

Guía para la elaboración de Cartas de Servicios por parte de las Unidades de la Diputación de Guadalajara

Noviembre 2015



DIPUTACION DE GUADALAJARA

1. Las cartas de servicio como base de una Política Provincial de calidad y mejora de atención a la provincia. ¿Qué son?

Las Cartas de Servicios son documentos públicos elaborados y difundidos por parte de la unidad Provincial u organismo responsable de la realización de un Servicio Público. Son un documento útil, cuyo objeto es **informar a la provincia** acerca de las siguientes cuestiones:

1. Servicios públicos que se prestan.
2. Derechos derivados de los mismos
3. Datos de ubicación e identificación.
4. Competencias de la unidad y normativa reguladora.
5. Facilidades que la unidad o el organismo responsable tiene previstas para atenderle.
6. Expectativas que pueden verse satisfechas de manera razonable.
7. Los compromisos de servicio que la unidad u organismo asume como estándar.

- Opcionalmente canales de valoración del servicio, sugerencias, quejas o participación.
- Opcionalmente indicadores de autoevaluación y evaluación de servicio.
- Opcionalmente procedimientos que realiza.

Se trata de un documento informativo, comunicativo, de compromiso público y de gran utilidad para la gestión y la evaluación de los servicios públicos. De este modo, las Cartas de Servicios constituyen un **elemento clave de transparencia** en la **prestación del servicio público y en la excelencia Provincial**.



2. Las cartas de servicio como base de una Política Provincial de calidad. ¿Qué son?

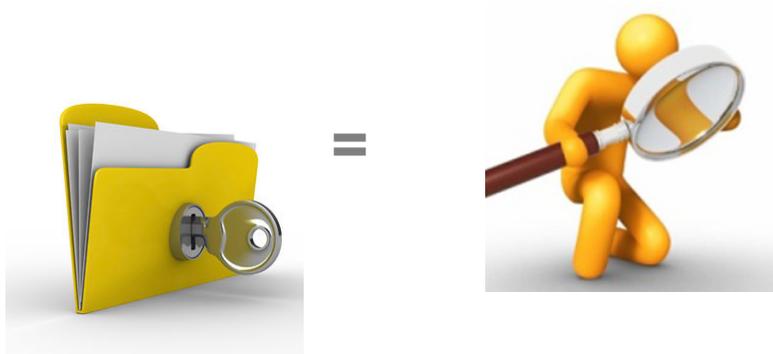
Las Cartas de Servicios deben estar insertas idealmente en una **política general de calidad y relacionadas con el Plan de Transparencia, la política de modernización y la atención a la provincia, lideradas desde un área con competencias trasversales.**

La política de calidad **supone unos estándares de prestación del servicio público** que implican garantías de homogeneidad de tiempos de respuesta, mecanismos de información, queja y/o sugerencia, opciones de canales de atención y participación, etc..

La política de calidad permite que las distintas unidades y organismos Provinciales funcionen bajo una paraguas de filosofía y estándares comunes y **garantiza a Ayuntamientos y a la ciudadanía una mejora permanente de los servicios.**

La política de calidad debe impulsarse desde Presidencia, coordinarse desde un área transversal pero siendo plenamente distribuida, esto es, cada unidad y organismo debe saber implantar sus herramientas e instrumentos de calidad, evaluación y mejora continua.

Por ello es fundamental diseñar el conjunto de herramientas de apoyo a la calidad que podrán utilizar las distintas unidades, tales como guías, web de recursos, cursos formativos etc.. Como este documento.



3. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios. Comunicación transversal

Se exponen a continuación aspectos que se enumeran de forma exhaustiva como contenido de la formación para la realización de las cartas de servicios, que sin embargo es conveniente iniciar de forma sencilla con los campos y contenidos mínimos



Recomendación previa: Una vez aprobada una Política general Provincial de Calidad y cartas de servicio o, en este caso un Plan de Transparencia, se comunicará a las unidades con mayor volumen de servicios a la provincia la posibilidad de realizar sus cartas de servicios. Se facilita esta guía con los siguientes contenidos que explican la metodología de realización de las Cartas de Servicios

Composición del equipo de trabajo en la Unidad para realización de cartas de servicios

11

Equipo compuesto por una persona responsable, encargada de la coordinación operativa del proceso de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios. Idealmente el **Jefe de Servicios**: El resto del equipo deberá estar integrado por alguna persona conocedora de la oferta de servicios, de los procesos de trabajo, así como con contacto directo con municipios. Es decir, **equipo multidisciplinar** integrado por unas **2-3 personas**. En caso de conferencia formativa puede asistir el Jefe de servicio coordinador opcionalmente acompañado de alguien más implicado en el proceso.

Formación: eje transversal para la elaboración de Cartas de Servicios

12

Esta guía es material formativo de soporte que estará disponibles en el Portal corporativo en un apartado de Calidad de servicios Provinciales. **Explica aspectos básicos:** planteamiento inicial, contenidos establecidos en las cartas, divulgación de la Carta, seguimiento y mejora, etc.

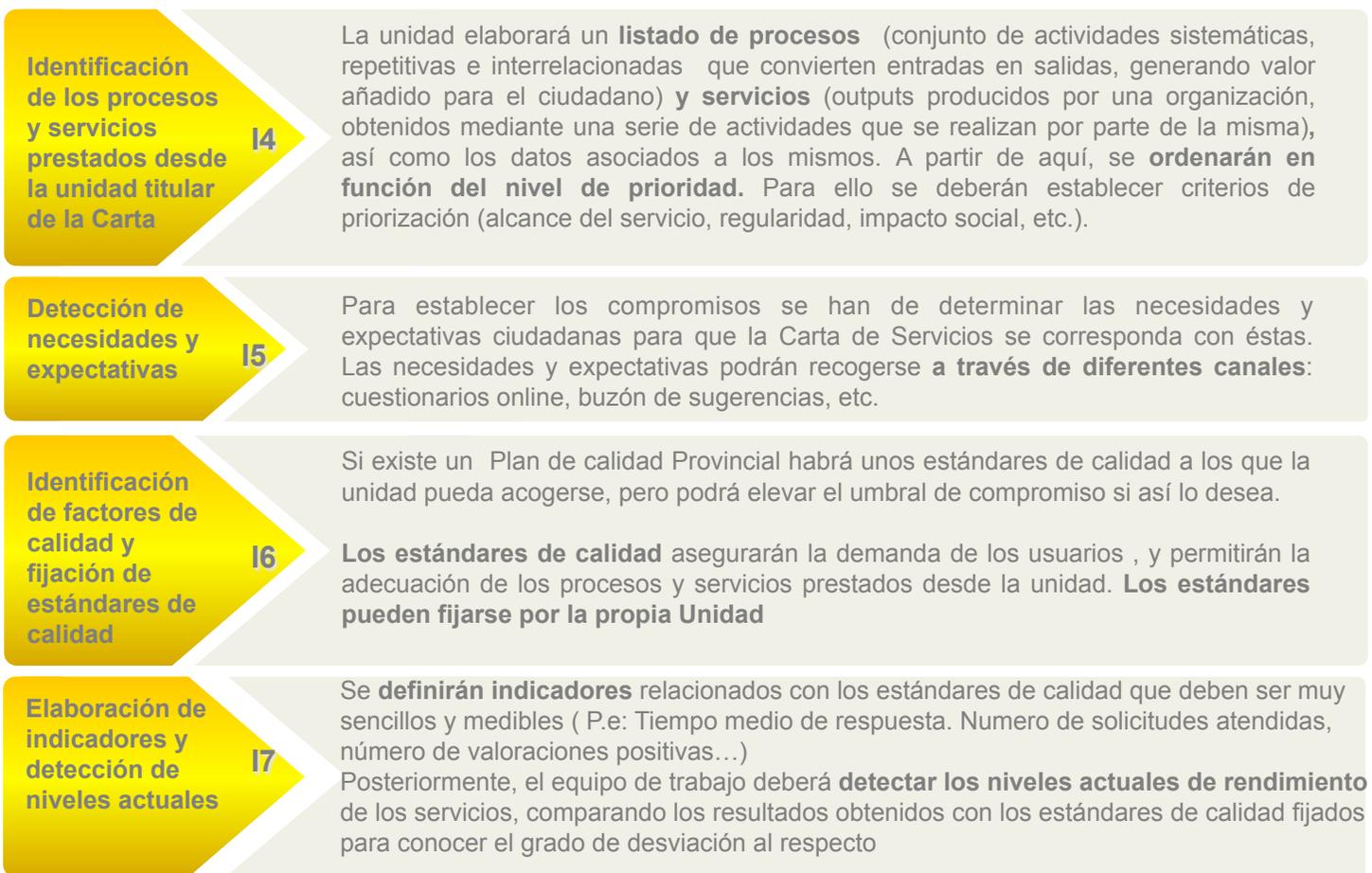
Determinación del calendario de trabajo para realización de cartas

13

Se planificará una agenda de realización de las Cartas de servicios por parte de las unidades en las que tendrán canales de soporte para el apoyo a la redacción durante **un plazo de tiempo máximo de dos semanas**. Al finalizar las cartas estas se aprobarán y podrán ser publicadas en el Portal Provincial

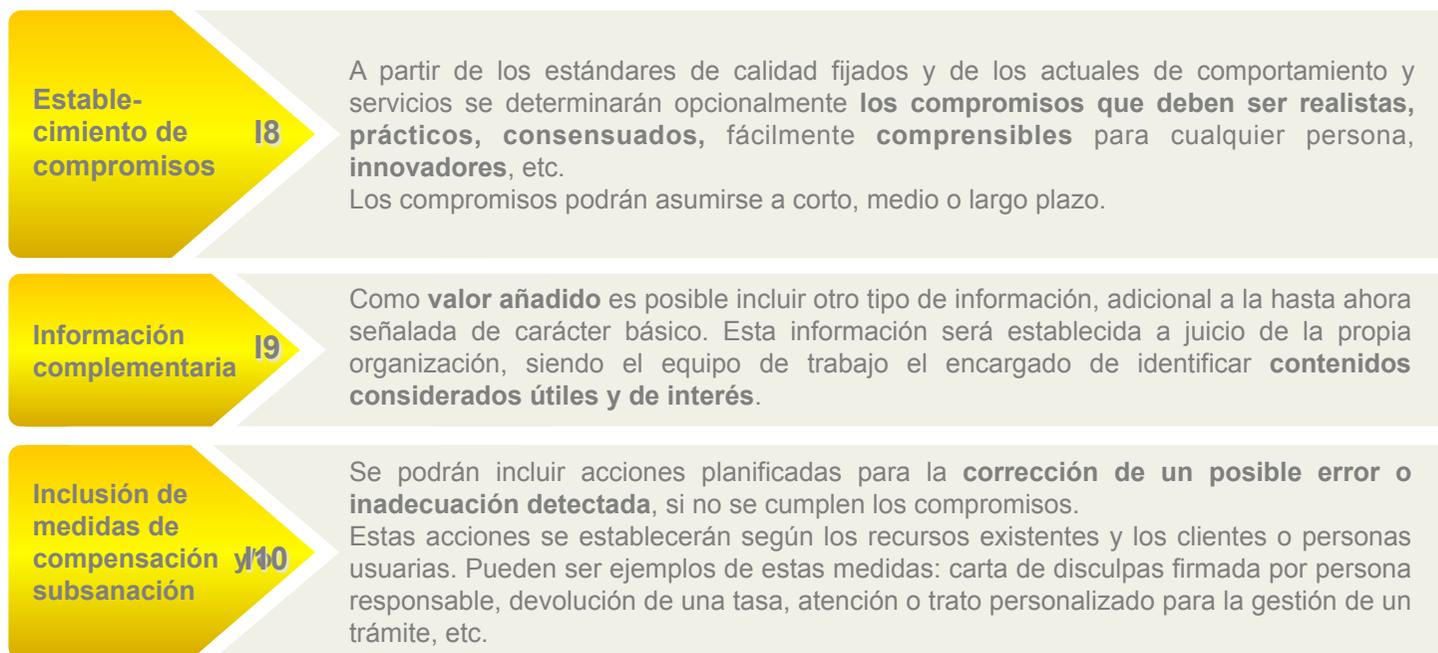
3. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios. Servicios, procesos y calidad

Se exponen a continuación aspectos que se enumeran de forma exhaustiva como contenido de la formación para la realización de las cartas de servicios, que sin embargo es conveniente iniciar de forma muy sencilla con los campos y contenidos mínimos



4. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios. Compromisos de la unidad

Se exponen a continuación aspectos que se enumeran de forma exhaustiva como contenido de la formación para la realización de las cartas de servicios, que sin embargo es conveniente iniciar de forma sencilla con los campos y contenidos mínimos



Recomendación general: es imprescindible utilizar un lenguaje claro y sencillo, y elaborar textos que sean comprensibles y concisos.

- Utilizar palabras cotidianas y elaborar frases claras con un estilo de redacción sencillo, haciendo uso siempre del mismo tiempo verbal.
- Evitar textos largos y complejos, palabras muy técnicas, así como duplicidades.
- Utilizar un lenguaje no sexista.

5. Apartados y contenidos de las Cartas de Servicios

Toda Carta de Servicios ha de estar **orientada a la provincia y municipios**, de forma que la secuencia de la información suministrada **resulte atractiva e invite a su lectura** o consulta.

En este sentido, a continuación se enumeran los diferentes apartados que ha de incluir una Carta de Servicios:

Aspectos generales

Presentación del órgano administrativo o unidad que presta los servicios de la Carta.

- **Denominación del órgano** o unidad y su adscripción
- **Misión y valores**
- **Visión** (opcional)
- **Alcance de la Carta de Servicios** (a qué servicios de la organización se refiere)
- **Grupo de interés a los que se dirige** (opcional)
- **Unidad administrativa que la gestiona**

Servicios prestados, compromisos e indicadores

Dar a conocer los servicios prestados e incluidos en la Carta de Servicios, así como los compromisos de calidad asumidos.

- **Servicios prestados** (comenzarán por sustantivo)
- **Compromisos de calidad** (comenzarán por infinitivo)
- **Indicadores** (especificar lugar/es de consulta)

Normativa reguladora

Normativa específica más destacable reguladora de los servicios incluidos en la Carta, cuyo conocimiento se considere relevante para una mejor relación con la organización.

Derechos y obligaciones de municipios y usuarios

Derechos y obligaciones de los usuarios relativos a los servicios prestados, establecidos por la organización y reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

5. Apartados y contenidos de las Cartas de Servicios

Se exponen a continuación aspectos que se enumeran de forma exhaustiva como contenido adicional para la realización de las cartas de servicios más ambiciosas, que sin embargo es conveniente iniciar de forma sencilla con los campos y contenidos mínimos

Niveles de participación y difusión

Información a usuarios sobre:

- **Información:** dónde encontrar información relacionada con la Carta de Servicios.
- **Comunicación:** los mecanismos o canales utilizados para difundir la Carta de Servicios.
- **Participación:** las vías o canales a disposición de municipios y de la ciudadanía en general, para su participación en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la Carta de Servicios. Se ha de especificar dónde y cómo utilizar estos canales.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Información a las entidades y personas usuarias sobre:

Medios para presentar:

- Sugerencias, quejas y reclamaciones
- Medidas de compensación y/o subsanación

En relación a:

- Servicios prestados
- Incumplimiento de compromisos asumidos

Elementos que apoyan la gestión de servicios

Información sobre medidas adoptadas para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos. Indicando bases de datos, metodologías, plataformas, etc., que contribuyan a asegurar las condiciones de prestación de los servicios de la Carta.

Accesibilidad a los servicios

Información sobre la forma de acceder a los centros u oficinas desde los que se prestan los servicios especificados en la Carta.

Especificando: **servicios presenciales, servicios telefónicos y/o servicios telemáticos.**

Anexo: Tabla de Compromisos e Indicadores

Correspondencia entre los compromisos asumidos y los indicadores establecidos, para comprobar su cumplimiento.

6. Aprobación y publicidad de las Cartas de Servicios

Una vez elaborado el borrador de la Carta de Servicios, la persona responsable de la unidad deberá aprobarlo e informar a la unidad que tenga otorgadas las competencias en organización interna, servicios generales, calidad, transparencia e informática), además de a Secretaria y una vez recibido éste, se procederá a su **aprobación y publicación**.

No obstante, aquí no acabaría el proceso, ya que no se considera suficiente con su publicación, si no que se han de poner en marcha **acciones divulgativas** para conseguir un impacto real de éstas en la provincia de Guadalajara. Para ello se difundirá la noticia de la implantación de la Política de calidad en web y medios, siendo también posible la difusión a través de **folletos** que responderán a un modelo uniforme, con una imagen y una estructura homogénea.

Si se realizan folletos físicos las copias de los folletos serán **distribuidas desde lugares accesibles para la ciudadanía**, de forma que estén siempre disponibles físicamente, y a través de la red.



Más información:

Gobiern@, Expertos en Administraciones Públicas.
E-mail: ana.morilla@egobierna.com