



Con la finalidad de dotar de armonía el diseño y redacción de las Cartas de Servicios de la Diputación de Almería, así como tratar de facilitar a las dependencias la elaboración de las mismas, se han diseñado dos plantillas: Modalidad “A” y “B”.

Las Cartas de Servicios se pondrán a disposición de ciudadanos y Ayuntamientos en formato electrónico en nuestra página web, lo cual nos va a permitir, a través de los enlaces necesarios, interrelacionar las Cartas de Servicios con la “Guía de Servicios y Trámites”.

Para la aprobación de una “Carta de Servicios” será necesario que previamente el servicio/s al que corresponde esté/n dado/s de alta en la “Guía de Servicios y Trámites”.

Esta guía rápida ofrece las plantillas para la redacción de las Cartas de Servicio y las instrucciones para su cumplimentación.

Disponemos de dos tipos de plantillas para la realización de Cartas de Servicio:

MODALIDAD “A”

Esta plantilla se utilizará cuando la dependencia que elabore una “Carta de Servicios” lo haga en la misma “carta” para más de un servicio. (Ejemplo: Carta de los Servicios de “Organización e Información” dirigidos a ciudadanos o ayuntamientos).

MODALIDAD “B”

Esta plantilla se utilizará cuando la dependencia elabore una “Carta de Servicio” para un único servicio. (Ejemplo: Carta de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones).

Una vez que la dependencia haya decidido la modalidad de plantilla que va a utilizar, deberá cumplimentar los apartados correspondientes.

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN

Al objeto de facilitarle a las dependencias la redacción de las Cartas se han introducido distintos tipos de texto:

1. **Texto fijo:** en las plantillas aparecerán apartados con un contenido común, para todas las Cartas de Servicio de la Diputación de Almería y que las dependencias no podrán modificar.
 - Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
2. **Texto adaptable:** apartados redactados en la plantilla, a modo de orientación, pero que las dependencias podrán modificar o adaptar:
 - Los Derechos y responsabilidades de quienes acceden al servicio. (aunque habrá unos fijos, cada dependencia/servicio podrá añadir los que considere oportuno).
 - Marco legal
3. **Texto íntegro a cumplimentar por la dependencia** redactora de la Carta de Servicio/s, siguiendo las siguientes indicaciones para cada una de las modalidades:



Modalidad A

- En la **Cabecera** aparecerá el nombre de la Dependencia que engloba los Servicios que se van a describir
- En el apartado **“Datos Identificativos”** debe aparecer el nombre del Área seguido del nombre del Órgano de mayor jerarquía que englobe los servicios a los que se refiere la Carta de Servicios.
- **“Fines/Misión y Objetivos”** este apartado se divide en dos:
 - **“Fines/Misión de la dependencia”** que elabora la Carta de Servicios. (Expresar en infinitivo)
 - En el apartado **“Objetivos”**, se enumerarán los objetivos que se quieren conseguir con la publicación de la “Carta de Servicios”. La dependencia puede ayudarse de los objetivos que aparecen en el “Manual de la Carta de Servicios”, en el apartado 2.3
- En el apartado **“Servicios que ofrece y Trámite de inicio”** se identificarán los servicios con el mismo nombre con los que aparecen en la “Guía de Servicios y Trámites” y con un enlace habilitado para que el interesado pueda acceder tanto a las solicitudes o inicio del procedimiento electrónico correspondiente, como a una información más concreta a cerca de cada uno de ellos.
- **“Compromisos e indicadores de calidad”**. Cada compromiso debe ir asociado como mínimo, a un indicador de medición de la calidad. Se deberán redactar de manera objetiva y expresando unidades de medida concretas (tiempo de espera, número de personas que acceden al servicio, tiempo de contestación, porcentajes, etc). Para cumplimentar el formulario, se enumerarán los compromisos y cada indicador con el número del compromiso al que corresponda. (Ejemplo, compromiso 1, indicador 1.1., 1.2., etc)
- En el apartado **“Otros datos de interés”** se pondrá un teléfono, correo electrónico u otros datos que se consideren y que sirvan de referencia para todos los servicios de la Carta, aunque en la “Guía de Servicios y Trámites” se ofrezcan otros datos de contacto, más directos, para cada uno de los servicios.

Modalidad B

- En la **Cabecera** aparecerá automáticamente el nombre del Servicio que se va a describir y que deberá coincidir con el de la “Guía de Servicios y Trámites” una vez cumplimentados los **Datos Identificativos**.
- En el apartado **“Datos Identificativos”** debe aparecer el nombre del área y en segundo nivel el nombre de la dependencia de mayor nivel jerárquico que preste el servicio al que se refiere la Carta de Servicios.
- **“Descripción del servicio”**, en este apartado se definirá brevemente en que consiste el servicio.
- En el apartado **“Objetivos”**, se enumerarán los objetivos que se quieren conseguir con la publicación de la “Carta de Servicios”. La dependencia puede ayudarse de los objetivos que aparecen en el “Manual de la Carta de Servicios”, en el apartado 2.3.
- En el apartado **“Trámite de inicio”**. se pondrá un enlace a este apartado de la “Guía de Servicios y Trámites” para que el interesado pueda acceder a la solicitud o al inicio del trámite electrónico directamente, según proceda.
- **“Compromisos e indicadores de calidad”**. Cada compromiso debe ir asociado como mínimo, a un indicador de medición de la calidad. Se deberán redactar de manera objetiva y expresando unidades de medida concretas (tiempo de espera, número de personas que acceden al servicio, tiempo de contestación, porcentajes, etc). Para cumplimentar el formulario, se enumerarán los compromisos y cada indicador con el número del compromiso al que corresponda. (Ejemplo, compromiso 1, indicador 1.1., 1.2., etc).



Diputación de

Almería

- En el apartado **“Otros datos de interés”** se pondrá un teléfono, correo electrónico u otros datos que se consideren y que sirvan de referencia para el servicio en cuestión.

Las plantillas se pondrán a disposición de las dependencias en el apartado **“Cartas de Servicio”** de la web de la Diputación de Almería.

[ENLACE A LAS CARTAS DE SERVICIOS](#)

En caso de que alguna dependencia necesite o vea conveniente añadir o suprimir alguna información de la Carta de Servicios se pondrá en contacto con el Servicio de Organización e Información para la modificación de la plantilla, si procede.

Desde el Servicio de Organización e Información se orientará a las dependencias en cuantas dudas o aclaraciones necesiten para la elaboración de las Cartas de Servicio.

INSTRUCCIONES DE REMISIÓN

Las plantillas ya cumplimentadas se remitirán a la Dirección de Organización a través del correo de organiza@di-palme.org, en formato word.

Si el servicio/s al que va referido la Carta no está dado de alta o hay que hacerle alguna modificación a su contenido en la **“Guía de Servicios y Trámites”** la dependencia remitirá también la plantilla **“Alta/Modificaciones a Guía de Servicios y Trámites”** a ese mismo correo, junto con la plantilla de la **“Carta de Servicios”**.

La plantilla de **“Alta/Modificaciones a Guía de Servicios y Trámites”** se podrá localizar en el apartado de **“Cartas de Servicio”** de la web de la Diputación de Almería.

[ALTA/MODIFICACIÓN DE UN SERVICIO EN LA “GUÍA DE SERVICIOS Y TRÁMITES”](#)

Será responsabilidad de la dependencia la actualización de los contenidos que se publiquen tanto en la **“Guía de Servicios y Tramites”**, como en las Cartas de Servicios.

PUBLICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Una vez que por el Negociado de Comunicación Gráfica se haya maquetado la **“Carta de Servicios”** y la dependencia responsable le haya dado el visto bueno, se tramitará la resolución de Presidencia para su aprobación y publicación en el BOP.