



**CARTA DE SERVICIOS
DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS SOCIALES
Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

DIRECCIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Dirección postal: C/ González Tablas, 7, 31005 Pamplona
- Teléfono: 902 165 170 y 848 426 900
- Fax: 848 423 772
- Web: www.asuntossociales.navarra.es
- E-mail: dgas.informacion@navarra.es

- Horario de atención presencial: 8:30-14:30 horas.
- Horario de atención telefónica: de lunes a jueves, 8:30 - 18:00 horas
viernes, 8:30 -15:00 horas
- Bus: Línea 6

- Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo
 - Agencia Navarra para la Dependencia
 - Servicio de Incorporación Social
 - Servicio de Coordinación y Cooperación con las Entidades Locales
 - Servicio de Calidad e Inspección
 - Servicio de Planificación e Infraestructuras
 - Servicio de Cooperación Internacional al Desarrollo

QUÉ ES LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de Información a la Ciudadanía de la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo pretende mejorar el sistema de información presencial, telefónica y telemática que la Dirección General proporciona a la ciudadanía y entidades acerca de los servicios y prestaciones de su competencia.

En esta Carta se recogen los ámbitos sobre los cuales se informa, así como los compromisos asumidos por la Dirección General en la información que se proporciona, tales como tiempos de respuesta, información actualizada, atención personalizada garantizando la intimidad o la realización de llamadas de cortesía para informar del estado de los expedientes.

SERVICIOS PRESTADOS

1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Información de carácter general de recursos y prestaciones.
- Información de la situación de trámites particulares iniciados.
- Información de resultados de pruebas de acceso.
- Recepción de peticiones de duplicados de documentos emitidos.
- Contacto telefónico con personas y servicios del Departamento.

Compromisos de atención e indicadores de cumplimiento

COMPROMISOS	INDICADORES
Ampliación de horario de recepción de llamadas en 3 horas en jornada de tarde a partir del mes de abril de 2010.	Nº de horas de horario de tarde realizadas / Nº de horas comprometidas.
Realizar al menos 1 llamada de información complementaria, a las personas que han iniciado un trámite de dependencia antes de resolver el expediente.	Nº de llamadas realizadas / Nº de trámites de dependencia.
Realizar al menos 1 llamada de información de la situación de su expediente a la persona interesada, en casos de mayor complejidad, antes de resolver el expediente.	Nº de llamadas realizadas / Nº de trámites seleccionados.
Responder en el idioma oficial de la Comunidad Foral de Navarra elegido por el ciudadano o la ciudadana.	Nº de llamadas satisfechas en el idioma elegido / Nº de llamadas solicitadas en ese idioma.
Proporcionar información que no esté disponible en el momento de la solicitud, en un plazo de 2 días laborables mediante llamada telefónica o correo electrónico, excepto aquella información que requiera ser elaborada.	Nº de consultas/llamadas atendidas en menos de 48 horas / Nº de consultas/llamadas no atendidas en el momento.
Prestar una atención cortés.	Valoración global de más de 7 puntos en encuesta de satisfacción.

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

- Información de carácter general de recursos y prestaciones.
- Información de la situación de trámites particulares iniciados.
- Información de resultados de pruebas de acceso.
- Recepción de las solicitudes y otros escritos y entrega de impresos.

Compromisos de atención e indicadores de cumplimiento

COMPROMISOS	INDICADORES
Atender la demanda de información de contenido técnico de forma personalizada garantizando la intimidad de las personas que lo soliciten.	% de consultas atendidas/consultas solicitadas de forma personalizada.
Abrir un tercer puesto de información cuando el nº de quienes esperan supera 10 personas y hay dos puntos informativos abiertos.	Nº veces que se ha abierto el tercer puesto / Nº de peticiones de tercer puesto.
Proporcionar información que no esté disponible en el momento de la solicitud, en un plazo de 2 días laborables mediante llamada telefónica o correo electrónico, excepto aquella información que requiera ser elaborada.	Nº de consultas/llamadas atendidas en menos de 48 horas / Nº de consultas/llamadas no atendidas en el momento.
Prestar una atención cortés.	Valoración global de más de 7 puntos en encuesta de satisfacción.

3. INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL “PORTAL DE NAVARRA”

- Información de carácter general de recursos y prestaciones.
- Información y contacto de centros del sistema público de servicios sociales.
- Información y contacto de los Servicios Sociales de Base.
- Respuesta a la demanda recibida vía e-mail.
- Tramitación telemática de solicitudes.

Compromisos de atención e indicadores de cumplimiento

COMPROMISOS	INDICADORES
Responder a las consultas formuladas en un plazo de 5 días, excepto las de información estadística específica. o que requieran elaboración.	Nº de respuestas a la consulta realizada en menos de 5 días / Nº de consultas totales.
Actualizar el contenido del Catálogo de Servicios de la Dirección General en un plazo que no supere 7 días laborables desde que se produce la novedad.	Nº de novedades del Catálogo de Servicios en plazo / Nº de novedades producidas.



DATOS, OBJETIVOS Y MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1. Datos identificativos de la Organización

- Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo.
- Responsable: Sección de Información.

2. Objetivo y misión de la carta de servicios

- Informar a la ciudadanía de los recursos y prestaciones de servicios sociales y cooperación al desarrollo.
- Informar sobre el estado de los trámites a las personas y entidades interesadas.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. Derechos:

- A conocer el estado de los trámites y obtener copias de los mismos.
- A la devolución de documentos originales presentados cuando finalice el trámite.
- A ser tratadas con respeto y deferencia y a que se les facilite la información requerida.
- A ser atendidas por personal con formación especializada.
- A ser atendidas guardando la intimidad que requiera la gestión.
- A que sus datos sean utilizados sólo para los trámites y servicios para los que fueron presentados.
- A participar en grupos focales y encuestas de opinión.
- A presentar quejas, sugerencias y recibir respuesta o subsanación si procede.

2. Obligaciones:

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal de atención del servicio de información y registro.
- Facilitar los datos de identificación y los documentos oportunos.
- Colaborar en la actualización de la base de datos comunicando los cambios en sus datos (domicilio, teléfono, banco, etc.) cuando se produzcan.

PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias pueden presentar sus reconocimientos, quejas o sugerencias relacionadas con los citados servicios por los siguientes medios:

- Presencialmente:
La persona usuaria cumplimentará y firmará el formulario y lo entregará en la Unidad de Información o lo depositará en el buzón correspondiente.
- Por correo postal:
Dirigido a la Sección de Información: C/ González Tablas, 7, 31005 Pamplona
- Por correo electrónico:
A la siguiente dirección: dgas.informacion@navarra.es

- En el caso de las **sugerencias**, si se dispone de sus datos, se le enviará una respuesta indicando las acciones que se van a desarrollar y se le mantendrá informado de su realización.
- En el caso de las **quejas**, en el plazo de un mes, recibirá información de las actuaciones realizadas.