

INFORME REVISIÓN ANUAL CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

(Junta de Gobierno de 9 de febrero de 2015)

De conformidad con lo establecido en la Carta de Servicios del Servicio de Asistencia a Municipios (SAM) y la Normativa UNE 93200:2008, es de obligatorio cumplimiento proceder, una vez cumplido dos años de vigencia de la Carta de Servicios aprobada, a la revisión de la misma.

A tal efecto se confecciona el siguiente informe para proceder a dicha revisión, actualización y publicación en la página web de la Diputación Provincial (www.diputaciondepalencia.es).

Asimismo la Carta de Servicios fue objeto de una auditoría de seguimiento en el mes de septiembre de 2014 por la empresa AENOR. De conformidad con la auditoría realizada se confecciono un Informe de acciones correctivas y se obtuvo la renovación de la Certificación de Calidad de la Carta de Servicios del SAM nuevamente.

1º COMPROMISO: Dar respuestas a las consultas que no derivan en informe escrito recibidas por teléfono/correo electrónico, en un plazo de 48 horas (hábiles) en el 90% de los casos y nunca superior a 72 horas:

Febrero 2014 a Junio 2014: 3815 consultas y atenciones registradas en plazo. Cumple 100%

Julio 2014 a Enero 2015: 3955 consultas y atenciones registradas en plazo. Cumple 100%

2º COMPROMISO: Los informes jurídicos serán emitidos y notificados en el 95% de los casos en un plazo de 15 días hábiles y nunca superior a 17 días hábiles:

Febrero 2014 a Agosto 2014: Total 12 informes. 11 en plazo uno fuera de plazo. Cumple 91,66%.

Septiembre 2014 a Enero 2015: Total 4 informes en plazo. Cumple 100%

Como medida correctiva se cambia el plazo de días hábiles por días laborales. Se cambia el 95 por 90%.

3° COMPROMISO: Los informes técnicos serán emitidos y notificados en el 95% de los casos en un plazo de 15 días hábiles y nunca superior a 17 días hábiles:

Febrero a Julio 2014: 182 informes en plazo. 2 fuera de plazo por necesitar informe de otro servicio. Cumple 98,91%.

Agosto 2014 a enero 2015: 130 informes en plazo, y 3 fuera de plazo por requerimiento de documentación incompleta a los municipios solicitantes. Cumple 97,74%.

Plan de Acciones correctivas: propone como medida correctiva el cambio del compromiso de mejora, en el sentido de ampliar el plazo de 15 días hábiles y nunca superior a 17, a 20 días laborales y nunca superior a 25, y el porcentaje de 95% de los casos a 80% de los casos.

4° COMPROMISO: La remisión de las circulares informativas no será superior a un plazo de 3 días hábiles desde que se produzca el hecho en el 95% de los casos y nunca superior a 5 días hábiles.

Circulares Informativas. Febrero a Julio 2014: 30 circulares en plazo Cumple 100%.

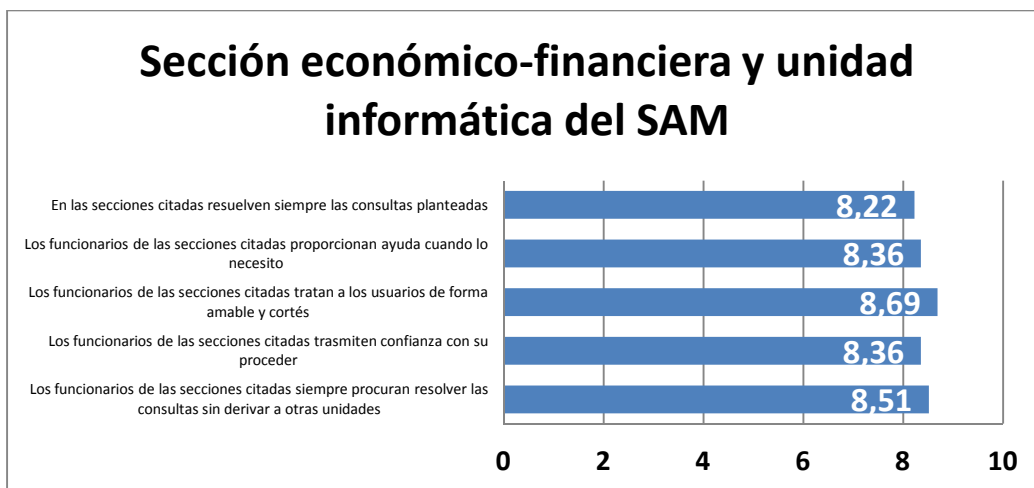
Circulares Informativas. Agosto 2014 a Enero 2015: 25 circulares en plazo. Cumple 100%

5° COMPROMISO: La atención presencial se realizará sin necesidad de cita previa en un 90% de los casos, sin perjuicio de la demanda y puntas de trabajo.

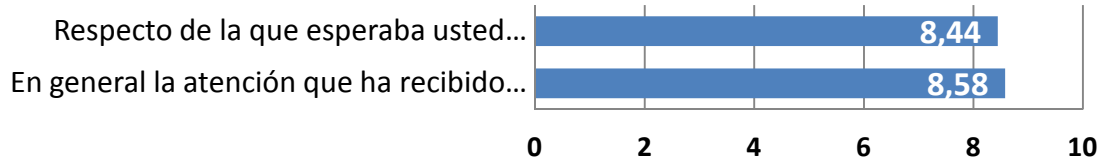
AUPAC: atención presencial: Febrero 2014 a Enero 2015: Cumple 100%. Ningún registro de no haber atendido a nadie.

6° COMPROMISO: Atender en el SAM con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, obteniendo como resultado que el 90% de los usuarios se encuentren satisfechos con el trato recibido y la respuesta obtenida.

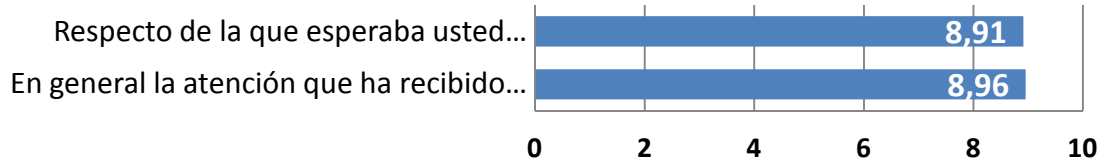
Encuesta. Resultado: Cumple.



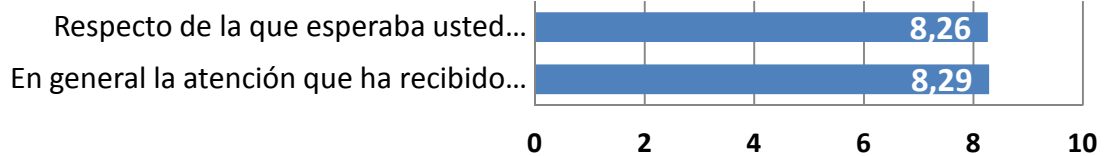
Con respecto al servicio relativo a la sección económica-financiera



Con respecto al servicio relativo a la asistencia informática SAM



Con respecto al servicio relativo a la sección urbanística y técnica



Plan de Acciones Correctivas Sept. 2014: Para la encuesta prevista para la próxima anualidad (enero del 2015) se propone como medida correctiva cuantificar todas las preguntas y secciones objeto de la encuesta de satisfacción y añadir un campo para observaciones y/o sugerencias.

7º COMPROMISO: Que el 95% de los informes elaborados no conlleven reclamaciones siempre que éstas sean debidamente fundamentadas o contengan errores, en caso contrario se tomarán las medidas de subsanación pertinentes.

Reclamaciones en informes. 95% AUPAC. Febrero 2014 a enero 2015: no hay reclamaciones. Cumple.

8º COMPROMISO: Garantizaremos una disponibilidad operativa de las sedes electrónicas municipales de 24 horas x 7 días semanales al mes, salvo incidencias ajenas que no afecten a más de un 10%.

Sedes electrónicas. Febrero 2014 a enero 2015. Cumple, las incidencias ocurridas no afectan a más de un 10% cada mes. 2 incidencias en todo el año, por actualizaciones.

9º COMPROMISO: Que el 80% de los usuarios estén satisfechos con la celebración de la formación y su contenido, en una puntuación superior a 7.50 puntos sobre 10.

Satisfacción en formación:

- Curso INAP sept. 2014: 35 alumnos, 27 encuestas entregadas, el 78% satisfacción.
- Curso INAP nov. 2014: 40 alumnos, 30 encuestas entregadas, 90% satisfacción.
- Curso FRMPCYL octubre 2014: 20 alumnos, 12 encuestas entregadas, 84% satisfacción.

10º COMPROMISO: Las comunicaciones en formación serán realizadas por correo electrónico y/o mediante llamadas telefónicas en un plazo no superior a 7 días hábiles.

Comunicaciones formación menos de 7 días.

Todas las acciones formativas han sido notificadas en un plazo inferior a 7 días. Cumple 100%.

11º COMPROMISO: Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios prestados por el SAM, contestarlas de forma adecuada en menos de 15 días hábiles en el 90% de los casos y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en 15 días. No consta ninguna en el registro de AUPAC: Cumple 100%.

Se propone como medida correctiva el cambio inmediato y actualización de la Carta de Servicios así como de su exposición en la WEB de la Diputación, recogiendo todos los cambios y mejoras a las que debe de someterse la versión nueva, como el cambio de ubicación de las dependencias del Servicio de asistencia a municipios.

Asimismo se procederá a tener en cuenta las medidas propuestas como OPORTUNIDADES DE MEJORA en la actualización de la Carta de Servicios:

- Se cambiará el plazo de días hábiles por días laborales.
- Reflejaremos los resultados de los indicadores en los mismos términos establecidos.
- Se paginará la Carta considerando el número total de páginas.
- Estableceremos como DOS el número mínimos de tonos de llamadas telefónicas.

- Unificaremos en un formulario de incidencias cuando la no conformidad se producida por la misma causa.
- Se corregirá la redacción del compromiso nº 10 añadiendo la expresión de “las comunicaciones de admisión” en formación.
- En las encuestas de satisfacción se tendrá en cuenta numéricamente a los encuestados, así como el porcentaje sobre el total.
- Se incluirá en la encuesta de satisfacción proyectada para el mes de enero de 2015, un apartado específico de observaciones y/o mejoras dirigidas a que el usuario pueda expresar las mismas, o cual son sus expectativas, abarcando dicha encuesta a todos los servicios del SAM.
- Registrar de manera más exacta las llamadas realizadas como medidas de subsanación o corrección por una no conformidad.
- El plazo de revisión de la Carta será cada dos años.

Vistas las comprobaciones efectuadas y el informe de auditoría de la empresa AENOR por el que se renueva el Certificado de Calidad de dicha Carta de Servicios, se PROPONE:

La aprobación de la revisión y actualización de la misma en los términos establecidos.

Palencia, a 3 de febrero de 2.015.
LA JEFA DEL SERVICIO,

Fdo. Virginia Losa Muñiz.

EL SERVICIO DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS – S.A.M.