



Ayuntamiento de Leganés



Mejora en la prestación de servicios entre administraciones:
Ayuntamiento de Leganés-Comunidad de Madrid

2. Nombre de la Entidad Local

Ayuntamiento de Leganés

3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

4. Áreas de gestión implicadas

Delegación de Régimen Interior (SAC) y Comunidad de Madrid, Dirección General de Familia, Sección de Familias Numerosas

5. Resumen de la práctica

Este proyecto surge con el objetivo de controlar el proceso de tramitación para la expedición y renovación de los títulos de familia numerosa realizado conjuntamente entre el Ayuntamiento de Leganés y la Comunidad de Madrid. Este trámite es competencia formal de la Comunidad de Madrid, aunque la solicitud, presentación de documentos y entrega al ciudadano del título correspondiente se realiza en las oficinas del servicio de atención al ciudadano del Ayuntamiento.

Como consecuencia de la falta de definición de las diferentes fases del proyecto y de la consiguiente ausencia de estándares aplicables a las actividades que añaden valor a la secuencia administrativa, se detectaba la dificultad de informar sobre los plazos y del estado de tramitación de las solicitudes.

Metodología y fases:

La solución de este problema se aborda con la misma metodología empleada dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Atención al Ciudadano para la definición de sus procesos operativos. En este sentido, un grupo de trabajo de ambos organismos colaboran en la definición de una Ficha de Compromiso que permita controlar los diferentes trámites administrativos del proceso y establecer indicadores para su medición y seguimiento.

Esta metodología se desarrolla en las siguientes fases:

1. Definición y alcance del proyecto.
2. Elaboración del diagrama de flujo con el esquema del proceso.
3. Establecimiento de compromisos entre las partes.
4. Definición de niveles de servicio.
5. Definición de indicadores.



FC-01 “Ficha de Compromiso para solicitudes y renovaciones del Título de Familia Numerosa”



Objeto:

Este documento tiene por objeto describir los compromisos acordados entre el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Leganés y la Sección de Familias Numerosas de la Dirección General de Familia de la Comunidad de Madrid respecto a los procedimientos administrativos en los que ambas Administraciones participan.

Alcance:

Este documento es de aplicación al proceso de solicitud y renovación del Título de Familia Numerosa.

Referencias:

- Manual de Calidad. [Capítulo 7 v 8.](#)
- PR-09 “Ventanilla Única”.
- PR-13 “Preservación y distribución de la documentación del ciudadano”
- Ley 30/1992, de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones.
- Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid (Ventanilla Única) así como las adhesiones de las administraciones locales a este Convenio Marco.

Definiciones:

Niveles de servicio: herramienta de ayuda a los proveedores y clientes internos para llegar a un consenso en términos de estándares de prestación de los servicios requeridos.

Compromiso: acuerdos de nivel de servicio establecidos entre las partes.

Nº Edición: 1 Fecha: 22.02.05	CONFORME (Servicio Atención al Ciudadano)	CONFORME (Sección de Familias Numerosas)
	Miguel Fernández Gil	Mª Reyes Crespo Carrillo



FC-01 “Ficha de Compromiso para solicitudes y renovaciones del Título de Familia Numerosa”



Edición: 1

Código: FC-01

DESARROLLO

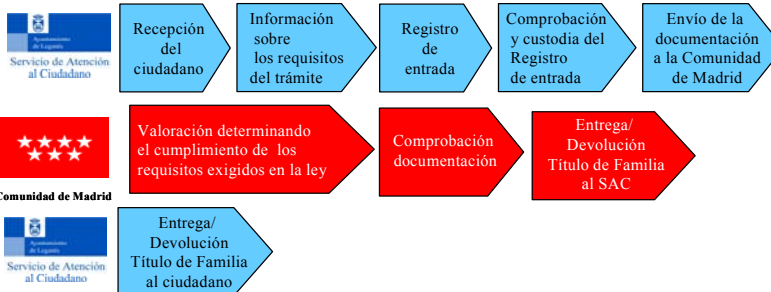
1. ESQUEMA DEL PROCESO:

ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud de trámite a la Comunidad de Madrid
- Documentación aportada por el ciudadano

SALIDAS DEL PROCESO

- Copia registrada al ciudadano de la solicitud presentada
- Listado de Registro de Entrada
- Listado de Títulos de Familia enviados
- Título de Familia Numerosa
- Comunicación causas de rechazo de la solicitud



ENTRADAS UNIDADES IMPLICADAS

- Ciudadanos

UNIDADES IMPLICADAS

- Puesto de Recepción y Puesto de Información (Atención Presencial y 010)
- Jefatura de Negociado de Atención al Ciudadano.
- Registro Instituto del Menor.
- Sección de Familias Numerosas de la Dir. Gral. De Familia de la Comunidad de Madrid.
- Negociado de Familias Numerosas y Equipos Técnicos.

SALIDAS UNIDADES IMPLICADAS

- Asuntos Generales
- Jefatura de Negociado de Atención al Ciudadano



DESARROLLO

2. COMPROMISOS ENTRE LAS PARTES

COMPROMISOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

1. El SAC se compromete a ofrecer a todos los ciudadanos que se interesen por este trámite (tanto a través de su servicio de información telefónica 010, como de sus oficinas de información y gestión) información completa sobre sus requisitos, incluyendo, en su caso, la comunicación escrita de la documentación requerida.
1. El SAC se compromete a remitir a la Sección de Familias Numerosas las solicitudes y su correspondiente documentación en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción en el registro municipal, no esperando a crear cupos.
2. El SAC se compromete a enviar esta documentación junto con un oficio de remisión que incluya el listado diario de solicitudes de títulos de familia enviados.
3. El SAC se compromete a enviar el Título de Familia Numerosa a los interesados, si previamente éstos así lo indican, por correo ordinario en un plazo máximo de 2 días hábiles desde que el título tenga entrada en el registro del Ayuntamiento.
4. El SAC se compromete, en el caso de que el interesado decida recogerlo personalmente, a comunicarle vía telefónica la disponibilidad del Título de Familia o de la documentación devuelta en un plazo máximo a 2 días hábiles desde la recepción y a entregárselo en la oficina de este servicio que elija.



DESARROLLO

2. COMPROMISOS ENTRE LAS PARTES

COMPROMISOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID:

- Compromiso de comunicación inmediata de los cambios legales que afecten al trámite (de cara al correcto rediseño del proceso por parte del SAC).
- La Sección de Familias Numerosas (Dirección General de Familia) se compromete a gestionar la solicitud o renovación de Títulos de Familia Numerosa en un tiempo medio de 5 días laborables desde su recepción en esta unidad, estableciendo, en caso de circunstancias excepcionales, un máximo de 10 días.
- La Sección de Familias Numerosas se compromete a remitir al SAC del Ayuntamiento de Leganés los Títulos de Familia Numerosa en el mismo momento de su elaboración, sin demoras innecesarias y sin que se formen cupos para su envío.
- La Sección de Familias Numerosas se compromete a comunicar, caso por caso, junto con la documentación devuelta, el motivo por el cual no pueda tramitar una solicitud, de forma que el SAC del Ayuntamiento de Leganés pueda trasladar esta información al interesado.



DESARROLLO

3. NIVELES DE SERVICIO. INDICADORES:

Indicador	Valor estándar	Responsable medición	Periodicidad
Número de quejas por incorrecta información acerca del trámite.	0	 Servicio de Atención al Ciudadano	Trimestral
Porcentaje de Títulos de Familia Numerosa remitidos en un tiempo inferior o igual a dos días hábiles	100 %	 Servicio de Atención al Ciudadano	Mensual
Porcentaje de trámites de solicitud/renovación de Títulos ejecutados por la Sección de Familias Numerosas dentro del tiempo de gestión establecido.	75 % 5 días 25 % 10 días	 Servicio de Atención al Ciudadano	Mensual
Tiempo medio del trámite completo de solicitud/renovación de Título de Familia Numerosa (días naturales).	25 % entre 15 y 20 días 50 % entre 20 y 25 días 25 % >25 días	 Servicio de Atención al Ciudadano	Trimestral



DESARROLLO

3. NIVELES DE SERVICIO. INDICADORES:

Indicador	Valor estándar	Responsable medición	Periodicidad
Número de devoluciones por parte de la Comunidad de Madrid sin explicación detallada.	0	 Servicio de Atención al Ciudadano	Mensual
Porcentaje de Títulos de Familia Numerosa enviados al ciudadano en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles	100 %	 Servicio de Atención al Ciudadano	Mensual
Porcentaje de llamadas telefónicas para comunicar disponibilidad del Título de Familia Numerosa en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles desde su recepción	100 %	 Servicio de Atención al Ciudadano	Mensual



Ayuntamiento de Leganés



6. Beneficios esperados para el cliente interno y/o externo

Una vez implantado el sistema de seguimiento según la ficha de compromiso se espera obtener los siguientes beneficios:

Cliente interno:

- Control de cada una de las fases del procedimiento.
- Analizar posibles cuellos de botella y aplicar soluciones específicas.
- Aprovechar los datos de medición y seguimiento para optimizar el proceso.
- Mejora de la fiabilidad del servicio.

Cliente externo:

- Recibe información exacta y completa sobre el trámite solicitado.
- Conoce los compromisos sobre los plazos y condiciones en la prestación del servicio.
- Garantía de respuesta motivada ante una solicitud que no reúne los requisitos establecidos.
- Posibilidad de personalizar las condiciones de entrega del Título solicitado.
- Exigir el cumplimiento de los compromisos a través de la presentación de Quejas y Sugerencias.

7. Datos de contacto

Miguel Fernández Gil
Director de Información y Gestión de Calidad.
mfernandez@leganes.org
91 248 90 00