



44/07

**Asunto:** Aprobación del Plan Marco de la Calidad en la Administración Municipal.  
**Órgano Competente:** Alcaldía Presidencia  
Expte. 11/2000  
PMF

## PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

La funcionaria que suscribe en relación con el expediente de referencia propone a V.I. que sea dictada resolución del siguiente tenor literal:

"De conformidad con las directrices emanadas de Alcaldía, la dirección del Área de Administración y Recursos ha elaborado el PLAN MARCO DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

Este Plan comprende las líneas estratégicas, los objetivos y las principales actuaciones que el conjunto de la Administración Municipal habrá de seguir durante los próximos tres años para mejorar los niveles de prestación de los servicios y alcanzar mayores cotas de calidad en la realización de todas sus actividades.

El Plan ha sido sometido a consulta entre las organizaciones afectadas y en su reunión de 18 de abril del año en curso el CONSEJO DE DIRECCIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, por unanimidad, lo ha dictaminado favorablemente.

Por todo ello,

Previa dación de cuenta a la Comisión Informativa de Gobierno, Administración General y Recursos, en su reunión del día 4 de mayo del corriente,



Y atendiendo a las atribuciones conferidas al Alcalde en el artículo 24.b) del Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, el artículo 21.1.a) y d) de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y el artículo 31 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.

**Esta Alcaldía Resuelve:**

1º.- Aprobar el PLAN MARCO DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, que figura en los folios 23 a 43, ambos incluidos, del expediente nº 11/2000.

2º.- Disponer su publicación en el B.O.P. a los efectos pertinentes y ordenar su cumplimiento conforme a los plazos y responsabilidades establecidas".

Valladolid, a 2 de mayo de 2000.

**EL TÉCNICO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA**

Fdo.: Pilar Martín Ferreira

**SRES. ASISTENTES:**

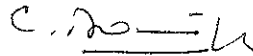
**COMISIÓN INFORMATIVA DE GOBIERNO,  
ADMINISTRACIÓN GENERAL Y RECURSOS**

*Domínguez Garrido  
Sumillera Rodríguez  
Sánchez Fernández  
Martínez Rubio  
Fernández Suárez  
Vélez Santiago  
Vallejo Santamaría  
Anta Roca*

Sesión del día 04-05-2000.

La Comisión quedó enterada de la anterior propuesta.

LA PRESIDENTA,



Mª del Castañar Domínguez Garrido

**DECRETO NÚM.: 3690**

Alcalde-Presidente Ilmo. Sr. D. Francisco Javier León de la Riva  
Valladolid, a 8 de Mayo de 2000.

Vista la anterior propuesta, esta Alcaldía resuelve de conformidad con la misma.

Lo manda y firma el Ilmo. Sr. Alcalde, en el lugar y fecha antes expresado, de lo que yo, Secretario General, doy fe.



**Fco. Javier León de la Riva**



**Valentín Merino Estrada**



23/197



# AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

## PLAN MARCO DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

**PRESENTACIÓN**

**PRINCIPIOS ORIENTADORES**

**OBJETIVOS DEL PLAN**

**PLAN DE ACTUACIONES**

**CONTENIDOS DE LAS ACTUACIONES**



24/04

## PRESENTACIÓN

Calidad significa satisfacer las demandas y aspiraciones del cliente con amabilidad, prontitud y eficacia, a costes moderados.

Así entendida, la calidad, más que un objetivo, que en términos absolutos resulta inalcanzable, se plantea siempre como un proceso de mejora constante.

En una sociedad abierta y competitiva, de ciudadanos conscientes de sus derechos y clientes exigentes, las organizaciones tanto públicas como privadas vienen desarrollando en las últimas décadas Planes, Proyectos y Técnicas conocidas como de Calidad Total. Con ello tratan de aprovechar mejor sus propios recursos y crear una dinámica global orientada a la satisfacción del cliente.

La Administración Pública es un ente instrumental. No tiene sentido en sí misma, sino sólo en la medida en que satisface las necesidades y resuelve los problemas sociales. Bajo la dirección de los gobiernos, las administraciones públicas, servimos a la sociedad, a los ciudadanos, que son nuestros "clientes".

Toda la actividad de una Administración Pública debe estar orientada a servir al ciudadano, sea éste receptor, usuario o cliente. **Aumentar la satisfacción del ciudadano receptor de sus políticas públicas ha de ser el principio orientador de la modernización administrativa.**

La Ley 4/99, de 13 de enero, que modifica la Ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así lo expresa, pensando como declara su exposición de motivos, "en el buen funcionamiento de la Administración Pública y sobre todo en los ciudadanos, que son los destinatarios de su actuación". Y por ello, con su artículo 3 introduce como principios generales informadores de la actuación administrativa los de "confianza legítima de los ciudadanos, transparencia y participación".



25/07

Los ciudadanos tienen pleno derecho a ser informados, a participar y a recibir los servicios públicos con mayor calidad.

Por ello, los principios y técnicas de Calidad Total son sumamente útiles e importantes para la Administración Pública.

El Ayuntamiento de Valladolid viene desde hace años realizando un esfuerzo notable de modernización. Nos hemos dotado de unas estructuras más ágiles y adecuadas para realizar una gestión eficaz, e introducido una cultura de control del gasto y una sistemática de dirección por objetivos, pensando siempre en obtener unos resultados satisfactorios para los ciudadanos. En estos momentos hacemos una firme apuesta en pro de la Calidad.

**El Plan Marco de Mejora de la Calidad en la Administración Municipal**, comprende las líneas estratégicas, los objetivos y las principales actuaciones que ésta habrá de seguir durante los próximos 3 años para mejorar los niveles de prestación de los servicios y alcanzar mayores cotas de calidad en la realización de todas las funciones.

**El Plan surge desde y para la propia Administración Municipal de Valladolid.** Nace a impulsos de la voluntad política de modernización administrativa expresada por nuestro Alcalde; tiene en cuenta la situación y los problemas específicamente locales y parte del análisis de las diversas experiencias acumuladas en la materia.

Se articula y presenta, cuando ya **disponemos de un trabajo y de ciertos resultados de mejora de calidad en diversos servicios y funciones:** Atención al ciudadano, Oficina de relaciones con el contribuyente, "Operación Minuto", Ventanilla Única Empresarial....., y sobre todo el Proyecto de implantación de **POLICÍA DE BARRIO**, que ha conseguido un nivel de **aseguramiento de la calidad** certificado conforme a normas internacionales.



26/04

**El Plan pretende extender la Calidad a todas las actividades y servicios municipales**, de forma ordenada y progresiva, con criterios homogéneos, según prioridades fundadas principalmente en la mayor satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Por ello, **afecta a todas las Áreas de Administración centralizada, así como a los Organismos Autónomos y Empresas Municipales. Su desarrollo y efectividad exigirá la implicación de todas las unidades y el compromiso activo de todos los empleados municipales.**

**El Plan Marco no responde de forma exclusiva a ninguna de las técnicas conocidas en el ámbito de la Calidad.** Recoge aspectos de varias de ellas, procurando adaptarlas a las especificidades propias de nuestra organización.

Teniendo en cuenta las características de las administraciones locales, muy próximas al ciudadano y a la solución de sus problemas cotidianos, **se concede la máxima importancia a los procesos y técnicas que implantan mejoras de calidad materializadas y claramente perceptibles** para usuarios y receptores de los servicios.

Las **Cartas de Calidad**, con claros y precisos compromisos de servicio, pretendemos implantarlas en un plazo de tres años en todas las funciones públicas y servicios más importantes del Ayuntamiento.

En los preferentes, y siempre que por su naturaleza resulte adecuado, se implantará además un **proceso de aseguramiento y gestión de la calidad**, conforme a normas ISO 9000:2000.

Un conjunto de actuaciones de carácter general, así como **un sistema de seguimiento y evaluación**, contribuirán a dar homogeneidad a los procesos, en el conjunto de la Administración Municipal.



27/02

**El Plan se estructura en bloques de Actuaciones, que se interrelacionan en un todo comprensivo.**

**El ámbito temporal es lógicamente el propio del mandato municipal, hasta el año 2003. Sin embargo, hemos de tener en cuenta que la mejora continua, por su propia naturaleza, no posee un plazo final para su consecución. Se delimita un plazo para realizar las actuaciones y alcanzar niveles adecuados, pero al tiempo se pretende crear una dinámica de mejora, que no podrá parar a fecha fija.**

**En definitiva, el Plan Marco pretende ser un instrumento básico para conseguir una Administración Municipal moderna, más ágil, eficiente y austera, volcada única y exclusivamente en la tarea de servir al ciudadano.**





## PRINCIPIOS ORIENTADORES

Son principios orientadores del Plan Marco:

- 1** **LEGALIDAD.-** La defensa de las leyes, de los derechos del ciudadano y del interés general son la base de cualquier proceso de calidad en la Administración Pública.
  
- 2** **EFICIENCIA.-** Obtener los mejores resultados posibles en el desarrollo de las funciones y la prestación de los servicios ha de ser la máxima preocupación de los gestores públicos.
  - => PROGRAMACIÓN POR OBJETIVOS Y ORIENTACIÓN HACIA EL RESULTADO DE LA GESTIÓN.
  
  - => DESBUROCRATIZACIÓN, ELIMINACIÓN DE TRÁMITES INÚTILES, TECNIFICACIÓN Y RAPIDEZ.
  
  - => AUSTERIDAD Y CONTROL DEL GASTO.
  
- 3** **TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN.-** Trato amable, información detallada y fiable, defensa de la participación ciudadana a todos los niveles. Tener en cuenta la opinión, valoración y aspiraciones de los ciudadanos en toda política pública.
  
- 4** **RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO.-** Todos los gestores y empleados municipales somos responsables de nuestras actuaciones en la función y el servicio. Pensar e innovar es cosa de todos. Las mejores soluciones surgen de la investigación, el esfuerzo y el compromiso.
  
- 5** **PREVISIÓN Y PREVENCIÓN.-** Analizar los problemas, anticiparse y prevenir; diseñar las políticas, contar ante todo con los "clientes"; ordenar los recursos y planificar.... son garantía de un buen servicio.



## OBJETIVOS DEL PLAN

Son objetivos generales del Plan Marco de Calidad:

- \* IMPULSAR ENTRE TODOS LOS EMPLEADOS MUNICIPALES UNA CULTURA CORPORATIVA DE CALIDAD EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES Y EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.
  
- \* ALCANZAR LOS MÁXIMOS NIVELES POSIBLES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y REALIZACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS.
  
- \* CREAR UN PROCESO DE MEJORA PERMANENTE EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.
  
- \* INCREMENTAR DE FORMA NOTABLE Y PERCEPTIBLE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LAS PRESTACIONES QUE RECIBEN Y EN GENERAL RESPECTO A LA ACTUACIÓN MUNICIPAL.



3/2/17

## PLAN DE ACTUACIONES

De conformidad con los principios expresados y para el logro de los objetivos, se proponen las siguientes actuaciones de carácter general:

- ACTUACIÓN 1.-**      **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: ESTUDIO DE LAS NECESIDADES Y POSIBILIDADES DE MEJORA.**
- ACTUACIÓN 2.-**      **COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DEL PLAN MARCO Y DE LAS PRÁCTICAS DE CALIDAD.**
- ACTUACIÓN 3.-**      **FORMACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD.**
- ACTUACIÓN 4.-**      **DISEÑO Y APROBACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO.**
- ACTUACIÓN 5.-**      **IMPLANTACIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y CONSIGUIENTE CERTIFICACIÓN.**
- ACTUACIÓN 6.-**      **ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA INTERNO DE SUGERENCIAS Y APLICACIÓN DE INICIATIVAS.**
- ACTUACIÓN 7.-**      **CREACIÓN DE PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE CALIDAD Y PREMIO ANUAL DE CALIDAD.**
- ACTUACIÓN 8.-**      **ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

### **ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS.**

Todas las actuaciones se interrelacionan conforme al Plan y no se desarrollan necesariamente en forma sucesiva en el tiempo.



3/1/07

## CONTENIDOS DE LAS ACTUACIONES

### **ACTUACIÓN 1.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: ESTUDIO DE LAS NECESIDADES Y POSIBILIDADES DE MEJORA.**

Se elaborará con un **“Breve informe sobre la situación actual de las principales funciones y servicios municipales en relación con la calidad”**. No tendrá carácter de evaluación sino simplemente informativo, a efectos de concretar los planes de mejora, prioridades y temporalización.

- 1.1.- La Dirección del Área de Administración y Recursos presentará al Consejo de Dirección Técnico Administrativa un Cuestionario-Guía para el diagnóstico.
- 1.2.- Conforme a este Guía, las distintas Áreas, Organismos y Empresas, elaborarán un Informe sobre la situación en los principales Servicios y Funciones a su cargo. Acompañarán un estudio breve sobre oportunidades de mejora y orden de prioridades.
- 1.3.- La Dirección del Área de Administración y Recursos elaborará un **Informe sintético** referido al conjunto de la Administración Municipal, que se presentará al Consejo de Dirección Técnico-Administrativa, en el plazo máximo de cinco meses desde la aprobación del Plan Marco.



32/01

**ACTUACIÓN 2.- COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DEL PLAN MARCO Y DE LAS PRÁCTICAS DE CALIDAD.**

Se realizarán sendas campañas divulgativas interna y externa, sobre los contenidos del Plan, los logros alcanzados y los compromisos de calidad.

**2.1.- La campaña divulgativa interna**, consistirá en informar a todos los empleados municipales sobre los planes y proyectos de calidad:

- Jornadas, encuentros, seminarios y charlas.
- Como soporte común se difundirá un cuaderno explicativo sobre la calidad total y los principales contenidos del Plan Marco.

**2.2.- La campaña divulgativa externa**, se destinará al conjunto de los ciudadanos, para dar a conocer el compromiso del Ayuntamiento con la mejora de la calidad e incitar la participación ciudadana.

Se apoyará en los logros conseguidos, principalmente la **certificación de calidad de la POLICÍA DE BARRIO**. Se dará a conocer el Plan Marco de Mejora de la Calidad y sus principales compromisos.

Esta actuación tendrá carácter permanente. Las primeras actuaciones referenciadas se desarrollarán en los meses de abril-mayo-junio de 2000, a partir de la obtención de la Certificación de Calidad en Policía de Barrio y la aprobación del **PLAN MARCO**.



3707

### **ACTUACIÓN 3.- FORMACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD.**

Consiste en incluir dentro del Plan de Formación municipal una línea específica y prioritaria de formación en gestión de calidad.

#### **3.1.- Formación directiva en gestión de calidad.**

- Dirigida a responsables de las acciones contempladas en el Plan.

3.1.1. El Plan, sus contenidos y desarrollo.

3.1.2. Gestión de calidad, liderazgo y dirección de equipos.

3.1.3. Formación de formadores.

3.1.4. Técnicas de implantación del aseguramiento de la calidad.

#### **3.2.- Formación en calidad para la generalidad de los empleados públicos.**

- Dirigida al conjunto de empleados municipales, vinculada a los procesos de calidad que se efectúen en sus propias unidades y servicios.

3.2.1. Calidad, mejora y atención al ciudadano.

3.2.2. Cartas de calidad.

3.2.3. Manuales de calidad.

3.2.4. Comunicación y tecnologías para la calidad.

El desarrollo de estas actuaciones será paralelo al desarrollo del conjunto del Plan y según implantaciones. La formación de los gestores, vinculada al plan, comenzará en los meses de mayo-junio del 2000.



34/04

#### **ACTUACIÓN 4.- DISEÑO Y APROBACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO.**

Consiste en la elaboración y aprobación de CARTAS DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS para todas las funciones y servicios importantes de la Administración municipal.

- 4.1.- Junto con el Plan Marco se aprobará una **Normativa sobre Cartas de Servicio.**
- 4.2.- Antes de presentar para su aprobación una Carta de Servicio, conforme a la normativa de referencia, la Unidad responsable, deberá desarrollar un **Proyecto de Mejora**, fijado con la Dirección de Área o Gerencia, con el asesoramiento de la Secretaría Ejecutiva del Área de Administración y Recursos. El Proyecto de Mejora contendrá aspectos organizativos, formativos y de adecuación tecnológica. Estará orientado a garantizar los compromisos de la Carta. Se deberá realizar igualmente un estudio del nivel de apreciación, receptividad y requerimientos de los ciudadanos, receptores o usuarios.
- 4.3.- Conforme a la normativa, los principales servicios y funciones deberán tener Carta aprobada y difundida antes de diciembre del año 2002.
- 4.4.- La implantación progresiva de las Cartas se realizará teniendo en cuenta el Estudio señalado en la Actuación 1, conforme a un plan de prioridades fijado por el Consejo de Dirección Técnico-Administrativa.



35/04

**ACTUACIÓN 5.- IMPLANTACIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y  
CONSIGUIENTE CERTIFICACIÓN.**

En servicios públicos y funciones administrativas en que por su naturaleza resulte adecuado y se declaren preferentes, se implantará un proceso de **aseguramiento de la calidad**, sometiéndose a **certificación** conforme a normas internacionales.

5.1.- Teniendo en cuenta el Informe a que se refiere la Actuación 1, a propuesta motivada de las Direcciones de Área, el Consejo de Dirección Técnico-Administrativa propondrá a Alcaldía los servicios o funciones que serán sometidos a certificación de calidad.

5.2.- Para que en un Servicio o Actividad se proceda a implantar aseguramiento de la calidad, deberá haberse desarrollado un Proyecto de Mejora, con la intervención de un "Comité de Proyecto", definiéndose e implantándose un "modelo estratégico de servicio" y la organización adecuada. Igualmente deberá haberse aprobado Carta de Servicio y establecido un sistema específico de quejas y sugerencias, para usuarios o receptores.

5.3.- Esta actuación se desarrollará a lo largo de los años 2001 y 2002 en los servicios que se determine.

Previsiblemente se seguirán las nuevas normas para la gestión de la calidad ISO 9000:2000, con mayores facilidades para la adaptación a los Servicios Públicos y de mayor interés en procesos de Calidad Total.





36/181

## **ACTUACIÓN 6- ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA INTERNO DE SUGERENCIAS Y APLICACIÓN DE INICIATIVAS.**

Se trata de fomentar la presentación por los empleados municipales, de sugerencias e iniciativas para la mejora de la gestión y atención al ciudadano. Se implantará un sistema de recepción, valoración, reconocimiento y aplicación en su caso de las sugerencias.

6.1.- La Secretaría Ejecutiva del Área de Administración y Recursos elaborará un modelo de "impreso de sugerencias", junto con una sucinta normativa de aplicación.

6.2.- El Consejo de Dirección Técnico-Administrativa propondrá, para su aprobación por Alcaldía:

- Impreso de sugerencias.
- Plan de difusión.
- Sistema de análisis, valoración e implantación en su caso.

6.3.- Se fijarán igualmente medidas de reconocimiento personal a los empleados que formulen sugerencias viables de mejora de gestión, supresión de trámites inútiles, aplicación eficiente de recursos.....

Esta Actuación se pondrá en marcha en el primer trimestre del 2001.



37/11

**ACTUACIÓN 7- CREACIÓN DE PREMIOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE CALIDAD Y PREMIO ANUAL DE CALIDAD.**

Pretende incentivar por reconocimiento a los servicios y unidades de la Administración Municipal que destaquen por su iniciativa, empeño y resultados en las prácticas de calidad.

7.1.- Mediante Decreto de Alcaldía se convocará anualmente el **“PREMIO A LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL”**., al que podrán presentarse los órganos u organismos que lo deseen, siempre que tengan publicada su correspondiente Carta de Servicio:

La convocatoria determinará los plazos, requisitos, sistema de selección y composición del Jurado, que contará en todo caso, con participación externa.

El significado esencial del PREMIO no será de tipo económico.

7.2.- A propuesta del Consejo de Dirección Técnico-Administrativa, el Alcalde podrá **conceder premios a las mejores prácticas de calidad**, a las unidades que destaquen por su iniciativa, receptividad y eficiencia en la solución de problemas ciudadanos. Las candidaturas serán propuestas por los respectivos directores del Área de adscripción o Gerentes.

7.3.- La primera convocatoria y concesión de premios se realizará en el año 2001.



38/001

**ACTUACIÓN 8- ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

Se establecerá un sistema de información directiva, seguimiento del Plan y evaluación de la calidad. Esta evaluación se referirá tanto al desarrollo de procesos y cumplimiento de compromisos como a los resultados, impacto y valoración de los ciudadanos.

- 8.1.- El "Sistema de información, seguimiento y evaluación de la Calidad" será aprobado por el Alcalde a propuesta del Consejo de Dirección Técnico-Administrativa. Comprenderá tanto aspectos de "autoevaluación", como de seguimiento por parte del Área de Administración y Recursos, así como evaluación externa en su caso.
- 8.2.- El Consejo de Dirección Técnico-Administrativa, bajo la Presidencia y dirección del Alcalde, actuará como "Comité de Calidad", para la evaluación, retroalimentación, propuesta de corrección y mejora, etc..
- 8.3.- Para la evaluación se tendrá en cuenta especialmente la opinión de clientes, usuarios y ciudadanos en general, expresada mediante encuesta.
- 8.4.- El sistema de evaluación deberá estar en funcionamiento el segundo semestre del año 2001.



3/07

## ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS

**\* Cooperación y Colaboración con otras Administraciones Públicas, especialmente la Comunidad Autónoma, en materia de calidad.**

- Propuestas conjuntas.
- Desarrollo de nuevas tecnologías.
- Formación e información, etc..

**\* Colaboración con Instituciones dedicadas al fomento e investigación de la calidad.** Participación en Congresos, Seminarios y debates sobre estrategias de mejora de la Calidad.



40/89

# NORMATIVA SOBRE CARTAS DE SERVICIO

## 1.- DEFINICIÓN

## 2.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO

## 3.- ELABORACIÓN Y GESTIÓN

## 4.- APROBACIÓN Y DIFUSIÓN

## 5.- SEGUIMIENTO



U...  
M...

## **1.- DEFINICIÓN.**

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración Municipal, sus Organismos Autónomos y Sociedades Municipales, informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y cuáles son los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

## **2.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO.**

Las Cartas de Servicios expresarán sus contenidos de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos e integrarán los siguientes apartados:

### **2.1.- De carácter general y legal:**

- a) Datos identificativos y fines del órgano u organismo prestador del servicio.
- b) Servicios que presta.
- c) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
- d) Forma de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.
- e) Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.
- f) Sistema de quejas y sugerencias. En particular, formas de presentación, plazos de contestación y efectos de las mismas.

### **2.2.- De compromisos de calidad:**

- a) Niveles de calidad que se ofrecen y, en todo caso:
  - 1º.- Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos y/o para la prestación de los servicios.



62/2017

2º.- Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.

3º.- Horarios y lugares de atención al público.

- b) Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.
- c) Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene que, en su caso, existan.
- d) Indicadores para la evaluación de la calidad, en su caso.

### **2.3.- De carácter complementario:**

- a) Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.
- b) Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la Carta de Servicios.
- c) Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

## **3.- ELABORACIÓN Y GESTIÓN.**

**3.1.-** La Dirección del Área de Administración y Recursos impulsará la elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará con los órganos y organismos en su redacción, actualización y establecimiento de los sistemas de evaluación.

**3.2.-** Los Directores de Área y Gerentes velarán para que todos los servicios y organismos elaboren su correspondiente Carta de Servicios, de acuerdo con los requisitos y procedimiento establecido en el Plan Marco de Calidad.

**3.3.-** Los titulares de los servicios y organismos a que se refiera la Carta serán los responsables directos de su elaboración y gestión, así como del sistema de evaluación de la calidad.



43M

#### **4.- APROBACIÓN Y DIFUSIÓN.**

4.1.- Las Cartas de Servicios y sus actualizaciones posteriores serán aprobadas por el Ilmo. Sr. Alcalde, previo informe favorable de la Secretaría General. Se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia.

4.2.- De conformidad con las directrices y criterios que emanen de Alcaldía, cada servicio u organismo llevará a cabo las acciones más eficaces para difundir su Carta de Servicios y garantizará que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias administrativas con atención al público.

4.3.- Las Cartas de Servicios deberán facilitarse, asimismo, al Servicio de Información para que posibilite su disponibilidad a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

#### **5.- SEGUIMIENTO.**

Los órganos y organismos que cuenten con una Carta de Servicios en vigor remitirán, durante el primer trimestre de cada año y a través de sus respectivas Direcciones de Área, a la Dirección del Área de Administración y Recursos, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta en el año anterior, analizando las desviaciones y explicando las medidas correctoras adoptadas.