AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

PLA QUALITAT CALVIÀ

Direcció d'Organització i Qualitat

Guia per a la implantació de Cartes de Serveis

PLA QUALITAT CALVIÀ

Guia per a la implantació de Cartes de Serveis

Versió 1.0

Direcció d'Organització i Qualitat
Ajuntament de Calvià

Calvià, 29 d'abril de 2002

Índex

PRESENTACIÓ 3

LES CARTES DE SERVEIS 4

CONTINGUT DE LA CARTA DE SERVEIS 5
A. Informació de caràcter general i legal 5
B. Compromisos de qualitat oferts 6

RESPONSABILITATS FUNCIONALS 7
3.1. Qui ha de confeccionar una Carta de Serveis 7
3.2. Qui aprova la Carta de Serveis 7
3.3. Qui coordina i normalitza les Cartes de Serveis. 7

PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS 8
4.1. Constitució de l'Equip de Treball 9
4.2. Identificació de les dades de caràcter general i legal 10
4.3. Establiment dels compromisos de qualitat 11
4.4. Redacció del document-matriu de la Carta 14
4.5. Disseny i desenvolupament del Pla de Comunicació 15

PUBLICACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS 16
5.1. Publicació de la Carta de Serveis. 16
5.2. Distribució i difusió 17

SEGUIMENT, MILLORA I ACTUALITZACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS 18
6.1. Revisió contínua 18
6.2. Programes de millora 18
6.3. Actualització de la Carta de Serveis. 19

AUTOAVALUACIÓ FINAL 20

FONTS I BIBLIOGRAFIA 21

ANNEXES 22
Acta de constitució de l'Equip de treball 23
Acta de reunió 24
Convocatòria de reunió 25
Objectius de la Unitat i Catàleg de Serveis 26
Determinació de factors de qualitat 27
Relació de Compromisos de qualitat. Indicadors i estàndards 28
Compromisos i projectes de millora 29
Proposta de Campanya de Comunicació Interna i Externa 30
Document-matriu per a la publicació de la Carta de Serveis ... 31
Enquesta Autoavaluació 33
Fitxa pel seguiment de la Carta de Serveis ... 34
Exemples de Cartes de Serveis 35

Presentació

El Pla Qualitat Calvià, aprovat per la Comissió de Govern el 19 d'abril de 2001, parteix d'una idea bàsica que marca totes les línies d'acció: l'objectiu és augmentar la satisfacció dels ciutadans en relació als serveis públics que es presten, i per aconseguir-ho es requereix la participació dels treballadors públics.

Existeixen diferents models o sistemes per apropar-nos a aquest objectiu i tots ells compten amb característiques comunes (planificació, avaluació, compromís, anàlisis, participació, comunicació, incorporació de la veu del ciutadà...). Cal doncs desenvolupar les actuacions de millora en el marc que millor respongui a les necessitats específiques de cada situació.

Les Cartes de Serveis són una eficaç eina de gestió en aquest sentit: per una banda suposen un repte per a la organització per poder respondre millor a les necessitats i expectatives dels ciutadans, per altra permeten manifestar públicament la seva eficàcia i rendiment. Entre el conjunt de projectes que engloba el Pla Qualitat Calvià es troben els d'elaboració de les Cartes de Serveis d'Atenció al Ciutadà, Seguretat Ciutadana, Ràdio Calvià, Calvià 2000, Escoletes i Llar de Majors durant el primer semestre de 2002, sense perjudici de les que es puguin desenvolupar a altres serveis.

L'objectiu d'aquesta guia és establir un sistema estructurat i normalitzat per a l'elaboració de les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Calvià, així com definir els documents a utilitzar a cada una de les fases i que es presenten als annexes. A més es pretén que l'estructura i presentació de totes les Cartes sigui homogènia de tal manera que el ciutadà identifiqui les Cartes de Serveis a nivell institucional. La present Guia és d'aplicació a totes les unitats que configuren l'Ajuntament i que presten serveis finalistes, així com als organismes autònoms Calvià 2000, Fundació municipal d'Escoletes, Llar de Calvià i IFOC. La decisió de treballar segons la metodologia de les Cartes de Serveis és decisió de cada un dels Serveis.

Antoni Manchado
Tinent de Batle d'Organització i Qualitat
Calvià, 29 d'abril de 2002

1

Les Cartes de Serveis

Les Cartes de Serveis són documents a través dels quals les diferents unitats informen públicament als ciutadans sobre els serveis que gestionen i els compromisos de qualitat en la seva prestació, el que permet evidenciar l'efectivitat dels principis de funcionament. Així doncs, les Cartes de Serveis compleixen un doble objectiu:



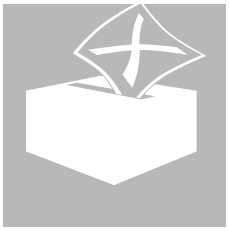
- Facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets, informant-los sobre el nivell de qualitat que poden esperar dels serveis
- Comprovar el grau de compliment per part de l'Ajuntament dels compromisos assumits i fomentar la millora continua per tal d'augmentar el grau de satisfacció dels ciutadans

2

.

Contingut de la Carta de Serveis

Les Cartes s'estructuren en dos grans apartats:



A. Informació de caràcter general i legal

B. Compromisos de qualitat. La seva determinació i publicació constitueix l'aspecte més important de les Cartes de Serveis, la tasca de major complexitat i l'aportació fonamental d'aquesta eina de comunicació.

A. Informació de caràcter general i legal

- Dades identificatives (adreça, horari, telèfon, etc.) i finalitats de la unitat prestadora del servei
- Relació de serveis prestats o procediments que es tramiten
- Descripció general del servei que es tracta (denominació, adreça, tel., horari d'atenció al públic, terminis de tramitació, mitjans d'accés i transport...)
- Relació de la normativa reguladora i drets concrets dels usuaris en relació als serveis segons l'ordenament jurídic (Llei 30/92 i d'altres específiques segons el servei)
- Formes de col·laboració/participació dels ciutadans.
- Sistema de queixes i suggeriments
- Altres dades d'interès sobre l'organització i els seus serveis

B. Compromisos de qualitat oferts

- Nivells de qualitat que s'ofereixen. Amb caràcter general els compromisos de qualitat han de tenir la forma d'estàndards numèrics (terminis, temps d'espera...) i han de ser susceptibles de verificació per part de l'usuari.
- Indicadors pel seguiment i avaluació de la qualitat. Els indicadors hauran d'estar relacionats directament amb els compromisos assumits, de manera que permetin la comprovació del grau de compliment d'aquests.
- Sistemes d'assegurament de la qualitat, de protecció del medi ambient o de seguretat i higiene. S'indicaran les principals mesures medi ambientals (reciclatge de paper, gestió energètica, etc.) i de seguretat i higiene (neteja, il·luminació, ergonomia...) que existeixen. Si es disposa de certificació es farà constar.

3

Responsabilitats funcionals

3.1. Qui ha de confeccionar una Carta de Serveis

El responsable de la Unitat fomentarà activament la constitució d'un Equip de treball que elaborarà la Carta (veure apartat 4.1.). Entre els membres de l'Equip se n'anomenarà un coordinador operatiu. No obstant, el responsable darrer de la Carta serà el cap de la unitat o organisme corresponent.

3.2. Qui aprova la Carta de Serveis

El text íntegre de la Carta de Serveis (document-matriu) i el pla de comunicació interna i externa són aprovats pel Tinent de Batle d'Hisenda, Relacions Institucionals, Comunicació, Organització i Qualitat i Recursos Humans prèvia presentació d'informe favorable de la Direcció d'Organització i Qualitat.

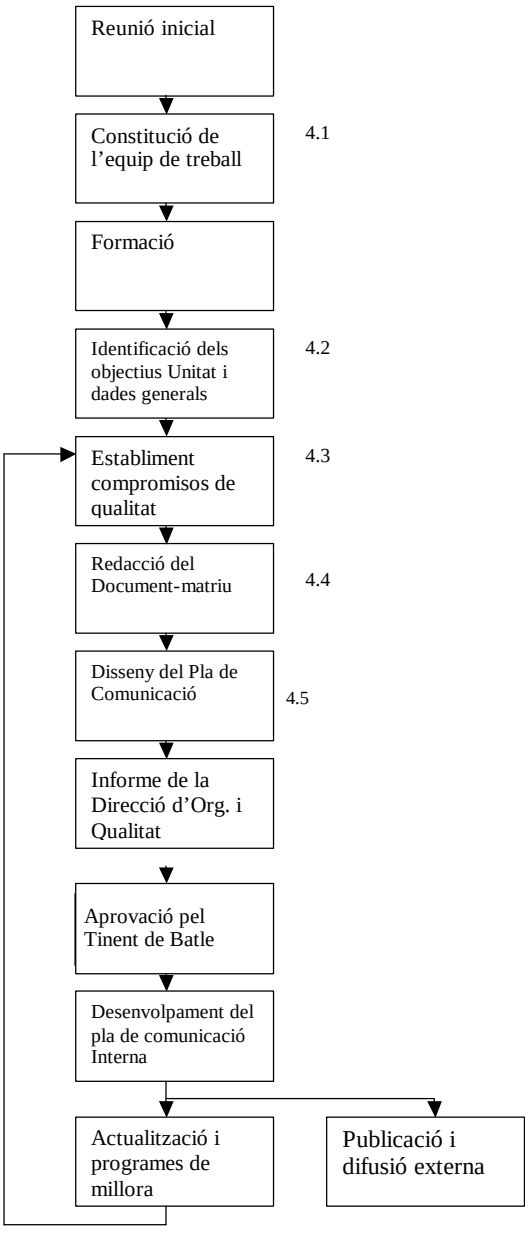
3.3. Qui coordina i normalitza les Cartes de Serveis.

La Direcció d'Organització i Qualitat donarà suport tècnic (formació, documentació, eines metodològiques...) a cada Equip de treball designat responsable en el procés d'elaboració de la Carta de Serveis i rebrà els productes elaborats per l'Equip de Treball (veure annex). A més emetrà informe previ a la proposta d'aprovació per tal de garantir que la Carta compleix els continguts mínims contemplats a aquesta Guia.

4

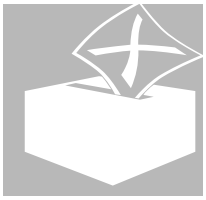
Procés d'elaboració de la Carta de Serveis

Per a l'elaboració d'una Carta de Serveis és convenient desenvolupar una sèrie d'activitats, que poden agrupar-se en les següents fases recollides al diagrama de procés d'elaboració de la Carta de Serveis:



4.1. Constitució de l'Equip de Treball

L'Equip de Treball per a la redacció de la Carta tendrà les següents facultats:



- Impulsar i desenvolupar el procés d'elaboració de la Carta en el termini previst
- Sol·licitar els recursos necessaris
- Remoure eventuals obstacles
- Plantejar objectius de millora
- Establir estàndards de servei

L'Equip de Treball ha d'estar integrat per entre 4 i 8 persones entre les que es trobin el Cap de la Unitat responsable, altres directius, treballadors en contacte directe amb l'usuari, i treballadors coneixedors dels procediments interns de treball. Els treballadors formen part de l'Equip de forma voluntària i responsable i amb esperit participatiu. Entre els membres de l'Equip se n'anomenarà un coordinador que serà el responsable de realitzar les convocatòries de reunió, aixecar actes i presentar els avanços del treball d'elaboració a persones alienes al grup.

El personal de la Direcció d'Organització i Qualitat donarà, com a "consultor extern" el suport tècnic que precisi cada equip de treball, sobre tot pel que fa a les qüestions metodològiques de l'elaboració de la Carta de Serveis. Un cop constituït l'equip, si s'estima convenient, es facilitarà als seus membres la formació bàsica dels aspectes necessaris pel desenvolupament de les seves activitats (conceptes de gestió de qualitat, eines, treball en equip, etc.)

La constitució de l'Equip es formalitza en un acta de la que se'n recull un model a l'annex. A la reunió de constitució es fixaran les normes a seguir per l'Equip. Les reunions tindran lloc prèvia convocatòria formal a la que s'indiquin les persones convocades; data, hora, durada prevista i lloc de la reunió; i tema a tractar. Així mateix s'aixecarà acta de totes les reunions, fent constar igualment persones assistents, data, hora d'inici i de finalització, temes tractats i acords presos. S'adjuntaran a les actes les fitxes, degudament complimentades, que apareixen als annexes.

Tant de les convocatòries com de les actes se n'enviarà còpia al Cap de la Unitat corresponent i a la Direcció d'Organització i Qualitat.

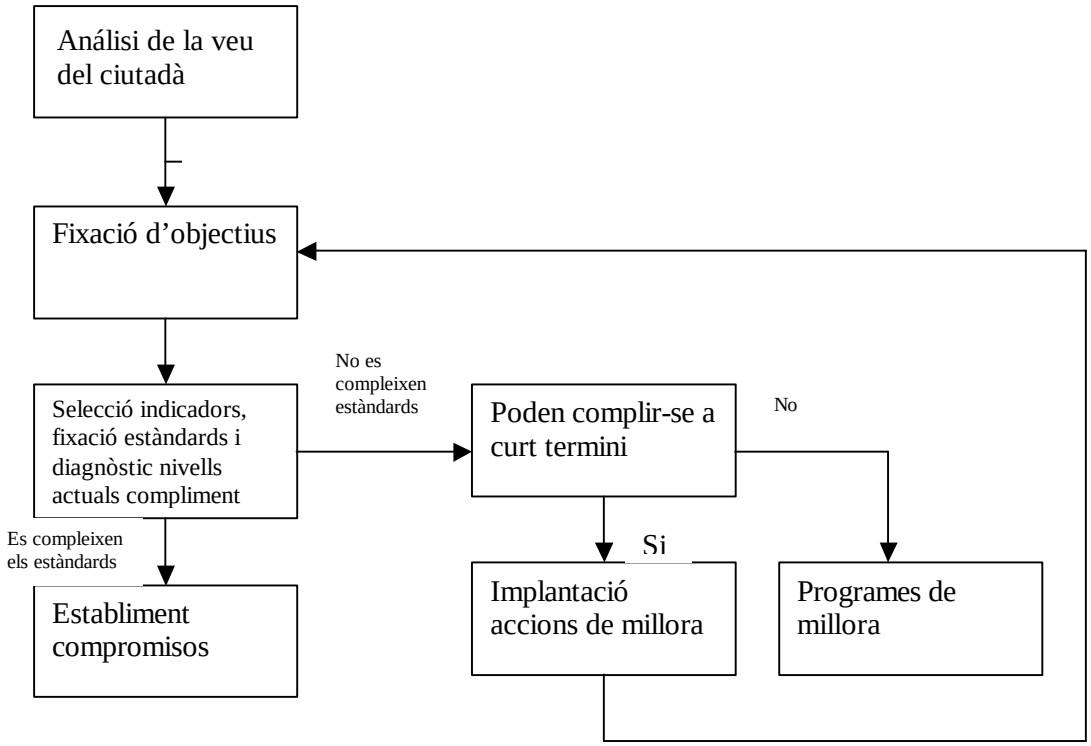
4.2. Identificació de les dades de caràcter general i legal

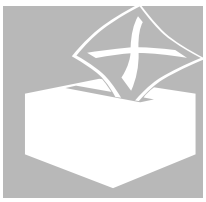
L'equip de treball procedirà en aquesta fase a l'examen de les dades que s'han d'incloure a l'apartat primer de la Carta:

- Establiment de les finalitats de la Unitat i objectius relacionats amb cada una de les finalitats
- La identificació i relació dels principals serveis que ofereix l'organització constitueix el punt d'inici metodològic per la següent fase d'establiment de compromisos de qualitat. La selecció dels serveis principals es farà en funció de criteris tals com el volum de gestió, la regularitat en la seva prestació, els recursos humans, temporals, materials i finances dedicats, el seu impacte social, etc. El producte d'aquesta fase serà el catàleg de serveis.
- Descripció del servei sobre el que s'editarà la Carta: adreça, horari, actuacions administratives, termini de tramitació, mecanismes de comunicació amb el ciutadà, normativa aplicable.

4.3. Establiment dels compromisos de qualitat

Aquesta és la part més important i complexa del procés d'elaboració de la Carta. Per això l'Equip de Treball ha de desenvolupar una sèrie d'activitats d'investigació per determinar els compromisos que l'organització està disposada a sumir en les seves relacions amb els ciutadans. Aquestes activitats es mostren al següent diagrama de procés:





✍ **Anàlisi de la veu del ciutadà: detecció de les expectatives de l'usuari i identificació dels factors clau de qualitat**. Els factors clau de qualitat són aquells aspectes de la prestació del servei en els que resulta essencial un funcionament correcte per satisfer les necessitats i expectatives dels ciutadans. Per tal d'investigar quines són les percepcions dels ciutadans sobre els aspectes més importants del servei es poden emprar diferents eines: grups enfocats, entrevistes qualitatives, pannells d'usuaris, grups d'exploració... Un cop recollides les dades hi ha que analitzar la informació obtinguda per determinar

els factors de qualitat, i per això pot ésser útil la matriu recollida a l'Annex.

- **Fixació d'objectius.** Els objectius de l'organització s'han de descriure com el nivell desitjat en la prestació del servei per a cada factor clau per tal d'assegurar la satisfacció de les expectatives dels usuaris. Els objectius han de reunir els següents requisits:
  - Estar pensats per satisfer les expectatives dels ciutadans
  - Ésser realistes. Els objectius han d'ésser possibles d'aconseguir i ésser plantejats en funció dels recursos existents i d'altres factors que afectin a la seva consecució
  - Ésser comprensibles
  - Ésser assumits pels treballadors. Els treballadors es sentiran més motivats si han participat en la determinació dels objectius.
  - Ésser específics i controlables. Han de fer referència a què s'ha d'aconseguir i en quin termini
  - Estar referits als factors clau del servei.

  Per tal de facilitar-ne la fixació dels estàndards, l'equip de treball pot recórrer a la fitxa de l'Annex.

- **Diagnòstic dels nivells actuals de qualitat.** Cal determinar si els objectius es troben a l'abast de l'organització. Per això cal definir els indicadors adequats que reflexin el grau de consecució dels estàndards fixats per a cada objectiu. Els indicadors poden classificar-se en dues grans categories:
  - Indicadors objectius que medeixen directament el desenvolupament de les activitats i el resultats empírics del servei
  - Indicadors de percepció, que mesuren indirectament els resultats del servei des del punt de vista dels usuaris.

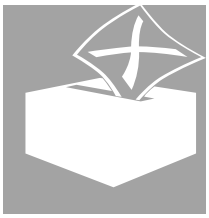
  Per definir els indicadors, l'equip de treball ha de tenir en compte –a més dels requisits generals de representativitat, fiabilitat, rellevància, selectivitat i mesurabilitat- les següents regles:
  - No s'han d'imposar, sinó consensuar
  - Hi ha d'haver acord sobre què mesurar i com mesurar
  - S'han d'assignar responsabilitats per a la medició i anàlisi

En quant a l'expressió numèrica, els indicadors poden presentar-se en forma de valors absoluts, percentuals o de ratios (expressió entre variables). El quadre de comandament confeccionat (veure plantilla a l'annex) servirà també pel seguiment dels compromisos que s'adoptin a la Carta de Serveis (veure apartat 6.1.). A la reunió de l'Equip de Treball per elaborar el quadre de comandament de la Carta hi assistirà un representant de la Direcció d'Organització i Qualitat, per tal de donar suport tècnic.

- **Establiment dels compromisos de qualitat.** Si els indicadors assenyalen que el servei compleix els estàndards fixats, cal inferir que el procés està controlat i que, per tant, es capaç de respondre a les expectatives dels usuaris. En aquest suposat, poden incloure's a la Carta de Serveis com a compromisos de qualitat els estàndards, tenint en compte l'orientació i prioritats estratègiques del servei. Si l'organització no compleix els estàndards però l'equip considera que és possible aconseguir-los a curt termini, adoptarà les mesures necessàries pel seu compliment i continuarà mesurant el nivell de qualitat del servei per decidir si poden incloure's a la Carta compromisos sobre aquests aspectes. Si l'equip considera que serà impossible arribar-hi a curt termini es proposarà l'inici d'un pla de millora per a subsanar les deficiències de cara a posteriors actualització de la Carta de Serveis. A l'annex es pot trobar una fitxa de presentació dels compromisos.

4.4. Redacció del document-matriu de la Carta

L'equip de treball redactarà un document (veure annex) en el que de forma clara, senzilla i comprensible consti amb tota la informació de caràcter general i legal, els compromisos de qualitat en el servei i la informació de caràcter complementari.. El document ha de reunir les següents característiques:



- Orientació al destinatari: utilització d'un llenguatge comprensible.
- Redacció concisa i unívoca: no hi ha d'haver declaracions genèriques o ambigües que puguin induir a confusió o a diferents interpretacions sobre els compromisos assumits per l'organització
- Quantificació dels compromisos declarats: incorporació dels indicadors.

El document-matriu serà signat pel màxim responsable de la unitat als serveis de la qual faci referència, demostrant així el seu compromís amb la qualitat del servei, i serà remés a la Direcció d'Organització i Qualitat perquè en faci la valoració pertinent. El Tinent de Batle d'Hisenda, Relacions Institucionals, Comunicació, Organització i Qualitat i Recursos Humans, a la vista de l'informe favorable de la Direcció d'Organització i Qualitat aprovarà la Carta de Serveis.

4.5. Disseny i desenvolupament del Pla de Comunicació

L'Equip de Treball dissenyarà un pla de comunicació interna dirigida als treballadors de la unitat, sobre els continguts de la Carta de Serveis i el que suposen pel conjunt de l'Organització els compromisos assumits, ja que és essencial la implicació del personal en la implantació de la Carta de Serveis. El pla determinarà els moments i mitjans de la comunicació, que poden ésser formals i informals, orals i escrits. Cada unitat utilitzarà les vies que consideri adients: carta del directiu, butlletins interns, reunions, notes internes...

Igualment l'Equip de Treball farà una proposta de campanya de comunicació externa. Per a l'elaboració i implantació d'aquesta proposta es requerirà la supervisió de la Direcció de Comunicació qui així mateix oferirà el seu suport tècnic i assessorament.

El Pla de Comunicació (intern i extern) (veure annex) es remetrà conjuntament amb el document-matriu a la DOiQ.

Amb aquesta activitat conclou el procés d'elaboració de la Carta de Serveis, si bé l'equip de treball no es dissoldrà ja que també haurà de realitzar les funcions de seguiment, actualització i millora.

5

Publicació de la Carta de Serveis

5.1. Publicació de la Carta de Serveis.

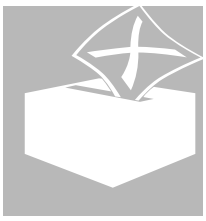
La Carta de Serveis es publicarà preferentment en format quatríptic i a la pàgina web de l'Ajuntament. Així mateix la Unitat responsable, conjuntament amb les Direccions de Comunicació i d'Organització i Qualitat, valorarà la conveniència de presentar la Carta de Serveis en altres suports com puguin ésser cartells, CDRom, quadernet, vídeo, etc.

Segurament no tota la informació que integra el document-matriu sigui susceptible de presentar-se en les dimensions reduïdes d'un fullet, per la qual cosa, s'ha de seleccionar la informació que ha d'aparèixer a aquest fullet segons les següents orientacions. El quatríptic que es proposa, a partir d'un disseny elaborat per la Direcció de Comunicació, tindrà un format desplegable A3 a efectes de normalització, es realitzarà en paper reciclat i s'editarà a quatre tintes.

El nostre compromís ets tu. *Carta de Serveis* Presentació signada per la Batlessa de Calvia Fotografia de la Batlessa	Text introductori	Identificació i objectius generals de la Unitat Relació dels principals serveis prestats	Descripció del servei objecte de la Carta
(CONTRAPORTADA) Nom del Servei. Adreça, telèfon i e-mail. Horari d'atenció al públic Croquis de situació Denominació i adreça de la unitat responsable	(PORTADA) Franja *CAGL21* *Iniciativa 39* Fotografia i nomdel Servei *Carta de Serveis* *PLA QUALITAT* *CAL VIA* Logotip de l'Ajuntament i adreça d'Internet	Compromisos concrets i mesurables sobre estàndards de qualitat del servei. Indicadors pel seguiment	Mecanismes de Participació Ciutadana Queixes i Suggeriments

Croquis de distribució del contingut a la publicació de la Carta de Serveis.

5.2. Distribució i difusió



Les Cartes de Serveis es trobaran a disposició dels ciutadans tant en les dependències del Servei corresponent com en els Punts d'Informació de l'Ajuntament.

Per a la difusió de l'existència de les Cartes de Serveis es tindran en consideració els diferents canals de comunicació utilitzats per l'Ajuntament tant propis com externs: pàg. web, Radio Calvià, Revista Calvià, premsa local, etc. La publicitat farà èmfasi en el principi de servei al ciutadà i en la receptivitat per atendre i incorporar la veu del ciutadà a l'organització.

6

Seguiment, millora i actualització de les Cartes de Serveis

6.1. Revisió contínua

L'Equip de Treball es reunirà trimestralment per realitzar la revisió continua del grau de compliment dels compromisos publicats a la Carta. Es tracta de comparar la situació real amb la desitjada. Aquesta confrontació es realitzarà mitjançant la mesura dels indicadors i la identificació de les possibles desviacions respecte dels estàndards de servei establerts. L'informe amb els resultats es remetrà al Cap de la Unitat i a la DOiQ (veure fitxa a l'annex.).

Per altra banda anualment es farà un seguiment de la satisfacció dels usuaris mitjançant enquestes.

L'Equip de millora valorarà la conveniència de fer públiques les dades a través de les seves Memòries, d'informes específics, de la pàgina web, de la premsa, etc.

6.2. Programes de millora



Com ja s'ha comentat anteriorment, el sistema d'implantació de Cartes de Serveis inclou una fase de posada en marxa d'un programa de millora en el cas de que els indicadors assenyalin que no s'estan complint els estàndards. L'Equip de Treball relacionarà en una fitxa els estàndards que no s'estan complint i n'indicarà, si es coneixen, el per què no es compleixen i, en aquest cas, els possibles projectes per a resoldre'ls. Si es requereix es podran constituir altres equips de treball per a analitzar-ne les causes dels problemes i implantar els possibles projectes de millora.

6.3. Actualització de la Carta de Serveis.

Donat que Carta de Serveis pretén la millora continua dels serveis, aquest document s'ha d'actualitzar periòdicament, reflectint els nous compromisos, fruit d'una major adequació dels nivells estàndards a les demandes ciutadanes. La Carta s'actualitzarà com a mínim anualment o quan tingui lloc algunes de les següents situacions:

- De control de gestió: Quan els indicadors del quadre de comandament evidenciïn que s'estan superant els estàndards establerts o que l'organització està en condicions d'assumir compromisos descartats a l'anterior edició de la Carta
- De l'entorn social: Quan els mecanismes de consulta als ciutadans posin de manifest noves demandes ciutadanes.
- De l'entorn administratiu: Quan es produeixin modificacions normatives i/o reestructuracions orgàniques substantives
- De l'oferta de la pròpia organització: Quan l'organització introdueixi nous serveis o modalitats de prestació dels mateixos
- Dels recursos humans i materials: Quan l'organització sigui dotada de més personal, recursos materials o econòmics que permetin millorar els seus serveis.
- D'innovació tecnològica: Quan la incorporació de noves tecnologies a la gestió dels processos de prestació del servei possibiliti un major rendiment i millora de la qualitat
- De contingència: Quan circumstàncies sobrevingudes a l'entorn general puguin produir una apreciable oscil·lació en el funcionament del servei.

7

Autoavaluació final

Un cop presentat el document -matriu, cada membre del grup realitzarà una autoavaluació sobre aspectes tals com: funcionament del grup, resultats obtinguts, representació dels sectors afectats, col·laboració amb altres unitats, assessorament de la Direcció d'Organització i Qualitat, etc., per d'aquesta manera, comprovar el grau de satisfacció amb el treball realitzat. Els resultats serviran per analitzar les possibles millores a emprendre en la dinàmica dels grups de treball.

El coordinador de l'Equip s'encarregarà de la distribució i recollida dels informes (veure annex). Aquests documents individuals d'autoavaluació es remetran a la Direcció d'Organització i Qualitat pel seu anàlisi.

8

Fonts i bibliografia

- *La Qualitat a l'Ajuntament de Barcelona. Manual per a l'elaboració d'una Carta de Serveis.* Ajuntament de Barcelona.
- Decreto 27/1997 de 6 de marzo de la Comunidad de Madrid, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público de la Comunidad de Madrid. Publicado en el BOCM núm. 62 de 14 de marzo de 1997
- Real Decreto núm. 1259/1999 de 16 de julio del Ministerio de Administracions Públicas. que regula las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- Moreno, José Luis y otros: *Cuadro de Indicadores de Calidad de la Comunidad de Madrid. Medir para mejorar.* Comunidad de Madrid y KPMG, 1999
- Comunidad de Madrid: *Manual de Implantación del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid.* Dirección General de los Servicios, Consejería de Hacienda, Comunidad de Madrid. BOCM, 1998
- Ministerio de Administraciones Públicas: *Guia para la implantación de Cartas de Servicios.* Madrid, 2000

Exemples de Cartes de Serveis a les pàgines web de les següents institucions:

- Ajuntament de Barcelona (www.bcn.es)
- Ajuntament de Terrassa (www.ajterrassa.es/mes_facil/cartes_serveis/
- Ajuntament d'Esplugues (www.ajesplugues.es)
- Comunidad de Madrid (www.comadrid.es/dgcalidad)
- Universitat Miguel Hernández (www.umh.es)

9

Annexes

A continuació es presenten una sèrie de plantilles dels documents a produir durant el procés d'elaboració de la Carta de Serveis.

Acta de constitució de l'Equip de treball

Unitat administrativa:

Carta a desenvolupar:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Coordinador de l'Equip de Treball:

Normes a seguir pel grup:

- ✍ Convocatòria de les reunions amb un mínim de 4 dies d'antelació
- ✍ Les reunions s'iniciaran i finalitzaran a l'hora convocada
- ✍ Els acords es prendran amb el consens de la majoria dels membres
- ✍
- ✍
- ✍

Acta de reunió

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Tema:

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Tema tractat	Acord	Responsable	Data límit realització

Documents que s'adjunten:

Llista distribució de l'acta (tots els membres de l'Equip de millora i la DOiQ):

Data i firma del coordinador de l'Equip:

Convocatòria de reunió

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Temes a tractar (ordre del dia):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Objectius de la Unitat i Catàleg de Serveis

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Objectius de la Unitat:

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Serveis que es presten a la Unitat:

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Descripció del Servei o serveis sobre el que s'editarà la Carta:

Nom del Servei	Adreça, tel., e-mail	Horari d'Atenció al Ciutadà	Descripció	Termini tramitació	Normativa aplicable	Mecanismes comunicació amb el ciutadà

Determinació de factors de qualitat

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

		Dimensions de qualitat				
		Viabilitat (encertament, precisió, absència d'errors)	**Capacitat de** resposta (rapidesa, puntualitat, oportunitat)	**Seguretat** (impressió de professionalitat, competència...)	**Empatia** (accessibilitat, transparència, tracte personalitzat)	**Tangibilitat** (instal·lacions, recursos humans i materials)
Fases del servei	1.					
	2.					
	3.					
	4.					
	5.					
	6.					
	7.					

Les Dimensions de Qualitat es poden enriquir o adaptar d'acord amb la naturalesa del servei. El procés de prestació del servei ha d'aparèixer íntegrament detallat en l'enumeració de les fases.

En funció de la informació recollida sobre les percepcions dels usuaris del servei assenyalar a cada casella de creuament la relació existent entre ambdues categories amb una de les següents lletres: F (Forta), M (Mediana), D (Dèbil).

Cada creuament a on apareix registrat un nivell de relació Fort constitueix un factor clau de qualitat.

Relació de Compromisos de qualitat. Indicadors i estàndards

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Factors de qualitat	Objectius (compromís de qualitat)	Indicadors	Estàndards (numèrics)	Valor actual	Responsable

Compromisos i projectes de millora

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Compromisos assumibles immediatament	Indicador	Valor estàndard

Compromisos assumibles a curt termini	Indicador	Valor estàndard	Valor actual	Projecte proposat per a la consecució de l'estàndard

Compromisos assumibles a mig termini	Indicador	Valor estàndard	Valor actual	Projecte proposat

Proposta de Campanya de Comunicació Interna i Externa

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Pla de comunicació interna

Destinataris	Mitjà (carta, butlletí, reunions...)	Data prevista	Responsable

Difusió externa de la Carta de Serveis (Tirada del fullet:_____)

Destinataris	Mitjà (tríptics, cartells, pàg. web, premsa...)	Data prevista (en funció de la data d'aprov.)	Responsable (en coordinació amb la Direcció de Comunicació)

Document-matriu per a la publicació de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Responsable:

Adreça

Horari d'atenció al ciutadà

Tel, Fax, e-mail:

Serveis que es presten:

-
-
-
-

INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL

Dades identificatives del Servei (denominació, adreça, horari...)

Normativa reguladora

Formes de participació dels ciutadans

Sistema de queixes i suggeriments

(continuació Document-matriu)

Altres dades d'interès:

COMPROMISOS DE QUALITAT

Compromisos de qualitat

Indicadors pel seguiment i avaluació

Firma del responsable de la Unitat

Data:

Nom i llinatges dels membres de l'Equip de Treball per a l'elaboració de la Carta:

Enquesta Autoavaluació

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Nom i llinatges (aquesta enquesta es respon individualment):

Valori d'1 (gens satisfet) a 5 (molt satisfet) el seu grau de satisfacció sobre els següents aspectes en relació al procés d'elaboració de la Carta de Serveis:

Funcionament de l'equip	☐
Representació a l'Equip de Treball de tots els departaments afectats	☐
Resultats obtinguts	☐
Col.laboració amb altres unitats	☐
Assessorament de la Direcció d'Organització i Qualitat	☐
Utilitat de la Guia i dels documents-model per a l'elaboració de la Carta	☐

Realitzi, per favor, els comentaris que consideri convenients sobre les puntuacions atorgades:

Gràcies per la seva col.laboració

Fitxa pel seguiment de la Carta de Serveis ...

Òrgan: Equip de Treball per a la redacció de la Carta de Serveis ...

Unitat administrativa:

Data: **Hora d'inici i de finalització:**

Assistents (nom, llinatges i càrrecs):

- ✍
- ✍
- ✍
- ✍

Indicador	Valor estàndard (compromís assumit a la Carta)	Valor actual	Si el valor actual no acompleix el valor estàndard indicar-ne els projectes per aconseguir-ho

Exemples de Cartes de Serveis

QUÉ ES LA OEPM

La Oficina Española de Patentes y Marcas es un Organismo Autónomo, dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología, que tiene a su cargo la realización de la actividad administrativa en materia de propiedad industrial, conforme a la legislación y convenios internacionales en vigor, lo que se concreta, entre otras, en las siguientes funciones:

- El reconocimiento y mantenimiento de la protección registral de las diversas modalidades de propiedad industrial (invenciones, signos distintivos y creaciones de forma).
- La difusión de la información tecnológica derivada de los títulos de Propiedad Industrial.
- La aplicación de los convenios internacionales vigentes y el fomento y desarrollo de las relaciones internacionales en este campo.
- La promoción de iniciativas y desarrollo de actividades conducentes al mejor conocimiento y a la más adecuada protección de la Propiedad Industrial.

La misión de la O.E.P.M. es prestar un servicio eficiente con los adecuados niveles de calidad a todos sus usuarios.

Esta Carta de Servicios de la Oficina de Información tiene por objeto informar:

De los servicios que se prestan

De los compromisos e indicadores de calidad

De las formas de presentar quejas y sugerencias de la mejora del servicio

De los horarios y

De la localización y medios de contacto que ofrece la O.E.P.M. a los ciudadanos como usuarios.

José López Calvo
Director General

HORARIO

•INFORMACIÓN

	MAÑANAS	TARDES
LUNES A VIERNES	9.00 a 14.30	16.00 a 18.00
SÁBADO	9.00 a 13.00	

(Julio y Agosto - Cerrado Tardes)

•OFICINA BANCARIA

	MAÑANAS	TARDES
LUNES A VIERNES	9.00 a 14.30	Cerrado
JUEVES	9.00 a 14.30	16.00 a 18.00
SÁBADO	Cerrado	

(Cerrado tardes del último jueves de Mayo al primer jueves de Octubre)

•TELÉFONO: 902.157.530 (de lunes a viernes)
•FAX: 91.349.55.97
•CORREO ELECTRÓNICO: Informacion@oepm.es
•INTERNET www.oepm.es

La página de Internet ofrece información y acceso a:
- Normativa sobre Propiedad Industrial
- Ventanilla del solicitante: Oficina Virtual:
  - Formularios de solicitud
  - Pago automatizado de tasas
  - Manuales informativos de solicitudes
- Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI)
- Bases de datos de la OEPM en Internet:
  - Situación de expedientes
  - Cibepatnet: patentes españolas
  - Modindunet: modelos de utilidad españoles
  - Espacenet: patentes mundiales
- Otros Servicios: Avisos y noticias, estadísticas, informe de actividades.

LOCALIZACIÓN: C/. PANAMÁ, 1



Metro Cuzco, salida Paseo Castellana Pares
Autobuses: 11-14-27-40-43-120-147-150

MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Oficina Española de Patentes y Marcas

CARTA DEL SERVICIO DE INFORM

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA O.E.P.M. PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS

Información general sobre servicios, competencias, ubicación y horario de la Oficina Española de Patentes y Marcas.

Información general sobre el contenido y normativa de las diferentes modalidades de Propiedad industrial:

- Invenciones: patentes y modelos de utilidad.
- Signos distintivos: marcas, nombres comerciales y rótulos de establecimiento.
- Creaciones de forma tri y bidimensional: modelos industriales y dibujos industriales.

Información y orientación sobre búsqueda de antecedentes de signos distintivos.

Información orientativa sobre la modalidad adecuada de registro.

Entrega de impresos normalizados e información escrita y verbal para su correcta presentación.

Información sobre trámites, requisitos, plazos y tasas para la obtención de la protección registral.

Información sobre la situación jurídica de expedientes.

Información sobre el mantenimiento de los derechos de propiedad industrial: pagos y renovaciones.

Información sobre actuaciones administrativas: transmisión o cesión de derechos y certificaciones.

Información general sobre procedimientos internacionales de registro.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Estos servicios de Información se prestan básicamente a través de: información presencial, información telefónica, información escrita y por medios telemáticos.

INFORMACIÓN PRESENCIAL.

- El 65% de las consultas se atienden antes de 5 minutos de media acumulada mensual.
- El 85 % de las consultas se atienden antes de 10 minutos de media acumulada mensual.
- El 95% de las consultas se atienden antes de 15 minutos de media acumulada mensual.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA.

- El nivel de atención de las llamadas recibidas, en media acumulada mensual es del 95%.
- El tiempo medio de espera, en media acumulada mensual, es de 10 segundos.

INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS.

- El 99% de la información escrita se contesta antes de 3 días.
- El 99% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestan antes de 3 días.

NOTA: Consulta de Expedientes

En la página web de la Oficina podrán consultarse los datos registrales de las solicitudes a partir de los 10 días siguientes a la recepción de las mismas en la O.E.P.M.

Las solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad sólo podrán consultarse una vez se hayan publicado en el B.O.P.I.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El díptico RESOLUCIÓN DE SUGERENCIAS , facilita la exposición de opiniones del ciudadano sobre la calidad en la prestación del servicio.

Compromís de qualitat

PRESENTACIÓ

Ajuntament de Barcelona ha posat en marxa un pla de qualitat a través del qual pretén millorar de manera constant la qualitat dels seus serveis. L'Arxiu Municipal se suma a aquesta política amb la publicació de la seva *Carta de serveis*, en la qual s'estableix el nivell de servei que els ciutadans i usuaris poden esperar rebre i es fa en forma de compromisos concrets.

Logotip que identifica els serveis que han adoptat un compromís de qualitat amb els ciutadans.

Contingut:

- PRESENTACIÓ
- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CIUTADANS
- BÚSTIA DE SUGGERIMENTS I QUEIXES

PRESENTACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona compta amb un ric patrimoni documental constituït al segle XIII, que aplega una rica diversitat de documents, tant històrics com administratius. És el Sistema Municipal d'Arxius, format per quatre sectors: l'Arxiu Històric de la Ciutat, l'Arxiu Municipal Administratiu, la xarxa d'arxius municipals de districte i els arxius de gestió. L'Arxiu Municipal posa al servei de ciutadans, professionals i estudiosos aquest fons documental i amb la publicació dels compromisos d'atenció d'aquesta *Carta de serveis* vol fer palesa la seva voluntat de millora continuada dels serveis que ofereix.

EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CIUTADANS

COMPROMISOS D'ATENCIÓ:

Consulta

Les peticions de consulta a les sales de lectura seran ateses en un màxim de 20 minuts en el 90% dels casos.

Les peticions de consulta remota seran ateses en un temps màxim d'1 setmana.

Les demandes de reproducció de documents per fotocòpia seran ateses en un temps màxim de 15 minuts en el 80% dels casos.

Les demandes de reproducció de documents per microfilm seran resoltes en un màxim de 3 setmanes en el 95% dels casos.

Les reproduccions de documents en format plànol seran resoltes en 48 hores en el 80% dels casos.

Les reproduccions de documents fotogràfics seran lliurades en el termini màxim d'una setmana en el 95% dels casos.



Sala de consulta de l'Arxiu Històric de la Ciutat.

Difusió

Les peticions de visites comentades als arxius municipals seran ateses en un temps màxim de 48 hores.

Periòdicament seran organitzades activitats de difusió com ara exposicions, conferències i publicacions que donin a conèixer el patrimoni documental de Barcelona.

Queixes i suggeriments

En cas d'incompliment d'aquests compromisos els usuaris tenen dret a dirigir-se a la direcció dels arxius municipals i rebre una explicació.

Les queixes i suggeriments es poden enviar a:

Ramon Alberch
Arxiver en cap

Ajuntament de Barcelona
c/ Ciutat 9, pral. 1a.
Barcelona, 08002

Tel. 402 76 02, Fax 402 76 38
e-mail: arxcap@mail.bcn.es

Totes les queixes i suggeriments seran contestats en el termini màxim de 15 dies a partir de la data de la seva recepció.

El que esperem dels nostres usuaris

Per tal de garantir l'accés dels ciutadans a la documentació de l'Arxiu Municipal de Barcelona, hi ha unes normes que regulen els drets i deures dels usuaris dels arxius, per les quals s'estableix que la documentació serà consultada a les sales de consulta, on es podran sol·licitar reproduccions dels documents i assessorar-se amb el personal tècnic, tot i que aquest no està obligat a fer recerques particulars per als usuaris.

En determinats casos, els usuaris hauran d'identificar-se prèviament com a investigadors, per la qual cosa caldrà que obtinguin un carnet que n'acrediti aquesta condició.


Alta Velocidad
Renfe
Carta de Servicios

SERVICIOS Y PRESTACIONES

Los servicios de Alta Velocidad se prestan con material diferenciado y en tres modalidades.

Servicio **AVE LARGA DISTANCIA**

MADRID - CORDOBA - SEVILLA. Tiempo mínimo de viaje 2 h. 15 min. a Sevilla.

El precio del billete incluye los siguientes servicios:

- Clase CLUB y PREFERENTE
  - Restauración en el asiento (en Club elección de menú y servicio de Bar en el asiento).
  - Prensa diaria y revista especializada.
  - Derecho a aparcamiento gratuito (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).
  - Acceso a las Salas Club AVE.
  - Audio y Vídeo.
- Clase TURISTA
  - Zona familiar con juegos para los niños.
  - Revista especializada.
  - Audio y Vídeo.

Servicio **AVE LANZADERA**

MADRID - CIUDAD REAL - PUERTOLLANO. Tiempo mínimo de viaje 50 min. a Ciudad Real y 65 min. a Puertollano.

El precio del billete en Clase CLUB incluye:

- Derecho a aparcamiento gratuito (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).
- Acceso a las Salas Club.

Servicio **TALGO 200**

MADRID - MALAGA. Tiempo mínimo de viaje 4 h.
MADRID - HUELVA. Tiempo mínimo de viaje 4 h. 15 min.
MADRID - CADIZ. Tiempo mínimo de viaje 4 h. 45 min.
MADRID - ALGECIRAS. Tiempo mínimo de viaje 5 h. 50 min.

El precio del billete incluye los siguientes servicios:

- Clase PREFERENTE
  - Restauración en el asiento.
  - Prensa diaria y revista especializada.
  - Derecho a aparcamiento gratuito (24 h. para billete sencillo y 48 h. para billete de ida y vuelta).
  - Acceso a las Salas Club.
  - Audio y Vídeo.
- Clase TURISTA
  - Revista especializada.
  - Audio y Vídeo.



Los trenes han sido diseñados para proporcionar el mayor confort a los clientes dotándolos con:

- Coches estancos e insonorizados.
- Asientos ergonómicos y reposapiés abatibles.
- Espacios diseñados para personas con movilidad reducida.
- Espacios definidos para fumadores y no fumadores.
- Cafetería.

Control de acceso. Se realiza en las estaciones de origen 30 min. antes de la salida del AVE Larga Distancia y Talgo 200 y con 15 min. de antelación en AVE Lanzadera. El control de acceso se cierra 2 min. antes de la salida del tren.

Salas Club AVE. Para clientes con billetes Club y Preferente con servicios de prensa, información y bebidas.

Atención al Cliente. Este servicio está diseñado para prestar colaboración y ayuda al cliente que lo solicite.

Niños que viajen solos. Alta Velocidad Renfe tiene diseñado un servicio regulado para cuando un menor tenga que viajar sin acompañante.

Información, Reserva y Venta a domicilio. Estos servicios están centralizados en el número de teléfono:

902 240 202

Tarifas Comerciales. Ida y Vuelta (20%), Ida y Vuelta en el día (25%), Tarjeta Joven (25%), Tarifa de Niños (40%), Familias Numerosas, Abonos, Bonos, Tarjeta Dorada, etc.

Adquisición de Billete. En Agencia de Viajes y Estaciones Comerciales hasta 5 minutos antes de la salida del tren. Con una antelación de 60 días para AVE Larga Distancia y Talgo 200 y de 30 días para AVE Lanzadera.

Cambio de Billete. Gratuito para el mismo día de viaje y con un 10% de gasto para otro día, la **Anulación** de billete tiene un 15% de gasto. Estas operaciones se podrán realizar hasta 5 minutos antes de la salida del tren.

Tarjetas Club AVE y Oro AVE. Permiten acumular puntos para la obtención de servicios gratuitos en:

- Viajes en trenes AVE, Talgo 200 y Grandes Líneas Renfe.
- Alquiler de vehículos.
- Alojamiento en Hoteles.
- Acceso a las Salas Club (Tarjeta Oro).
- Aparcamiento (24 h.) con independencia de la clase de billete de AVE (Tarjeta Oro).

El cliente que lo desee puede ceder el valor de sus puntos a favor de Aldeas Infantiles.

El teléfono de gestión de tarjetas es:

900 180 018

E-mail: tarjeta ave@renfe.es

COMPROMISOS

- **Satisfacer** las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Mejorar e innovar** continuamente los servicios que prestamos.
- **Comunicar** y facilitar información clara, veraz y precisa.
- **Devolver el importe total del billete** si un tren AVE Larga Distancia o AVE Lanzadera llega con más de 5 minutos de retraso por causas imputables a Alta Velocidad Renfe.
- **Devolver el importe proporcional** del billete en función del retraso de los trenes Talgo 200, imputable a Alta Velocidad Renfe:

de 31 a 60 minutos	25%
de 61 a 120 minutos	50%
de 121 a 180 minutos	75%
más de 181 minutos	100%

- **Mejorar y adaptar** los conocimientos y destrezas de las personas que trabajan en Alta Velocidad Renfe para favorecer su desarrollo y satisfacción.
- **Gestionar eficientemente** los servicios que ofrecemos a la Sociedad.
- Colaborar junto con nuestros proveedores en la defensa del **medio ambiente y el entorno social** para optimizar la gestión de recursos y minimizar el impacto de nuestras actividades.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El servicio Postventa proporcionará al cliente una atención eficaz y rápida ante situaciones que pudieran derivarse de las prestaciones y/o incumplimientos del contrato de transporte. Las quejas y sugerencias pueden presentarse en los departamentos de Atención al Cliente de las estaciones y de Postventa de la Dirección Comercial.

915 066 731

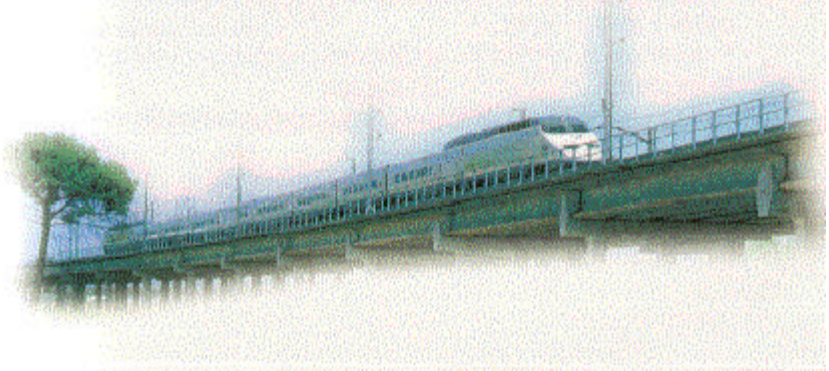
E-mail: ave@renfe.es

INDICADORES

- Evolución de la Valoración de Satisfacción de los Clientes mediante encuestas realizadas por expertos independientes.
- Porcentaje y frecuencia en el cumplimiento del compromiso de puntualidad y su repercusión en los clientes.
- Porcentaje y número de quejas y reclamaciones que han sido atendidas en el plazo establecido.
- Evolución del tiempo medio, máximo y mínimo de respuesta ante quejas y reclamaciones.
- Evolución de la Satisfacción del Personal mediante encuestas de Clima Laboral.
- Cumplimiento de los compromisos económicos establecidos en el Contrato Programa con el Estado.
- Evolución del impacto social de nuestras actividades.
- Cumplimiento de los compromisos establecidos en la Política Medioambiental. Control del consumo energético.

La Misión de la Unidad de Negocio de Alta Velocidad, es proporcionar un servicio integral de transporte que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes y del conjunto de personas que trabajan en Alta Velocidad para alcanzar la rentabilidad, el liderazgo en el mercado y la estima social.

THE EUROPEAN QUALITY
PRIZE
PUBLIC SECTOR
1998
AVE/RENFE

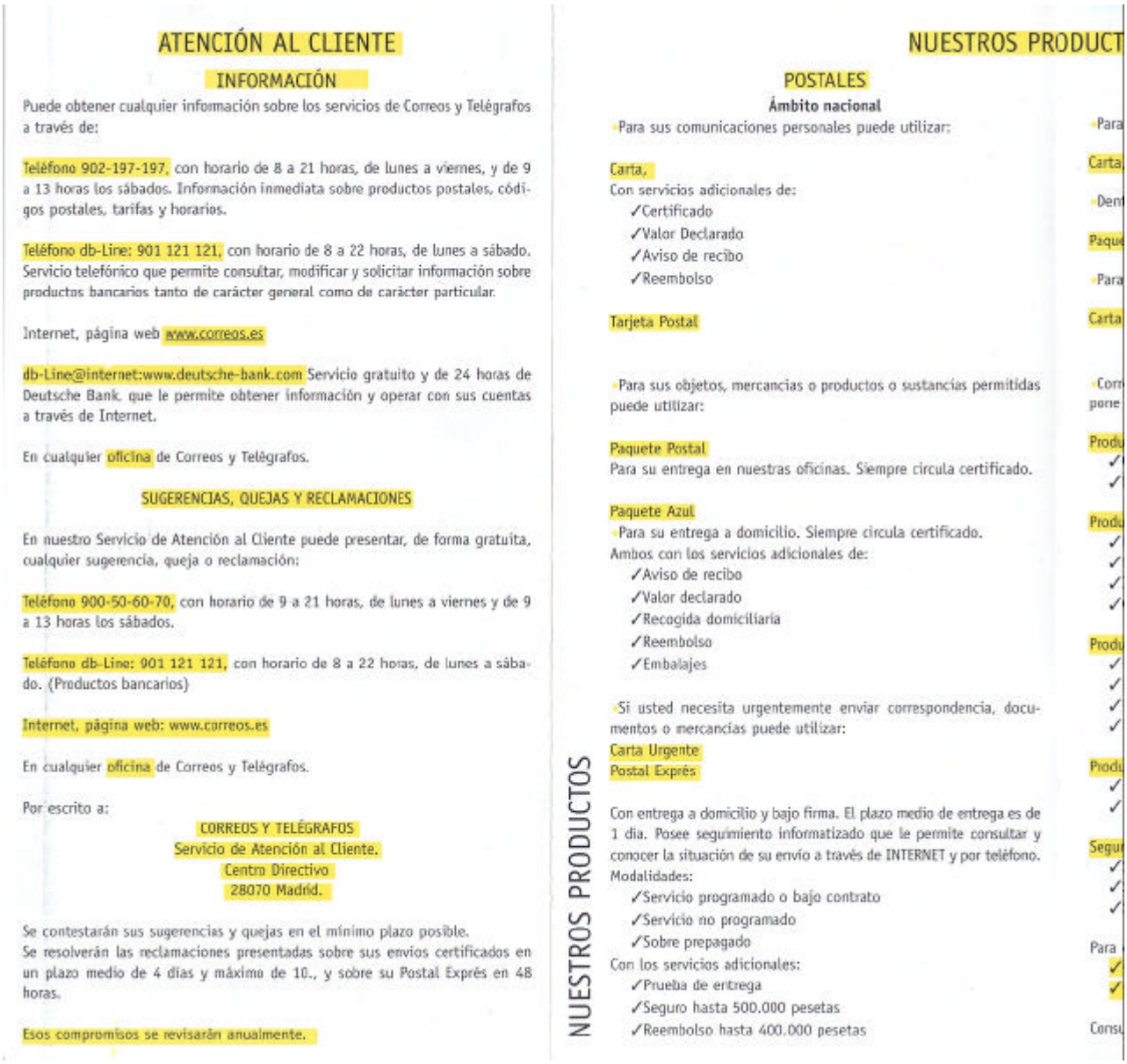




NUESTROS COMPR

- Disponer de un servicio eficaz de información y atención al cliente.
- Poner a su disposición en nuestras oficinas, personal cualificado y especializado que le atenderá con eficacia y agilidad.
- Acercar nuestros servicios al cliente mediante:
  - información y atención personalizada
  - eliminación progresiva de barreras arquitectónicas
  - adecuación del número y horarios de atención de las oficinas
  - informatización de nuestras oficinas
- Entregar sus cartas y tarjetas postales en el 90% de los casos, al día siguiente de su depósito si se trata de correspondencia local. En el 95 % en dos días, si se trata de correspondencia provincial y en tres días si es interprovincial. Distribuimos el día laborable siguiente a su llegada, el 85% de las cartas, tarjetas y EMS que lleguen a nuestro país por avión.
- Poner a su disposición al menos el 90% de los paquetes al cuarto día de su depósito para la Península, Baleares, Ceuta y Melilla y al octavo día para Canarias.
- Mejorar la calidad en el tratamiento de los paquetes mediante la progresiva automatización del proceso.
- Implantar un sistema informático que permita obtener información sobre la situación de su envío certificado.
- Informarle, en el momento de la admisión de su envío Postal Exprés, del plazo de entrega según destino y hora de depósito.
- Informarle, en la página web o en el teléfono 900-50-60-70 del estado de su envío Postal Exprés
- Distribuir su Postal Exprés en las principales ciudades de España, en el día siguiente laborable a la admisión.
- Devolver la tarifa de su envío Postal Exprés o EMS en caso de incumplimiento de plazo de entrega.
- Entregar el 95% de los giros ordinarios y eurogiro en un plazo de tres días desde su llegada.

Hacer efectivos l
- Estudiar sus nec
  bancario más a
- Llegar con los
  de la geografía
- Desarrollar produc
- Ofrecer una ma
- Disponer de un s
  rápido, atendido
- Proporcionar a nu
  ción (mensual,
  ria sobre los pro
- Atender sus que
  para mejorar el
- Comprobar que
  - controles de
  - encuestas de
  - medida de lo
    - Porcentaj
      Tarjetas
      Postal Ex
    - Índice de
    - Porcentaj
      envíos co
    - Porcentaj
    - Tiempo m
    - Población
    - Nº de acc



ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORMACIÓN

Puede obtener cualquier información sobre los servicios de Correos y Telégrafos a través de:

Teléfono 902-197-197, con horario de 8 a 21 horas, de lunes a viernes, y de 9 a 13 horas los sábados. Información inmediata sobre productos postales, códigos postales, tarifas y horarios.

Teléfono db-Line: 901 121 121, con horario de 8 a 22 horas, de lunes a sábado. Servicio telefónico que permite consultar, modificar y solicitar información sobre productos bancarios tanto de carácter general como de carácter particular.

Internet, página web www.correos.es

db-Line@internet:www.deutsche-bank.com Servicio gratuito y de 24 horas de Deutsche Bank, que le permite obtener información y operar con sus cuentas a través de Internet.

En cualquier oficina de Correos y Telégrafos.

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

En nuestro Servicio de Atención al Cliente puede presentar, de forma gratuita, cualquier sugerencia, queja o reclamación:

Teléfono 900-50-60-70, con horario de 9 a 21 horas, de lunes a viernes y de 9 a 13 horas los sábados.

Teléfono db-Line: 901 121 121, con horario de 8 a 22 horas, de lunes a sábado. (Productos bancarios)

Internet, página web: www.correos.es

En cualquier oficina de Correos y Telégrafos.

Por escrito a:

CORREOS Y TELÉGRAFOS
Servicio de Atención al Cliente.
Centro Directivo
28070 Madrid.

Se contestarán sus sugerencias y quejas en el mínimo plazo posible.
Se resolverán las reclamaciones presentadas sobre sus envíos certificados en un plazo medio de 4 días y máximo de 10., y sobre su Postal Exprés en 48 horas.

Esos compromisos se revisarán anualmente.

NUESTROS PRODUCT

NUESTROS PRODUCTOS

POSTALES

Ámbito nacional

•Para sus comunicaciones personales puede utilizar:

Carta,
Con servicios adicionales de:
- ✓Certificado
- ✓Valor Declarado
- ✓Aviso de recibo
- ✓Reembolso

Tarjeta Postal

•Para sus objetos, mercancías o productos o sustancias permitidas puede utilizar:

Paquete Postal
Para su entrega en nuestras oficinas. Siempre circula certificado.

Paquete Azul
•Para su entrega a domicilio. Siempre circula certificado.
Ambos con los servicios adicionales de:
- ✓Aviso de recibo
- ✓Valor declarado
- ✓Recogida domiciliaria
- ✓Reembolso
- ✓Embalajes

•Si usted necesita urgentemente enviar correspondencia, documentos o mercancías puede utilizar:
Carta Urgente
Postal Exprés

Con entrega a domicilio y bajo firma. El plazo medio de entrega es de 1 día. Posee seguimiento informatizado que le permite consultar y conocer la situación de su envío a través de INTERNET y por teléfono.
Modalidades:
- ✓Servicio programado o bajo contrato
- ✓Servicio no programado
- ✓Sobre prepagado

Con los servicios adicionales:
- ✓Prueba de entrega
- ✓Seguro hasta 500.000 pesetas
- ✓Reembolso hasta 400.000 pesetas

Compromisos de servicio con los ciudadanos / **Compromisos** de servei amb els ciutadans

Via pública i parcs i jardins / Vía pública y parques y jardines

Esplugues, UNA CIUTAT COM MAI!

Enllumenat públic

- Reparar qualsevol anomalia o desperfecte en la instal·lació de l'enllumenat en un termini màxim de 24 hores.
- Substituir les bombetes foses en un termini màxim de 24 hores.
- Reparar les avaries de l'enllumenat públic que afecten tota una zona en 24 hores.
- Canviar les tapes d'arqueta de registre d'instal·lació semafòrica i d'enllumenat públic trencades, de forma immediata (el mateix dia en què es detecti).

Alumbrado público

- Reparar cualquier anomalía o desperfecto en la instalación del alumbrado en un plazo máximo de 24 horas.
- Sustituir las lámparas fundidas en un plazo máximo de 24 horas.
- Reparar las averías de alumbrado público que afecten a toda una zona en 24 horas.
- Cambiar las tapas de arqueta de registro de instalación semafórica y de alumbrado público rotas de forma inmediata (en el mismo día de su detección).





Parcs I jardins

- Netejar els parcs cada dia de la setmana.
- Buidar les papereres i netejar els pipicans diàriament.
- Assegurar la vigilància i detecció d'anomalies a tots els parcs i jardins tots els dies de la setmana.
- Fer una anàlisi bacteriològica anual de tots els sorrals dels parcs i jardins i zones de jocs infantils, i substituir en un termini màxim d'una setmana la sorra d'aquells que no compleixin la normativa de Sanitat.

Parques y jardines

- Limpiar los parques todos los días de la semana.
- Vaciar las papeleras y limpiar los pipicanes diariamente.
- Asegurar la vigilancia y detección de anomalías en todos los parques y jardines durante todos los días de la semana.
- Realizar un análisis bacteriológico anual de todos los areneros de los parques y jardines y zonas de juego infantiles, y sustituir en un plazo máximo de una semana la arena de aquellos que no cumplan la normativa de sanidad.



"Potenciar la recollida selectiva de residus ..."

"Potenciar la recogida selectiva de residuos ..."



"Netejar la ciutat mitjançant una escombrada diària de dilluns a dissabte i una neteja amb aigua setmanal."

"Limpiar la ciudad mediante un barrido diario de lunes a sábado y un baldeo semanal."





Que necessitem dels ciutadans per donar un bon servei

- Que utilitzin els pipicans o que recullin les deposicions dels gossos de la via pública.
- Que dipositin sempre les bosses d'escombraries a l'interior dels contenidors.
- Que utilitzin les papereres.
- Que no dipositin mobles vells els diumenges. Els demés dies de la setmana sempre que prèviament s'hagi avisat al telèfon 900 30 00 82.

Que necesitamos de los ciudadanos para dar un buen servicio

- Utilizar los pipicanes ó recoger las deposiciones de los perros de la vía pública.
- Depositar siempre las bolsas de basura en el interior de los contenedores.
- Utilizar las papeleras.
- No depositar muebles y trastos viejos en domingo. El resto de días de la semana hacerlo previo aviso al teléfono 900 30 00 82.









Compromisos de servicio con los ciudadanos / **Compromisos** de servei amb els ciutadans

Via pública i parcs i jardins / Vía pública y parques y jardines









Manteniment

- Establir d'una forma immediata una adequada protecció i senyalització de les deficiències de la via pública que impliquin situacions de risc per a persones, instal·lacions o bens. I reparar-les en un termini màxim de 48 hores.
- Senyalitzar correctament les obres de manteniment viari.

Mantenimiento

- Establecer de forma inmediata una adecuada protección y señalización de las deficiencias de la vía pública que impliquen situaciones de riesgo para personas, instalaciones o bienes. Y repararlas en un plazo máximo de 48 horas.
- Señalizar correctamente las obras de mantenimiento vial.



Recollida d'escombraries

- Recollir les escombraries cada dia de l'any, a la mateixa hora, amb una desviació màxima de 20 minuts.
- Recollir de dilluns a dissabte els mobles i trastos vells, sempre que prèviament s'hagi avisat al telèfon gratuït d'atenció al ciutadà 900 30 00 82.
- Netejar l'interior dels contenidors d'escombraries amb una freqüència setmanal de maig a octubre i quinzenal de novembre a abril.
- Potenciar la recollida selectiva de residus mantenint com a mínim un contenidor de paper i un de vidre per cada 350 habitants. I ampliar el nombre de punts de recollida dels envasos i embalatges, de les piles, de material ofimàtic, dels envasos de llauna i de l'oli domèstic usat.









Neteja

- Netejar la ciutat mitjançant una escombrada diària de dilluns a dissabte i una neteja amb aigua setmanal.
- Dur a terme una neteja extraordinària immediatament després de celebrar-se un acte públic si és en horari diürn o a partir de les 7.00 hores si és en horari nocturn.



Recogida de basuras

- Recoger las basuras todos los días del año a la misma hora, con una desviación máxima de 20 minutos.
- Recoger de lunes a sábado los muebles y trastos viejos, previo aviso al teléfono gratuito del atención al ciudadano 900 30 00 82.
- Limpiar el interior de los contenedores de basuras con una frecuencia semanal de mayo a octubre y quincenal de noviembre a abril.
- Potenciar la recogida selectiva de residuos manteniendo como mínimo un contenedor de papel y uno de vidrio por cada 350 habitantes, y ampliar el número de puntos de recogida de envases y embalajes, pilas, material ofimático, envases de lata y aceite doméstico usado.

Limpieza

- Limpiar la ciudad mediante un barrido diario de lunes a sábado y un baldeo semanal.
- Efectuar una limpieza extraordinaria inmediatamente después de celebrarse un acto público si es en horario diurno o a partir de las 7.00 horas si es en horario nocturno.





En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, la Unidad Administrativa Colaboradora ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos.



"Servir a los ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Madrid. Con el fin de conseguir la satisfacción de los ciudadanos, asumimos el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos, contando para ello con la colaboración de todos los empleados públicos".

Alberto Ruiz-Gallardón.
Presidente de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid

UNIDAD ADMINISTRATIVA COLABORADORA UAC

Plaza Conde del Valle Suchill nº 20-1º
28015 Madrid
Teléfono: 91 580 53 30
Fax: 91 580 53 35
Horario: de lunes a viernes de 9:00 h. a 17:00 h.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consejería de Presidencia
- ***Pza. del Descubridor Diego de Ordás, 3***

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consejería de Hacienda
- *Pza. de Chamberí, 8*
- *General Martínez Campos, 30 (Oficina de Gestión Tributaria)*

Consejería de Economía y Empleo
- *Príncipe de Vergara, 132*
- *Cardenal Marcelo Spínola, 14*
- *Ronda de Atocha, 17*

Consejería de Educación y Cultura
- *Alcalá, 30*
- *Juan Esplandiú, 1*

Consejería de Sanidad y Servicios Sociales
- *Pza. Carlos Trías Bertrán, 7*
- *Agustín de Foxá, 31*
- *Gran Vía, 14*

Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes
- *Orense, 60*
- *Braganza, s/n*

Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Regional
- *Princesa, 3*

Teléfono de Información
012
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
www.comadrid.es

Tirada: 10.000 ejemplares
Coste unitario: 7,1 pesetas
Edición: 12/98
D.L.: M-46352-1998 Imp. B.O.C.M.

Uni
C

Carta de Servicios

Principales servicios prestados

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- Coordinación de los avisos domiciliarios
- Actualización de datos identificativos.
- Autorización telefónica y en oficina de volantes (p-10).
- Recogida de sugerencias y reclamaciones sobre los servicios prestados.
- Registro, recogida y tramitación de prestaciones, subsidios, etc.

ASISTENCIA SANITARIA

- Coordinación y gestión de la asistencia sanitaria de los trabajadores pertenecientes al régimen de colaboración y de sus beneficiarios.
- Acceso a los servicios médicos en los tres niveles asistenciales: primaria, especializada, hospitalaria, así como los servicios de rehabilitación.
- Realizar pruebas diagnósticas en intervenciones quirúrgicas en tiempos mínimos.
- Controlar la calidad de los servicios ofertados.

MEDICINA PREVENTIVA

- Diseño, ejecución y evaluación de campañas de vacunación para los trabajadores (antigripal, antitetánica, antihepatitis B).
- Realización de Campañas: Osteoporosis, unidad de menopausia, salud bucodental, planificación familiar, prevención cáncer ginecológico.

SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Asistencia sanitaria y prevención al accidente de trabajo y la enfermedad profesional.
- Estudio y valoración de las solicitudes para cambio de puesto de trabajo.
- Colaboración en el seguimiento asistencial del trabajador en situación de incapacidad temporal.
- Valoración de la duración de permisos por enfermedades laborales.
- Coordinación de los servicios médicos de salud laboral de la Comunidad de Madrid.
- Coordinación de la formación en materia de salud laboral de todos los trabajadores de la Comunidad de Madrid.

GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

- Tramitación de prestaciones y utilización de servicios ajenos a la Comunidad de Madrid, desplazamientos, etc.

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- Coordinación, implantación y evaluación de la gestión de Seguridad Social de la Comunidad de Madrid, (afiliación, cotización e Incapacidad Temporal).
- Tramitación de la documentación requerida en los procesos administrativos de gestión de Seguridad Social.
- Información y asesoramiento en materia de Seguridad Social a los centros gestores y asegurados de la Comunidad de Madrid.

Sugerencias y Reclamaciones

✔ Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, la Comunidad de Madrid ha implantado un **sistema de Sugerencias y Reclamaciones** a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Los principales centros administrativos cuentan con un **impreso normalizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones**, por medio de los cuales se puede ejercer este derecho, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando se presenten por escrito y firmadas.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse a través de los sistemas legalmente previstos y, en consecuencia, entregarse en cualquiera de los Registros de la Comunidad, enviarse por correo o directamente en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

En un plazo aproximado de **48 horas la Comunidad se pondrá en contacto con el reclamante**, por teléfono o por carta, y **tratará de dar respuesta a la sugerencia o reclamación en un plazo no superior a 15 días**.

✔ Para cualquier sugerencia o reclamación en relación con los servicios prestados por la Unidad Administrativa Colaboradora, tiene a su disposición el teléfono:

91 580 53 32

UAC

(*)Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento, le rogamos nos lo haga llegar a la Dirección General de Calidad de los Servicios: Plaza de Chamberí, 8, 28010 MADRID

■ Mejor
ofreci

■ Mejor
ofreci
asegu

■ Reduc

■ Mejor
recibir
necesi

■ Mejor
encarr
que es

■ Aume
media

■ Establ
trabaj

A
objetivos a
nivel de ca

■ Núme
primer

■ Núme
la U.A

■ Núme
hasta

■ Tiemp
servic

■ Núme
inform

■ Núme
inform

■ Núme
riesgo
(camp



En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, el **I.M.D.E.R.**, con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios, ha establecido su Carta de Servicios de las **Instalaciones Deportivas "Canal de Isabel II"** con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos

Instalaciones Deportivas "Canal de Isabel II"

Avenida de las Islas Filipinas, 54 28003 Madrid
Teléfono: 91 533 17 91 / 96 42 Fax: 91 554 69 25

Horario de atención al público
En horario de instalación; de 8,00 a 22,00 h.
Horario de Taquilla: de 8,15 a 22,00 h.

Transporte Público:
Metro "Guzmán el Bueno" o "Ríos Rosas"
Autobuses "Líneas 12 y 2"

'Servir a los ciudadanos es la razón de ser de la Comunidad de Madrid.

Con el fin de conseguir la satisfacción de los ciudadanos, asumimos el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestamos, contando para ello con la colaboración de todos los empleados públicos'.

Alberto Ruiz-Gallardón
Presidente de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consejería de Presidencia
- Pza. del Descubridor Diego de Ordás, 3

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consejería Hacienda
- Pza. de Chamberí, 8-1ª planta
- General Martínez Campos, 30 (Oficina de Gestión Tributaria)

Consejería de Justicia, Función Pública y Administración Local
- Gran Vía, 18 (Próxima apertura)

Consejería de Economía y Empleo
- Príncipe de Vergara, 132
- Cardenal Marcelo Spínola, 14
- Princesa, 5
- Ventura Rodríguez, 7-4ª

Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes
- Orense, 60
- Bragança, s/n

Consejería de Educación
- Alcalá, 30 - 32
- Juan Esplandiú, 1
- Goya, 90

Consejería de Medio Ambiente
- Princesa, 3
- Ronda de Atocha, 17

Consejería de Sanidad
- O'Donnell, 50
- Pza. Tirso Beltrán, 7 - Edf. Sollube

Consejería de Cultura
- Pza. de España, 8

Consejería de Servicios Sociales
- Pedro Muñoz Seca, 2 (esq. Alcalá)
- Gran Vía, 14

Teléfono de Información
012
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
www.comadrid.es

Depósito Legal M-6.422-1999

Tirada: 10.000 ejemplares
Coste unitario: 0,14 Euros. Edición: Septiembre 2000

Calidad de los Servicios

Carta de Servicios

Principales Servicios Prestados

Las Instalaciones Deportivas "Canal de Isabel II" pone a disposición del ciudadano las siguientes instalaciones para la práctica del Deporte:

Instalaciónes

- *Zona 1.- Avenida de Pablo Iglesias*
  - 1 Campo de fútbol de tierra
  - 1 Pista de fútbol-sala
- *Zona 2.- Avenida Islas Filipinas*
  - 1 piscina al aire libre
  - 1 piscina recreativa infantil
  - 1 trontón
  - 1 Pista de paddle
  - 3 pistas de tenis de tierra batida
  - 3 pistas de tenis de hierba artificial
  - 1 pista de tenisquick
  - 1 pabellón polideportivo
  - 1 Pista de baloncesto
  - 1 Gimnasio
  - 1 Sala de musculación
  - 1 solárium
  - Vestuarios
  - Cafetería-restaurante, terrazas y sala de reuniones

Actividades organizadas en la instalación:

- **Educación Física adultos**
- **Cursos de Tenis (adultos e infantiles)**
- **Cursos de Paddle**
- **Competiciones federativas, universitarias y clubs**

Sugerencias y Reclamaciones



La Comunidad de Madrid dispone de un **sistema de Sugerencias y Reclamaciones** a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones **pueden presentarse** en cualquier Registro, por correo o a través de Internet.

En un plazo aproximado de **48 horas** la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el reclamante y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a **15 días**.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento, le rogamos nos la haga llegar a la Dirección General de Calidad de los Servicios: Gran Vía, 18. 28013 MADRID

N

- ✔ In
- ✔ D
- ✔ In
- ✔ El
- ✔ A

A fin
los c
indic

- ✔ N
- ✔ N
- ✔ In
- ✔ Pe
- ✔ N