



Comisión de Diputaciones, Cabildos y Consejos Insulares
**BANCO DE EXPERIENCIAS Y BBPP DIPUTACIONES, CABILDOS Y CONSEJOS
INSULARES-**

1. DATOS IDENTIFICATIVOS:

Nombre de la Entidad:	DIPUTACION DE SALAMANCA
Nombre de la Iniciativa	
	Carta de Servicios de la Oficina de Información y atención al ciudadano.
Entidad Promotora	
	DIPUTACION DE SALAMANCA
Otros agentes participantes	
Fechas clave (inicio, puesta en marcha, evaluación, etc)	
	Aprobación mediante Decreto de Presidencia 4.804/17, de fecha 24 de noviembre de 2017. Puesta en marcha: 1 de enero de 2018. Seguimiento compromisos de calidad: Con carácter anual.
Beneficiarios (descripción y número aproximado)	
	Las personas usuarias de los diferentes servicios que presta la Diputación de Salamanca. Los 362 ayuntamientos de la provincia de Salamanca.
Ámbito de aplicación	
	La provincia de Salamanca como lugar donde se prestan los servicios de competencia de esta Diputación.

2. DESCRIPCIÓN SINTÉTICA:

La presente carta de servicios facilita la conexión directa con los ciudadanos de los **362 municipios de la provincia**, al ofrecerles una ventana abierta a los servicios que prestamos desde la Unidad de información y Atención al ciudadano de la Institución Provincial. Queremos que los ciudadanos tengan la certeza de que ésta es una Administración cercana, que se preocupa de mejorar la calidad de vida de quienes viven en el medio rural.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA:



 <p>Información general</p>	<h3>PRESENTACIÓN</h3> <p>Para la Diputación de Salamanca la apuesta por ser una institución abierta y transparente es ya una realidad. Por ello, estar más cerca de los ciudadanos es uno de nuestros principales retos y las nuevas tecnologías nos dan la oportunidad de conseguirlo de manera eficaz. La presente carta de servicios de la Oficina de Información facilita la conexión directa con las personas de los 362 municipios de la provincia, al ofrecerles una ventana abierta a los servicios que prestamos desde la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de la Institución provincial. Queremos que tengan la certeza de que ésta es una Administración cercana, que se preocupa de mejorar la calidad de vida de quienes viven en el medio rural.</p>	 <p>Información general</p> <h3>OBJETIVOS GENERALES</h3> <p>Defender los intereses de los ciudadanos en la garantía del acceso a la información.</p> <p>Informar y asesorar a las personas usuarias de los servicios que presta la Diputación de Salamanca.</p> <p>Impulsar los compromisos de transparencia mediante la actualización y reutilización de la información.</p> <p>Fomentar la innovación administrativa y tecnológica.</p>
 <p>Compromisos de calidad e indicadores de seguimiento</p>  <p>Información complementaria</p>	<h3>MISIÓN</h3> <p>Ofrecer al ciudadano una información veraz, completa y exhaustiva de los servicios que presta la Diputación de Salamanca, a través de los diversos canales de actuación: presencial, telefónico y telemático.</p> <h3>VISIÓN</h3> <p>Situar a la Oficina de Información como punto de referencia de servicio público, especialmente a través de las nuevas tecnologías.</p>	<h3>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</h3> <p>Impulsar la imagen de la Oficina de Información de la Diputación de Salamanca.</p> <p>Fomentar las relaciones, especialmente de manera electrónica, de los ciudadanos con la Oficina de Información.</p> <p>Plasmear indicadores de tiempos de resolución de quejas y sugerencias y de tiempos de espera, con el fin de ofrecer un servicio óptimo.</p> <p>Afianzar y potenciar las relaciones con otros departamentos y servicios provinciales y de otras Administraciones Públicas.</p> <p>Mantener, a través de la formación, plenamente actualizado al personal de la Oficina de Información.</p> <p>Incorporar los principios éticos recogidos en el Acuerdo de Medidas de Transparencia, aprobado por el Pleno de la Diputación de 29 de julio de 2016, así como el desarrollo que se pudiera hacer del mismo.</p> <p>Prevenir el impacto medioambiental, fomentando la correcta utilización de los recursos naturales y reduciendo, reutilizando y reciclando, en especial, papel y equipos informáticos.</p> 



Información general



Compromisos de calidad e indicadores de seguimiento

PRINCIPALES SERVICIOS

Información general y particular a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites, convocatorias y actividades que ofrece la Diputación de Salamanca, facilitando su relación con esta Institución, mediante una atención integrada, donde toda la información y la mayoría de las gestiones que necesiten sean atendidas desde un único servicio.

Gestión del Servicio de Quejas y Sugerencias: entendiendo ambas como una oportunidad de mejora, una valiosa información para conocer cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios y adaptar los mismos a las necesidades de los ciudadanos.

Mantenimiento de las bases de datos de carácter informativo que afectan a los usuarios de la Institución.

Gestión de la exposición de edictos y anuncios de la propia Diputación y de otras Administraciones.

Mantenimiento y actualización de la información contenida en la Web de la Diputación.

Gestión del Portal de Transparencia de la Diputación de Salamanca.

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Personarse en las dependencias de la Oficina de Información, así como solicitar información de los diferentes servicios prestados sin discriminación.

Recibir un trato correcto, educado y de respeto por el personal de la Diputación.

Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado.

Plantear sugerencias, quejas o reclamaciones y obtener respuesta en el plazo establecido para ello.

Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos de carácter personal.

Obtener del personal de la Oficina de Información la orientación necesaria sobre los servicios y procedimientos competencia de esta oficina.

No presentar documentos no exigidos por las normas, o que ya obren en poder de la Diputación.

Cualquiera otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

¿Cómo puede ayudarnos?

Realizando un uso correcto de las instalaciones y equipamientos de la Diputación.

Presentando las quejas y sugerencias que nos permitan mejorar la calidad de los servicios públicos que presta esta Institución.

Manteniendo una actitud educada y respetuosa hacia el personal de la Diputación.

¿Cómo puede participar?

A través de los siguientes medios:

Buzón de quejas y sugerencias: <https://sede.diputaciondesalamanca.gob.es/quejasysug/>

De forma presencial en nuestra oficina situada en **C/ Felipe Espino nº 1, Salamanca.**

De manera telefónica: **923 293 234 / 923 293 233**

Por Correo electrónico: **informacion@lasalina.es**

Encuestas de satisfacción que se realizarán de cara a conocer la opinión de los ciudadanos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Trataremos de prestar un servicio pleno al ciudadano, estableciendo al menos una mejora anual referida a la prestación de los servicios, adaptación a la administración electrónica, innovación administrativa, etc.

2. El horario de atención al público, presencial y telefónico, será de lunes a viernes laborables de 8:30 a 14:30 horas.

3. En cuanto a la atención presencial en la Oficina de Información, el ciudadano tendrá un tiempo de espera medio no superior a 10 minutos en el 90% de los casos.

4. La información que se ponga a disposición de los ciudadanos se actualizará diariamente, con el fin de prestar un servicio de calidad y confianza para el ciudadano.

5. En relación a las quejas planteadas por los ciudadanos, el tiempo máximo de respuesta será de cinco días desde su presentación.

6. El tiempo de contestación a una sugerencia será de manera inmediata para la indicación de la remisión al órgano competente y nunca superior a cinco días para indicar su materialización.



1. El personal de la Oficina de Información asesorará de forma inmediata a los ciudadanos en relación a las cuestiones planteadas sobre las opciones que más le convienen.

2. El personal de la Oficina de Información prestará el servicio a los ciudadanos con amabilidad y respeto, manteniendo en todo momento un comportamiento adecuado. A tal fin, en la encuesta anual de satisfacción para valorar el servicio prestado, el índice de satisfacción en relación al trato ofrecido será superior al 80%.

3. Cuando la materia consultada por el ciudadano no sea de competencia de la Diputación de Salamanca, se le informará sobre la institución u organismo competente, de manera inmediata si se dispone de la información y en el plazo de 24 horas sino se dispone.

4. Nos comprometemos a mantener actualizada la Web Corporativa y el Portal de Transparencia de la Diputación en un plazo de 48 horas y publicaremos anualmente en el Portal el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad.

5. Nos comprometemos a elaborar en el primer semestre del año la encuesta anual de satisfacción para valoración del servicio prestado.

6. Se recogerá el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio de información a través de la encuesta elaborada al efecto.

Indicadores de seguimiento

- » Tiempo de espera en atención al ciudadano.
- » Tiempo de contestación a una solicitud.
- » Número y tipología de mejoras anuales en la oficina de Información.
- » Tiempo de contestación a las quejas y sugerencias.
- » Frecuencia de actualización del Portal de Transparencia y de la Web Corporativa.
- » Puntuación en los cuestionarios de satisfacción de los usuarios.

Medidas de subsanación

En el caso de incumplimiento de compromisos de calidad se pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación:

- » Carta de disculpas al ciudadano, que será enviada por el mismo canal que éste remitió su comunicación, o por el que señale el interesado.
- » En el caso de atención telefónica, llamada al ciudadano, a fin de subsanar los errores cometidos.
- » Ante una incidencia relacionada directamente con la Unidad de Información y Atención al Ciudadano, se realizará, de forma urgente, una nueva tramitación de la gestión correspondiente.



ATENCIÓN PRESENCIAL

Unidad de Información y Atención al Ciudadano.

Área de Organización y Recursos Humanos

Diputación Provincial de Salamanca.

C/ Felipe Espino nº 1. 37001 Salamanca

ATENCIÓN TELEFÓNICA

923 293 234 / 923 293 233

ATENCIÓN TELEMÁTICA

informacion@lasalina.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes laborables de 8:30 a 14:30 h.



Información complementaria

NORMATIVA APLICABLE

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las AA.PP.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Adm. Común de las AA.PP.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Real decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Admon. Gral. del Estado.

Decreto de Presidencia 3404/2015, de 29 de septiembre, de acceso a la información pública.

Decreto de Presidencia 1532/16, de 25 de mayo, sobre permitir la presentación en el Registro Electrónico de la Diputación de Salamanca de la Solicitud de Acceso a la Información.



 Diputación
de Salamanca

  

Oficina de Información
(Unidad de Innovación Adva. y Transparencia).
Área de Organización y Recursos Humanos

Diputación Provincial de Salamanca
C/ Felipe Espino nº 1. 37001 Salamanca
Teléfono 923.293.234 / 923.293.233
informacion@lasalina.es

Necesidades detectadas

La Carta de Servicios, es un documento en el que se informa a las personas usuarias sobre los servicios que se prestan y los compromisos de calidad que asume la institución.

Su aprobación expresa el interés de la Diputación por prestar unos servicios de calidad y por la mejora continua de los mismos, estableciendo unos estándares y observando su cumplimiento. Además, el documento recoge los cauces para que las personas usuarias de la oficina de información opinen sobre su funcionamiento, a través de los cuestionarios de evaluación.



Objetivos planteados

Objetivos Generales:

- Defender de los intereses de los ciudadanos en la garantía del acceso a la información.
- Informar y asesorar a las personas usuarias de los servicios que presta la Diputación de Salamanca.
- Impulsar los compromisos de transparencia mediante la actualización y reutilización de la información.
- Fomentar la innovación administrativa y tecnológica.

Objetivos Específicos:

- Impulsar la imagen de la oficina de información de la Diputación de Salamanca.
- Fomentar las relaciones, especialmente de manera electrónica, de los ciudadanos con la Oficina de Información.
- Plasmar indicadores de tiempos de resolución de quejas y sugerencias y de tiempos de espera, con el fin de ofrecer un servicio óptimo.
- Afianzar y potenciar las relaciones con otros departamentos y servicios provinciales y de otras Administraciones Públicas.
- Mantener, a través de la formación, plenamente actualizado al personal de la oficina de información.
- Incorporar los principios éticos recogidos en el Acuerdo de Medidas de Transparencia, aprobado por el Pleno de la Diputación de 29 de julio de 2016, así como el desarrollo que se pudiera hacer del mismo.
- Prevenir el impacto medioambiental, fomentando la correcta utilización de los recursos naturales y reduciendo, reutilizando y reciclando, en especial, papel y equipos informáticos.

Metodología empleada

La metodología utilizada para la elaboración de la Carta de Servicios, ha sido **eminente participativa**, observándose los siguientes pasos:

- **Formación del personal** responsable de la elaboración de la Carta.
- **Equipo de Trabajo responsable de la elaboración de la Carta de Servicios:** Personal dependiente de la Coordinación de Transparencia y Modernización Administrativa: Unidad de Innovación Administrativa.
- **Elaboración de propuesta de contenidos** consensuados entre todos los miembros del equipo de trabajo, tras lo cual se remitió el borrador de carta a las diferentes Áreas de la Diputación para que realizaran aportaciones y sugerencias.
- Aprobación mediante Resolución de la Presidencia de la Diputación de Salamanca nº 4804/17, de 24 de noviembre.

Acciones llevadas a cabo

- **Participación en las actividades formativas** llevadas a cabo desde Coordinación y Transparencia con el objetivo de implantar Cartas de Servicio en la Diputación Provincial.
- Establecimiento de cauces de **colaboración – coordinación** entre los responsables técnicos del Área de Bienestar Social y de la Residencia Mixta de Ciudad Rodrigo para hacer una **propuesta de contenidos de la Carta de Servicios, consensuada con los profesionales del centro.**
- **Aprobación** mediante Decreto de la Presidencia 2.286 de 20 de junio de 2018.
- **Maquetación:** Diseño.
- **Difusión interna/externa.**



Recursos utilizados
<p>Recursos Humanos: Personal dependiente de la Coordinación de Transparencia y Modernización Administrativa.</p> <p>Recursos Económicos: Coste del diseño, maquetación, impresión de la Carta de Servicios: 1.058,75 Euros</p>
Resultados obtenidos
<p>Respecto a: Trabajadores: Implicación de todo el personal de la oficina de información y de la Unidad de Innovación Administrativa en la elaboración de la Carta de Servicios. Ciudadanos usuarios de los servicios que presta la Oficina Centro: facilidad en el acceso a la información respecto de los servicios que se prestan, sus derechos y obligaciones, los compromisos asumidos por la institución en la prestación de estos servicios y las diferentes formas de participar. El seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta se realizará anualmente desde el 1 de enero de 2019.</p>
Aspectos clave a resaltar (positivos y dificultades)
<p>Como aspecto positivo indicar que se han establecido y aprobado unos compromisos de calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos desde la Oficina de información, cuyo cumplimiento será evaluado anualmente.</p> <p>Significa una nueva forma de trabajar, que exige que todas aquellas tareas que se venían desempeñando sean ahora registradas para observar el grado de cumplimiento de estos compromisos, lo que conlleva al principio una nueva y mayor carga de trabajo para el personal que asuma estas nuevas tareas.</p>
Actuaciones llevadas a cabo para difundir la medida puesta en marcha
<ol style="list-style-type: none">1. Difusión Interna:<ol style="list-style-type: none">a. Envío de correo electrónico a los responsables de las diferentes Áreas de esta Diputación para su difusión entre el personal de los diferentes departamentos.2. Difusión externa:<ol style="list-style-type: none">a. Rueda de prensa del Diputado responsable.b. Información a través de la página Web con la creación de un enlace de acceso al contenido.c. Impresión de 500 ejemplares a disposición de los ciudadanos en la oficina de información de esta Diputación.



4. DATOS DE CONTACTO:

Responsable Político de la experiencia (Nombre y cargo):	José María Sánchez Martín Diputado de Organización y Recursos Humanos
--	--

Responsable técnico de la experiencia (Nombre y cargo):	Isabel Alonso Sánchez Coordinadora de Transparencia y Modernización Adva.
---	--

Datos de contacto	Oficina de Información y Atención al ciudadano. Unidad de Innovación Administrativa C/Felipe Espino, nº 2 37002 Salamanca
-------------------	--

Página web:	http://transparencia.lasalina.es/transparencia/compromisosdetransparencia/relacionesconciudadanos/niveldecompromisoyresponsabilidadsocial/cartasdeserviciosygradosdecumplimiento.html
-------------	---