

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Junio 2019

Ajuntament  de Palma

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio	4
3. Relación de servicios prestados	5
4. Formas de participación	11
5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias	12
6. Formas de presentación de quejas y sugerencias	13
7. Compromisos de calidad e indicadores	14
8. Otros indicadores	17
9. Periodicidad de información pública del seguimiento	18
10. Medidas de subsanación o compensación	19
11. Fecha de vigencia y actualización de la Carta	20
12. Normativa relacionada	21
13. Información de carácter complementario	23

1. Introducción

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua, las cartas de compromisos, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del conocimiento de la demanda la ciudadanía, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La **misión** fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2009, es, por tanto, **definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma** para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, **hacer un seguimiento del grado de cumplimiento** de estos compromisos para su posterior mejora **y comunicar los resultados**.

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna, para lo cual dirige su gestión en base a la mejora continua para alcanzar esta meta.

Este marco se despliega y concreta a través de la Carta de compromisos del Servicio de Atención a la Ciudadanía, tanto respecto a la **atención telefónica** a través del **SAT-010**, a la **atención presencial** en las **OAC** (Oficinas de Atención a la Ciudadanía), a la **atención por correo electrónico** (ajuntament@palma.cat), a la **atención en la Sede Electrónica** (<https://seuelectronica.palma.es>), a la **atención en la UAC** (Unidad Administrativa de Correspondencia), a la **atención en Tarjeta Ciudadana** y a la **atención en Qualitat** en cuanto a quejas, sugerencias y otras peticiones.

2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio

El Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, que comprende tanto las oficinas de atención a la ciudadanía como el SAT-010, el servicio de gestión de quejas, sugerencias felicitaciones y otras peticiones ciudadanas (DMS), la UAC (Unidad Administrativa de Correspondencia) y Tarjeta ciudadana, que dependen del Área de Función Pública y Gobierno Interior, es el responsable del cumplimiento de la presente Carta de Compromisos.

El objetivo que se plantea la organización con esta Carta es informar a la ciudadanía de los servicios que ofrecemos, de los compromisos de calidad en su prestación, y de los derechos de los usuarios en relación con estos servicios.

MISIÓN: Ofrecer a la ciudadanía una información completa y actualizada de todo lo que hace referencia al **Ayuntamiento de Palma**, a través de todos los canales existentes (canal presencial, telefónico, correo electrónico y sede electrónica) así como la gestión de trámites municipales. Asimismo, es parte de nuestra misión impulsar la mejora continua en la organización municipal y la prestación de los servicios, a través de la gestión por procesos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

VISIÓN: Que el servicio de atención a la ciudadanía sea un **referente de servicio público** y sea conocido como un servicio eficaz y eficiente que lleva a término una gestión de calidad.

3. Relación de servicios prestados

ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. El **SAT-010**¹ es un servicio de información general y de gestiones municipales. Sus funciones son:

a. Informar telefónicamente y telemáticamente sobre:

- El Ayuntamiento: trámites municipales, convocatorias, calles, cursos, actividades culturales, tarjeta ciudadana y otros servicios municipales.
- Otras administraciones: información general.

b. Canalizar:

- avisos de conservación y mantenimiento de la ciudad: reparación de vías públicas, alumbrado público, zonas verdes, arbolado, mobiliario urbano y otros (por teléfono, telemáticamente y por whatsapp 626035035).
- avisos de retirada de vehículos, basuras, sacos de obra, etc. en la vía pública.
- avisos en materia higiénico sanitaria (plagas).

c. Ser el canal telefónico para las Demandas Municipales de Servicios (DMS).

d. Dar cita previa para los trámites padronales -altas y cambios de domicilio- (de 14h a 23h) y anulaciones de citas (de 7 a 23h).

e. Ser la centralita de teléfonos específicos:

- ◆ El **971 22 59 00** (para contactar desde un teléfono fijo) y el **630308226** (para contactar desde un teléfono móvil) como teléfonos cabecera del Ayuntamiento.

¹ El coste de la llamada del 010 no proporciona ningún ingreso al Ayuntamiento. El usuario ha de abonar el coste establecido por su operador telefónico para una llamada local.

- ◆ **El 971 22 55 00**, teléfono cabecera de los servicios ubicados en el edificio de la Policía Local.
- ◆ **El 971 46 60 61**, teléfono cabecera del IMI (Instituto Municipal de Innovación).
- ◆ **El 900 139 138**, teléfono cabecera de PalmaActiva.

ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OAC

En las oficinas de atención presencial se ofrecen los servicios siguientes:

- Información general municipal
 - Facilitar los impresos correspondientes para las solicitudes al Ayuntamiento.
 - Indicar a los ciudadanos dónde están las dependencias para tramitar sus peticiones.
 - Dar todo tipo de información municipal.
- Información fiscal municipal
 - Dar información fiscal municipal.
 - Autoliquidar² para permisos de obras, apertura de establecimientos, ocupaciones de la vía pública, vados, taxis, etc.
 - Autoliquidar el impuesto de vehículos de nueva matriculación.
- Registro General
 - Registrar solicitudes para actividades, obras, ocupación de la vía pública, certificados, alegaciones y recursos dirigidos al Ayuntamiento de Palma y a cualquier otra administración pública³.
- Certificados de empadronamiento.
- Certificados de residencia (para viajar).

² Posibilidad de cobro con tarjeta financiera.

³ No obstante, hay una serie de escritos que no se pueden presentar en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Palma como pueden ser: los escritos anónimos; los escritos dirigidos a determinados organismos (Tribunal Constitucional, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal de Cuentas, juzgados y tribunales; Cortes Generales, asambleas legislativas de las comunidades autónomas; Defensor del Pueblo y Defensor del Menor; Registro Civil, Registro Mercantil y Registro de la Propiedad; cámaras agrarias y de comercio; universidades (excepto las vinculadas al Estado); colegios profesionales; o Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.); las alegaciones a la Junta Electoral; las solicitudes de inscripción en el Registro Central de Extranjeros; las solicitudes de tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión; o las autorizaciones iniciales de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena (sí se pueden recoger las renovaciones de estas autorizaciones).

- Tarjeta Ciudadana.
- Altas y cambios de domicilio en el Padrón Municipal con cita previa. Bajas, renovaciones periódicas de las inscripciones de los extranjeros no comunitarios y otros trámites padronales sin cita previa. La cita previa se puede pedir a través de la página web www.palma.cat, o del 010 (en el tramo horario comprendido entre las 14 y las 23h).
- Puntos de autoservicio en las OAC Cort, Avenidas y Sant Ferran.

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

La ciudadanía también puede solicitar información básica del Ayuntamiento a través del correo electrónico ajuntament@palma.cat que se gestiona desde el SAT. Este correo complementa el actual sistema de gestión de demandas municipales de servicio (DMS) que es la principal vía para interponer demandas de información utilizando las nuevas tecnologías en el Ayuntamiento de Palma.

ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA WEB MUNICIPAL Y DE LA SEDE ELECTRÓNICA

La web municipal www.palma.cat ofrece información sobre noticias de interés, cómo contactar con el Ayuntamiento, temas municipales, etc.

La Sede Electrónica es una extensión virtual de las oficinas de atención presencial del Ayuntamiento e integra los servicios electrónicos a los que se puede acceder, sin limitaciones horarias, con seguridad y reduciendo, e incluso eliminando, los desplazamientos.

Ofrece la posibilidad de realizar trámites electrónicos, con certificado digital o sin certificado digital, obtener certificados para viajes, volantes de empadronamiento, pagar por Internet autoliquidaciones, tasas, liquidaciones, multas y documentos bancarios, etc.

También se puede encontrar Información General:

- Qué es la Sede Electrónica
- Cómo obtener el certificado digital
- Trámites por área - Oficina virtual
- Calendario del contribuyente

- Ordenanzas fiscales
- Normativa municipal

La oficina de verificación de la acreditación de personas físicas para la obtención del certificado digital se encuentra en el negociado de Qualitat (Porta del Camp, 2, bajos), en horario de 11h a 13h.

ATENCIÓN EN TARJETA CIUDADANA

Los servicios del centro gestor de tarjeta ciudadana son:

- Tramitación del convenio intermunicipal y emisión de tarjetas de los municipios con convenio
- Atención telefónica/presencial (tarjetas halladas)
- Revisión y actualización de los criterios y requisitos de las normas de solicitud de la tarjeta ciudadana
- Gestión y envío de las tarjetas solicitadas online

ATENCIÓN EN LA UAC

En la Unidad Administrativa de Correspondencia se ofrecen los servicios siguientes:

- Gestión de notificaciones.
- Gestión y publicación en el Tablón de Edictos municipal online y en el TEU (Tablón Edictal Único del BOE).
- Gestión, trámite y seguimiento de las notificaciones electrónicas dirigidas a la ciudadanía a través de la plataforma habilitada.

GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTRAS PETICIONES CIUDADANAS

- Gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de la ciudadanía.
- Gestión de quejas y sugerencias de las personas de la organización.
- Posibilidad de conocer en cualquier momento el estado de tramitación de la DMS, a través del 010 o de la web municipal.

Las personas usuarias tienen derecho a presentar quejas, sugerencias, felicitaciones o peticiones sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma y sus organismos públicos. Con la finalidad de asegurar su control y seguimiento, y garantizando la contestación*, éste pone a su disposición un sistema de gestión de las demandas municipales de servicio (DMS).

Para facilitar el ejercicio de este derecho, los usuarios y las usuarias pueden optar entre utilizar:

- los buzones instalados en las siguientes oficinas municipales, cuya ubicación puede consultarse en la web municipal
 - Oficinas de Unidades Territoriales de Policía
 - Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)
 - Centros Municipales de Servicios Sociales
 - Centro Social Flassaders

*cuando se cumplimentan los datos en los campos correspondientes.

- Son Pacs
 - Oficinas de Información Turística (OIT)
 - Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
 - Unidad Administrativa de Correspondencia (UAC)
 - Bibliotecas Municipales
 - Teatros Municipales
 - Castillo de Bellver
 - SAPS
 - Polideportivos municipales
 - Casals de barri
 - Centros culturales
 - Centros de día
 - Palmaactiva
- la web (**www.palma.cat**)
 - el Servicio de Atención Telefónica (SAT-010)
 - el Registro General en las OAC
 - la Intranet para el personal municipal

Las quejas y sugerencias que cualquier persona exponga a través de este sistema no tienen la calificación de recurso administrativo y presentarlas no interrumpe los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionan el ejercicio de otras acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento administrativo, pueda ejercer quien se considere interesado en el procedimiento.

Para cumplir el objetivo de definir y difundir los compromisos de servicio el Ayuntamiento de Palma, a través del Departamento de Calidad, realizará las siguientes actividades:

- Información sobre la recepción de demandas municipales de servicio, su registro y su asignación al proceso correspondiente.
- Seguimiento de la resolución de las demandas municipales de servicio.
- Información y análisis de los resultados obtenidos en las estadísticas mensuales.
- Propuesta y adopción de medidas correctivas y de mejora.

4. Formas de participación

La ciudadanía puede participar en el desarrollo de esta Carta:

- Formulando sugerencias por cualquiera de los canales previstos.
- Mediante grupos focales anuales, según establezca la unidad responsable de la Carta.
- Contestando la encuesta de satisfacción.

5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias

Derechos:

1. Polivalencia del personal. Cada persona adscrita a las OAC puede atender la totalidad de las demandas de cada uno de los usuarios del Servicio, siempre que sean susceptibles de ser realizadas por este servicio.
2. Accesibilidad. Nuestros horarios de atención y prestación de servicios serán lo más amplios posibles y adecuados a las necesidades ciudadanas.
3. Ser atendidos con respeto y deferencia.
4. Ser atendidos en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma.
5. Acceder a las instalaciones y servicios sin ningún tipo de discriminación.
6. Obtener la orientación necesaria sobre los servicios competencia del Servicio de Atención a la Ciudadanía por parte del personal municipal.
7. Presentar quejas o sugerencias sobre el servicio a través de los canales previstos. En este punto además tienen derecho a recibir el registro de su DMS y el número asignado a ésta (si se tiene constancia de una dirección de correo electrónico facilitada al efecto por el usuario o la usuaria), así como a conocer el estado de tramitación de la DMS en cualquier momento (web o 010).
8. Derechos relacionados con la administración electrónica.

Obligaciones:

1. Tratar respetuosamente al personal y al resto de los usuarios.
2. Respetar los turnos
3. Utilizar de manera adecuada las instalaciones y los equipamientos municipales.
4. Presentar los documentos y los datos necesarios para la gestión o tramitación.
5. Rellenar de manera legible los documentos o las solicitudes dirigidas al Ayuntamiento.
6. En relación a las quejas, si la redacción no cumple con unos mínimos requisitos de respeto no se registrará en el DMS.

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Para facilitar el ejercicio de este derecho, los usuarios y las usuarias pueden optar entre utilizar:

- Los **buzones** instalados en las oficinas municipales, cuya ubicación puede consultarse en la web municipal. (ver punto “Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio”).
- La **web** del Ayuntamiento de Palma: queixes.palma.cat
- El Servicio de Atención Telefónica SAT-**010**.
- El **Registro** municipal.
- La **Intranet** para el personal municipal.

Además, presentar demandas municipales de servicio no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o derechos que se puedan exigir de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

Aunque el servicio del DMS tiene establecido un plazo máximo de resolución de quejas de 15 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que establece la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta, tanto de quejas como de sugerencias.

7. Compromisos de calidad e indicadores

Compromisos	Indicadores
1. El tiempo medio de espera en las OAC no superará los 10 minutos en el 90% de los días. En el 10% restante no superará los 15 minutos.	1.1 Tiempo medio de espera.
1. El tiempo medio de espera en las OAC no superará los 10 minutos en el 90% dels casos. En el 10% restante no superará los 15 minutos.	1.2 Porcentaje de casos en que el tiempo de espera percibido no supera los 10 minutos (OAC sin gestor de colas).
2. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida (amable, con interés y buena disposición), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 80% de los usuarios de las OAC . El 20% restante lo evaluará al menos con un 5.	2.1. Índice de satisfacción. Pregunta relativa a amabilidad y disposición del personal en las encuestas.
	2.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) de las personas usuarias de las OAC.
3. El 85% de los usuarios del SAT-010 serán atendidos sin espera .	3. Porcentaje de llamadas sin tiempo de espera.
4. El 100 % de las llamadas al SAT-010 serán atendidas en un tiempo inferior a 6 segundos .	4. Porcentaje de llamadas al SAT-010 atendidas en un tiempo inferior a 6 segundos.
5. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida (amable, con interés y buena disposición), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 80% de las personas usuarias del SAT-010 . El 20% restante lo evaluará al menos con un 5.	5.1. Índice de satisfacción. Pregunta 1 de la encuesta de satisfacción de los usuarios del SAT-010 relativa a la atención.
	5.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) de las personas usuarias del SAT-010.
6. El 95% de los correos electrónicos (enviados a ajuntament@palma.cat) se contestarán el mismo día en que se reciban o el siguiente día hábil. El 5% restante se contestará antes de 4 días hábiles.	6. Porcentaje de correos electrónicos (enviados a ajuntament@palma.cat) que se contesten el mismo día en que se reciban o el siguiente día hábil.

Compromisos	Indicadores
<p>7. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida (amable y buen trato), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las personas usuarias del correo ajuntament@palma.cat. El 30% restante lo evaluará al menos con un 5.</p>	<p>7.1. Índice de satisfacción. Pregunta 1 de la encuesta de satisfacción de los usuarios del correo ajuntament@palma.cat relativa a la atención.</p> <p>7.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable y buen trato) de las personas usuarias del correo ajuntament@palma.cat.</p>
<p>8. En el 100% de los casos en que la tarjeta ciudadana se haya solicitado telemáticamente, se enviará al domicilio del ciudadano en un período máximo de tres días laborables.</p>	<p>8. Porcentaje de tarjetas enviadas en un plazo máximo de tres días laborables desde su solicitud telemática.</p>
<p>9. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida (amable, con interés y buena disposición), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 80% de usuarios de los puntos presenciales de recogida de la UAC. El 20% restante lo evaluará al menos con un 5.</p>	<p>9.1. Índice de satisfacción de la pregunta relativa a amabilidad y disposición del personal en las encuestas.</p> <p>9.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) de las personas usuarias de la UAC.</p>
<p>10. El 95% de las DMS que llegan al Departamento de Calidad se registrarán siempre el mismo día en que se reciban en el Departamento o al día siguiente laborable. En el 5% restante no se superarán los 3 días laborales.</p>	<p>10. Porcentaje de DMS llegadas al Departamento de Calidad registradas el mismo día o el siguiente laborable.</p>
<p>11. El plazo de tramitación de las quejas será como máximo de 20 días laborables en el 75% de los casos. En el 25% restante no se superaran los 60 días.</p>	<p>11. Porcentaje de quejas que se resuelven antes de 20 días laborables.</p>
<p>12. El Departamento de Calidad elaborará un informe trimestral con las estadísticas referentes a registro y tramitación de DMS, el cual se publicará en la intranet y la web municipal el mes siguiente al último mes del trimestre (antes de 22 días laborables).</p>	<p>12. Número de días laborables transcurridos desde el final del mes y la publicación del informe.</p>
<p>13. El 80% de las quejas se responderán atendiendo a los criterios de calidad en la respuesta establecidos por el Departamento de Calidad. En el 20% restante se enviará correo electrónico a los resolutores indicando la incorrección.</p>	<p>13. Porcentaje de quejas que se responden atendiendo a los criterios de calidad establecidos.</p>

14. El 100% de las quejas relativas a la gestión del servicio de atención a la ciudadanía se contestarán en un plazo máximo de 15 días laborables. Queda excluido el servicio de sede electrónica.	14.1. Porcentaje de quejas que se responden en un plazo igual o inferior a 15 días laborables.
	14.2. Número de quejas.

8. Otros indicadores

1. En relación al compromiso nº 05: Tasa de abandono de las llamadas.
2. En relación al compromiso nº 04: Tiempo máximo en atender las llamadas.
3. Plazo de introducción de la información que se recibe nueva que llega al SAT en la base de datos (para gestionar el conocimiento).
4. Plazo de registro en el GIN de las incidencias que llegan al SAT.
5. Índice de satisfacción en relación a la rapidez y eficacia de la atención recibida (Puntuación obtenida en la pregunta de la encuesta).
6. Índice de satisfacción en relación a la capacidad de las personas del servicio (Puntuación obtenida en la pregunta de la encuesta).
7. Porcentaje de DMS que han tenido que reasignarse.

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento mes a mes, con un máximo de retraso de 3 meses desde que finaliza el mes.

10. Medidas de subsanación o compensación

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla. Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma no puede tomar medidas compensatorias por su carácter de Administración Pública.

Si la persona usuaria del servicio detecta un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia, tal como se recoge en el apartado 6 del presente documento.

11. Fecha de vigencia y actualización de la carta

Esta Carta tiene un plazo de vigencia de dos años contados desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, se modifican los procesos internos, varían las expectativas de la ciudadanía o se superen compromisos adquiridos, se ha de revisar y actualizar aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.

12. Normativa relacionada

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento orgánico de participación ciudadana aprobado por acuerdo del Pleno de día 25 de noviembre de 2004, publicado en el BOIB núm. 187 ext. de 31 de diciembre de 2004, entró en vigor al día siguiente de su publicación. Las corrección de errores fueron publicadas en el BOIB núm. 152 de 13 de octubre de 2005.
- Art. 117 y siguientes de la Ley 20/2015, de 15 de diciembre municipal y de régimen local de las Islas Baleares.
- Art. 35 y siguientes de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.
- Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía del Ayuntamiento de Palma, aprobado por acuerdo del Pleno de día 27 de enero de 2005, publicado en el BOIB núm. 36 de 3 de marzo de 2005, entró en vigor el día 4 de mayo de 2005.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, modificada por la Ley 11/1999, de 21 de abril.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (Texto consolidado. Última modificación: 8 de marzo de 2012).
- Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido la ley reguladora de haciendas locales.
- Decreto de Alcaldía por el cual se crea y desarrolla el régimen jurídico de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Palma.
- Decreto de Alcaldía 8060, de 9 de mayo de 2012, de autorización de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Palma.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- Ordenanzas fiscales.
- El resto de la normativa general, autonómica y local de aplicación.

Normativa de referencia, no obligatoria:

- Norma UNE 93200:2008. Requisitos Cartas de servicios.
- Norma UNE-ISO 10002:2015. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas a las organizaciones.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

13. Información de carácter complementario

Horarios:

OAC:

Todo el año:

de 8:30 a 14 h, de lunes a viernes

Horario ampliado de octubre a mayo: de lunes a jueves de 8:30 a 17 h en OAC Avingudes y de 9.30 a 17 h en OAC Son Moix.

UAC:

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

Demanda de notificación telemática 24 h / 365 días

SAT-010:

Presencial de 7 a 23 h , 365 días al año.

De 23 a 7 h : Para los servicios de urgencia redirección automática con cobertura 24 h.

Para el resto, contestador con registro de demandas que serán atendidas a las 7h de la mañana.

SERVICIO DE GESTIÓN DE QUEJAS:

010

www.palma.cat

Direcciones:

- OAC Avingudes - Av. Gabriel Alomar, 18. CP 07006-Edifici Avingudes
- OAC Cort - Pl. Santa Eulàlia, 9. CP 07001
- OAC Pere Garau - C. Pere Llobera, 9. CP 07007
- OAC Sant Agustí - C. Margaluz, 30. CP 07015 - Sant Agustí-Cala Major
- OAC Sant Ferran - Av. Sant Ferran, 42. CP 07013
- OAC L'Arenal - Av. Amèrica, 11. CP 07600 l'Arenal

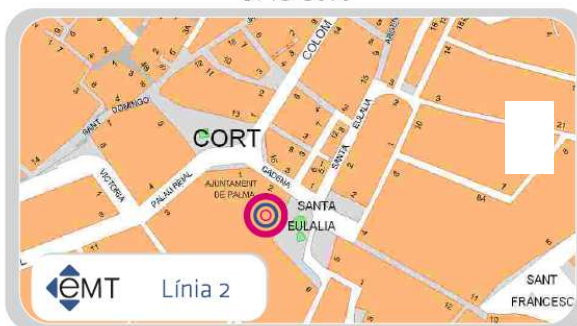
- OAC L'Escorxador - C. Emperadriu Eugènia, 6. CP 07010
- OAC Son Ferriol - Av. Cid, 8. CP 07198 - Son Ferriol
- OAC Son Moix- Camí de la Vileta, 40. CP 07011- Palma
- UAC – Porta del Camp, 2. CP 07001 – Palma

Mapas de localización:

OAC Avingudes



OAC Cort



OAC L'Arenal



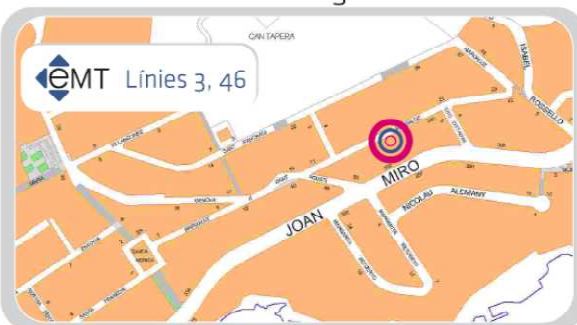
OAC L'Escorxador



OAC Pere Garau



OAC Sant Agustí



OAC Sant Ferran



OAC Son Ferriol



Unidad Administrativa de Correspondencia (UAC)



OAC Son Moix



Camí de la Vileta, 40. 07011 Edifici Palau d'Esports Son Moix
971 22 59 00 - oacsonmoix@palma.es

APROBADO	
Fecha	Agosto de 2018
Nombre/cargo	M ^a Teresa Benito Roser Jefe del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía
Firma	