



Carta de servicios electrónicos

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	Valor_2	Valor_t	T1	T2	T3	T4	Resultado 2015	Observaciones	
General	Ofrecer una sede electrónica que facilite la búsqueda de la información y de los trámites	Valoración media sobre la facilidad de manejo y búsqueda	Encuesta de satisfacción	> 6	6	>					7,57		
	Dar servicio ininterrumpido las 24 horas, los 365 días, salvo incidencias.	Valoración media sobre accesibilidad de los canales.	Encuesta de satisfacción	> 8	8	>					7,36		
	La no disponibilidad del servicio de correo electrónico externo por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%		
	La no disponibilidad del servicio de acceso a servicios web por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%		
	La no disponibilidad del servicio de comunicaciones VPN por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%		
	La no disponibilidad de servicios corporativos de 012-Infocal por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.	Disponibilidad del servicio (tiempo de no disponibilidad*100 / tiempo total)	Animsa	< 2%	2%	<	2,4%	0,0%	0,0%		0,8%		
	En caso de incidencia programada, se comunicará la misma a través de la página web con una antelación mínima de 24 horas.	Nº quejas referentes a la no comunicación	Registro de quejas	0	0	<	0	0	0	0	0	0	
		Nº incidencias no comunicadas en plazo	Registro de incidencias	0	0		0	0	0	0	0	0	
Nº incidencias			0	0		0	0	0	0	0	0		
Facilitar el acceso a los canales telemáticos a toda la ciudadanía, independientemente de sus capacidades o especiales dificultades.	Nº quejas	Registro de quejas	<=2 anual	2	<	0	0	0	0	0	0		
Información y transparencia municipal y extramunicipal	Garantizar una información integral, actualizada y fiable respecto a la actividad del Ayuntamiento y del municipio de Villava.	Valoración media respecto a la información suministrada	Encuesta de satisfacción	> 8	8	>					7,82		
	Corregir los errores de contenido detectados en un plazo inferior a 24 horas hábiles desde su conocimiento.	% de errores corregidos en menos de 24 horas	Registro de incidencias	100%	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Nº de errores corregidos en plazo		0	0							0	
		Nº de errores detectados		0	0							0	
	A publicar las convocatorias, concursos, certámenes ... como mínimo la víspera del inicio del plazo para concurrir a los mismos.	% de convocatorias publicadas en plazo	Registro de incidencias	100%	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Nº de convocatorias... no publicadas en plazo		0	0		0	0	0	0	0	0	
		Nº de convocatorias, concursos, certámenes... publicadas		9	8		14	4				35	
Publicar las actividades ofertadas por el ayuntamiento con un mínimo de 5 días hábiles de antelación.	% actividades publicadas en plazo	Automatismo / registro de incidencias	100%	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Publicadas fuera de plazo		0	0		0	0	0	0	0	0		
	Nº actividades publicadas		40	19		17	43				119		
Contestar a las solicitudes recibidas en el mismo idioma oficial (castellano o euskera) en el que se ha recibido	Nº de quejas recibidas al respecto	Registro informático AQS	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Contestar el 90% de las consultas recibidas a través de los canales telemáticos en un plazo máximo de 2 días hábiles y el resto en menos de 5 días hábiles.	% consultas contestadas en plazo	Registros del correo (ayuntamiento@...), buzón y twitter	> 90% <= 2 días; 100% en < 5 días	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	% de resto de consultas contestadas en menos de 5 días					100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	% de consultas contestadas en un plazo máximo de 2 días					100%	97%	93%	96%		97%		
	Resto consultas contestadas < 5 días					0	3	4	3		10		
	Nº consultas contestadas <= 2 días					104	84	53	69		310		
Nº de consultas recibidas					104	87	57	72		320			

Gestión de trámites / expedientes	Incrementar el número de trámites susceptibles de ser realizados por medios telemáticos con la incorporación anual, como mínimo, de 5 nuevos trámite a la vía telemática. (Como mínimo un trámite de cada Servicio Municipal)	Nº de trámites nuevos incluidos en el año	Memoria, instrucciones de creación	>= 5	5	>	3	0	0	0	3		
	% de servicios municipales con, al menos, un trámite telemático	Memoria, instrucciones de creación	100%	100%	>						0	Falta Amalur	
Participación ciudadana	Contestar el 80% de las quejas y sugerencias recibidas telemáticamente en un plazo máximo de 15 días hábiles, y el resto en un plazo máximo de 20 días hábiles. Se notificará la recepción de la queja o sugerencia en un plazo máximo de 2 días hábiles.	% de quejas y sugerencias contestadas en plazo	Registro informático AQS	> 80% < 15 días; 100% en < 20 días	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%		
		Nº resto de quejas y sugerencias contestadas en <= 20 días						0	0	0	0	0	
		Nº de quejas y sugerencias contestadas en <= 15 días						2	2	1	1	6	
		Nº de quejas y sugerencias recibidas						2	2	1	1	6	
	% quejas y sugerencias notificadas en plazo	Registro informático AQS	100% <= 2 días.	100%	>	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Nº quejas notificadas en plazo						2	2	1	1	6		
Habilitar a lo largo del año al menos tres canales de participación (el alcalde responde, buzón de sugerencias) entre la ciudadanía y el ayuntamiento	Valoración de los canales de participación (*)	Encuesta de satisfacción	> 7,5	7,5	>						7		
	Nº canales de participación abiertos	Memoria	>=3	3	>	3	0	0	0	3	3	El Alcalde y los grupos responden, buzón de sugerencias	
Se potenciarán los procesos de toma de decisión, habilitando como mínimo 2 procesos al año en los que la ciudadanía puede dar sus opinión o decisión .	Nº de procesos de toma de decisión impulsados	Memoria	>=2	2	>	0	0	2	0	2	2	Elección cartel de fiestas, Elección lanzamiento Txupinazo	