

Sistema **de** Qualitat

Procediment

**Gestió de demandes municipals de
serveis**

ÍNDEX

1.	OBJECTE	3
2.	ABAST	3
3.	DESENROTLLAMENT	3
4.	RESPONSABILITATS	10
5.	DEFINICIONS I NOMENCLATURA	10
6.	DOCUMENTACIÓ RELACIONADA	11
7.	INDICADORS	12
8.	OBSERVACIONS	13
9.	REGISTRE DE DOCUMENT	13

1. Objecte

L'objecte és definir el procediment a seguir pel que fa a la gestió de les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament mitjançant els diferents canals d'entrada: presencial, telefònic, telemàtic, Registre General i Defensor de la Ciutadania.

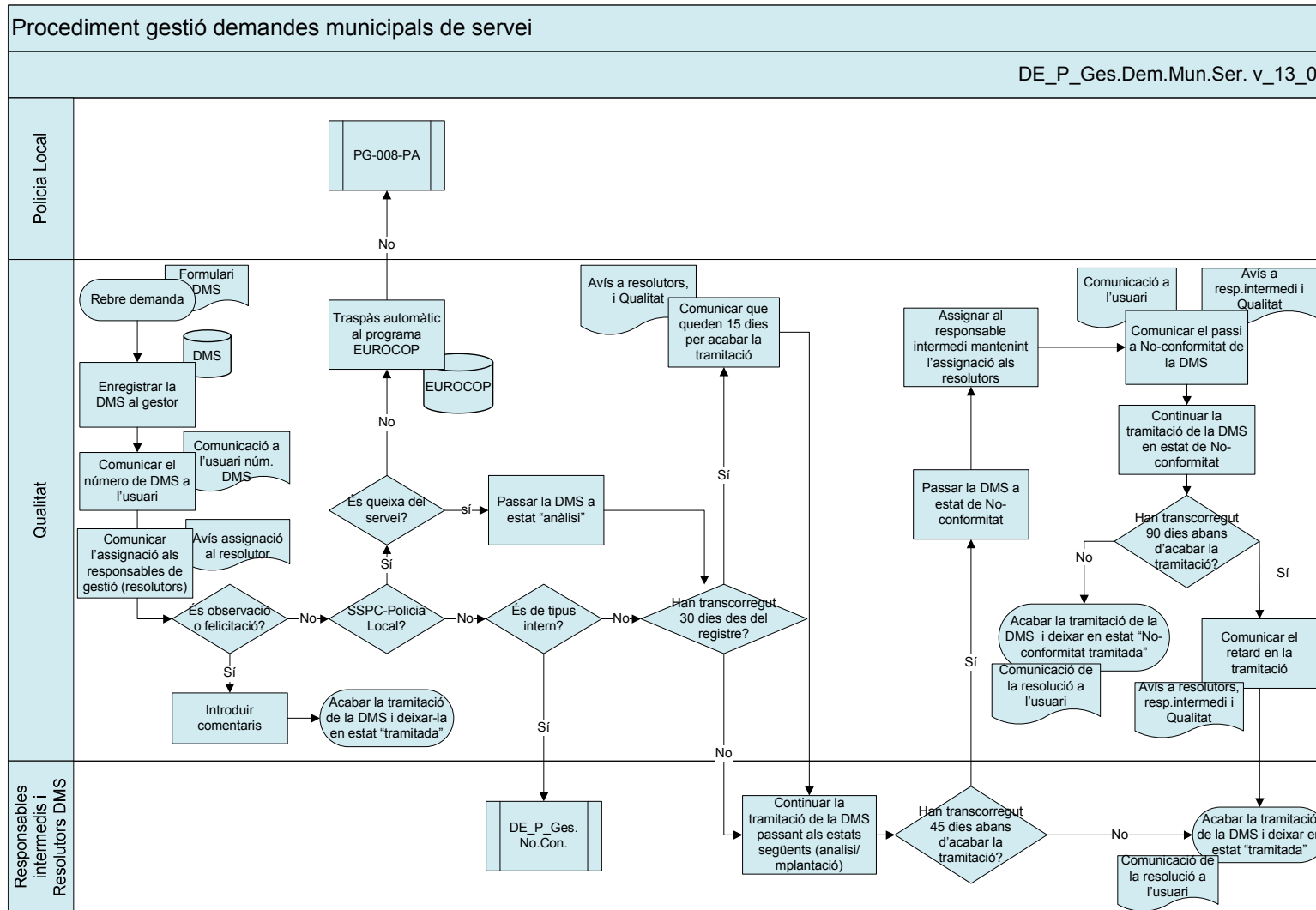
2. Abast

- Comença: recepció de les DMS a través dels canals prevists a aquest efecte.
- Inclou: activitats encaminades a la tramitació de les DMS.
- Acaba: tancament de les DMS al gestor i comunicació al ciutadà.

3. Desenrotllament

Representació gràfica

(Vegeu la pàgina següent)



Descripció del procés

L'Ajuntament de Palma s'adhereix als principis de la Norma UNE-ISO 10002:2004 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*.

3.1. RECEPCIÓ DE LA DEMANDA MUNICIPAL DE SERVEI (DMS)

a) L'Ajuntament disposa de diferents bústies perquè qualsevol ciutadà pugui introduir una demanda municipal de servei (DMS) respecte de qualsevol servei que li ofereixi i amb el qual no estigui totalment conforme o que vulgui millorar.

Les **bústies presencials** estan situades als diversos llocs de atenció al públic que l'Ajuntament té per tot el terme municipal de Palma. La seva ubicació és la que consta al web municipal ([ubicació bústies](#)).

Els fullets d'aquestes bústies els recull el Servei de Majordomia de l'Ajuntament setmanalment i els entrega al Departament de Qualitat perquè s'introdueixin a l'aplicació corresponent (DMS) per al seu tractament.

b) Els ciutadans també es poden posar en contacte amb l'Ajuntament a través del web www.palma.cat, a l'apartat de queixes i suggeriments. Es genera un correu electrònic directament cap al Departament de Qualitat, a l'adreça qualitat@palma.cat.

A aquesta mateixa adreça hi poden arribar demandes a través d'altres webs o adreces electròniques de departaments municipals concrets. Igualment hi poden arribar demandes derivades d'altres administracions municipals o les enviades pels treballadors municipals a través de la Intranet.

En tots els casos el Departament de Qualitat rep les demandes i les introdueix a l'aplicació de DMS per a la seva tramitació.

c) Una altra forma de fer arribar al Departament de Qualitat les queixes de la ciutadania és el Servei d'Atenció Telefònica de l'Ajuntament de Palma, és a dir, el **SAT-010**, que atén la ciutadania 24 hores els 365 dies de l'any. Aquest servei també té recepció telemàtica i si el que es rep és una queixa, suggeriment, demanda, felicitació o observació l'envia a Qualitat perquè la registri al gestor DMS.

e) Un altre canal d'entrada és el **Registre General** de l'Ajuntament.

f) Per últim, es recullen les demandes del **Defensor de la Ciutadania**, les quals arriben al Departament de Qualitat a través del correu intern de l'Ajuntament.

3.2. TRACTAMENT I RESOLUCIÓ DE LA QUEIXA O EL SUGGERIMENT

Una vegada que el Departament de Qualitat rep les queixes i els suggeriments de la ciutadania les introdueix a l'eina de gestió, el DMS. Es fa una comunicació en català o castellà al ciutadà, en què se li agraeix la participació i se l'informa

del número de DMS per al seguiment del seu estat mitjançant el 010 i el web municipal. La llengua d'aquesta comunicació s'ha de fer en català per defecte o en castellà en el cas que el ciutadà hagi demanat expressament que es contesti en castellà o que la procedència del ciutadà sigui de territoris on la llengua catalana no sigui oficial, en compliment de la Instrucció de batlia sobre l'ús del català de 29 de juny de 2015. El funcionament d'aquesta eina es desenvolupa en el manual del gestor de DMS que es pot trobar a la Intranet de l'Ajuntament. DE_M_Us..Dms.

Són introduïdes classificant-les segons els processos que s'han definit al Sistema de Qualitat de l'Ajuntament i el subtema, segons la temàtica que tracten. DE_I_Rec.Dms. Després, les persones designades com a resoltores reben l'avís a la seva adreça electrònica municipal que tenen una DMS assignada i, a través del gestor DMS, les analitzen i decideixen si la poden resoldre ells mateixos o bé hi ha una persona o grup de persones més adient per a tramitar-le. Si és així s'assigna al nou procés, subtema i resoltores. Tant si són directament els resoltores com els assignats en segon terme, han de resoldre la DMS i respondre al ciutadà pel mitjà més ràpid, preferentment per correu electrònic i en la llengua adient, en compliment de la Instrucció de batlia sobre l'ús del català de 29 de juny de 2015. En el cas que només hi consti telèfon com a mitjà de contacte, serà opcional pels resoltores comunicar la resposta a la DMS, donada la singularitat d'aquest tipus de comunicació que la fa especialment no indicada per segons quins tipus de queixa.

Si es tracta d'una felicitació o d'una observació el Departament de Qualitat és el responsable de tramitar la DMS. En aquesta tipologia de DMS només hi ha l'opció de registrar-la, afegir-hi algun comentari, tancar-la i enviar un avís per correu electrònic al funcionari que correspongui.

Per a ser donat d'alta com a resolutor s'ha de rebre prèviament la formació relativa a l'ús de l'eina que imparteix el Departament de Qualitat. Els registres d'aquesta formació, basats en la tramesa mensual des del Departament de Qualitat, els controla i custodia l'Escola Municipal de Formació. A més, a partir de 2013 s'ha començat a fer un reciclatge anual d'aquesta formació.

Si els resoltores resolen i contesten al ciutadà abans de 30 dies es tanca la DMS.

Si passen 30 dies sense que s'hagi resolt la DMS es produeix automàticament un avís per correu electrònic als resoltores i al Departament de Qualitat, que informa que queden 15 dies per a resoldre. Si en el termini total de 45 dies es resol la DMS s'envia comunicació de la resolució al ciutadà, però si no es resol la DMS passa a l'estat de no-conformitat, motivat per la no-resolució de la DMS en el termini establert a aquest efecte. Amb el pas a aquest estat de no-conformitat s'afegeix el responsable intermedi als resoltores i s'envia comunicació al ciutadà i avisos al responsable intermedi i al Departament de Qualitat. Passats 90 dies si no s'ha resolt la DMS, s'envia avís als resoltores, al responsable intermedi i a Qualitat per a intentar resoldre la DMS o ha d'investigar perquè no s'ha resolt i prendre les mesures correctores oportunes.

a. El tractament de les DMS relatives al procés Serveis de seguretat i protecció ciutadana (SSPC), concretament les de Policia Local, és el següent:

1. La Unitat de Qualitat de la Policia Local rep diàriament totes les DMS que el Departament de Qualitat li ha assignat i de forma automàtica es registra al mòdul de "Registre d'entrada" de l'Eurocop. Se li vincula la DMS corresponent i es passa a l'oficina de policia del districte per a la seva gestió.

També automàticament es tanca la DMS i apareix el número de registre d'entrada de l'Eurocop al camp "Comunicació al ciutadà", de manera que amb el tancament s'envia una comunicació al ciutadà amb el número de registre de la Policia per a poder-ne fer el seguiment. Així també es garanteix la traçabilitat atès que amb aquest número el Departament de Qualitat pot saber en qualsevol moment l'estat de tramitació i les actuacions dutes a terme.

2. Les administracions de les respectives oficines de policia dels districtes reben diàriament, al mòdul de registres d'entrada de l'Eurocop, tots els registres que se'ls han assignats com a "unitat propietària de la gestió de les queixes".

3. De forma immediata fan arribar els documents corresponents a la Secció de Policia de Barri.

4. Un cop l'ha rebuda, el policia de barri (o el seu suplent) corresponent a la zona on es produeix la queixa, si el requeridor està identificat, hi fa un primer contacte. Aquest primer contacte es fa, si és possible, de forma personal.

5. Davant una **queixa anònima** l'actuació del policia de barri es limita a una breu comprovació dels fets. Si els fets denunciats són vertaders segueix el tràmit establert als paràgrafs següents. Si no es poden comprovar, la queixa s'arxiva.

6. Un cop establert el primer contacte amb el requeridor el policia de barri, amb el suport del seu comandament, decideix les actuacions que pot dur a terme ell mateix o mitjançant el suport de la resta d'agents de la seva oficina de districte.

7. Si el policia de barri considera que per a solucionar la queixa s'ha de sol·licitar el suport d'altres unitats alienes a la seva unitat (Patrulla Verda, Nocturna, GAP, UII, etc.) empena l'imprès normalitzat. Així mateix, si cal la intervenció de qualsevol altre departament de l'Administració municipal o d'una altra administració es fa un informe intern en què es demana aquesta actuació.

8. Un cop que el policia de barri ha duit a terme totes les gestions oportunes per a solucionar la queixa o s'ha derivat l'actuació cap a una unitat de suport o un departament administratiu, l'agent (policia de barri) encarregat de la queixa informa el requeridor, si està identificat, de les gestions i/o resultats respecte de la seva queixa. Aquesta informació s'ha de fer arribar al requeridor en el termini màxim de 30 dies comptats a partir de la data en què s'hagi fet el passi de la queixa al policia de barri.

Si per al seguiment de la queixa s'ha sol·licitat la intervenció d'una unitat de suport se n'informa el requeridor i se li demana si vol que aquesta unitat contacti amb ell per a tenir-lo informat del resultat de les gestions.

9. Posteriorment, l'agent de policia de barri encarregat de la queixa emplena l'apartat corresponent a la "Resolució" a l'imprès normalitzat.

b. El tractament de les DMS de caràcter intern (NCI-sistema, NCI-carta de serveis, NC-auditoria, felicitacions d'auditoria, observacions d'auditoria i oportunitats de millora) és:

Aquest tipus de DMS es tramiten també al gestor DMS però sense cap termini de tramitació. A més, pel que fa a no-conformitats hom s'ha d'ajustar al que disposa el Procediment de gestió de no-conformitats (DE_P_Ges.No.Con.).

c. El tractament de les DMS relatives al procés Gestió d'Infraestructures Urbanes (GIU) és el següent:

A les DMS d'Infraestructures relatives a accessibilitat, arbres, enllumenat, estudis i projectes, IMOV, logística, parcs i jardins, mobiliari urbà, SMAP, vialitat i manteniment de centres escolars, la resposta al ciutadà es farà obligatòriament només quan hi consti l'adreça electrònica.

d. El tractament de les DMS relatives al procés Gestió del Medi Ambient (GMA) subtema EMAYA és el següent:

En el cas de DMS d'EMAYA, les registra Qualitat i envia correu electrònic a emaya@emaya.es per tal que contestin a dit correu indicant el número d'incidència amb el qual ha quedat registrat al seu programa propi.

3.3. CONTROL DE LES DMS EN ESTAT DE NO-CONFORMITAT PERQUÈ SE SOBREPASSA EL TERMINI DE RESOLUCIÓ DE LA DMS

Si una vegada que ha passat la DMS a estat de no-conformitat ni els resolutors ni el responsable intermedi no la resolen, el Departament de Qualitat ha de controlar que ho facin i investigar-ne el motiu.

El Departament de Qualitat revisa periòdicament l'estat de les DMS no tramitades en termini.

Mensualment el Departament de Qualitat elabora un informe de la recepció i la gestió de les DMS, DE_In_Rec.Ges.Dem.Ser.Mun., que es publica a la Intranet i al web de l'Ajuntament, i es fa arribar per correu electrònic a la direcció política de l'àrea, als responsables de procés i als resolutors, juntament amb un resum amb el més destacat.

3.4. ANÀLISI DE LA RECEPCIÓ I LA GESTIÓ DE DMS

Mensualment s'analitza la recepció i gestió de les DMS i s'elabora un informe relatiu a aquesta anàlisi mensual.

Així mateix, s'elabora anualment un informe que inclou les dades de la recepció i gestió de les DMS dels mesos de gener a desembre. L'informe mensual es publica a la Intranet i l'informe anual, al web municipal.

En ambdós casos es publica també un resum amb el més destacat.

4. Responsabilitats

	Departament de Qualitat	Resolutors per tipologia	Responsable intermedi
Recepció de la DMS	X		
Distribució de la DMS per subtema	X		
Assignació de resolutors	X		
Tractament i Resolució de la DMS (felicitaació i observació)	X		
Tractament i resolució de la DMS		X	X
Control de la resolució de la DMS	X		X
Informe anual, mensual i seguiment	X		

5. Definicions i nomenclatura

- **DMS:** demanda municipal de servei.
- **Gestor DMS:** aplicació informàtica per a la gestió de queixes, suggeriments, felicitacions, observacions i demandes, a més d'altres tipus de caràcter intern.
- **No-conformitat interna:** tipus de DMS de caràcter intern. Poden ser del sistema, de carta de compromisos o d'auditoria.
- **Queixa:** manifestació d'un descontentament per part del ciutadà amb un servei de l'Ajuntament.
- **Suggeriment:** percepció o idea sobre com millorar el servei de l'Ajuntament.
- **Felicitaació:** manifestació de conformitat respecte d'un servei de l'Ajuntament.
- **Observació:** manifestació del punt de vista d'un ciutadà respecte de qualsevol tema.
- **Peticció :** sol·licitud concreta que es pot referir a un objecte, una actuació, etc. La majoria són demandes d'actuació del policia de barri.
- **Ple:** format pel batle o la batlessa i els regidors, és l'òrgan de màxima representació política de la ciutadania al govern municipal. És l'òrgan normatiu, de control i fiscalització.
- **Eurocop:** aplicació per a la gestió de queixes veïnals i d'altres de la Policia Local.

6. Documentació relacionada

Documentació:

- [Manual de qualitat](#) (DE_M_Qua.)
- [Manual d'ús del DMS](#) (DE_M_Ús.DMS)
- [Instrucció informe mensual del DMS](#) (DE_I_Inf.Men.DMS)
- [Instrucció de recepció de demandes municipals de servei](#) (DE_I_Rec.Dms.)
- [Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS](#) (DE_M_Ges.Res.Usu.DMS)
- [SSPC_POL_06/04](#) (Gestió de demandes ciutadanes).
- [Procediment de gestió de no.Conformitats](#) (DE_P_Ges.No.Conf.)
- [PG-011-PLP](#) (reclamacions i suggeriments dels ciutadans sobre el servei policíac)
- Instrucció de batlia sobre l'ús del català de 29 de juny de 2015.
- Norma UNE-ISO 10002:2004 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*

Registres:

- Formulari de queixes i suggeriments web
- Formulari de queixes i suggeriment presencial
- Informe mensual de recepció i gestió de les DMS
- Informe anual de recepció i gestió de les DMS
- Plantilla per enviar registre felicitació a ciutadà
- Plantilla general resolució DMS
- Plantilla felicitació funcionari
- Plantilla general registre DMS
- Plantilla avís de demora al funcionari
- Plantilla avís de pas a no conformitat
- Plantilla avís de pas a no conformitat (ciutadà)
- Plantilla registre observació auditoria
- Plantilla registre NCI-auditoria
- Plantilla resum del procés DMS-> EUROCCOP
- Plantilla error del procés DMS-> EUROCCOP
- Plantilla resolució DMS de Policia
- Plantilla avís registre DMS per als responsables
- Plantilla registre NCI-sistema
- Plantilla per a enviar registre observació a ciutadà
- Plantilla registre observació responsable

- Plantilla registre NCI-carta de serveis
- Plantilla registre suggeriment/observació enquesta
- Plantilla avis enquesta emplenada
- Plantilla avís enquesta NO emplenada
- Plantilla registre felicitació auditoria
- Plantilla resolució observació auditoria
- Plantilla resolució NC-auditoria
- Plantilla resolució NCI-carta de serveis
- Plantilla resolució NCI-sistema
- Plantilla resolució NCI-carta de serveis
- Plantilla resolució NCI-sistema
- Plantilla resolució NCI-auditoria
- Plantilla resolució oportunitat de millora
- Plantilla registre oportunitat de millora
- Enquesta en línia

7. Indicadors

1. Percentatge de DMS arribades al Departament de Qualitat enregistrades el mateix dia o l'endemà laborable.
2. Percentatge de comunicacions de registre efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionin adreça electrònica.
3. Mitjana de dies de resolució de queixes.
4. Percentatge de queixes no tramitades en 45 dies naturals.
5. Percentatge de queixes que es resolen abans de 25 naturals.
6. Percentatge de respostes efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionen adreça electrònica.
7. Percentatge de DMS accessibles enregistrades el mateix dia en relació amb el total de DMS dins el mostreig aleatori definit.
8. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.
 - 9.1 Índex de satisfacció obtingut a la pregunta de l'enquesta automàtica que fa referència a la informació sobre com interposar queixes i suggeriments.
 - 9.2 Mitjana de valoració igual o superior a 7 a la qüestió relacionada amb la informació sobre com interposar queixes i suggeriments.
10. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.
11. Percentatge de formacions impartides en relació amb el total de resolutors designats per subtema.
 - 12.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 10 dies laborables.
 - 12.2 Nombre de queixes.

8. Observacions**9. Registre de document**

Versió:	v_13_0
Codi:	DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.
Data de vigència:	22/03/2018

Elaborat per:	Revisat per:	Validat per:
Nicolás Cunill, Pilar Moreno	Catalina Català	M. Teresa Benito
Data: 25/01/2018	Data: 22/03/2018	Data: 22/03/2018

Registre de versions						
	Data	Peticionari	Motiu	Punts		
				Modificats	Afegits	Eliminats
01	10-10-08	M ^a Teresa Benito	Desenvolupament del procediment de queixes i suggeriments per a la posada en marxa del DMS (demanda municipal de servei)			
02	08/06/2009	M ^a Teresa Benito	Revisió del procediment de gestió de demandes municipals de serveis per a millores al programa DMS	Títol Punts 1,2,3,4 i 5.		
03	23/07/2009	M ^a Teresa Benito Roser	Revisió del procediment per a assegurar la traçabilitat amb el procediment específic de la Policia Local i afegir el consell de barri com a nou canal d'entrada	1 3		
04	23/10/2009	Serveis Socials	Recollida de queixes orals als centres o serveis de Serveis Socials, bústies a UAC i biblioteques, i millores al programa DMS	1 i 3.2		
05	22/12/2009	M. Teresa Benito	Obligació de formació del DMS a tots els resolutors. Tractament de queixes orals de víctimes de la violència de gènere.	3.2 i 3.2 b)		
06	15/11/2010	M. Teresa Benito	Noves bústies, tramitació d'observacions igual que felicitacions i eliminació d'especificitats de GIU	3.1, 3.2 i diagrama		
07	16/11/2011	M. Teresa Benito	Recepció a altre web o a/e municipal; Instrucció de batlia sobre l'ús del català de 22 de juliol de 2011; Registres; Indicadors (separats 7 i 8). Anàlisi de dades.	3.1, 3.2 6 i 7	3.4	
08	26/11/2012	M. Teresa Benito	Representació gràfica (incloure demandes internes amb procediment propi)	3		
09	15/03/2013	M. Teresa Benito	Aplicació millores 6 DMS (el ciutadà tria l'idioma de contacte). Noves plantilles. Modificació compromisos i indicadors.	3.2 5 i 7		
10	30/10/2014	M. Teresa Benito	Eliminació canal oral i consells de barri. Aplicació millores 7 DMS (eliminació tipus NCI-DMS i creació estat de no-conformitat i de no-conformitat tramitada. Noves plantilles. Modificació compromisos i indicadors.	1 3,5, 6 i 7		
11	25/01/2015	M. Teresa Benito	Adhesió als principis de la Norma UNE-ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacció del client. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones Nova instrucció de batlia sobre l'ús del català. Canvi nom tipus DMS petició. Actualització indicadors.	3 i 6 3.2 5 i 7		
12	27/09/2017	M. Teresa Benito	Comunicació respostes quan només consta telèfon Comunicació respostes temes d'infraestructures	3.2		
13	22/03/2018	M. Teresa Benito	Aplicació millores DMS (responsable intermedi) Canvi webs Eliminació termini contacte Policia Local Tractament queixes Emaya Indicadors	3 3.1 3.2 3.2. 7		