



Ajuntament de Castelló

ANEXO

INSTRUCCIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana lidera, desde el compromiso público, un proceso dinámico de mejora continua en el ámbito de nuestra ciudad. En la sesión celebrada el día 26 de octubre de 2006, el Pleno del Ayuntamiento aprobó, por unanimidad, el Plan de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. En la línea estratégica número 5 de dicho Plan, bajo el epígrafe "La Excelencia en los Servicios Municipales: Compromisos de Calidad" , se establece como una de las líneas de actuación las Cartas de Servicios.

Desde este planteamiento, la gestión de las políticas públicas del Ayuntamiento obedece a los siguientes principios:

- 1) Igualdad de acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los servicios y prestaciones.
- 2) Transversalidad en los temas que necesitan de la aportación de diversas áreas, como es el desarrollo sostenible, la sociedad del conocimiento y la información y las políticas de igualdad especialmente dirigidas a jóvenes y mujeres.
- 3) Cambio cultural orientado hacia la comunicación y el trabajo en equipo dentro de las áreas o departamentos y entre éstos y los organismos públicos.
- 4) Calidad, haciendo que tanto la gestión como los servicios respondan a criterios de excelencia.
- 5) Eficiencia, ajustándonos a las alternativas de actuación que impliquen un menor consumo de recursos.
- 6) Innovación.
- 7) Administración colaboradora y receptiva.

A partir de este modelo imaginamos y vivimos un nuevo gobierno y una nueva Administración Local que hace propios los principios de innovación y calidad, abierta a su entorno, a las propuestas de agentes económicos y sociales y a la participación de los ciudadanos. Una Administración receptiva, comprensiva y comprensible para los ciudadanos, sensible a sus demandas y capaz de responder a ellas con calidad.

La modernización de la Administración Pública y, en concreto, de la Administración Local, constituye un proceso de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las

transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno. En este sentido, nuestra Administración debe continuar responsabilizándose de la calidad global de los servicios, cuyos costes directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los usuarios de los mismos, en tanto que destinatarios y sostenedores de los servicios a través de sus tributos.

Cada ciudadano tiene derecho a conocer cómo se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que conozca cabalmente cuáles son las prestaciones que puede demandar, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en qué condicione o formas se le ofrecen. Es por esto que las Cartas de Servicios se constituyen en instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de derechos por parte de los usuarios de los servicios provinciales, convirtiéndose en instrumentos de calidad en la Administración.

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que informan sobre los servicios que tienen encomendados, las unidades y centros administrativos a que se refieren, así como sobre los derechos de los usuarios en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación. Con las Cartas de Servicios no se constituyen ni se reconocen nuevos derechos o servicios, sino que se establecen determinados niveles de calidad en la prestación de servicios previamente existentes, con el compromiso público de prestarlos en unas condiciones predeterminadas y con unos indicadores o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir el usuario. El objetivo fundamental es facilitar a los usuarios internos y externos el ejercicio efectivo de sus derechos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar y lo que realmente reciben.

Las Cartas de Servicios servirán, por otra parte, para orientar la actuación del Ayuntamiento hacia el servicio al usuario, objetivando la actuación administrativa, transmitiendo al conjunto de integrantes de las unidades una serie de objetivos determinados e implantando medios para facilitar la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Todo ello con la finalidad última de continuar acercando la Administración municipal a los usuarios de nuestros servicios, así como con el fin de avanzar en la implantación de la mejora continua y la gestión de la calidad en los servicios públicos municipales.

Artículo 1º.- Objeto.

Es objeto de la presente Instrucción regular el Sistema de Cartas de Servicios mediante el cual el Ayuntamiento de Castellón de la Plana difundirá a los ciudadanos los compromisos de calidad referido a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con los principios de eficiencia y servicio al ciudadano.

Artículo 2º.- Ámbito de Aplicación

La presente Instrucción será de aplicación a todos los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Castellón , así como a sus organismos públicos que atiendan o presten servicios tanto a usuarios internos como externos.



Artículo 3º.- Definición de las Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicio son documentos escritos a través de los cuales el Ayuntamiento de Castellón de la Plana informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que la unidad administrativa tiene encomendados y presta, así como los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Artículo 4º.- Contenido de las Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios, expresarán de forma breve, clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido y deberán estar redactadas evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el usuario, presentando los siguientes contenidos:

0.- Introducción: Presentación de la Carta por el Alcalde, el Teniente de Alcalde-Concejal Delegado de Modernización y por el Teniente de Alcalde de cada área competente, en la que se señalará el propósito de la Carta de Servicio y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados.

1.- Información de carácter general y legal:

- a) Datos identificativos y fines de la Unidad prestadora del servicio. En este apartado se recogerá la denominación oficial completa y el acrónimo de la Unidad, así como los correspondientes a su adscripción orgánica. Además, se especificarán los fines y funciones que le estén encomendados por la Administración Municipal.
- b) Relación de servicios prestados por la Unidad. En este apartado se hará una descripción completa de los servicios que esta Unidad presta a los usuarios de la misma.
- c) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados. Se deben recoger los derechos que la normativa específica atribuya a los usuarios del servicio. Si en la normativa reguladora no se atribuyen derechos concretos, se recogerán los del art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como aquellos otros que, sin estar recogidos en la normativa de referencia, asistan a los usuarios.
- d) Referencia expresa a la disponibilidad de acceso a realizar iniciativas y reclamaciones en la unidad administrativa, dando información acerca de la presentación, tramitación y resolución de las iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas en el ámbito de la Administración Municipal. Y, en su caso, forma de participación o colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios.

- e) Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios. En este apartado se relaciona la normativa específica vigente más importante, con su referencia correspondiente (B.O.E, D.O.G.V., B.O.P.)

2.- Compromisos de Calidad.-

En este apartado, la Unidad deberá recoger la declaración de compromisos de calidad del servicio. Identificará el contenido que aporta un valor añadido a estos documentos sobre lo establecido por la normativa vigente y que señala metas para la mejora continua del servicio ofrecido a los usuarios.

Estos compromisos se estructurarán en la Carta, de manera que se muestre:

- a) Niveles o estándares de calidad que se ofrecen, que serán estándares susceptibles de verificación por el usuario y en todo caso:
 - Plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o para la prestación de los servicios.
 - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
 - Horarios, lugares y canales de atención al público.
- b) Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad. Estos indicadores deberán estar relacionados directamente con los compromisos asumidos de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos, tales como número de expedientes administrativos tramitados y resueltos en plazo, número de días empleados a tal fin , porcentaje de peticiones atendidas y de expedientes resueltos, tiempo de espera en atención telefónica y presencial, número de admisiones en la unidad, niveles de satisfacción, número o porcentaje de quejas, etc.
- c) Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio.
- d) Con carácter complementario, sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene que puedan existir o se estime procedente adoptar. Se indicarán, asimismo, cuando proceda, los mecanismos previstos para la integración de la dimensión de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en las actuaciones realizadas y los servicios prestados.

3.- Información complementaria.

- a) Direcciones postales, telefónicas y telemáticas. Esta información se cumplimentará para todas y cada una de las dependencias en las que se prestan los servicios por parte de la Unidad que esté elaborando su Carta de Servicios.
- b) Medios de acceso y transporte. Es importante que los usuarios tengan una información veraz sobre cómo acceder a las instalaciones de la Unidad en la que se prestan los servicios en los que ellos están interesados, por lo que se indicará la localización urbana de sus instalaciones, cuando menos, de las centrales.



Ajuntament de Castelló

- c) Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta dentro del Ayuntamiento u Organismo Autónomo.
- d) Otros datos de interés. Otros datos que no se hayan incluido anteriormente y sean de relevancia

Artículo 5º.- Responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios.

1.- Las Cartas de Servicios deberán ser elaboradas por cada una de las unidades administrativas del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos a que se refieran, bajo la responsabilidad de sus respectivos Concejales de Área, Coordinadores Generales, Concejal Delegado, Jefe de Sección y Gerente.

2.- La unidad de Modernización velará por una correcta uniformidad de la Cartas de Servicios, colaborando en su redacción con las unidades administrativas, cuando así fuera requerida su asistencia técnica.

Artículo 6º.- Procedimiento de elaboración y aprobación.

1.- Las Secciones o Gerencias comunicarán a la unidad de Modernización el inicio de la elaboración de las Cartas de Servicios por cualquiera de las unidades administrativas o negociados adscritos a las respectivas Secciones o Gerencias, a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración y, en su caso, solicitar colaboración en su redacción.

2.- En la elaboración de las Cartas de Servicios se utilizará como guía el modelo de fichas que se recoge en el Anexo a la presente Instrucción.

3.- Finalizada la redacción de cada Carta de Servicios, la Sección o Gerencia a la que esté adscrita la unidad administrativa correspondiente, la remitirá a la Unidad de Modernización, a fin de que, una vez emitido el informe sobre contenido mínimo y uniformidad.

4.- Informada favorablemente por la Unidad de Modernización, ésta remitirá la Carta de Servicios junto con su informe al Comité Estratégico de Calidad, al objeto que éste formula la correspondiente propuesta y la eleve a la Alcaldía.

5.- Las Cartas de Servicio serán aprobadas mediante Decreto de la Alcaldía a propuesta del Comité Estratégico de Calidad.

Artículo 7º.- Publicación y difusión.

1. Las Cartas de Servicios entrarán en vigor y producirán efectos de conformidad con el Decreto de aprobación de las mismas, que se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón con el texto íntegro de la Carta de Servicios.

2. Las Cartas de Servicios estarán a disposición del público en la correspondiente Sección o Gerencia, así como las unidades administrativas a que se refieran y en todas las unidades que presten servicios de información y atención al público del Ayuntamiento y sus organismos públicos.

3. Además, para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios serán publicadas en el Boletín de Información Municipal y difundidas a través de la página web municipal , la Intranet municipal y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano.

A tal fin, cada servicio editará, en formatos uniformes establecidos en la Unidad de Modernización, de forma que resulte fácilmente identificable y accesible por los usuarios en las respectivas unidades administrativas interesadas: Un documento extenso de la Carta de Servicio y un tríptico que resuma los contenidos principales de la Carta, según modelos que constan como anexo 2º y 3º en la Instrucción.

4. La publicación de las Cartas de Servicio se hará conforme a las directrices de imagen corporativa que establecidas por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

Artículo 8º.- Actualización de las Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cada tres años a partir de su aprobación, sin perjuicio de actualizaciones anteriores debidas a modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

Artículo 9º.- Seguimiento del grado de cumplimiento de las Cartas de Servicios y Programas de Mejora.

1.- Durante el primer cuatrimestre de cada año, las Secciones o Gerencias que cuenten con Cartas de Servicios, elaborarán un informe detallado sobre la observancia de las mismas durante el año anterior, analizando resultados e indicadores.

2.- En este mismo informe se establecerán los planes o programas de mejora de los servicios que presten. Estos programas determinarán los objetivos a conseguir, los puestos de trabajo o personas responsables y los medios a utilizar. Su grado de cumplimiento se examinará en el siguiente informe anual.

3.- Del informe se remitirá una copia a la Unidad de Modernización y se dará cuenta en la primera reunión que celebre el Comité Estratégico de Calidad.

Artículo 10º.- Base de Datos de Cartas de Servicios.



Ajuntament de Castelló

Por la Unidad de Modernización se creará una Base de Datos de Cartas de Servicios del Ayuntamiento que deberá estar continuamente actualizada, comprensiva de todos los aspectos que integran sus contenidos, en la que se incluirán las Cartas de Servicios aprobadas.

Castellón de la Plana, 29 de enero de 2006.

EL ALCALDE

Alberto Fabra Part



Ajuntament de Castelló

ANEXO 1: Epígrafes contenidos de las Cartas de Servicios

0. Introducción
- I. Qué es.
- II. Qué servicios prestamos.
- III. Compromisos de la Carta de Servicios
- IV. Medidas de Subsanación.
- V. Indicadores del Nivel de Calidad de los servicios prestados.
- VI. Formas de Participación.
- VII. Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- VIII. Normativa aplicable y Derechos de los Ciudadanos.

ANEXO 2 : Documento extenso de la Carta de Servicios.

ANEXO 3 : Tríptico resumen de la Carta de Servicios.