



Diputación
de Salamanca



Carta de Servicios

de la Oficina de Información de la
Diputación Provincial de Salamanca

PRESENTACIÓN

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.



Información
general



Compromisos
de calidad e
indicadores de
seguimiento



Información
complementaria

MISIÓN

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.

VISIÓN

Situar a la Oficina de Información como punto de referencia de servicio público, especialmente a través de las nuevas tecnologías.



Información
general

OBJETIVOS GENERALES

Defender 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.





Información
general



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.



Compromisos
de calidad e
indicadores de
seguimiento

¿Cómo puede ayudarnos?

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

Presentando las quejas y sugerencias que nos permita 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.



7 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.

8 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%.

9 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.

10 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.

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

12 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 Advo. 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