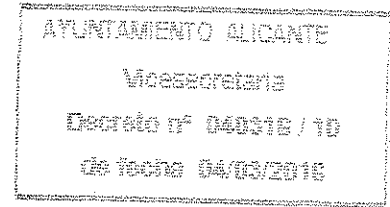




**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**



ÁMBITO Nº 2.

**Dependencia: Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.
(Dpto. de Comunicación y Calidad)**

Decreto.- Vista la propuesta que figura a continuación, que me formula el Jefe de la Dependencia arriba reseñada, resuelvo aprobarla en los mismos términos en que se ha redactado.

Lo manda y firma el Concejal Delegado de Recursos Humanos, D. Carlos Giménez Bertomeu, a 4 de marzo de 2016.

P.S.M.
El Vicesecretario,

Fdo. Germán Pascual Ruiz-Valdepeñas



Fdo.: Carlos Giménez Bertomeu.

Ilmo. Sr.:

Realizados los trámites reglamentarios y considerando concluso el expediente, propongo a V.I. que adopte la siguiente resolución:

“Decreto.- Instrucción relativa al Sistema de Cartas de Servicios.

He examinado el expediente a que se refiere el epígrafe que precede, cuyos antecedentes, razonamientos y normas legales aplicables figuran, resumidos, a continuación.

En la línea estratégica de mejora de la gestión municipal y de la prestación de servicios de calidad se encuadran las Cartas de Servicios.

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 las personas usuarias en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación.

Por Decreto del Concejal Delegado de Recursos Humanos, dictado por delegación de la Junta de Gobierno Local, de fecha 10 de noviembre de 2004, se aprobó el establecimiento de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante y los criterios para su regulación.

Por Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de 22 de diciembre de 2015, se aprobó la modificación de la Estructura Administrativa del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, aprobada por Decreto de 18 de noviembre de 2013. Como consecuencia de tal modificación, el Servicio de Recursos Humanos, ha pasado a denominarse Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad, creándose en su organización el Departamento de Comunicación y Calidad.

Es misión del Servicio Recursos Humanos, Organización y Calidad el control de la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento, y entre los cometidos del Departamento de Comunicación y Calidad figuran:

- El impulso, asesoramiento y apoyo a las unidades en la elaboración y actualización de sus Cartas de Servicios en lo relativo al establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- La emisión de informe previo a la aprobación de Cartas de Servicios.

Con el fin de normalizar el contenido de las Cartas de Servicios, así como su proceso de aprobación, actualización, seguimiento y evaluación, se hace necesaria una Instrucción que establezca pautas y criterios de actuación sistematizados.

El órgano competente para resolver es el Alcalde, de conformidad con lo establecido en el artículo 124.4.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, y por delegación, efectuada por Decreto de fecha 17 de junio de 2015, el Concejal de Recursos Humanos.

Como consecuencia de lo expuesto, resuelvo:

Primero.- Dejar sin efectos el Decreto del Concejal Delegado de Recursos Humanos, de fecha 10 de noviembre de 2004, por el que se aprobaba el establecimiento de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante y los criterios para su regulación.

Segundo.- Aprobar la Instrucción que se acompaña como anexo a esta resolución, por la que se establece el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante.

Tercero.- Autorizar al Departamento de Comunicación y Calidad para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios, de manera que se garantice la homogeneidad de las mismas en toda la organización municipal.

Cuarto.- Para la aplicación del acuerdo, de 20 de marzo de 2012, de la Junta de Gobierno Local, por el que se establecen los criterios para el abono del factor de actividad extraordinaria del complemento de productividad, entre los que figura el grado de participación en el cumplimiento de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios, se tomarán como referencia las Cartas e indicadores vigentes para cada período objeto de informe semestral de las correspondientes Jefaturas.

Quinto.- Notificar los acuerdos que anteceden a las Jefaturas de Servicio y Departamento, y publicar el presente decreto en el Boletín Oficial de la Provincia, sin perjuicio de su publicación en la web municipal.”

Alicante, 4 de marzo de 2016

El Jefe del Departamento de
Comunicación y Calidad



Fdo. Javier Gallego Merino



Aprobado por Decreto de fecha: 04/03/2016



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad
Departamento de Comunicación y Calidad

EL VICESECRETARIO

Fdo: Germán Pascual Ruiz-Valdepeñas



INSTRUCCIÓN

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS.

En la línea estratégica de mejora de la gestión municipal y de la prestación de servicios de calidad se encuadran las Cartas de Servicios.

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 las personas usuarias en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación.

De acuerdo con su definición, las Cartas de Servicio tienen dos fines fundamentales:

- En su vertiente externa, proporcionar a la ciudadanía información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.
- En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Por Decreto del Concejal Delegado de Recursos Humanos, dictado por delegación de la Junta de Gobierno Local, de fecha 10 de noviembre de 2004, se aprobó el establecimiento de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante y los criterios para su regulación.

Por Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de 22 de diciembre de 2015, se aprobó la modificación de la Estructura Administrativa del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, aprobada por Decreto de 18 de noviembre de 2013. Como consecuencia de tal modificación, el Servicio de Recursos Humanos, ha pasado a denominarse Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad, creándose en su organización el Departamento de Comunicación y Calidad.

Es misión del Servicio Recursos Humanos, Organización y Calidad el control de la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento, y entre los cometidos del Departamento de Comunicación y Calidad figuran:

- El impulso, asesoramiento y apoyo a las unidades en la elaboración y actualización de sus Cartas de Servicios en lo relativo al establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- La emisión de informe previo a la aprobación de Cartas de Servicios.

La presente Instrucción pretende establecer pautas y criterios de actuación sistematizados por los que han de regirse la elaboración, seguimiento y actualización de las Cartas de Servicio.

Conforme a la Instrucción, corresponderá:

- Al Concejal o Concejala de Recursos Humanos, Comunicación y Calidad:
 - Aprobar el Mapa de Cartas de Servicios
 - Aprobar las Cartas de Servicios y, en su caso, resolver su suspensión o derogación.
 - Solicitar la certificación de Cartas de Servicios a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).
- A la Concejala o Concejal Delegados en el ámbito competencial objeto de la Carta de Servicios:
 - Dar su conformidad a la solicitud de redacción de una nueva Carta o actualización de las existentes.
 - Dar su conformidad al proyecto de Carta redactado por el equipo de trabajo.
- A la Comisión Técnica de Calidad:
 - Proponer el Mapa de Cartas de Servicios.
 - Informar sobre las solicitudes de nuevas Cartas de Servicios, así como de los proyectos de los equipos de trabajo, previamente a su aprobación.
 - Solicitar una evaluación externa extraordinaria de las Cartas de Servicios, cuando las circunstancias así lo aconsejen.
 - Recibir los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios en vigor.
 - Ser consultada previamente a la suspensión o derogación de Cartas de Servicios.
- Al Departamento de Comunicación y Calidad:
 - Facilitar el proceso de elaboración, seguimiento y actualización de las Cartas de Servicios, asesorando y prestando soporte técnico.
 - Garantizar la homogeneidad de las Cartas de Servicios y la adecuación a los criterios de calidad del Ayuntamiento.
- A los órganos y unidades administrativas, así como a los organismos autónomos a los que se refieran las Cartas de Servicios:
 - A través de sus titulares, la solicitud de redacción de una nueva Carta o actualización de las existentes

- A través de los equipos de trabajo que se constituyan, la elaboración, seguimiento y actualización de las Cartas.

Artículo 1º.- Objeto.

Es objeto de la presente Instrucción regular el Sistema de Cartas de Servicios mediante el cual el Ayuntamiento de Alicante difundirá a la ciudadanía los compromisos de calidad referidos 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 Alicante, así como a sus organismos autónomos que atiendan o presten servicios tanto a personas usuarias internas como externas.

Artículo 3º.- Definición.

A efectos de esta Instrucción, las Cartas de Servicios son documentos escritos que tienen por objeto informar a las ciudadanas y ciudadanos sobre los servicios públicos que gestiona el Ayuntamiento de Alicante, las condiciones en que se prestan, los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación, con el fin de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Artículo 4º.- Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara, sencilla y con una terminología fácilmente comprensible, y se estructurarán en los siguientes apartados:

- Introducción: presentación, en la que se señalará el propósito de la Carta de Servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados.
- Información de carácter general y legal:
 - Identificación del órgano, organismo o unidad prestadora del servicio.
 - Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
 - Servicios que se prestan.
 - Forma de colaboración o participación de la ciudadanía y personas usuarias en la mejora de los servicios.
 - Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
 - Derechos concretos de la ciudadanía y personas usuarias en relación con los servicios prestados. Se deben recoger los derechos que la normativa específica atribuya. 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 (art. 13 de la Ley 39/2015, de 1 de



octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a partir de su entrada en vigor), así como aquellos otros que, sin estar recogidos en la normativa de referencia, asistan a las personas usuarias.

- Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas, conforme a lo establecido en el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
 - 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.
- Compromisos de calidad y derivados de la normativa aplicable:
 - Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:
 - Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
 - Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
 - Tramitación electrónica de los servicios prestados.
 - Horario de atención al público.
 - Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se está en condiciones de facilitar a los ciudadanos.
 - Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.
 - Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad. Deberán estar relacionados directamente con los compromisos asumidos, de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos.
 - Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.
 - Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio.
 - Con carácter complementario:
 - Sistemas de gestión de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene que puedan existir o se estime procedente adoptar.

- Mecanismos previstos para la integración de la dimensión de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en las actuaciones realizadas y los servicios prestados.
- De carácter complementario: otros datos de interés sobre los servicios prestados a juicio de la unidad prestadora de los mismos.

Artículo 5º.- Elaboración.

Las y los titulares de los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Alicante, así como de sus organismos autónomos, a los que se refieran las Cartas de Servicios serán responsables últimos de su elaboración, seguimiento y actualización.

Corresponde al Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad, a través del Departamento de Comunicación y Calidad, impulsar, asesorar y apoyar a los órganos y unidades administrativas y organismos autónomos en la redacción, seguimiento, evaluación y actualización de las Cartas de Servicios, diferenciando aquellas que se refieran a prestaciones o servicios directos a la ciudadanía de las que se refieran a servicios de carácter interno.

Artículo 6º.- Aprobación y publicación.

El proceso de redacción o actualización de Cartas de Servicios se iniciará a solicitud de las y los titulares de los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Alicante, así como de sus organismos autónomos, con el conforme de la Concejala o Concejal Delegados en el ámbito competencial objeto de la misma. Cuando se trate de servicios en los que estén implicadas varias unidades administrativas, la solicitud deberá ser remitida por las o los respectivos titulares.

En la solicitud se deberá indicar:

- La motivación para elaborar e implantar la Carta de Servicios, o proceder a la modificación de la ya existente.
- El ámbito (alcance) de la Carta de Servicios a elaborar.
- Una propuesta de composición del Grupo de Trabajo, que estará integrado por un máximo de cinco personas, entre las que se encontrarán el Jefe o Jefa del Servicio o Departamento responsable de la Carta, hasta dos empleadas o empleados concededores de la oferta de servicios y de los procesos de trabajo objeto de la misma, y hasta otros dos en contacto directo con las personas usuarias. Asimismo, se integrará en el Grupo de Trabajo el Jefe o Jefa del Departamento de Comunicación y Calidad.
- Una propuesta de calendario de trabajo

El Departamento de Comunicación y Calidad confirmará al solicitante su participación en el Sistema de Cartas de Servicios, previa consulta con la Comisión Técnica de Calidad.

Los y las integrantes del Grupo de Trabajo recibirán una formación obligatoria sobre las Cartas de Servicios, que formará parte de una de las fases del proyecto de elaboración e implantación de la Carta. Incluirá los siguientes contenidos mínimos:

- Concepto y clases.
- Estructura y contenido, atendiendo a lo establecido en el art. 4 de esta Instrucción



- Proceso de elaboración:
 - Constitución del equipo de trabajo.
 - Identificación de los datos de carácter general y legal.
 - Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores.
 - Sistemas de aseguramiento y otras medidas.
 - Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación.
 - Identificación de la información complementaria.
 - Redacción y presentación.
 - Plan de Comunicación.
 - Plan de seguimiento y actualización.
 - Errores a evitar.

- Aprobación y publicación.

Una vez redactado por el equipo de trabajo el proyecto de Carta de Servicios, y con el conforme del Concejal o Concejala Delegados en el ámbito competencial objeto de la misma, éste deberá ser informado favorablemente por la Comisión Técnica de Calidad, correspondiendo su aprobación mediante resolución al Concejal o Concejala Delegado de Recursos Humanos, Organización y Calidad.

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 con su texto íntegro o documento extenso.

Artículo 7º.- Divulgación.

Cada órgano, organismo o unidad administrativa:

- Editará, en formatos uniformes, un documento extenso de su o sus Cartas de Servicios, con todos sus contenidos, y un documento resumido, que recoja los aspectos principales.
- Garantizará que su o sus Cartas de Servicios estén a disposición de la ciudadanía en los equipamientos y unidades administrativas a que se refieran. Cuando así lo solicite, se facilitará gratuitamente un ejemplar de la versión resumida.
- Llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces.

Corresponde al Departamento de Comunicación y Calidad:

- Crear una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios, según los soportes documentales que se puedan utilizar, tanto en su versión extensa como resumida.
- Garantizar que las Cartas de Servicios siempre:
 - Se publiquen, en su versión extensa, en el Portal de Transparencia de la web del Ayuntamiento de Alicante y en la Intranet municipal.
 - En su versión resumida, estén disponibles en todas las unidades que presten servicios de información y atención ciudadana del Ayuntamiento y sus organismos públicos.

Artículo 8º.- Actualización.

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas, por la unidad administrativa responsable de su seguimiento, cada tres años desde su aprobación, sin perjuicio de actualizaciones previas debidas a modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan, entre ellas:

- Modificaciones normativas
- Reestructuraciones orgánicas.
- Introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos.
- Mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibiliten un mayor rendimiento.
- Máximo cumplimiento de compromisos adquiridos.
- Cambio en las demandas de las personas usuarias.
- Circunstancias sobrevenidas que afecten de manera apreciable el funcionamiento del servicio.

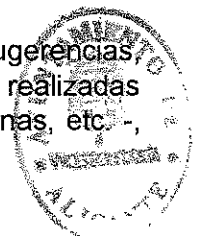
La aprobación mediante resolución de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 6º de esta Instrucción.

Artículo 9º.- Seguimiento y evaluación interna.

Semestralmente, los órganos, organismos y unidades administrativas que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada, elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

Los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirán por la persona titular o máxima responsable del órgano, organismo o unidad administrativa, a cuyos servicios se refieren aquéllas, al Departamento de Comunicación y Calidad.

Junto con otros instrumentos de análisis - informes relativos a quejas y sugerencias, mediciones de los niveles efectivos de prestación de los servicios, autoevaluaciones realizadas por los distintos órganos, organismos y unidades administrativas, evaluaciones externas, etc. - ,



los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios serán utilizados por el Departamento de Comunicación y Calidad para elaborar anualmente una Memoria con la evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos prestados, de la que se informará a la Comisión Técnica de Calidad, y que se publicará en el Portal de Transparencia de la web municipal.

Artículo 10º.- Evaluación externa.

Cada tres años, o cuando extraordinariamente la Comisión Técnica de Calidad así lo acuerde, el Departamento de Comunicación y Calidad emitirá un informe que determine si la Carta de Servicios objeto de evaluación cumple sus compromisos y estándares fijados, y mantiene su vigencia, o debe ser modificada.

Cuando la Carta de Servicios sea evaluada favorablemente, el informe del Departamento de Comunicación y Calidad podrá incluir la propuesta de su certificación .

Cuando la Carta sea evaluada desfavorablemente, el informe del Departamento de Comunicación y Calidad podrá incluir la propuesta de su suspensión temporal o derogación.

Artículo 11º.- Certificación.

Corresponderá al Concejal o Concejala de Recursos Humanos, Organización y Calidad solicitar, en su caso, a la AEVAL la certificación de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Alicante, de conformidad con lo establecido en la Resolución de 29 de julio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de servicios de las organizaciones de las administraciones públicas.

Artículo 12º.- Suspensión y derogación.

Cuando el informe de evaluación externa sea desfavorable, o por razones excepcionales sobrevenidas, que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el Concejal o Concejala de Recursos Humanos, Organización y Calidad, previa consulta con la Comisión Técnica de Calidad, podrá, mediante resolución motivada, suspender la Carta de Servicios por un período de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga, o derogarla.

La resolución por la que se acuerde la suspensión o derogación de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia.

Artículo 13º.- Mapa de Cartas de Servicios.

El Mapa de Cartas de Servicios es la representación gráfica de las Cartas con las que el Ayuntamiento de Alicante necesariamente debiera contar, cuya aprobación se considera imprescindible por su impacto directo en la ciudadanía en general, y en las personas usuarias de los servicios en particular.

Su finalidad es organizar y dotar de coherencia a todo el Sistema de Cartas de Servicios, permitiendo planificar el proceso de elaboración y actualización de las Cartas.

Su aprobación corresponde al Concejal o Concejala de Recursos Humanos, Organización y Calidad mediante resolución, a propuesta de la Comisión Técnica de Calidad.