



DIPUTACIÓN
DE ALMERÍA



**MANUAL PARA
ELABORACIÓN
DE CARTAS DE
SERVICIOS**

Índice

1	5	<u>INTRODUCCIÓN</u>
2	6	<u>LAS CARTAS DE SERVICIOS</u>
	6	Definición
	6	Finalidad
	7	Objetivos
	8	Contenido
3	11	<u>FASES PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS</u>
	11	Constitución del grupo de trabajo
	12	Redacción, contenido y diseño de la carta de servicios
	13	Aprobación de la carta de servicios
	14	Publicación
4	15	<u>DIFUSIÓN E IMPLANTACIÓN. PLAN DE COMUNICACIÓN</u>
5	16	<u>SEGUIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN</u>
6	18	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>

1 | Introducción

Las CARTAS DE SERVICIOS son el instrumento a través del cual una Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, sobre los derechos que tienen en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en la prestación de los servicios que asume la Administración.

El marco común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas españolas, fue aprobado por la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos (Secretaría de Estado de Función Pública. Gobernanza Pública), en la reunión de 25 de noviembre de 2014 (edición 2015), partiendo del objetivo planteado de “Repensar/replantear las Cartas de Servicios desde la óptica ciudadana: Un ejercicio de transparencia para la Administración y de participación para el ciudadano”

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295/2013, de 10 de diciembre), señala en su preámbulo que la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción pública.

La Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, por su parte, hace una regulación más detallada que la ley estatal respecto a la información pública objeto de publicidad activa y, en particular, en su artículo 14 hace referencia a la información sobre procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana.

El artículo 17. 7 de la Ordenanza de Transparencia, Acceso a la información, Reutilización y Buen gobierno de la Diputación Provincial de Almería (BOP núm. 108/2018, de 6 de junio), establece que la Diputación de Almería publicará: “Catálogo General actualizado de los servicios que presta, con información adecuada sobre el contenido de los mismos, ubicación y disponibilidad, así como el procedimiento para presentar quejas sobre el funcionamiento de los mismos”. Y el “art. 21 -Información sobre procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana”, señala que: “La Diputación de Almería publicará Información relativa a: ...2. Cartas de servicios y de los documentos que reflejen su grado de cumplimiento a través de indicadores de medida y valoración”.

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios, serán publicadas y se pondrán a disposición de ciudadanos y Ayuntamientos en formato electrónico en nuestra página web, lo cual nos va a permitir que a través de los enlaces necesarios podamos interrelacionar las Cartas de Servicios de la Diputación de Almería con la información que se ofrece en su “Guía de Servicios y Trámites”.

2 | Las Cartas de Servicios

2.1. DEFINICIÓN

Las CARTAS DE SERVICIOS son documentos que describen los servicios que ofrecen las organizaciones, así como los compromisos de calidad que asumen en su prestación. Se trata de un instrumento ideado para informar sobre todas las cuestiones relativas a cada servicio. Tienen una clara perspectiva de orientación a la ciudadanía y de mejora continua del servicio. (*)

En el ámbito que nos compete, son el instrumento a través del cual la Diputación de Almería informa a la ciudadanía y entidades locales sobre los servicios que asume, sobre los derechos que les asisten en relación con los mismos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Esto supone un paso más hacia la modernización de los servicios y la orientación hacia la ciudadanía, siendo a la vez un instrumento eficaz y óptimo destinado a la mejora de los servicios en la gestión de la calidad.

La Diputación de Almería, define las CARTAS DE SERVICIOS como:

Documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual las dependencias de la Diputación de Almería, informan a la ciudadanía y entidades locales sobre los servicios que prestan, sus compromisos de calidad, así como los derechos que les asisten en relación a estos.

2.2. FINALIDAD

La misión fundamental de las CARTAS DE SERVICIOS es definir y difundir los compromisos de servicio de la unidad prestadora de los mismos, con la finalidad de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y/o entidades locales, así como para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

Las CARTAS DE SERVICIOS impulsan la mejora continua ya que, en su elaboración, es necesario establecer los estándares con los que se trabaja y trazar objetivos alcanzables que fomenten la mejora interna e incrementen el compromiso del personal.

En resumen, las CARTAS DE SERVICIOS, presentan las siguientes características:

- Dar a la ciudadanía y EE.LL. una visión rápida y global de los servicios que se prestan, de los compromisos de calidad vinculados a esos servicios y de las formas de acceso.
- Investigar las necesidades de quienes utilizan los servicios, tratando de incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía y/o EELL respecto a los servicios prestados por la Diputación de Almería.

(*) Surgieron en el ámbito de la Administración Pública, como herramienta para mejorar la relación con la ciudadanía. El primer ítem de carta de servicio fue presentado al Parlamento Británico en julio del 1991, con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios públicos.

- Realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Facilitar una herramienta de análisis de la calidad en la prestación de los servicios, impulsando una mejora continua de los mismos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Realizar la comunicación de resultados.

Las CARTAS DE SERVICIOS tienen dos vertientes:

- Una vertiente externa, ya que se utilizan como medio de comunicación de los compromisos que la Diputación mantiene con la ciudadanía y/o EE LL.
- Y una vertiente interna (motor de cambio y mejora continua) ya que la unidad responsable del servicio define los estándares de calidad de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible que le permita el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos y desplegar las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.

Como conclusión, podemos decir que las CARTAS DE SERVICIOS son el instrumento ideal para la gestión de unos servicios de calidad en la Diputación de Almería, constituyendo la manifestación palpable del compromiso de la Diputación tanto con las entidades locales como con la ciudadanía, en general.

2.3. OBJETIVOS

Teniendo en cuenta todo lo anterior, los objetivos que la Diputación de Almería persigue con las CARTAS DE SERVICIOS son los siguientes:

1. Informar a la ciudadanía y entidades locales de las prestaciones y los servicios que ofrece la Diputación de Almería, facilitando el ejercicio de sus derechos y la adecuada utilización de los recursos, incrementando su satisfacción ante el uso de los mismos.
2. Hacer explícita la responsabilidad a la que se comprometen los gestores del servicio, ante la ciudadanía y ante las entidades locales.
3. Incrementar el compromiso de los/as empleados/as provinciales con el cumplimiento de los objetivos, optimizando recursos y rentabilizando esfuerzos (simplificando procedimientos y trámites).
4. Promover la mejora continua de los servicios que ofrece la Diputación de Almería.
5. Aumentar la calidad de los servicios y la participación ciudadana, mejorando el cumplimiento de las normas sobre transparencia y el buen gobierno.

CARTAS DE SERVICIOS	MEJORA CONTINUA
	SUSCITAR COMPROMISO
	INFORMAR A CIUDADANÍA / EELL

2.4. CONTENIDO

Las CARTAS DE SERVICIOS, deben expresar de forma clara, sencilla y comprensible su contenido y es en el CONTENIDO, donde se manifiestan los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de los servicios públicos.

A tenor de estos principios, el contenido de las CARTAS DE SERVICIOS se podría diferenciar en cuatro bloques:

- a. Información de carácter general.
 1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
 2. Principales servicios que presta.
 3. Derechos concretos de la ciudadanía y/o entidades locales en relación con los servicios.
 4. Fórmulas de colaboración o participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios.
 5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
 6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias
- b. Compromiso de Calidad
 1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:
 - Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos/ procesos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
 - Mecanismos de información y/o comunicación disponible/s, general o personalizada.
 - Horarios, lugares y canales de atención al público.
 2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
 3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que se cuente, en su caso.
 4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

Este es el apartado más importante a tener en cuenta en el contenido de la CARTA DE SERVICIOS, ya que es el dedicado a los compromisos de calidad que se adoptan frente a la ciudadanía. Dicho de otra forma, son las obligaciones que la Diputación asume, en su relación tanto con las entidades locales como con la ciudadanía en general, referidas a la prestación de los servicios.

En este apartado se deberán identificar los niveles de calidad y los indicadores de evaluación de la misma, señalando las metas para la mejora continua de la organización. El cumplimiento de cada uno de los compromisos se medirá

periódicamente a través de los indicadores definidos en la carta por la dependencia responsable del servicio.

Para la correcta formulación de los compromisos, es imprescindible la identificación previa de las expectativas de la ciudadanía en relación a cada servicio. Por tanto, con carácter general, los compromisos de calidad deben registrar valores cuantitativos (plazos, tiempos de espera, etc.) y ser susceptibles de verificación por las personas y entidades usuarias.

El servicio debe estar diseñado de acuerdo con normas y procedimientos susceptibles de medición por indicadores que posibiliten una prestación estándar. Para asegurar su eficacia, los estándares de calidad deben reunir los siguientes requisitos:

ESTÁNDARES DE CALIDAD	Estar concebidos para satisfacer las expectativas de quienes utilizan los servicios
	Ser realistas y alcanzables
	Ser asumidos por las personas que prestan el servicio
	Ser específicos y controlables por la organización

El establecimiento de indicadores está basado en el concepto de mejora continua, o lo que es lo mismo, "sólo lo que se puede medir se puede mejorar y sólo lo que se establece por escrito (con sus respectivos indicadores) puede ser mejorado".

c. Medidas de subsanación de la Diputación de Almería.

En este punto se hace referencia a las formas de participación de la ciudadanía y entidades locales, que pueden obtener información y colaborar en la mejora de los servicios, formulando consultas, propuestas, comentarios, cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realicen, o expresando sus opiniones, sugerencias y reclamaciones.

A tenor de esto, se recogerán en este punto, las medidas que la Diputación adoptará en caso de no cumplir con los compromisos declarados y se especificará la normativa que regula las Sugerencias y Reclamaciones en la Diputación de Almería.

Es importante destacar en este apartado los efectos que tendrá el silencio administrativo, positivo o negativo, para aquellos servicios en los que la Diputación de Almería esté obligada a contestarle al ciudadano.

d. Información de carácter complementario.

En este apartado se incluirá cualquier dato que, sin ser fundamental, pueda ser de interés para completar la idea que se tiene al respecto, aclarando, facilitando y ofreciendo una mejor y más completa información para el acceso a los servicios:

1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando clara-

mente para las terceras, la forma de acceso y los medios de transporte público.

2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.
3. La Carta de Servicios indicará los canales que se pueden utilizar para solicitar el servicio, ya sea presencial, electrónico o a través de funcionarios habilitados.
4. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.



3 | Fases para la elaboración de Cartas de Servicios

El presente Manual tiene como objetivo establecer las bases para que los diferentes órganos de la Diputación Provincial de Almería puedan realizar una elaboración homogénea y estructurada de sus CARTAS DE SERVICIOS. (Ver Guía rápida)

El proceso de elaboración de las mismas requiere de una metodología clara y bien definida al ser muchos los factores que se deben tener en cuenta a la hora de su realización.

El Servicio de Organización e Información de la Diputación de Almería impulsará la implantación generalizada de las CARTAS DE SERVICIOS y colaborará con las dependencias que lo requieran en su elaboración.

Los pasos a seguir serán los que se indican a continuación:

FASES PARA LA ELABORACIÓN	Constitución del grupo de trabajo
	Redacción, contenido y diseño
	Aprobación
	Publicación, implantación y difusión

3.1. CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO.

Una vez que se ha decidido la elaboración de una CARTA DE SERVICIOS, se deberán designar las personas que formarán parte del equipo, que tendrá como tareas principales las siguientes:

- Desarrollar el proceso en el plazo previsto
- Asignar los recursos necesarios
- Eliminar los posibles obstáculos
- Establecer los puntos de mejora interna
- Determinar los estándares relativos a los servicios prestados

El equipo debe estar formado por entre cinco y siete personas para que pueda ser operativo para la realización de las tareas que tiene encomendadas.

Si asumimos que el proceso de elaboración de la CARTA DE SERVICIOS es una tarea que compromete a la unidad administrativa con la ciudadanía y/o entidades locales, el proceso deberá contar con el apoyo del Diputado Delegado del Área de la unidad administrativa correspondiente.

En líneas generales, el grupo de trabajo, debería estar formado por:

- Personal conocedor de la oferta de servicios
- Personal en contacto directo con la ciudadanía/entidades locales.

- Personal conocedor de los procesos de trabajo.
- Ciudadanos/as y/o representantes de entidades locales que utilicen el servicio.

La participación de quienes utilicen los servicios es una opción que deberá valorar la dirección de la unidad administrativa. En el caso de que se decida contar con su presencia, deberán aportar la visión “externa” como receptores del servicio. Es decir, su participación debe responder a los objetivos del grupo de trabajo, y no a otros objetivos, como pueden ser la reivindicación de más prestaciones, etc.... Una de las maneras de participar es a través de las encuestas.

3.2. REDACCIÓN, CONTENIDO Y DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Al objeto de facilitar a las dependencias de la Diputación la redacción de las “Cartas de Servicio” se ha realizado una “Guía Rápida de elaboración de las Cartas de servicio/s”, en la que se han distinguido dos modalidades:

- Modalidad “A”- Para aquellas dependencias que quieran recoger en una única Carta varios servicios, dirigidos a un único perfil de usuario (ciudadanos/entidades locales).
- Modalidad “B” – para aquellas dependencias que quieran plasmar en una Carta un único servicio.

Tanto en una modalidad como en otra, tendremos en cuenta los siguientes apartados, ya mencionados en el punto anterior:

- Datos identificativos

En este apartado la CARTA DE SERVICIOS deberá expresar la denominación oficial completa del Área y dependencia responsable de la CARTA y del/los servicios incluidos en la misma.

- Objetivos / Fines y Misión

La CARTA DE SERVICIOS debe explicitar los fines y misión de la dependencia responsable de los servicios y los objetivos que se persiguen con la publicación de la misma.

- Servicio/s que se ofrecen

El nombre del servicio/s que aparezca/n en la Carta deberá/n coincidir con el nombre del servicio que se le dé en la Guía de Servicios y Trámites.

- Trámite de inicio

En este apartado se informará de cómo iniciar el servicio correspondiente aportando los modelos específicos al mismo o dirigiendo al procedimiento electrónico correspondiente.

- **Compromisos e indicadores de calidad.**

Con ellos se pretende medir el grado de cumplimiento de los servicios prestados, basado en el concepto de mejora continua

- **Marco Legal**

Se incluirá de una manera sucinta la normativa vigente relacionada con el/ los servicio/s que se incluyan en la CARTA, con enlace a la misma.

- **Derechos y obligaciones de quienes acceden al servicio.**

En este apartado se incluirán tanto los derechos como los requisitos que deberán tener en cuenta los usuarios que acceden al servicio/os.

- **Sugerencias, Quejas y Reclamaciones**

Se le ofrece información del procedimiento a seguir para fomentar la participación de la ciudadanía tanto para expresar sus quejas, como para aportar sugerencias de mejora a los servicios.

- **Otros datos de interés**

Información de contacto de la dependencia prestadora del servicio
Deben indicarse de manera concisa las direcciones tanto postales, como telemáticas. Teléfonos de contacto, horarios y lugares de atención al público, con indicaciones de cómo llega, fotografías que se consideren de interés, código QR., etc.

Teniendo en cuenta que la CARTA DE SERVICIOS nos servirá como herramienta para medir la gestión de la calidad, además de lo anterior, hemos de hacer especial hincapié en que el lenguaje utilizado para su redacción sea sencillo, con expresiones claras, de manera que sea totalmente comprensible para aquellos a los que se dirige el servicio.

En cuanto a su diseño, se han elaborado plantillas normalizadas para cada una de las modalidades a partir de las cuales la dependencia podrá desarrollar los apartados definidos anteriormente.

Como hemos dicho anteriormente las Cartas de Servicios se han concebido en soporte electrónico, esto nos va a facilitar que no tengamos que redundar en la información que se le da al ciudadano sobre un servicio concreto a través de la "Guía de Servicios y Trámites"

3.3. APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Una vez que la dependencia ha elaborado una Carta de Servicio/s, deberá remitirla a la Sección de Organización, así como sus actualizaciones posteriores.

La Sección de Organización revisará e iniciará su tramitación, si procede, a través de Resolución de Presidencia, previo informe favorable del Comité de Seguridad de la Información.

3.4. PUBLICACIÓN

Además de la publicación de la Resolución y de la Carta de Servicios en el BOP, se procederá a su publicación en la página Web de la Diputación de Almería, asociada al servicio correspondiente publicado en la GUÍA DE SERVICIOS Y TRÁMITES y en el Portal de Transparencia para facilitar a la ciudadanía y entidades locales de la provincia el acceso a las mismas en un formato descargable.

4 | Difusión e implantación

Plan de comunicación

Una vez aprobadas y publicadas las CARTAS DE SERVICIOS, por el órgano competente se debe elaborar un plan de comunicación interna y externa. Las CARTAS deberán estar publicadas y accesibles a los Servicios de Información y Atención al Ciudadano de la Diputación de Almería, para proporcionarlas a quien lo solicite tanto a través de medios electrónicos o en otros formatos, a solicitud de un interesado.

Así mismo, cada Área o dependencia, llevará a cabo acciones divulgativas, para general conocimiento de la ciudadanía y entidades locales.

Para conseguir una adecuada difusión, es necesario lograr un plan de comunicación efectivo, diseñado en dos vertientes:

Difusión interna

- Comunicación escrita a todo el personal de la Diputación (a través del correo electrónico)
- Reuniones de trabajo
- Acciones formativas en la propia dependencia para el personal implicado o para general conocimiento del personal que se considere.

Difusión externa

- Se utilizará además de la publicación en el BOP, la divulgación de dicha CARTA a través de los medios de comunicación.
- Publicación en la web corporativa y Portal de Transparencia

5 | Seguimiento, actualización y evaluación

El seguimiento y actualización de las CARTAS DE SERVICIOS supone controlar de forma continuada y exhaustiva, que se cumplen los compromisos y servicios asumidos a través de los indicadores propuestos en la propia CARTA. También se propone la realización de encuestas a una muestra representativa de los/as usuarios/as.

Se debe establecer un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la CARTA, por medio de los indicadores definidos y de la información que nos ofrece el sistema de quejas y reclamaciones.

Además del seguimiento periódico de los indicadores que realice el órgano responsable del/ los servicios, el grupo de trabajo revisará cada dos años el contenido de la CARTA, comprobará que la misma mantiene su vigencia y, en caso contrario, formulará las propuestas de cambio en su contenido que estime convenientes para mantener una adecuada correspondencia entre la prestación del servicio y la CARTA.

Con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores que aparecen en la CARTA reflejen la realidad del servicio ofrecido por la unidad, será necesario modificar la CARTA DE SERVICIOS cuando varíe sustancialmente el contenido de lo establecido en la misma.

No obstante, conviene tener en cuenta una serie de criterios generales que hacen necesaria la actualización periódica de la CARTA DE SERVICIOS:

- Cuando el órgano gestor esté en condiciones de asumir nuevos compromisos en alusión a la anterior edición de la CARTA.
- Cuando los mecanismos de consulta a quienes utilizan los servicios o los estudios de opinión pongan de manifiesto nuevas demandas.
- Cuando se produzcan modificaciones normativas y/o reestructuraciones orgánicas sustantivas.
- Cuando se introduzcan nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos.
- Cuando la organización sea dotada de más personal y recursos materiales, financieros y tecnológicos que posibiliten un mayor rendimiento y mejora de la calidad.

En definitiva, las CARTAS se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias.

En todo caso, se establece que la actualización de las CARTAS DE SERVICIOS se hará, al menos, cada dos años

La evaluación de la CARTA se realizará de manera continua desde su publicación y se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.

La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias dependencias analizarán sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.



La evaluación externa se basará en la valoración que según los indicadores y compromisos de calidad cuantificables establecidos nos aporten quienes hayan utilizado los servicios.

Si de esta evaluación se desprende una modificación de la carta publicada, por la dependencia responsable se remitirá a la Sección de Organización para una nueva aprobación por Resolución de Presidencia.

6 | Bibliografía

- “MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS”. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. Castilla-La Mancha.
- “GUÍA PARA EL DESARROLLO DE CARTAS DE SERVICIOS”. Ministerio de la Presidencia. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Gobierno de España. Edición 2010
- MARCO COMÚN SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ESPAÑOLAS. Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos. Edición 2015. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios (disuelta por Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, pasando a ser asumidas sus funciones por la Secretaría de Estado de Función Pública, a través del Instituto para la evaluación de políticas públicas y la Dirección General de gobernanza pública)
- B.O.E.: Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- “MANUAL DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL”. Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía. 2004



DIPUTACIÓN
DE ALMERÍA

