

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

Certificació de qualitat ISO 9001



S'ha realitzat la renovació del certificat de qualitat ISO 9001:2015 per part de l'auditora líder OCA Global, permetent el manteniment del certificat obtingut l'any 2019, estenent-se fins l'agost de 2026.

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

1. Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'un usuari. Fita anual: 90% de sol·licituds respostes en menys de 10 dies naturals.

El servei ha gestionat un total de 113 sol·licituds de consulta.

S'ha respost al 100% de les sol·licituds. El **temps mitjà de resposta ha estat de 9,21 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 **77,88% dels casos**.

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

2. Satisfer de forma excel·lent els usuaris del Servei d'Arxiu i Gestió Documental. Nota mitjana de valoració global del servei, sigui superior a 3 sobre 4 en el 90% dels casos.

El 91,43% dels usuaris han puntuat amb un 3 o un 4 la satisfacció general.

Presencial, sobre 26 respostes:

Ítem	Mitjana sobre 10
Horari suficient	9,62
Rapidesa de gestió	9,81
Tracte professional	9,90
Informació clara	9,81
Satisfacció general	9,62

En línia, sobre 6 respostes:

Ítem	Mitjana sobre 10
Rapidesa en la gestió	8,06
Tracte professional i eficient	7,50
Satisfacció general amb el servei	7,50

En els tres ítems vinculats amb els ítems la valoració global és

Ítem	Presencial	En línia	Mitjana ponderada sobre 10
Rapidesa de gestió	9,81	8,06	9,48
Tracte professional	9,90	7,50	9,45
Satisfacció general	9,62	7,50	9,22

tem	Ponderada sobre 10	Ponderada sobre 4
Rapidesa de gestió	9,48	3,79
Tracte professional	9,45	3,78
Satisfacció general	9,22	3,69

3. Oferir sempre que sigui possible una via de comunicació a través de mitjans electrònics a qualsevol sol·licitud d'un usuari. Fita: el 100% dels nostres serveis es puguin iniciar de forma electrònica, sense necessitat de desplaçar-se a l'Ajuntament.

Tots els tràmits oferts per l'Arxiu s'han pogut iniciar de forma no presencial, i s'ha prioritzat l'enviament de la documentació, sense consulta presencial.

4. Satisfer els usuaris del servei d'assistència a l'administració electrònica.

L'any 2025 es va deixar de prestar el servei, no tenint dades d'avaluació.

Compromisos de qualitat pels usuaris interns

5. Donar sempre una resposta ràpida i professional a qualsevol sol·licitud d'un servei municipal. Indicador: 90% de sol·licituds respostes en menys de 5 dies naturals.

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).

6. 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.

7. Ser transparents en la gestió del servei amb la publicació de la memòria a inicis de l'any. La fita és garantir la publicació de la memòria anual del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.

La memòria es publicarà durant el mes de març de 2026. Les memòries anteriors es troben ja publicades.

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 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.

El Quadre de comandament integral és l'eina de control intern que recull l'estat d'execució del Pla Estratègic de l'Arxiu i eines vinculades amb la gestió de la qualitat.

 AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL