

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ASISTENCIA MUNICIPAL

COMPROMISOS		RESULTADOS	
ATENCIÓN AL CLIENTE		Valor compromiso	Valor alcanzado
Suministrar información y asesorar con profesionalidad y amabilidad. Se mide mediante el porcentaje de encuestas con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno".	70%	100%	Observaciones
Priorizar el uso del euskera, respetando los derechos lingüísticos. Se mide mediante el porcentaje de encuestas con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno".	70%	96,15%	
ASESORAMIENTO EN MATERIA CONTABLE, PRESUPUESTARIA Y FISCAL		Valor compromiso	Valor alcanzado
Mantener actualizada la web UdalGIDA. Se mide a través de los siguientes indicadores:			Observaciones
- El porcentaje de encuestas con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno"	70%	96,15%	
- Publicar una noticia por día	250 noticias	370	
- Actualizar las 7 bases de datos como mínimo una vez al año	1 actualización		
1. Presupuestos	1	5	
2. Liquidaciones	1	5	
3. Económico-financieros	1	5	
4. Ordenanzas	1	1	
5. Socio-económicos	1	2	
6. Renta	1	1	
7. IAE	1	1	
- Actualizar una vez al año los modelos de informes y memorias, teniendo en cuenta las modificaciones normativas que les afecten	1 actualización	4	- Los documentos sobre asesoramiento económico municipal se han actualizado dos veces. - Los modelos de anuncios y la normativa presupuestaria se han actualizado una vez.
Publicar todos los años cuatro número ordinarios de la revista UdalGIDA, así como dos números especiales (IRPF municipal e indicadores económico-financieros)	4 ordinarios 2 especiales	4 2	
Celebrar anualmente una reunión para exponer las novedades en materia contable, presupuestaria y fiscal, así como para aclarar dudas, etc.	1 reunión	5	Temas: 1. Ley 2/2006 de Suelo y Urbanismo 2. Norma Foral General Tributaria y reglamento de desarrollo 3. Aplicación telemática para la presentación del expediente de liquidación 4. IVA en la entidades municipales 5. Reglamento de la Ley de Estabilidad Presupuestaria
Celebrar reuniones extraordinarias con los ayuntamientos de los municipios pequeños, para ayudarles a elaborar la liquidación del presupuesto.	1 reunión	4	- Cierre de presupuestos y contabilidad en los municipios pequeños
Abrir un canal para consultas escritas de los ayuntamientos y para su respuesta. Se mide mediante el porcentaje de encuestas con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno".	70%	84,73%	
Responder en 24 horas al 75% de las consultas realizadas verbalmente	75%	94,82%	
Poner en marcha antes del 31-03-2007, la nueva aplicación para la confección del expediente de liquidación del presupuesto y su posterior envío a la Diputación Foral.	31-03-2007	31-03-2007	
AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES DE CRÉDITO		Valor compromiso	Valor alcanzado
Tramitar como máximo en 10 días el 90% de los expedientes de autorización de créditos.	90%	100%	Observaciones
Actualizar e introducir nuevas utilidades en la aplicación de tramitación de autorizaciones de créditos, antes del 15-09-2007	15-09-2007	16-11-2007	
AUTORIZACIÓN DE ENAJENACIONES DE BIENES MUNICIPALES		Valor compromiso	Valor alcanzado
Tramitar como máximo en 20 días el 90% de los expedientes de enajenación de bienes.	90%	71,42%	Observaciones

GESTIÓN DE PAGOS A AYUNTAMIENTOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
<p>Realizar el 90% de los pagos en los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FFFM: 25 de febrero, mayo, agosto y noviembre - Participación municipal en tributos no concertados: 25 de febrero, mayo, agosto y noviembre - Liquidación del IBI: 30 de septiembre - Liquidación del IAE: 15 de febrero - Pagos a cuenta de los impuestos locales: dentro del mes. - Pagos a cuenta de los Operadores de Telecomunicación: mes y medio - Alta en impuestos locales, y pagos trimestrales de ejecutiva: dos meses, máximo - Convenio para ejecutiva de ingresos de derecho público: mes y medio <p>Ofrecer, a la vez que se gestiona el pago, información precisa y completa</p>	<p>90%</p>	<p>89,47%</p> <p>100%</p> <p>75%</p> <p>---</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>87,5%</p> <p>100%</p> <p>75%</p>	<p>El de febrero se efectuó el 6 de marzo</p> <p>Se efectuó el 2 de octubre</p> <p>El pago del primer trimestre de Euskaltel se efectuó el 31 de mayo</p> <p>El pago del tercer trimestre se efectuó el 20 de noviembre</p>
GESTIÓN DEL FONDO FORAL DE FINANCIACIÓN MUNICIPAL	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
<p>Elaborar, tras la reunión del Consejo Vasco de Finanzas, la documentación precisa para que el Consejo de Diputados pueda reunirse antes de dos días y que sus acuerdos puedan ser notificados en el plazo de un día al Consejo Territorial de Finanzas de Gipuzkoa, a las Juntas Generales y a los Aytos. Se mide mediante el porcentaje de encuestas con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno".</p>	<p>70%</p>	<p>88%</p>	<p>El compromiso era elaborar la documentación en 2 días y se realizó en uno.</p>