulta a un técnico municipal especialista, nos comprometemos a 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 %	99,68 %
		Valoración del servicio de Cita Previa	4 / 5	4,6 / 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	4,7 / 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 %	70,9 %
		Valoración del servicio de Objetos Perdidos	4 / 5	4,7 / 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	4,2 / 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 Accesibility Initiative)	Nivel AA (parte AAA)	Nivel AA (parte AAA)

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? (COMPROMISOS DE CALIDAD)		¿CÓMO LO MEDIMOS? (INDICADORES)	COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO (mínimos)	RESULTADOS 2015
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	99 %	100 %
		% de citas concedidas para un plazo menor a 5 días laborables	95 %	94,46 %
		Valoración de la atención en la OMIC	4 / 5	4,6 / 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 %	100 %
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	4,9 / 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 %	100 %
		Valoración del servicio de reclamaciones de la OMIC	4 / 5	4,5 / 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	1
		Valoración de la sensibilización realizada por la OMIC	4 / 5	4,3 / 5