



# BAZ

Carta de servicios



ARRASATEKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN



Lunes a viernes de  
**8:30-19:00**

y sábados  
**9:00-13:00**

Agosto, de lunes a viernes  
**8:30-14:00**

**Tel.: 943252000**

# Presentación

Estimado/a arrasatearra:

Me complace presentarte la primera carta de servicios de este Ayuntamiento. Las cartas de servicios son documentos a través de los que las unidades y órganos administrativos y otras organizaciones informan públicamente a los/as ciudadanos/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.

La que tienes en tus manos es, precisamente, la Carta de Servicios del BAZ (Servicio de Atención Ciudadana) y pretende facilitarte el ejercicio efectivo de tus derechos, fomentando la cultura de la calidad, y haciendo explícita la responsabilidad de los gestores municipales ante la ciudadanía en la prestación eficiente del servicio de información y tramitación administrativa del Ayuntamiento de Arrasate.

Aquí, además de información útil (horarios, teléfono, dirección, etc.), podrás hallar una relación detallada de los principales trámites que se gestionan en la oficina, así como los compromisos de calidad que el BAZ adquiere y los indicadores de seguimiento y actividad establecidos.

Es mi deseo que esta carta sirva, por tanto, para cumplir el objetivo previsto y que no es otro que mejorar la calidad de los servicios públicos que presta este Ayuntamiento.

Atentamente.

Fdo: EL ALCALDE

## Misión de BAZ

**El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Mondragón (BAZ), desarrolla su actividad –a modo de ventanilla única– de manera presencial, telefónica y telemática y tiene como misión fundamental:**

- A) Ofrecer información general de la Villa y específica del Ayuntamiento y los servicios municipales.**
- B) Desarrollar aquellos trámites administrativos municipales que tienen una relación más directa con la ciudadanía.**

# Servicios prestados en la oficina



## INFORMACIÓN



### DEL AYUNTAMIENTO

- Servicios y trámites municipales.
- Estado de tramitación de expedientes.

### DEL MUNICIPIO

- Servicios, entidades y trámites extramunicipales: transporte público, farmacias de guardia, publicaciones, folletos...

### DE OTRAS ADMINISTRACIONES

- Trámites de otras administraciones: DNI, subvenciones del Gobierno Vasco, parejas de hecho, informes de arraigo...



## TRÁMITES INMEDIATOS



### REGISTRO

- Registro de documentación dirigida al Ayuntamiento.
- Registro de documentación dirigida al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Recepción de documentación dirigida a departamentos municipales.

### SECRETARÍA

- Volantes de empadronamiento y/o convivencia.
- Compulsa de documentos.
- Alta de padrón municipal de habitantes (nacimientos).
- Reserva de sala para matrimonio civil.
- Entrega de notificaciones municipales.
- Título de familia numerosa.
- Fe de vida y residencia.
- Actos de comparecencia.
- Consultas y reclamaciones al Censo Electoral.

### URBANISMO

- Obras de pequeña entidad.
- Ocupación de suelo público: obras.
- Autoliquidación y recogida de placas de vado.



## **POLICÍA LOCAL**

- Cobro de multas.
- Expedir tarjetas de acceso a la zona peatonal.

## **SERVICIOS SOCIALES**

- Expedir billetes de autobús para transeúntes.

## **HACIENDA**

- Cobro con tarjeta de recibos municipales.
- Cambio de titular de abonados al servicio de agua.
- Domiciliaciones bancarias.
- Duplicado de recibos y justificantes de pago.
- Recepción de lecturas de agua.
- Cálculo del impuesto de plusvalía.
- Modificación de datos fiscales.
- Alta de impuestos de vehículos.
- Autoliquidaciones: ocupación de vía pública, obras de pequeña entidad, planos, compulsas.

## **SERVICIOS**

- Carné de animales potencialmente peligrosos.

- Trámites relacionados con el cementerio: incineración, panteón, osario, nicho...

## **RESTO DE TRÁMITES**

- Información, instrucciones, impresos.

## **AVISOS QUEJAS Y SUGERENCIAS**

- Recepción y remisión al departamento.

## **CITA PREVIA**

- Gestión de las citas previas con los técnicos municipales.

## **OBJETOS PERDIDOS**

- Entrega y recuperación.

## **EXPEDICION DE COPIAS DE EXPEDIENTES**

- Expedición de copias de expedientes y certificaciones de actos y acuerdos municipales.

## **IMSERSO**

- Información, expedición de impresos, envío de solicitudes.

## **ENTREGA DE MATERIAL MUNICIPAL**

- Callejero, horario de autobús, programación cultural.

# Recomendaciones para un servicio más cómodo



## RECUERDE

- 1** Puede ahorrarse desplazamientos innecesarios si antes de dirigirse a la oficina del BAZ consulta la página web municipal ([www.arrasate.eus](http://www.arrasate.eus)).

---

- 2** Cuando inicie un trámite procure aportar el impreso de solicitud y la documentación completa y correcta, y así ganará en agilidad.

---

- 3** Utilice las horas de menor afluencia (13:00 – 16:00) para realizar sus gestiones y llamadas. No espere a llamarnos o visitarnos el día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.

---

- 4** Si cambia de domicilio, de vehículo, de entidad bancaria, de domiciliación, si adquiere una nueva propiedad, etc., comuníquenoslo cuanto antes; así actualizaremos nuestra base de datos.



# Compromisos de calidad



## ■ CALIDAD DE SERVICIO

1 La Oficina de Atención Ciudadana BAZ se compromete a prestar un **servicio global de calidad**.

## ■ INSTALACIONES Y MEDIOS NATURALES

2 El BAZ, ubicado en un punto céntrico del municipio, contará con unas **instalaciones adecuadas al servicio** que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso, y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.

3 La Oficina contará con un **sistema de gestión de espera** que permita el direccionamiento de las personas usuarias de forma racional, eficaz y ordenada.

4 La Oficina contará, como mínimo, con un **ordenador de uso público**, con su impresora y conexión a internet que facilite las gestiones de los ciudadanos.

5 El equipamiento telefónico dispondrá, como mínimo, de **dos terminales-centralita**, en puestos dotados de ordenador operativo para la gestión informativa y administrativa relacionada con el Servicio.

6 La sede electrónica que dará soporte al canal telemático de atención al público será la web municipal (**www.arrasate.eus**), que deberá ser totalmente accesible para personas con discapacidad, y apta técnicamente para el desarrollo de la Administración digital en el Ayuntamiento

## ■ CARTERA DE SERVICIOS

7 El BAZ ofrecerá, **a través de sus tres canales** (presencial, telefónico y telemático), el máximo de servicios y trámites al ciudadano, al objeto de dar respuesta al conjunto de las necesidades de información y tramitación que se le presenten en relación al municipio y al Ayuntamiento.





8 El BAZ deberá mantener, **permanente actualizada**, y publicada, la base de datos comprensiva de los servicios y trámites que ofrece, clasificados por departamentos o por frecuencia de uso, y bajo un mismo esquema de contenidos: Objeto, unidad tramitadora, órgano de resolución, lugar de solicitud, documentación necesaria, trámites relacionados, ficha completa del trámite y observaciones. Además la ficha de cada trámite deberá expresar el canal (presencial, telefónico o telemático) a través del cual es posible su tramitación.

9 En el BAZ abogamos por la **simplificación administrativa**. Huyendo de tecnicismos innecesarios, revisaremos periódicamente nuestros impresos y procesos para conseguir una tramitación simple e inteligible.

## ■ LAS PERSONAS

10 El BAZ dispondrá de **personal cualificado y profesional**. A tal objeto, recibirá periódicamente formación específica, no siendo el tiempo medio de formación, inferior a 20 horas/año.

11 El personal del BAZ **se identificará** con el nombre visible cuando el trato es de atención presencial y comunicará su nombre en la atención telefónica.

12 El personal del BAZ prestará su servicio dispensando un **trato amable y cortés**.

13 El personal del BAZ atenderá a los ciudadanos-as con un **lenguaje claro, comprensible** y con gran capacidad de diálogo y comunicación.

## ■ LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

14 El BAZ dispondrá de un **horario amplio de apertura**. Atenderá, sin interrupción, de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas y los sábados de 09:00 a 13:00 horas. El mes de agosto el horario será de 08:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

15 En el BAZ se prestará una **atención individualizada y personalizada**, en euskera y/o en castellano, conforme a la voluntad expresada por los usuarios-as. Se procurará, además, la atención en otros idiomas como el inglés o el francés y se contará con un servicio

# Compromisos de calidad



subcontratado de telefonía para traducción simultánea a otros idiomas como el árabe, el chino, etc.

**16** En el BAZ, **el tiempo de espera** antes de ser atendido será **breve**. El tiempo medio de espera ante el mostrador no superará los 10 minutos. En la atención telefónica, el tiempo medio de espera antes de ser atendida su llamada no superará 1 minuto. Su solicitud de información por correo electrónico será contestada en un plazo de 24 horas.

**17** En el BAZ queremos atender y gestionar con **rapidez**, puesto que valoramos el tiempo ajeno y propio. Por ello actuaremos con la máxima celeridad, tramitando muchos de los expedientes de manera inmediata. Para evitar desplazamientos a las entidades bancarias aceptamos el pago con tarjeta de crédito.

**18** El personal del BAZ dedicará el **tiempo necesario** para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria de la demanda.

## ■ FIABILIDAD Y EFICACIA

**19** En el BAZ se prestará un servicio eficaz, suministrando **información precisa y correcta**. Para ello, actualizaremos permanentemente nuestras bases de datos y los procedimientos utilizados en la atención, para garantizar su homogeneidad y fiabilidad. Los errores de información que usted nos comunique se corregirán, en su caso, en un plazo de 48 horas.

## ■ COHERENCIA Y SEGURIDAD

**20** En el BAZ se atenderá a la ciudadanía proporcionando **respuestas objetivas**, coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas, sin emitir opiniones subjetivas o juicios de valor.

## ■ EN RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE

**21** En el BAZ desempeñaremos nuestra labor conforme a los parámetros



definidos por el Ayuntamiento para **reducir el impacto medioambiental** de su actividad (recogida selectiva de residuos, reducción de envases de plástico, utilización racional del papel, medidas de consumo de energía, etc.)

## ■ REGISTRO INTER-ADMINISTRATIVO

22 En el BAZ registraremos, con plena validez legal, cualquier escrito dirigido al **Gobierno Vasco y Diputación Foral** de Gipuzkoa.

## ■ CITA PREVIA

23 Si su solicitud requiere una **cita** con el **técnico municipal** competente nosotros se la gestionaremos.

## ■ OBJETOS PERDIDOS

24 > Si el objeto que usted ha extraviado nos ha sido depositado, se **lo devolveremos** inmediatamente.

> Si nos fuera entregado un objeto identificado, inmediatamente nos

pondremos en contacto con el propietario-a.

> Si usted nos confía un objeto perdido y, **transcurridos 2 años** (plazo legal), no ha sido reclamado por su dueño-a, contactaremos con usted para entregárselo.

## ■ AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

25 En el BAZ registraremos y, tras acusar recibo, remitiremos al órgano municipal competente cuantos avisos, quejas o sugerencias se presenten por cualquiera de los canales de atención.



# Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad

- Se realizará, periódicamente, un estudio para medir el **grado de satisfacción** de los ciudadanos-as con los servicios recibidos en el BAZ; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

***Objetivo:** Que en la valoración dada por parte de los usuarios-as, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, sea superior a 7,5 puntos.*

- Se medirá el **tiempo** medio de **espera** antes de ser atendido.

***Objetivo:** Que el 90% de las esperas no hayan superado los tiempos medios previstos para cada uno de los canales de atención.*

- Se medirán, periódicamente, el **número de trámites** ofrecidos en cada canal de atención, tendiéndose a que todos los trámites puedan ser gestionados en cualquiera de ellos.

***Objetivo:** Que durante los tres primeros años se incorporen a los canales digital y telefónico un mínimo de 5 nuevos trámites/año, seleccionados en función de su factibilidad y su potencial frecuencia de uso.*

- Se medirá el **número de visitas** personales, llamadas telefónicas y visitas de la Web municipal, con especificación de número de registros de entrada realizados cada año.

***Objetivo:** Que la utilización de los canales telemático y telefónico tenga un uso creciente, en un 10% como mínimo, sobre el año precedente.*

- Se analizarán las quejas y sugerencias recibidas.

***Objetivo:** Que se acuse recibo, y se les dé el curso que corresponda, al 100% de los avisos, quejas y sugerencias recibidas.*



CP amde psm



BOULEVARD  
AVENUE

FRANCE

BOULEVARD  
AVENUE

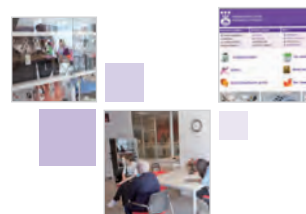
# Comunicación del cumplimiento de los compromisos



Se difundirá, bianualmente, el resultado de las encuestas de satisfacción, así como el seguimiento de los indicadores, a través de los siguientes medios:

- › La página Web municipal.
- › El expositor habilitado en la oficina BAZ.

# Derechos de los ciudadanos-as



Los previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992 y artículos 14 a 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal y, entre ellos, específicamente, los siguientes:

- › A ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas oficiales (euskera o castellano) en cumplimiento de las directrices del Plan de Normalización del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Arrasate.
- › A tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación a los servicios realizados.
- › A ser tratados de manera personalizada e igualitaria en las solicitudes de información, en la gestión y en las reclamaciones.
- › A formular cualquier solicitud, sugerencia, queja o agradecimiento y a ser contestado en el menor tiempo posible. A tal efecto se pondrán formularios a disposición de la ciudadanía.

## Obligaciones de los ciudadanos-as



- › Mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal del BAZ y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.
- › Respetar los turnos y el funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- › Mantener una actitud de colaboración con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones y trámites.

## Normativa legal aplicable



- › Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- › Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- › Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- › Reglamento Orgánico municipal.

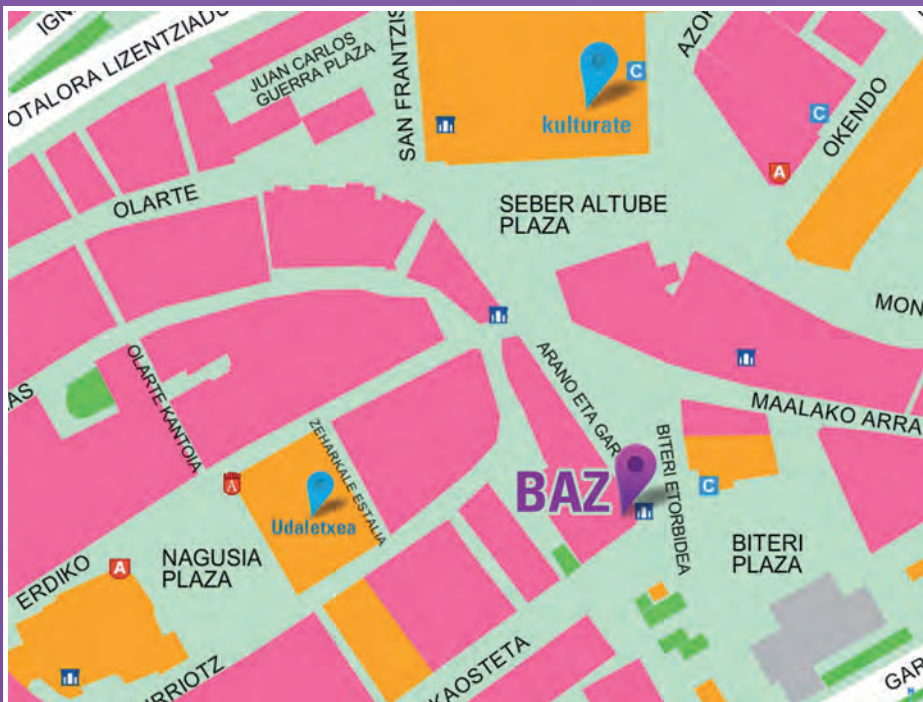
## Su participación



- › Podrá expresar sus opiniones en los cuestionarios de satisfacción que se entreguen tras un servicio prestado o en las encuestas que se practicarán periódicamente.
- › Podrá formular sus reclamaciones, sugerencias e iniciativas en el propio BAZ o a través de correo ordinario, correo electrónico, fax, teléfono o web municipal.



# BAZ estamos aquí



## **Ayuntamiento de Arrasate BAZ (Servicio de Atención Ciudadana)**

C/ Arano eta Garcia maisu-maistrak 8  
20.500 ARRASATE

Tel.: 943252000  
Fax: 943252050  
baz@arrasate.eus  
[www.arrasate.eus](http://www.arrasate.eus)