

## Eix 1.1: Planificació i avaluació del Sistema de Gestió i del Servei

### Certificació de qualitat ISO 9001



S'ha realitzat l'avaluació anual del servei i renovació del certificat de qualitat ISO 9001:2015 per part de l'auditora líder TÜV Rheinland, permetent el manteniment del certificat obtingut l'any 2019, estenent-se fins l'any 2025.

### Compromisos de qualitat d'acord amb la Carta de servei

El servei disposa de la Carta de serveis amb la descripció dels serveis i compromisos de qualitat:

<https://www.castellbisbal.cat/ajuntament/actuacions/23786-carta-de-serveis-de-larxiu.html>

### Compromisos de qualitat pels usuaris externs

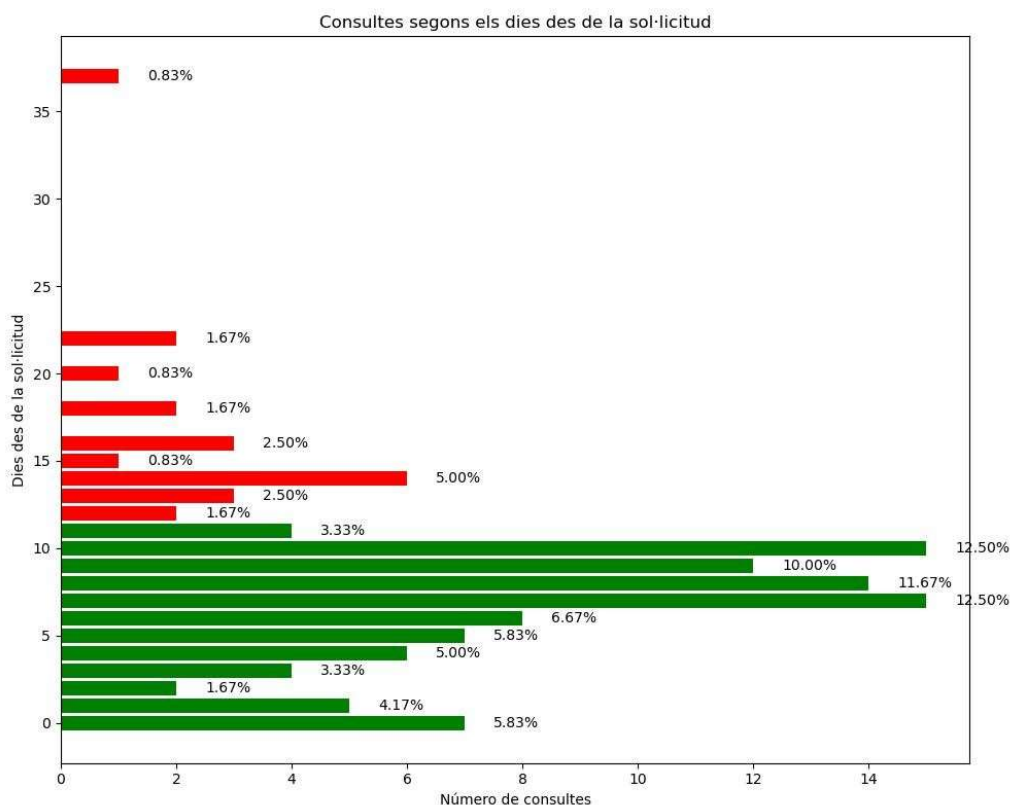
Compromís 1: Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'un usuari.

El servei ha gestionat un total de 122 sol·licituds de consulta.

El temps mitjà de resposta ha estat de 8,3 dies des de la data de sol·licitud. El compromís de resposta és de 10 dies des de la data següent de la sol·licitud, mentre que la Llei de transparència ho marca en un mes.

Respecte el compromís de resposta en menys de 10 dies naturals des del dia següent de la sol·licitud, s'ha complert en el 82,50% valor superior a l'assolit el 2023 (64,22%), tenint en compte que ha augmentat el número de consultes fetes.

En els casos en que s'ha produït una demora s'ha realitzat comunicació a l'interessat informant de la circumstància.

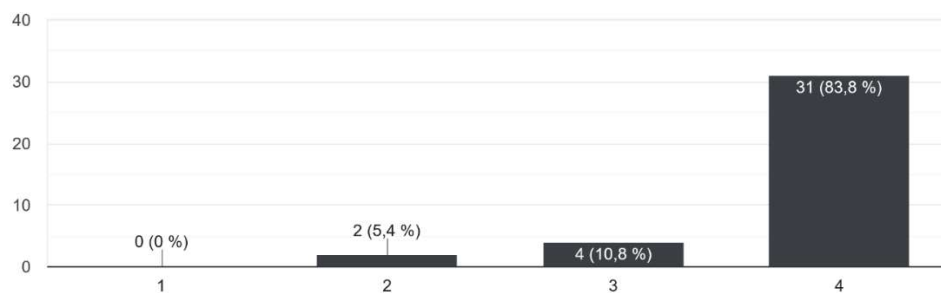


La percepció dels usuaris en un 95% de casos és que les sol·licituds s'han gestionat de forma ràpida o molt ràpida.

#### Presencial:

S'ha gestionat de forma ràpida la vostra sol·licitud?

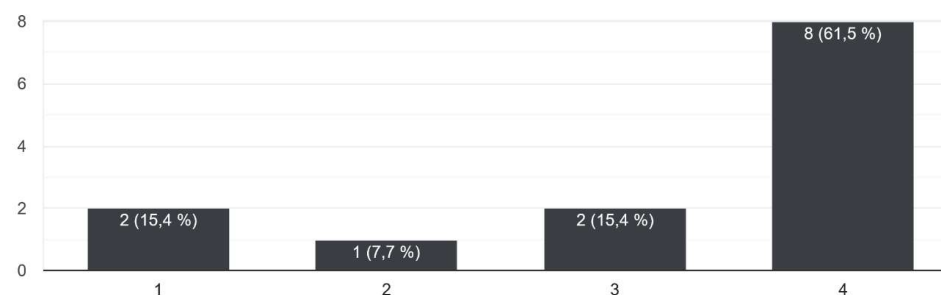
37 respostes



#### En línia:

S'ha gestionat de forma ràpida la vostra sol·licitud?

13 respostes



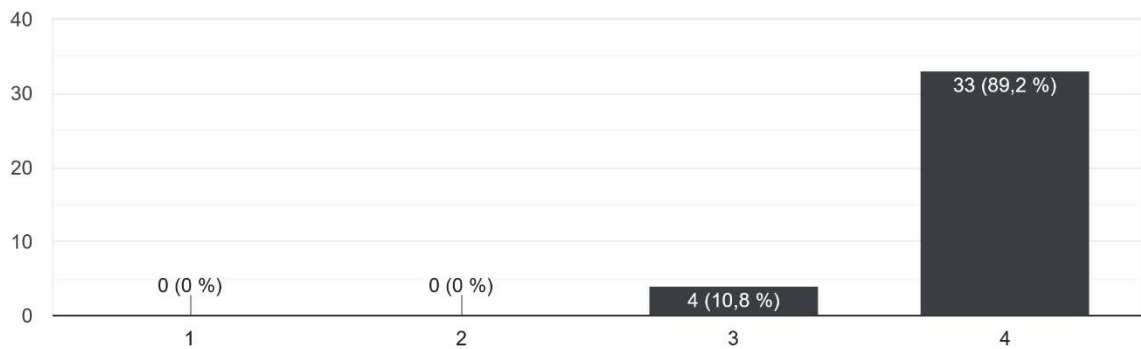
## Compromís 2: Satisfer de forma excel·lent els usuaris del Servei d'Arxiu i Gestió Documental

S'ha contestat un total 52 enquestes l'any 2021 per part d'usuaris externs. A la pregunta: Esteu satisfet, de forma general, amb el servei prestat?, el 97,8% de les respostes en presencial han respost conforme estaven totalment d'acord o d'acord. El 100% en línia.

### *Presencial*

Esteu satisfet, de forma general, amb el servei prestat?

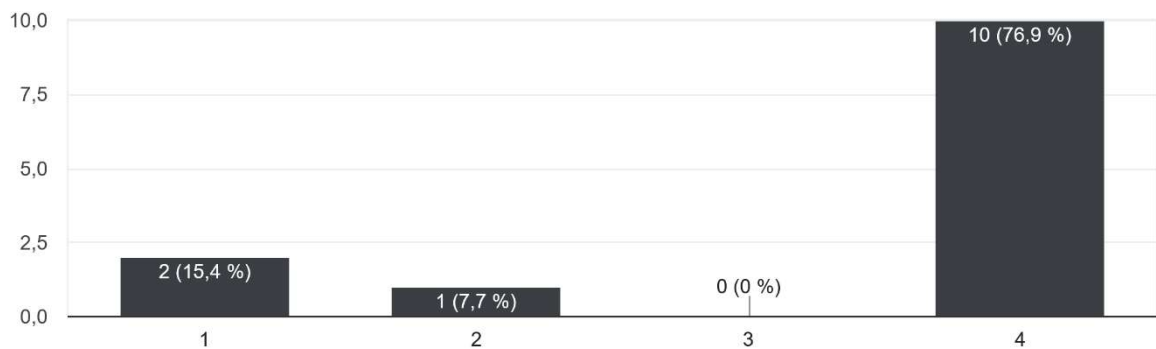
37 respostes



### *En línia*

Esteu satisfet, de forma general, amb el servei prestat?

13 respostes



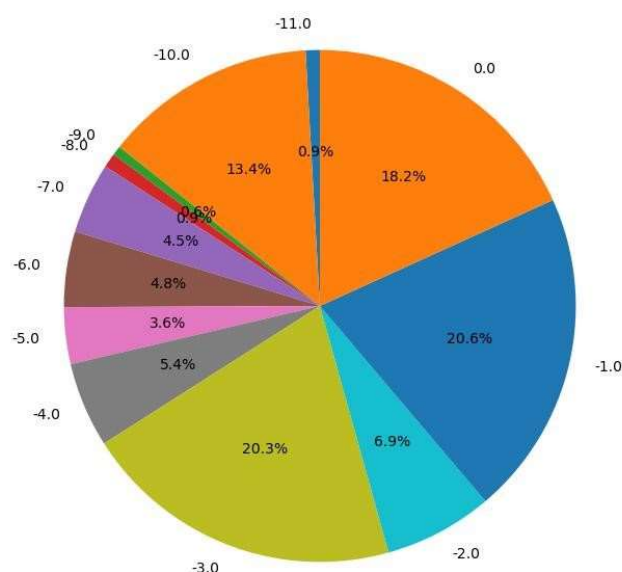
Tots els tràmits oferts per l'Arxiu s'han pogut iniciar de forma no presencial.

## Compromisos de qualitat pels usuaris interns

### Compromís 3: Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'una persona usuària

Respecte al compliment dels compromisos als usuaris interns, **en el 74,93% dels casos les sol·licituds de préstec o consulta interna de documents s'han resolt en menys de 5 dies naturals des del dia següent de la sol·licitud** (el 2023 va ser 53,20%).

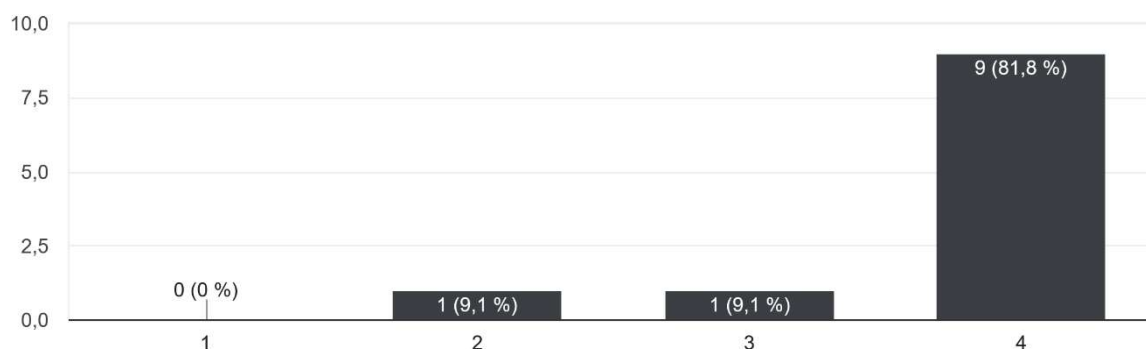
El temps mitjà d'espera ha estat de 3,51 dies (2,77 dies el 2023, a la carta de servei s'estableix la referència d'un temps màxim de 5 dies hàbils en un mínim del 90% de les sol·licituds).



S'ha fet enquesta que ha significat la resposta per part d'aproximadament el 10% dels destinataris. S'ha valorant conforme en el 90% estaven satisfets o molt satisfets amb els serveis prestats.

Esteu satisfet, de forma general, amb els serveis prestats?

11 respostes



Compromís 4: Donar sempre una resposta a qualsevol queixa, reclamació o suggeriment formal realitzada al Servei d'Arxiu i Gestió Documental en menys de 10 dies naturals, excepte en cas d'absència del tècnic del servei per permisos o baixa.

**No s'ha realitzat cap queixa, reclamació o suggeriment formal relacionat amb el servei.**

Per tal d'avaluar el nivell de satisfacció dels usuaris interns, s'ha fet una enquesta al conjunt de treballadors municipals per mitjà d'enviament de l'enquesta electrònicament.

Respecte a les no conformitats i propostes de millora realitzades i pendents, aquestes deriven de les enquestes als usuaris interns i externs, així com de la detecció per part del propi Servei. Aquestes s'han documentat a efectes de seguiment en un document a banda.

Les incidències i propostes de millora han estat analitzades al Quadre de no conformitats i propostes de millora del Quadre de Comandament Integral del servei per al seu seguiment, senyalar, però que en el cas dels punts identificats com deficiències són a partir d'enquestes en línia que sempre s'envien posteriorment a la resposta formal d'una sol·licitud, no obstant en ser les enquestes anònimes no s'ha pogut comprovar el compliment vinculat a la deficiència concreta.

En el cas d'incidències detectades pel Servei i vinculades amb les eines de gestió documental corporativa s'han vinculat a través de la pròpia eina del proveïdor permetent d'aquesta forma la interacció sobre els nous avisos d'incidències.

Compromís 5: Compromisos de qualitat respecte al servei d'assistència a l'administració electrònica

Puntuació mitjana de l'enquesta de satisfacció que ofereix el proveïdor. De forma mensual es fa un seguiment del servei amb anàlisi d'indicadors proporcionats pel proveïdor del servei. La valoració global va ser de 4,5 sobre 5, de forma que es compleix els compromisos del servei. No s'ha traslladat cap queixa.