Indice **Pág.**

1. INFORMACIÓN GENERAL 3
2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS 3
3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS 6
4. RECOMENDACIONES A LOS CIUDADANOS 6
5. NORMATIVA APLICABLE 7
6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES 9
7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA 14
8. HORARIOS Y LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 15
9. COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 17
10. PERIODO DE VALIDEZ DE LA CARTA 17

CUADRO REGISTRO DE REVISIONES
-Rev.0:Aprobación: 7/10/2005. -Rev.1: 24/11/2006.Aprobación Junta de Gobierno de nueva redacción compromisos “Voluntad de servicio”, “Rapidez y eficacia”, “Servicio a domicilio” y “Mejora continua”, según informe auditoría seguimiento AENOR. -Rev.2 8/5/2009: Nueva redacción para adaptarla a Norma UNE 93200. -Rev.3: 10/2/2012 Aprobación Junta de Gobierno nueva carta de servicios por caducidad de la anterior. -Rev.4 10/2/2014. Aprobación Junta de Gobierno nueva carta de servicios por caducidad de la anterior.

1. INFORMACIÓN GENERAL

A) *DATOS IDENTIFICATIVOS .*

El Servicio de Atención Ciudadana (SAC Tudela) es una iniciativa puesta en marcha por el M. I. Ayuntamiento de Tudela, dentro de un Plan de Modernización que se llevó a cabo en dicha entidad local.

Dentro del organigrama municipal, el SAC está encuadrado en la unidad administrativa “Organización-Calidad y Atención Ciudadana”.

B) *MISIÓN DEL SERVICIO.*

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio público municipal que se configura como punto de referencia de la atención a los usuarios/as, dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a una parte muy destacada de las consultas y gestiones entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, con el fin de favorecer las relaciones entre la institución y los vecinos/as, permitiendo una administración más accesible.

(Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana, BON 252, de 28 de diciembre de 2012)

C) *COMPETENCIAS.*

Las competencias del Servicio de Atención Ciudadana son las siguientes:

-Punto de referencia para el Ciudadano/a en sus relaciones con el Ayuntamiento.

-Resolver todas aquellas demandas de carácter general, que pueden ser normalizadas y cuya tramitación es inmediata

-Filtrar las consultas que el ciudadano/a plantea y enviar al centro de gestión competente sólo a aquellos ciudadanos/as cuya demanda no pueda ser resuelta por el SAC.

(Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana, BON 252, de 28 de diciembre de 2012)

D) VALORES

Potenciar la información, la accesibilidad a los servicios municipales, la amabilidad en el trato, la rapidez y la eficacia. Polivalencia, versatilidad y flexibilidad para adaptarse a los cambios. Comportamiento ético, profesional y responsable de los trabajadores/as, que garantice la confidencialidad, lealtad e integridad, asumiendo sus compromisos. Trabajar por la consecución de un Ayuntamiento más cercano, más moderno y con mejores servicios, que responda a las expectativas de unos ciudadanos/as comprometidos con su tiempo y con el futuro de la ciudad.

Estos valores son coherentes con los Valores Municipales aprobados por JGL el 9 de diciembre de 2013.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

INFORMACIÓN	*PRESENCIAL*	*010*	*ON LINE*
Del Ayuntamiento (Trámites municipales, convocatorias, cursos, actividades, consulta de recibos, padrón …).	•	•	•
General (Trámites extramunicipales, servicios, entidades…).	•	•	•

GESTIÓN DE TRÁMITES	*PRESENCIAL*	*010*	*ON LINE*
GENERALES:			
Registro de documentación dirigida al Ayuntamiento y a otras Administraciones.	•		•
Inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones	•		•
Tarjeta acreditación municipal.	•		
Fe de vida.	•		
Suministro de pliegos, convocatorias, instancias…	•	•	•
Generación Pin carpeta ciudadana	•		•
PADRÓN DE HABITANTES:			
Alta en padrón	•		
Volantes de residencia y/o convivencia	•		•
Cambio de domicilio	•		•
Modificación de datos personales	•		•
Renovaciones padronales extranjeros	•		

GESTIÓN DE TRÁMITES	*PRESENCIAL*	*010*	*ON LINE*
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			
Domiciliaciones bancarias	•		•
Volantes (bienes y propiedades, actividades económicas, genérico de bienes, hoja catastral…) y duplicados de recibos	•		•
Pago impuestos municipales	•		
ACTIVIDADES E INSTALACIONES			
Abono instalaciones deportivas municipales.	•	•	
Inscripción actividades deportivas	•	•	
Ludoteca, chiquiticasa, espacio joven…	•	•	
Venta de entradas Teatro Gaztambide	•		
TRÁFICO Y TRANSPORTE:			
Tarjeta residente (Zona verde)	•		
Tarjetas transporte tarifas sociales	•		

GESTIÓN DE TRÁMITES	*PRESENCIAL*	*010*	*ON LINE*
CITAS Y OTROS			
Cita previa servicio OMIC	•	•	
Cita previa Concejal Atención al Ciudadano	•	•	
Recogida de Curriculum bolsa de empleo	•		
AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	•	•	•

3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS/AS

Tiene Derecho a:

- Ser atendido de manera personalizada, con profesionalidad, rapidez y eficacia.
- Recibir información fiable, actualizada, veraz y pública.
- Ser informado de la normativa aplicable a los servicios prestados por el SAC.
- Utilizar la forma de acceso al SAC que le resulte más cómoda.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios del SAC y a recibir respuesta.

4- RECOMENDACIONES A LAS PERSONAS USUARIAS

Le recomendamos que:

- Presente la documentación correcta y completa para agilizar sus trámites y evitar desplazamientos..

- Evite colas y esperas y acuda al Ayuntamiento en horario de mediodía, utilice el 010 ó el SAC On line.
- No espere al último día de plazo para realizar sus gestiones.
- Nos comunique los cambios en sus datos personales (domicilio, teléfono,...) y fiscales (cuenta corriente, entidad bancaria...) para hacernos más fácil la comunicación y evitar errores.
- La presentación de quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado.

5- NORMATIVA APLICABLE

-En relación con los derechos y deberes de la ciudadanía:

Normativa Estatal:

- Arts. 103, 105 y 106.2 de la Constitución Española.

-Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Normativa Foral desarrollada al respecto.

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

-Ley Orgánica 15/1999 para la protección de Datos de Carácter Personal.

-Real Decreto 994/1999 por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad de los Ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

-En relación con los procedimientos del SAC:

-Texto recogido en los manuales de procedimiento de cada uno de los servicios encomendados al SAC.

Relación de normativa:

-Ley Foral 6/1990, de 2 de julio de la Administración Foral de Navarra.

-Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra (Ley 2/1995, de 10 de marzo).

-Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992).

-Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del M.I. Ayuntamiento de Tudela.

-Ley que modifica la ley de Bases de Régimen Local en relación con el padrón municipal (Ley 4/1996).

-Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999).

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

-Resoluciones sobre Instrucciones Técnicas a los Ayuntamientos sobre la Gestión y Revisión del Padrón Municipal (Resolución de 9 de abril de 1997 y Resolución de 21 de julio de 1997).

-Ley Foral 16/2003, de modificación parcial de diversos impuestos y otras medidas tributarias.

-Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del Registro de la Riqueza Territorial y de los Catastros de Navarra

-Ordenanzas fiscales y no fiscales del Ayuntamiento de Tudela

- En relación con las Cartas de Servicios:

- Ley Foral 21/2005 de Evaluación de políticas y Calidad de los Servicios Públicos.

- RP A58 “Reglamento particular del Certificado AENOR de conformidad para Cartas de Servicios.
- Norma UNE 93200:2008.
- Orden Foral 119/2005 (11 de octubre) del Consejero de Presidencia, Justicia e interior que regula el diseño y la estructura de las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.
- Directrices del MAP para elaboración de Cartas de Servicios.
- Guía de Administración Local de Navarra para edición de Cartas de Servicios.

6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

-AMABILIDAD

Compromiso:

Trato amable: Las personas usuarias serán tratadas de forma amable, atenta y respetuosa. En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios/as encuestados/as superará el 7,5. El número de quejas anuales por deficiente atención del personal no pasará de 5.

Indicadores

-Encuestas que evalúen el grado de amabilidad:

Las encuestas se realizarán anualmente y tendrán un apartado relativo al trato del personal. En una escala del 1 al 10 la nota media de las personas encuestadas superará el 7,5 a la hora de responder que el trato ha sido bueno-muy bueno.

-Recogida de Quejas y sugerencias sobre el trato a las personas usuarias del servicio (amabilidad...)**.** Si se reciben más de 5 quejas anuales sobre trato deficiente se tomarán las medidas correctivas oportunas.

Proyecto mejora/acción correctiva

De las conclusiones de dichas encuestas y de las quejas o sugerencias recibidas, se establecerán, en caso de existir no conformidades, las acciones correctivas oportunas, que quedarán plasmadas en los cuadros correspondientes para realizar el seguimiento de las mismas y comprobar los resultados conseguidos.

-INFORMACIÓN:

Compromisos:

Información sobre servicios: El ciudadano/a será informado permanentemente de los servicios que ofrece el SAC a través de los canales disponibles (prensa, página web, redes sociales, folletos…).Se realizarán al menos 10 comunicaciones anuales con información de los servicios del SAC a través de estos medios.

Información actualizada: La información que facilita el SAC será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. Como mínimo, el 80% de las fichas informativas de la Base de Datos de Información del SAC se encontrarán vigentes.

Indicadores:

-Número de difusiones anuales de los servicios que ofrece el SAC (modificaciones en web, folletos publicados, difusiones en redes sociales…)

-Porcentaje de fichas de la Base de Datos de Información en revisión (El porcentaje de fichas revisadas de la Base de datos de Información será mayor del 80%.).

Proyecto de mejora/Acción correctiva

Los indicadores aludidos nos ofrecerán los datos de cumplimiento del compromiso de información. De ellos se establecerán los planes de acción apropiados. Como mejora

continua, incidir en la difusión de los servicios a través de los canales disponibles para seguir en la línea de acercamiento de la Administración a la ciudadanía.

-TIEMPOS DE ESPERA:

-Compromisos:

Espera en el SAC presencial: El tiempo medio de espera de las personas usuarias a ser atendidas en el mostrador del SAC no superará los 5 minutos.

Espera en el 010: El tiempo medio de espera para ser atendida una llamada en el 010 no superará los 30 segundos.

Atención on line: Las solicitudes on-line serán tramitadas en el primer día hábil siguiente a la recepción..

-Indicadores:

-Estadísticas mensuales de medias de tiempos de espera. (Gestor de turno).

-Estadísticas mensuales de medias de tiempos de espera .(Estadísticas call center).

-Incumplimientos tramitación on-line en el primer día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Proyecto de mejora/acción correctiva.

Se establece un control mensual en las atenciones presenciales, telefónicas y on-line para comprobar el cumplimiento o no de los tiempos de espera y, en su caso, establecer las medidas correctoras pertinentes.

En caso de que sea preciso la realización de acciones para superar aspectos no conformes, éstas se trasladarán a las tablas correspondientes para realizar el seguimiento de éstas y comprobar si se consiguen resultados.

- RAPIDEZ Y EFICACIA

-Compromisos**:**

Celeridad en la resolución de demandas:: Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata, si los ciudadanos aportan la documentación establecida al efecto. En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios encuestados será superior a 7,5 tanto para la resolución de su demanda como para la rapidez de la realización de la gestión. Las quejas anuales sobre ineficacia y rapidez no serán superiores a 5.

Solicitudes de documentación general: Los ciudadanos/as podrán solicitar a través del 010 o escribiendo a la dirección sac010@tudela.es documentación que no contenga datos de carácter personal (impresos, pliegos, convocatorias…)y se lo enviamos, en el mismo día, si la solicitud es telefónica, y en el primer día hábil siguiente a la misma, si es on line. El número de envíos que no se realicen en plazo no será superior a 5 al año, a excepción de aquellos que se produzcan por circunstancias ajenas al servicio.

Solicitudes de documentos personales: Los ciudadanos/as podrán solicitar, a través del correo electrónico sac010@tudela.es, volantes, duplicados de recibos o cualquier documentación que tenga datos de carácter personal, siempre y cuando aporte escaneado el documento de identidad del titular. Recibirá el documento de forma gratuita por correo electrónico en el primer día hábil siguiente a la solicitud. El número de envíos

que no se realicen en plazo no será superior a 5 al año, a excepción de aquellos que se produzcan por circunstancias ajenas al servicio.

-Indicadores:

*__Encuestas__ que evalúen el grado de eficacia y rapidez:

-Encuesta anual.

Las encuestas tendrán un apartado relativo a la eficacia en la resolución de las cuestiones y a la rapidez en la gestión. En una escala del 1 al 10 la nota media de los encuestados superará el 7,5 en la valoración de la resolución de su demanda y en la rapidez de la realización de la gestión.

*Recogida de **Quejas** y **sugerencias** sobre la eficacia y rapidez en la resolución de las demandas encomendadas al SAC**.** Si se reciben más de 5 quejas anuales sobre ineficacia en la resolución de cuestiones encomendadas al SAC, se tomarán las medidas correctivas oportunas.

-Correos electrónicos, fax, correos postales, recogidas personales, etc. por los que se envía documentación, con la correspondiente fecha de envío.

-Número de incumplimientos del compromiso, registrados en los partes de incidencias del personal

-Proyecto de mejora/acción correctiva.

En caso de existir no conformidades tanto por incumplimientos como por los resultados de las encuestas y las quejas o sugerencias recibidas, se realizarán las acciones correctivas oportunas, que quedarán plasmadas en los cuadros correspondientes para realizar el seguimiento de las mismas y comprobar los resultados conseguidos.

-**AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**:

Compromiso-definición:

Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en el plazo máximo de 15 días hábiles

Indicadores:

-Número de avisos, quejas y sugerencias cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles.

Proyecto de mejora/acción correctiva:

Los informes estadísticos nos permitirán evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos. Podremos ver aquellos centros de gestión que no cumplen los plazos de contestación establecidos, por lo que habrá que instarles a su cumplimiento.

El seguimiento de estos indicadores establecerá, en caso de existir "no conformidades", las acciones correctivas oportunas, que quedarán plasmadas en los cuadros correspondientes para realizar el seguimiento de las mismas y comprobar los resultados conseguidos.

7. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

-Periódicamente consultaremos su opinión a través de encuestas que nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que se prestan.

-Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

-Podrá realizarlo Presencialmente en nuestras oficinas de SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja,1-31500 TUDELA) o SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán,

s/n-31500 TUDELA). Telefónicamente llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o 902 242010 (desde fuera de Tudela). On-line: a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Presencialmente, en cualquiera de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC):-Oficina de Casa Consistorial (Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA).

-Oficina del Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán s/n-31500 TUDELA)

Por teléfono llamando al teléfono 010, desde Tudela y a los teléfonos 948-417110 o 902 24 20 10 (desde móvil o fuera de Tudela).

On line: A través de la página Web: www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

8. HORARIOS, MEDIOS Y LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

-SAC Casa Consistorial: Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA

Horario continuo:

De lunes a viernes de 8 a 15,30 Sábados, de 9,30 a 13,30 h..

En verano (de julio a septiembre) horario de lunes a viernes de 8 a 15 h.

TRANSPORTE URBANO:

LINEA AMARILLA: De lunes a viernes no festivos de 8:14 a 13:49. Parada Paseo Pamplona cada 30 minutos.

-SAC Barrio de Lourdes: C/ Bernardo Escós Catalán s/n-31500 TUDELA

Horario de lunes a viernes de 8 a 14,30 h.

TRANSPORTE URBANO:

LINEA VERDE: De lunes a viernes no festivos de 8:06 a 14:06. Parrada Golmayo cada 30 minutos.

LINEA ROJA: De lunes a viernes no festivos de 7:37 a 14:07. Parada Golmayo cada 30 minutos.

- ATENCIÓN TELEFÓNICA (SERVICIO 010)

-Desde Tudela: 010

-Fuera de Tudela o desde móvil: 948-417110 y 902 242010

De lunes a viernes de 8 a 15,30 h. Sábados de 9,30 a 13,30 h

En verano (de julio a septiembre) horario de lunes a viernes de 8 de la mañana a 15 h.

- ATENCIÓN ON LINE

-Web: www.tudela.es

-Correo electrónico: sac010@tudela.es

9. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Nos comprometemos a informar a la ciudadanía anualmente, a través de los medios de comunicación (diarios regionales, radios locales y semanarios comarcales), acerca del grado de cumplimento de nuestros compromisos.

Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: www.tudela.es, tanto del cumplimiento de los compromisos como de la información estadística del servicio.

10. PERIODO DE VALIDEZ DE ESTA CARTA

Esta Carta fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del M.I. Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 10 de febrero de 2014. El periodo de validez de esta Carta será de dos años desde su aprobación en Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Tudela.