

CARTA DE SERVICIOS:

GARANTIA DE CALIDAD Y SERVICIO

POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS es una empresa dedicada a la asesoría y gestión laboral, fiscal y contable para pymes, autónomos y particulares desde el año 1992; el trabajo de mejora en la atención al cliente es una constante en nuestra filosofía para lo que llevamos años invirtiendo, innovando y apostando por formular métodos y sistemas que implican mayor agilidad y mayor eficacia.

FINES

Las buenas intenciones de mejora constante se materializan en esta Carta de servicios que constituye un documento de referencia sobre los servicios prestados, la forma en que lo hacemos y los estándares de calidad que nos exigimos para la completa satisfacción del cliente.

OBJETIVOS

Los servicios de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** cuentan con cinco puntos para lograr una calidad excelente y un carácter diferenciador dentro de su ámbito de actuación.

El principal objetivo de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** es que el cliente olvide por completo la gestión administrativa de su empresa centrándose en exclusiva en la gestión de su negocio propiamente dicho. Y ello con una garantía total.

SERVICIOS:

- Nóminas seguros sociales y contratación laboral
- Contabilidad
- Gestión de impuestos
- Asesoría legal laboral



COMPROMISOS

1.-

- Calidad y puntualidad en la entrega de la documentación al cliente en un 90% en:

- 48 horas hábiles desde la recepción de los datos variables en la entrega de nominas.

- 48 horas hábiles en la entrega de contratos y documentación conexas desde la recepción de los datos.

- 48 horas hábiles en la entrega de cualquier documento relacionado con la gestión de la empresa que haya sido gestionado por **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS**.

El 10% restante en un plazo de 72 horas hábiles

2.-

- Compromiso de respuesta en la asesoría telefónica o por medios electrónicos en un máximo de 48 horas hábiles en un 90% y en 72 horas hábiles el 10% restante.

3.-

- Compromiso de atención presencial en despacho en un máximo de 72 horas hábiles en un 90% y en 96 horas hábiles el 10% restante.

4.-

- Obtención de 8 sobre 10 en satisfacción (Comprensión, veracidad y adecuación respecto de la solución propuesta por **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS**) del cliente respecto de la calidad de la atención telefónica o por medios electrónicos de las consultas trasladadas que genere en el cliente una alta sensación de confianza.

5.-



- Obtención de 8 sobre 10 en la calidad de elaboración de la documentación trasladada al cliente.

6.-

- Compromiso de respuesta o justificación en plazo no superior a 7 días hábiles a las quejas o a los incumplimientos reclamados.

Los resultados de la valoración de los compromisos adquiridos se publicarán trimestralmente en nuestra WEB, www.povedaconsultores.es y en el tablón de anuncios dispuesto al efecto en la empresa.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1.- Derechos

1.- el cliente tiene derecho a recibir información permanente sobre el estado de la gestiones encomendadas a **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS**.

2.- el cliente tiene derecho a la gestión eficaz de los asuntos encomendados a **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** y a la satisfacción de sus necesidades en los plazo comprometidos.

3.- el cliente tiene derecho a la absoluta confidencialidad de los asuntos encomendados así como de cualquier dato o circunstancia sobre su persona, empresa o entorno.

4.- el cliente tiene derecho a un trato amable, educado y respetuoso por parte del personal de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS**.

5.- el cliente tiene derecho a plantear cualquier sugerencia que pueda redundar en una mejora del servicio.

2.- Deberes

- 1.- el cliente esta obligado a tratar con el debido respeto al personal de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** evitando conductas ofensivas o molestas.
- 2.- el cliente se responsabiliza de la veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia de los datos, documentos e informaciones trasladadas a **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** para la gestión de sus asuntos.
- 3.- el cliente esta obligado a estar al corriente permanentemente en el abono de los honorarios pactados o establecidos.

FORMAS DE PARTICIPACION DEL CLIENTE

Cualquier queja o reclamación sobre el servicio prestado o sobre el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos se remitirá por escrito firmado al mail: mapoveda@povedaconsultores.es indicando una dirección electrónica a la que remitir la respuesta o bien por correo postal certificado dirigido a Paseo de Sagasta, 62-3ºB, 50006 Zaragoza indicando asimismo una dirección postal para la remisión de la respuesta.

También podrán remitirse al fax 976230081.

Asimismo el cliente podrá formular sugerencias que redunden en una mejora del servicio remitiéndolas por escrito en la forma y lugar indicados en el párrafo anterior.

Toda esta información junto con la obtenida en las encuestas de satisfacción será tenida en cuenta en las revisiones de la Carta de Servicios.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

1 de enero 2.021 y se renovará cada dos años como mínimo.

FORMAS DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA



El contenido de esta carta se dará a conocer entre los clientes y empleados de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS**, además de mediante su publicación en nuestra WEB, mediante correo electrónico dirigido a cada uno.

Asimismo los clientes tienen a su disposición las siguientes formas de comunicación:

Teléfonos:

976484813

976230017

976239143

Fax:

976230081

Mails:

mapoveda@povedaconsultores.es

Esta Carta de Servicios estará en lugar visible y accesible tanto para los empleados como para los clientes de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** en las instalaciones del despacho.

MEDIDAS DE SUBSANACION Y/O COMPENSACION

Si por cualquier circunstancia se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta carta, el responsable de la misma procederá a analizar las causas que lo han provocado e implantará las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento a la mayor brevedad posible; si se constatase que las medidas correctoras no surten los efectos deseados se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

Si el incumplimiento fuese responsabilidad de **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** y generase perjuicio económico para el cliente, **POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS** dispone de un seguro de responsabilidad civil garante de dicho perjuicio.

LEGISLACION APLICABLE

Real Decreto 503/2011 de 8 de abril por el que se modifica el Real Decreto 1415/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales.

Real Decreto 1415/2006 de 1 de diciembre por el que se regulan los Estatutos Profesionales de Graduados Sociales.

Ley 17/2009 de 23 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.

Ley 2/1998 de Colegios Profesionales de Aragón.

Ver otros enlaces pagina WEB www.povedaconsultores.es

RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Miguel Ángel Poveda Pérez
Paseo de Sagasta 62-3ºB
50006 Zaragoza

mail: mapoveda@povedaconsultores.es

Teléfono: 976484813

Fax: 976230081

ACCESO A NUESTRAS INSTALACIONES





Líneas de autobús: 31, 33, 34 y C2

Estación BICI nº 44 Pº Sagasta-Camino las Torres.

Parkings públicos cercanos: El Corte Inglés y Residencial Paraíso.

Horarios de atención: de lunes a viernes de 8 a 14 horas y de 16 a 20 horas.