

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO



Introducción

1 Conceptos Básicos

- 1.1. Definición de Cartas de Servicios al Ciudadano
- 1.2. Objetivos de las Cartas de Servicios al Ciudadano
- 1.3. Ámbito de Aplicación de las Cartas de Servicios al Ciudadano
- 1.4. Contenido de las Cartas de Servicios al Ciudadano
- 1.5. Procedimiento de elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano
- 1.6. Órganos responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios al Ciudadano
- 1.7. Constitución del Equipo de Trabajo

2 Metodología de Elaboración de Cartas de Servicios al Ciudadano

- 2.1. Identificación de datos de carácter general y legal de la unidad y de los servicios que presta
- 2.2. Establecimiento de compromisos de calidad
 - 2.2.1. Detección de expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad
 - 2.2.2. Identificación y selección de los indicadores de gestión
 - 2.2.3. Fijación de estándares de calidad
 - 2.2.4. Diagnóstico de los niveles actuales
 - 2.2.5. Establecimiento de los compromisos
- 2.3. Identificación de la información de carácter complementario

3 Presentación de las Cartas de Servicios al Ciudadano

3.1. Memoria

3.2. Folleto

4 Seguimiento y Actualización de las Cartas de Servicios

4.1. Actualización de las Cartas de Servicios

4.2. Seguimiento de los compromisos adquiridos

5 Anexo: Normativa

INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, pone a disposición de las personas que integran la Administración Autónoma de Castilla y León esta Guía para la Elaboración de Cartas de Servicios al Ciudadano, proporcionando la información necesaria para que los órganos, unidades y centros administrativos puedan orientar sus servicios hacia el acercamiento de la Administración a los ciudadanos, y así avanzar en la implantación de la mejora continua y la gestión de calidad en los servicios públicos.

Las cartas de servicios al ciudadano en el ámbito de esta Administración se regularon mediante el **Decreto 230/2000, de 9 de noviembre (B.O.C. y L. nº 28, de 10 de noviembre de 2000)**.

Por su parte, el **Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**, aprobado por Acuerdo 29/2004, de 19 de febrero, de la Junta de Castilla y León (**B.O.C. Y L. nº 40, de 29 de febrero de 2004**) establece dentro del Programa de **Impulso de Técnicas de Calidad**, incluido en el **Plan de Excelencia**, la **Medida** de extensión de las cartas de servicios al ciudadano al mayor número posible de órganos.

Esta *Guía para la Elaboración de Cartas de Servicios al Ciudadano* se estructura a lo largo de cuatro capítulos. **El capítulo 1**, expone las cuestiones básicas sobre cartas de servicios, definición y objetivos, ámbito de aplicación, contenido, agentes implicados, y procedimiento general de elaboración y aprobación, y difusión; siguiendo las disposiciones que establece el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, en sus artículos de 1º a 7º.

El capítulo 2 contiene la metodología de trabajo que identifica cada una de las fases que conforman el proceso de elaboración de las cartas de servicios al ciudadano, proporcionando información detallada sobre cada una de estas etapas.

El capítulo 3 está en relación con los artículos 8º, 9º y 10º del Decreto 230/2000 y hace referencia al seguimiento del grado de cumplimiento de las cartas de servicios, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos y los indicadores de gestión definidos, a los programas de mejora y a la actualización de las cartas de servicios al ciudadano.

Por último, **el capítulo 4** recoge, utilizando un ejemplo concreto, el modelo de diseño de los folletos que han de elaborarse para la difusión de las cartas de servicios.

1

CONCEPTOS BÁSICOS



1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

1.1. DEFINICIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

*Las cartas de servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, reguladas por el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, son los documentos escritos que informan a los ciudadanos sobre los **servicios** que los órganos administrativos, unidades y centros tienen encomendados y prestan, así como sobre los **derechos** de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.*

Las Cartas contienen, asimismo, los **compromisos y estándares de calidad** en la prestación de los servicios, así como los **indicadores de gestión** que permitan seguir el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

1.2. OBJETIVOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

La finalidad última de las cartas de servicios es la **de acercar la Administración de la Comunidad de Castilla y León a los ciudadanos**, con el fin de *avanzar en la implantación de la mejora continua y la gestión de calidad en los servicios.*

La consecución de ésta finalidad se concreta a través de los siguientes objetivos:

- ✓ Facilitar a los **ciudadanos** el ejercicio efectivo de sus **derechos**.
- ✓ Impulsar **iniciativas de mejora** dentro de la Administración.
- ✓ **Controlar el grado de cumplimiento** por parte de la Administración de los compromisos contraídos con los ciudadanos.
- ✓ **Informar a los ciudadanos** sobre los niveles de calidad de los servicios prestados.
- ✓ **Incrementar el grado de satisfacción** de los ciudadanos respecto a los **servicios prestados por la Administración**.
- ✓ **Acercar la Administración al ciudadano** haciendo participe a éste en el proceso de mejora continua de la Administración a través del sistema de sugerencias y quejas.

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

1.3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO**

El artículo 2 del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, incluye en su ámbito de aplicación a “los **órganos administrativos, unidades y centros de la Administración General** de la Comunidad de Castilla y León **que atiendan o presten servicios a los ciudadanos**”.

Asimismo, dicho Decreto será aplicable a los **Organismos Autónomos**, así como a **los Entes Públicos de Derecho Privado de la Administración Institucional** de la Comunidad de Castilla y León, en la medida en que éstos presten servicios al ciudadano.

1.4. **CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO**

De acuerdo con el **artículo 4 del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre**, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, éstas deberán estar **redactadas de forma breve, sencilla**, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, **con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano**.

El **contenido** de las cartas debe estructurarse en los siguientes 7 apartados:

- a) **Datos identificativos** del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieren: denominación, dependencia orgánica, direcciones postales, números de teléfono (incluyendo los de línea 900 ó similar), telefax, direcciones telemáticas, (entendiendo por tales las de correo electrónico y de Internet), horarios de atención al público, plano de ubicación y, en su caso, indicación de los medios de transporte público útiles para desplazarse a las dependencias administrativas.
- b) **Funciones y competencias** del órgano administrativo, unidad o centro, **servicios que presta**, así como una escueta relación de la **principal normativa vigente** reguladora de las prestaciones, servicios y procedimientos.

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

- c) *Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios* en relación con los servicios prestados.
- d) *Referencia expresa a la disponibilidad de acceso al Libro de Iniciativas y Reclamaciones* de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- e) *Compromisos de calidad* en relación con los *procedimientos administrativos y servicios prestados*, con especial referencia a los **niveles de calidad** con que unos y otros se ofrecen, tales como **plazos previstos** para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o para la prestación de los servicios, **tiempos máximos de respuesta** en atención telefónica o similar, **tiempos máximos de espera** en atención presencial, **volumen de expedientes gestionados**, **número de personas atendidas**, número de **personas satisfechas** con la atención recibida, etc.

El cumplimiento de estos compromisos se evaluará a través de los **indicadores** que se especifiquen en la misma Carta de Servicios al Ciudadano, 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 centros, niveles de satisfacción, número o porcentaje de quejas, etc.

- f) *Forma de participación o colaboración de los ciudadanos y usuarios*, en su caso, *en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios*.
- g) *Con carácter complementario*, se podrán incluir *referencias a iniciativas de gestión de la calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de salud laboral 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.
Asimismo, se podrá incluir cualquier **información que se considere de interés para el ciudadano y usuario** (detalle en relación al modo de prestación o de acceso, procedimiento de tramitación o novedades con respecto a alguno de los servicios que se estén prestando o por ejemplo de nuevos que pudieran ponerse en funcionamiento).

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

(INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL)

a)

• DATOS IDENTIFICATIVOS:

- ✓ DENOMINACIÓN
- ✓ DEPENDENCIA ORGÁNICA
- ✓ DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS
- ✓ HORARIOS
- ✓ UBICACIÓN
- ✓ MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

b)

- FUNCIONES/COMPETENCIAS
- RELACIÓN DE SERVICIOS
- NORMATIVA VIGENTE

c)

- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

d)

- DISPONIBILIDAD DE ACCESO A LIBRO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

f)

- FORMAS DE PARTICIPACIÓN O COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS/USUARIOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

e)

- DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS
- NIVELES DE CALIDAD (ESTÁNDARES)
- RELACIÓN DE INDICADORES

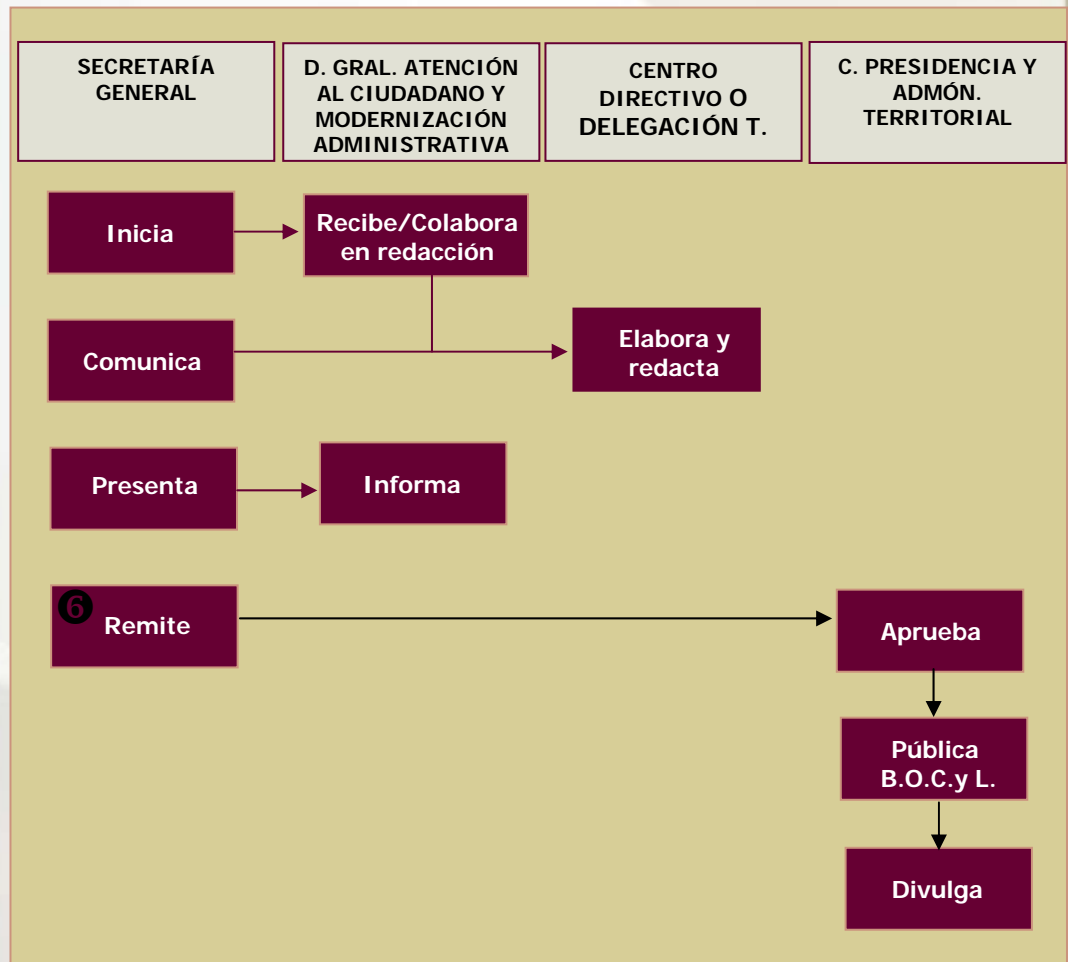
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

g)

- INICIATIVAS GESTIÓN DE LA CALIDAD
- SISTEMAS:
 - ✓ ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
 - ✓ PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTE
 - ✓ SALUD LABORAL
- MECANISMOS INTEGRACIÓN IGUALDAD OPORTUNIDADES
- OTROS DATOS INTERÉS

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

1.5. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO



Fase I: Inicio

Las Secretarías Generales comunicarán a la Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa el inicio de la elaboración de cartas de servicios al ciudadano por cualquiera de los órganos administrativos, unidades o centros adscritos a sus respectivas consejerías, a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración y, en su caso, solicitar colaboración en su redacción.

A estos efectos, la Secretaría General respectiva, en coordinación con la Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa, podrá determinar el ámbito orgánico a que se refieran las cartas de servicios al ciudadano que, sólo excepcionalmente, excederá de servicio, a nivel central, y de sección, a nivel periférico.

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

Fase II: Elaboración

La Secretaría General comunicará el inicio del expediente al correspondiente centro directivo o Delegación Territorial, a fin de que por éstos se encomiende su elaboración a los empleados públicos del órgano, unidad o centro interesado, sin perjuicio de que puedan participar empleados de otros órganos o unidades.

Fase III: Tramitación

Finalizada la redacción de la carta de servicios al ciudadano, la Secretaría General competente la remitirá a la Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa para que realice el informe correspondiente.

Fase IV: Aprobación

Las cartas de servicios al ciudadano se aprobarán mediante Orden del Consejero de Presidencia y Administración Territorial. La Orden de aprobación se hará pública mediante la inserción en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de un extracto del contenido de la carta.

Fase V: Divulgación

La Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa, editará las Cartas de forma que resulten lo más fácilmente identificables y accesibles para los ciudadanos y usuarios en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

1.6. ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

Los artículos 5º y 6º del Decreto 230/2000 establecen quienes son los órganos responsables en el impulso, gestión y publicación de las cartas de servicios, resumiéndose en los siguientes agentes:

▪ *Impulsor*

Corresponde a las **Secretarías Generales** impulsar la elaboración de las cartas de servicios al ciudadano por todos los órganos administrativos, unidades y centros adscritos a las respectivas Consejerías.

▪ *Redactor*

Las cartas de servicios al ciudadano deberán ser elaboradas por **cada uno de los órganos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León** que atiendan o presten servicios a los ciudadanos, bajo la responsabilidad de sus respectivos titulares.

▪ *Aprobador*

La **Consejería de Presidencia y Administración Territorial** tiene encomendada la aprobación de las cartas de servicios, previo informe de la Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa.

▪ *Coordinador*

La **Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa**, asistirá, si es necesario, a cada órgano administrativo, unidad o centro para la correcta elaboración de las cartas de servicios al ciudadano y emitirá el preceptivo informe previo a su aprobación.

1. *CONCEPTOS BÁSICOS*

1.7. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo encargado de la elaboración de una carta de servicios al ciudadano estará formado por personas que, en conjunto, **aporten una visión completa del organismo seleccionado**. Éste debe ser *interfuncional*, participando en él, en la medida de lo posible, personas *con distinto rango jerárquico*.

- Las ***FACULTADES*** que *poseerá dicho equipo de trabajo* son las siguientes:
 - ✓ ***Impulsar y desarrollar el proceso*** de elaboración de la carta *en el plazo previsto*.
 - ✓ ***Asignar los recursos necesarios***;
 - ✓ ***Solventar posibles obstáculos***;
 - ✓ ***Plantear objetivos de mejora***;
 - ✓ ***Establecer estándares de servicio***;

- La ***COMPOSICIÓN*** *óptima de un equipo de trabajo* es la siguiente:
 - ✓ Persona ***responsable de la implantación*** de la carta de servicios al ciudadano;
 - ✓ Personal ***directivo*** de la organización;
 - ✓ Personal ***en contacto directo con el usuario***;
 - ✓ Personal ***conocedor*** de la ***oferta de servicios***;
 - ✓ Personal ***conocedor*** de los ***procedimientos (internos) de trabajo***;

2

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO



2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

2.1. IDENTIFICACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL DE LA UNIDAD Y DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

La tarea principal que tiene que realizar el equipo de trabajo en esta fase es la **identificación de los principales servicios** que ofrece la unidad, órgano o centro, ya que constituye el punto de arranque metodológico para la siguiente fase, en la que habrá que establecer los compromisos de calidad. Dicha identificación y posterior selección de los servicios más relevantes a incluir en la carta de servicios, se hará atendiendo a criterios tales como el volumen de gestión, la regularidad o periodicidad en su prestación, el impacto social, la propia relevancia del servicio dentro de la unidad, órgano o centro a que se refiere la Carta, etc. También deberán identificarse y destacarse en la Carta las distintas modalidades de prestación de los servicios (presencial, telefónica, a través de Internet...).

En esta fase, el equipo de trabajo ha de proceder al **estudio de la normativa aplicable a la organización en relación a funciones y competencias, a sus procedimientos y servicios, a los derechos de los ciudadanos en relación a dichos procedimientos y servicios** con el fin de determinar la información que debe incluirse en el apartado segundo (b) y tercero (c) de la carta de servicios, de acuerdo con lo señalado en el epígrafe 1.4. de esta guía.

Otra información que será necesario recopilar será la relativa a **datos identificativos de la unidad** tales como denominación de la misma, dependencia orgánica, direcciones postales, telefónicas y telemáticas, horarios de atención, ubicación de la/s oficina/s así como los medios de acceso y transporte a las mismas.

Por último, dentro de este epígrafe se deberá mencionar de forma explícita la disponibilidad de acceso al **Libro de de Sugerencias y Quejas** de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en su caso las distintas **formas de participación o colaboración de los ciudadanos/usuarios** en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios (opiniones manifestadas en las encuestas de satisfacción, formulación de quejas y sugerencias, participación en foros o debates establecidos a tal efecto.)

a)

• DATOS IDENTIFICATIVOS:

- ✓ DENOMINACIÓN
- ✓ DEPENDENCIA ORGÁNICA
- ✓ DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS
- ✓ HORARIOS
- ✓ UBICACIÓN
- ✓ MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

b)

• FUNCIONES/COMPETENCIAS

- RELACIÓN DE SERVICIOS
- NORMATIVA VIGENTE

c)

• DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

d)

- DISPONIBILIDAD DE ACCESO A LIBRO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

f)

- FORMAS DE PARTICIPACIÓN O COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS/USUARIOS

ADANO

CARTAS DE SER

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

2.2. ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD

La *parte más relevante y compleja* del proceso de elaboración de cartas de servicios al ciudadano reside en el **establecimiento de los compromisos de calidad que la organización está dispuesta a asumir en sus relaciones con los ciudadanos/usuarios.**

Por ello, el equipo de trabajo debe desarrollar una serie de **actividades de investigación** para determinar con **minuciosidad y rigor tales compromisos.** A través del diagrama que se muestra tras estas líneas, se pueden observar dichas actividades:



e)

- DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS
- NIVELES DE CALIDAD (ESTÁNDARES)
- RELACIÓN DE INDICADORES

A continuación, se muestra el detalle de las actividades a desarrollar para poder concluir en los **compromisos de calidad** bajo los cuales la unidad, órgano o centro llevará a cabo la prestación de sus servicios.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

2.2.1. DETECCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS E IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES CLAVE DE CALIDAD

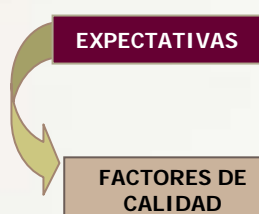
La *identificación de los servicios* en cuya prestación se establece contacto entre el usuario y la organización, realizada en la fase anterior, será el *punto de partida para proceder a la detección de las expectativas* de los ciudadanos/usuarios de los servicios.

Para facilitar la tarea de detección de las expectativas que tienen los ciudadanos en relación a cada servicio, es conveniente que, en el momento de realizar la definición de los servicios que se prestan, se concreten para cada uno de ellos los siguientes aspectos:

- ✓ Contenido del servicio prestado
- ✓ Proveedor que presta dicho servicio
- ✓ Clientes o usuarios a los que se dirige
- ✓ Observaciones relacionadas con el servicio (Modalidad de prestación...)

Los **factores de calidad** se encuentran *directamente relacionados con las expectativas* que tienen los ciudadanos/usuarios sobre cómo debería desarrollarse la prestación del servicio, y constituyen los *aspectos del proceso de prestación del servicio en los que resulta esencial un funcionamiento correcto* para el cumplimiento de dichas expectativas y necesidades.

Dichos factores de calidad son, pues, atributos que contribuyen a concretar las expectativas de los ciudadanos/usuarios, relacionándolas con los aspectos considerados más relevantes en las distintas fases de prestación del servicio.



Los *objetivos* que el ciudadano se plantea acerca de cómo debería desarrollarse la prestación del servicio para que satisfaga plenamente sus necesidades.

Atributos relevantes del proceso de prestación del servicio que hacen que quien accede al servicio perciba su calidad.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

El **equipo de trabajo** debe investigar, por tanto, cuáles son las percepciones del ciudadano sobre los aspectos más importantes del servicio.

Existen **numerosas técnicas** para llevar a cabo la detección de las expectativas de los ciudadanos en relación con los servicios:

TÉCNICAS DE DETECCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

- ✓ Grupos de Exploración o grupos de trabajo internos (constituidos por personal en contacto directo con el usuario)
- ✓ Entrevistas Cualitativas a usuarios
- ✓ Encuentros entre directivos y ciudadanos
- ✓ Encuestas de opinión, satisfacción y detección de expectativas en relación con los servicios
- ✓ Análisis de Quejas y Sugerencias

Para *convertir el lenguaje del cliente* (sus percepciones más o menos desordenadas sobre el servicio) en categorías manejables por la organización puede ser útil la **Matriz de Determinación de Factores de Calidad**. Se trata de una tabla de doble entrada, en la que se relacionan las distintas fases de prestación de un servicio con las expectativas, agrupadas en clases o categorías, que tienen los ciudadanos en cada una de ellas.

- **En la primera columna de la matriz** se introducen los diferentes pasos y contactos que el usuario ha de recorrer y establecer en el proceso del prestación del servicio demandado.
- **En la primera fila del eje horizontal** se introducen las denominadas "*dimensiones de calidad*".

DIMENSIONES DE CALIDAD

Atributos o categorías genéricas cuya finalidad es englobar en pocos conceptos los numerosos aspectos relevantes del servicio puestos de manifiesto en el ejercicio de exploración de las expectativas del usuario.

GRANDES DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- ✓ **Fiabilidad** (Acierto y precisión, ausencia de errores...)
- ✓ **Capacidad de respuesta** (Rapidez, puntualidad, oportunidad...)
- ✓ **Seguridad** (Impresión de profesionalidad/competencia, atención...)
- ✓ **Empatía** (Accesibilidad, transparencia, trato personalizado...)
- ✓ **Tangibilidad** (Aspecto de las instalaciones, equipos materiales y personal...)
- ✓ **Etc.**

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

Aunque las dimensiones de calidad han de ser identificadas *para cada servicio concreto* por el equipo de trabajo, en el cuadro adjunto se muestra una lista orientativa o de referencia de las que podrían considerarse las “grandes dimensiones de la calidad de los servicios”.

Una vez cumplimentadas las entradas de la matriz, se procederá a cruzar cada uno de los pasos del usuario con cada una de las dimensiones de calidad determinadas previamente, valorando el grado de relación existente entre ambas categorías, mediante la expresión fuerte, mediana o débil. El cruce donde se registre un nivel de relación **fuerte** constituirá un **factor clave de calidad**. Con este método, lo que se obtiene es una *lista de factores clave para una prestación satisfactoria del servicio al usuario*.

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD
Oficina de Información y Atención al Ciudadano
Atención presencial

FASES O ETAPAS PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD					
	ACCESO (publicidad, medios transporte)	HORARIO (Amplitud)	INSTALACIONES (comodidad, limpieza, luz,...)	ATENCIÓN (amabilidad, comprensión...)	EFICACIA (competencia profesional - resolución trámite/consulta)	FIABILIDAD (Ausencia de errores)
LOCALIZACIÓN Y DESPLAZAMIENTO	F	F	D	D	D	D
TIEMPO DE ESPERA A SER ATENDIDO	D	M	F	D	D	D
CONTACTO	D	D	D	F	D	D
FORMULACIÓN CONSULTA	D	D	D	F	M	D
TIEMPO DE RESPUESTA	D	D	D	D	F	D
RESPUESTA OBTENIDA	D	D	D	M	M	F

F.- Fuerte

M.- Mediana

D.- Débil

Una vez identificados los factores clave de calidad, que permitirán conocer los aspectos a los que se debe dar una mayor importancia a la hora de prestar el servicio, para conseguir la satisfacción del ciudadano, se ha de proceder al establecimiento de sus correspondientes **indicadores de gestión**.

2.2.2. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión, pueden existir previamente en la unidad, en cuyo caso se dispondrá de información acerca de los mismos y de los aspectos que miden o, por el contrario, puede detectarse, como consecuencia de esta fase, la necesidad de incorporarlos, como un aspecto más en la gestión de la unidad. En este caso se deberían definir y medir periódicamente, para poder disponer de información acerca de la evolución y de los niveles de calidad con que se prestan los servicios a los que hacen referencia dichos indicadores.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

INDICADORES DE GESTIÓN

DEFINICIÓN DE INDICADORES

- Sistemas de medida que se utilizan para evaluar la evolución en el tiempo de una determinada situación.
- Son factores de medición de la evolución y el grado de cumplimiento de los resultados finales de un proyecto en relación con los objetivos establecidos.
- Son, por tanto, instrumentos de medida del grado de consecución de los objetivos previstos.

MEDICIÓN DE INDICADORES

- Los indicadores se medirán objetivamente, de forma sistemática, con los mismos procedimientos de medida, obteniendo la información de las mismas fuentes o equivalentes, y con una periodicidad de medida establecida, evitando en lo posible la influencia de factores subjetivos o aleatorios.
- Los indicadores de objetivos difícilmente cuantificables (cualitativos), se estimarán a través de los métodos oportunos más fiables (encuestas, estadísticas, etc), usando en todos los casos el mismo método de estimación.

CARACTERÍSTICAS

- ✓ **Adecuados**.- Han de guardar relación directa con el objetivo que se pretende medir.
- ✓ **Inequívocos**.- Han de relacionarse únicamente con el resultado a medir. De este modo, no conducirán a equívocos, al ser despreciables el resto de los factores de influencia.
- ✓ **Correctos**.- La información que proporcionen ha de ser objetiva y fiable, así como relevante.
- ✓ **Medibles**.- La obtención de los datos para su elaboración debe ser lo más sencilla posible, al igual que el método de medida a utilizar.
- ✓ **Concretos**.- Su número ha de ser el menor posible, teniendo en cuenta la relación eficacia/coste más ventajosa.

Los indicadores deben estar íntimamente relacionados con los estándares que se fijarán posteriormente para cada factor clave de la calidad del servicio, pudiendo encuadrarse en dos grandes categorías:

- Indicadores **objetivos**: miden directamente el desarrollo de las actividades y los *resultados empíricos del servicio*.
Ej.: % llamadas atendidas, tiempo de espera en ser atendido, % errores en la resolución de expedientes, tiempo medio de contestación a quejas y sugerencias.
- Indicadores **de percepción**: que miden indirectamente los resultados del servicio *desde el punto de vista de sus usuarios*.
Ej.: % satisfacción del usuario del servicio recogido a través de encuestas de opinión y satisfacción, índice de percepción de la calidad de los servicios, nº quejas recibidas al mes.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

2.2.3. FIJACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Un estándar de calidad es un **objetivo cuantificable** que permite valorar el nivel que una unidad administrativa se plantea como meta a alcanzar en el proceso de prestación del servicio en un período de tiempo determinado.

Estos valores de referencia se elaboran en base a las expectativas de los ciudadanos-clientes y muestran los objetivos que la organización puede fijarse en relación a los factores clave de la calidad del servicio detectados previamente.

- Sirven de referencia para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la calidad de los servicios prestados.
- Se representan en una cifra en la que se concreta la medida elegida como indicador.

Para asegurar su eficacia, deben reunir los siguientes **requisitos**:

- ✓ Los estándares de calidad deben estar concebidos para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Deben ser realistas y alcanzables.
- ✓ Deben ser asumidos por los empleados (prestadores de los servicios).
- ✓ Deben ser específicos y controlables por la organización.
- ✓ Deben estar referidos a los aspectos principales a través de los que el ciudadano/usuario percibe y evalúa el servicio.

La obtención de estos objetivos o niveles estándar de cumplimiento se realiza a partir de los *factores clave de calidad del servicio* de que se trate, identificados en el apartado 2.2.1.

Para cada uno de estos factores se determinan los estándares que la organización se propone cumplir, tal y como se hace en el siguiente ejemplo.

INDICADORES
Oficina de Información y Atención al Ciudadano
Atención presencial

FACTORES CLAVE	INDICADORES	ESTÁNDARES
ACCESO	% usuarios satisfechos con la ubicación	90 %
HORARIO	Nº de oficinas con horario continuado	100 %
TIEMPO DE ESPERA	Nº de consultas presenciales atendidas por los informadores	95 %
	Tiempo medio de duración de espera en la consulta presencial	Máximo 5 minutos en el 100 % consultas
	% de quejas relacionadas con el tiempo de atención	0 %
FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA	% de usuarios satisfechos	95 %
	% de quejas relacionadas con errores en la información suministrada	0 %
EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Tiempo medio de duración de la consulta presencial	Máximo 10 minutos en el 90 % consultas
	% de quejas por respuestas inadecuadas	0 %
ATENCIÓN PERSONAL	% de quejas por atención personal inadecuada	0 %

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

2.2.4. DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES ACTUALES

A partir de los estándares definidos, es necesario determinar el grado de consecución de la organización en relación a los mismos, mediante el diagnóstico de la situación de los niveles actuales y, así, cuantificar el esfuerzo que debe realizarse para su cumplimiento.

Para la ejecución de esta actividad es muy útil elaborar un cuadro de mando que recoja para cada servicio los siguientes datos: los factores clave de calidad, el indicador utilizado para medir cada uno de ellos, el estándar de calidad que se quiere obtener, así como el valor ofrecido actualmente y el diferencial con el estándar propuesto; tal como se realiza en el ejemplo incluido a continuación.

ESTÁNDARES Y SITUACIÓN ACTUAL
Oficina de Información y Atención al Ciudadano
Atención presencial

FACTORES CLAVE	INDICADORES	ESTÁNDAR	VALOR ACTUAL	DIFERENC.
HORARIO	Horario atención continuado desde las 8 a las 20 de L a V y sábado de 9 a 14.	100% de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	1 %	99
TIEMPO DE ESPERA	Tiempo medio de espera (mensual).	Máximo 5 minutos en 100% OIAC.	60%	40
FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA	% de usuarios satisfechos.	95%	90%	5
EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	% de quejas por respuestas inadecuadas.	0%	2%	2
	Tiempo medio de duración de la consulta presencial.	No excederá de 10 minutos en 90% de las consultas.	90%	--
ATENCIÓN PERSONAL	% de quejas por atención personal inadecuada	0%	5%	5

- Evaluar la situación inicial en la que se encuentra la organización en relación a la prestación de ese servicio e ir verificando la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.
- A través del estudio de la evolución de los indicadores concentrarse en el análisis de las desviaciones e identificar las acciones de mejora a desarrollar.
- Los indicadores permiten efectuar un seguimiento de los compromisos contemplados en la carta de servicios.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

2.2.5. ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Realizado el diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los estándares propuestos hay que determinar los compromisos de calidad que pueden incluirse en la carta de servicios al ciudadano.

Un *compromiso de calidad* puede definirse como **objetivo marcado por un organismo administrativo en relación a los diferentes ámbitos de prestación del servicio, definido a partir del establecimiento de estándares que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos**. Las *características* que deben reunir estos compromisos de calidad son las siguientes:

- **Realistas.**- Debe ser posible lograrlos. Para ello, se establecerán teniendo en cuenta la cultura de la organización, la disposición de los directivos, el presupuesto económico y todos aquellos factores internos que afecten intensamente a la consecución del objetivo.
- **Medibles.**- Ha de concretarse lo que se espera que ocurra y cuándo. Puede cuantificarse tanto en costo, como en porcentaje, pesos específicos, tiempo, etc.
- **Flexibles.**- Ante sucesos inesperados ha de ser posible modificarlos.
- **Motivadores.**- Han de estar al alcance de las personas, al mismo tiempo que su consecución supone un reto.
- **Comprensibles.**- Han de establecerse con palabras sencillas y comprensibles, sobre todo para las personas involucradas en su consecución.
- **Obligatorios.**- Ha de existir una obligación explícita de hacer lo necesario para su consecución.

Aspectos a tener en cuenta en el establecimiento de los compromisos de calidad.

- No todos los estándares formulados deben constituirse como compromiso ya que hay que tener en cuenta la orientación y estrategia de la organización.
- Pueden incluirse en la carta de servicios como compromisos los estándares de calidad que la organización está actualmente cumpliendo y que, por tanto, corresponden a expectativas y necesidades satisfechas en el proceso de prestación del servicio.
- Aquellos estándares que la organización no cumple, pero considera que es factible hacerlo a corto plazo, podrán incluirse en la carta de servicios, si se adoptan las medidas necesarias para su cumplimiento.
- En relación a aquellos otros estándares para los que se registra desviación entre lo realizado y el valor objetivo, y se estima la imposibilidad de cumplirlos a corto plazo, habrá que tenerlos en cuenta de cara a posteriores actualizaciones de la carta de servicios, siempre que la organización identifique y planifique los correspondientes proyectos de mejora.
- Deben expresar claramente el compromiso que se pretende lograr, y su redacción debe contener los siguientes elementos: Sujeto, verbo activo, resultado final medible y tiempo de consecución.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

COMPROMISOS DE CALIDAD
Oficina de Información y Atención al Ciudadano
Atención presencial

Atención presencial

- ✓ Horario atención continuado desde las 8 a las 20 horas de lunes a viernes y sábado desde las 9 a las 14 horas .
- ✓ El tiempo medio de espera, medido con una periodicidad mensual, será como máximo de 5 minutos.
- ✓ El 90% de las consultas se resolverán en el momento.
- ✓ Tiempo medio de contestación de las reclamaciones no superior a 15 días hábiles.
- ✓ Actualización de la información incluida en folletos informativos en un plazo no superior a 30 días desde que se produzca la modificación de dicha información.
- ✓ Resolución o contestación por escrito, en un plazo no superior a 3 días hábiles, de aquellas consultas que no puedan ser resueltas en el momento de la petición.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Finalizada la fase de establecimiento de compromisos, el equipo de trabajo seleccionará los datos adicionales que deben incluirse, según lo descrito en el apartado g) del artículo 4º del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre.

Esta información complementaria hace referencia a aquellas iniciativas que las unidades administrativas están desarrollando en relación a gestión de calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, protección del medio ambiente, salud laboral, igualdad de oportunidades, etc.



- INICIATIVAS GESTIÓN DE LA CALIDAD
- SISTEMAS
 - ✓ ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
 - ✓ PROTECCIÓN MEDIO AMBIENTE
 - ✓ SALUD LABORAL
- MECANISMOS INTEGRACIÓN IGUALDAD OPORTUNIDADES
- OTROS DATOS INTERÉS

3

PRESENTACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO



3. *PRESENTACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO*

3.1. MEMORIA

El grupo de trabajo encargado de la elaboración de la carta de servicios al ciudadano deberá documentar de manera detallada toda la información relativa a la misma en una **memoria**.

Para la redacción de la memoria se utilizarán las fichas que se recogen en el Anexo del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre.

Un **extracto** de esta memoria se publicará en el Boletín Oficial de Castilla y León, como anexo a la correspondiente Orden del Consejero de Presidencia y Administración Territorial de aprobación de cada carta de servicios al ciudadano.

3.2. FOLLETO DIVULGATIVO

De cara a su difusión entre los ciudadanos/usuarios del servicio, se elaborará un **folleto** de cada carta de servicios al ciudadano, que contendrá de manera resumida la información más relevante y significativa de la correspondiente memoria, y que coincidirá con carácter general con el extracto de la memoria publicado en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Deberá redactarse de forma breve y sencilla, para facilitar su comprensión por los ciudadanos.

El folleto tendrá un formato normalizado para el conjunto de las unidades, órganos y centros de la Administración Autonómica.



4

SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS



4. *SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO*

4.1. ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las cartas de servicios son documentos “vivos”, ya que, además de exponer públicamente los compromisos de calidad asumidos por la organización en un momento determinado, constituyen un instrumento útil para facilitar la mejora continua de los servicios prestados, en consonancia con las demandas de los ciudadanos.

El Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, establece que éstas deberán actualizarse como mínimo cada tres años a partir de su publicación, sin perjuicio de actualizaciones anteriores debidas a modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

Los **criterios generales** a la hora de actualizar las cartas de servicios son los siguientes:

- ✍ Cuando los indicadores definidos muestren que se están superando los estándares establecidos.
- ✍ Asunción de nuevos compromisos por la Organización.
- ✍ Nuevas demandas de los ciudadanos.
- ✍ Modificaciones normativas y/o reestructuraciones orgánicas importantes.
- ✍ Introducción de nuevos servicios o modalidad de prestación.
- ✍ Incremento de la dotación de personal, recursos materiales y financieros.
- ✍ Incorporación de nuevas tecnologías.

4.2. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Las cartas de servicios, por su propia naturaleza y finalidad, requieren la revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, que en ellas se reflejan.

En el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, se establece que en la memoria anual de cada Consejería se incluirá un apartado sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en las correspondientes cartas de servicios aprobadas.

4. *SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO*

El sistema de cartas de servicios incluye, dentro del seguimiento de los compromisos adquiridos, la puesta en marcha de Programas de Mejora en el caso de que los indicadores revelen que no se están cumpliendo los estándares fijados previamente.

El equipo de trabajo analizará los problemas planteados e identificará los posibles proyectos para resolverlos que integrará en el Programa de Mejora de la Organización.

- ☞ Para la ejecución de los proyectos se constituirán grupos de mejora, en los que deberán participar todos los niveles de personal implicados en el proceso u operaciones objeto de mejora.
- ☞ Los equipos de mejora, en determinadas ocasiones, pueden requerir el apoyo de otras unidades especializadas de la propia organización.

5

ANEXO: Normativa



5. ANEXO: Normativa

DECRETO 230/2000, DE 9 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE REGULAN LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN ⁽¹⁾.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano son documentos escritos que informan sobre los servicios que tienen encomendados los órganos administrativos, unidades y centros a que se refieren, así como sobre los derechos de los ciudadano y usuarios en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación.

El sistema de Cartas de Servicios al Ciudadano se ha venido siguiendo a lo largo de la pasada década entre las Administraciones de diferentes países europeos, hasta llegar a nuestro país, donde han sido adoptadas por distintas Entidades Locales, Comunidades Autónomas y, últimamente, por la Administración General del Estado.

El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León, aprobado por Decreto 46/2000, de 9 de marzo («B.O.C. y L.» n.º 51, de 14 de marzo de 2000), estableció en su Línea Estratégica 1, dedicada a medidas generales y de difusión de las técnicas de Gestión de la Calidad Total, una Actuación específicamente dirigida a la implantación de Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración Autonómica.

Con las Cartas de Servicios al Ciudadano no se constituyen o 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 ciudadano.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano servirán, por otra parte, para orientar la actuación de la Administración Autonómica hacia el servicio al ciudadano, objetivando la actuación administrativa, transmitiendo al conjunto de integrantes de órganos y unidades administrativas 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 de la Comunidad de Castilla y León a los ciudadanos, así como con el fin de avanzar en la implantación de la mejora continua y la Gestión de la Calidad en los servicios públicos.

(1) Las referencias contenidas en este Decreto a la Dirección General de Calidad de los Servicios, deberán entenderse realizadas a la Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa.

5. ANEXO: Normativa

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Presidencia y Administración Territorial y previa deliberación de la Junta de Castilla y León, en su reunión del día

DISPONGO:

Artículo 1º: Objeto.

Es objeto del presente Decreto la regulación del contenido y del procedimiento de elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 2º: Ambito de aplicación.

Este Decreto será de aplicación a los órganos administrativos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León que atiendan o presten servicios a los ciudadanos, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional.

Artículo 3º: Definición de Cartas de Servicios al Ciudadano.

Las Cartas de Servicios al Ciudadano son los documentos escritos que informan a los ciudadanos sobre los servicios que los órganos administrativos, unidades y centros tienen encomendados y prestan, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.

Las Cartas contendrán, asimismo, los compromisos y estándares de calidad en su prestación y los indicadores de gestión que permitan seguir el grado de cumplimiento de esos compromisos.

Artículo 4º: Contenido de las Cartas de Servicios al Ciudadano

Las Cartas de Servicios al Ciudadano deberán estar redactadas de forma breve, sencilla, evitando en lo posible tecnicismos y, en general, con terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, presentando los siguientes contenidos:

- a) Datos identificativos del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieren: denominación, dependencia orgánica, direcciones postales, números de teléfono, incluyendo los de línea 900 ó similar, telefax, direcciones telemáticas, entendiéndose por tales las de correo electrónico y de Internet, horarios de atención al público, plano de ubicación y, en su caso, indicación de los medios de transporte público útiles para desplazarse a las dependencias administrativas.
- b) Funciones y competencias del órgano administrativo, unidad o centro, servicios que presta, así como una escueta relación de la principal normativa vigente reguladora de las prestaciones, servicios y procedimientos.
- c) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.

5. ANEXO: Normativa

- d) Referencia expresa a la disponibilidad de acceso al Libro de Iniciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- e) Compromisos de calidad en relación con los procedimientos administrativos y servicios prestados, con especial referencia a los niveles de calidad con que unos y otros se ofrecen, tales como plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o para la prestación de los servicios, tiempos máximos de respuesta en atención telefónica o similar, tiempos máximos de espera en atención presencial, volumen de expedientes gestionados, número de personas atendidas, número de personas satisfechas con la atención recibida, etc.

El cumplimiento de estos compromisos se evaluará a través de los indicadores que se especifiquen en la misma Carta de Servicios al Ciudadano, 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 centros, niveles de satisfacción, número o porcentaje de quejas, etc.

- f) En su caso, forma de participación o colaboración de los ciudadanos y usuarios en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios.
- g) Con carácter complementario se podrán incluir referencias a iniciativas de gestión de la calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de salud laboral 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.

Artículo 5º: Órganos responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios a los Ciudadanos

1. Las Cartas de Servicios al Ciudadano deberán ser elaboradas por cada uno de los órganos, unidades y centros de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León que atiendan o presten servicios a los ciudadanos, bajo la responsabilidad de sus respectivos titulares.
2. Corresponde a las Secretarías Generales impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios al Ciudadano por todos los órganos administrativos, unidades y centros adscritos a las respectivas Consejerías, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Decreto.
3. La Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, velará por una correcta elaboración de las Cartas de Servicios al Ciudadano, colaborando en su redacción con los órganos administrativos, unidades y centros, cuando así fuera requerida.

5. ANEXO: Normativa

Artículo 6º: Procedimiento de elaboración y aprobación

1. Las Secretarías Generales comunicarán a la Dirección General de Calidad de los Servicios el inicio de la elaboración de Cartas de Servicios al Ciudadano por cualquiera de los órganos administrativos, unidades o centros adscritos a sus respectivas Consejerías, a fin de dejar constancia del comienzo de los trabajos tendentes a su elaboración y, en su caso, solicitar colaboración en su redacción.

A estos efectos, la Secretaría General respectiva, en coordinación con la Dirección General de Calidad de los Servicios, podrá determinar el ámbito orgánico a que se refieran las Cartas de Servicios a los Ciudadanos que, sólo excepcionalmente, excederá de Servicio, a nivel central, o de Sección, a nivel periférico.

2. La Secretaría General comunicará el inicio del expediente al correspondiente centro directivo o Delegación Territorial, a fin de que por estos se encomiende su elaboración a los empleados públicos del órgano, unidad o centro interesado, sin perjuicio de que puedan participar empleados de otros órganos o unidades. En la elaboración de las Cartas se utilizará como guía el modelo de fichas que se recoge en Anexo al presente Decreto.

3. Finalizada la redacción de cada Carta de Servicios al Ciudadano, la Secretaría General de la Consejería de que dependa el órgano administrativo, unidad o centro correspondiente, la remitirá a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial para su aprobación, previo informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios. La Orden de aprobación se hará pública mediante la inserción en el "Boletín Oficial de Castilla y León" de un extracto del contenido de la Carta.

Artículo 7º: Divulgación

Las Cartas de Servicios al Ciudadano estarán a disposición del público en la sede del órgano administrativo, unidad o centro a que se refieran.

A tal fin, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, editará las Cartas de forma que resulten lo más fácilmente identificables y accesibles por los ciudadanos y usuarios en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

Artículo 8º: Actualización de las Cartas de Servicios al Ciudadano

Las Cartas de Servicios al Ciudadano 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 al Ciudadano

En la Memoria anual de cada Consejería se incluirá un apartado sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las correspondientes Cartas de Servicios al Ciudadano aprobadas.

5 ANEXO: Normativa

Artículo 10º Base de Datos de Cartas de Servicios al Ciudadano

Por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial se creará una Base de Datos de Cartas de Servicios al Ciudadano, comprensiva de todos los aspectos que integran sus contenidos, en la que se incluirán las Cartas de Servicios aprobadas y publicadas en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

Esta Base de Datos deberá mantenerse debidamente actualizada y será accesible en todo momento por los ciudadanos a través de Internet.

DISPOSICION ADICIONAL

El presente Decreto será aplicable a los Organismos Autónomos de la Administración Institucional de la Comunidad de Castilla y León, equiparándose los órganos competentes para la elaboración y propuesta de las Cartas de Servicios al Ciudadano, respecto a los previstos en este Decreto, por analogía de sus funciones.

De igual forma, será también aplicable a los Entes Públicos de Derecho Privado de la Administración Institucional de la Comunidad de Castilla y León respecto a aquellas de sus actuaciones o servicios que conlleven el ejercicio de potestad pública, ostentando las competencias de elaboración y propuesta quien se determine en su normativa específica.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Se autoriza a la Consejera de Presidencia y Administración Territorial a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

Segunda. El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León".

Valladolid, a 9 de noviembre de 2000.

5 ANEXO: Normativa

ANEXO

FICHAS DE CUMPLIMENTACION DE CONTENIDOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN:

CONSEJERÍA / D. G. / O. A:

DIRECCIÓN:

TELEFONOS:

CORREO ELECTRÓNICO:

DIRECCIÓN DE INTERNET:

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

PLANO DE UBICACIÓN:

FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:

5 ANEXO: *Normativa*

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I).

FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

5 ANEXO: Normativa

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II).

SERVICIOS QUE PRESTA:

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

5 ANEXO: *Normativa*

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS CONCRETO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

LIBRO DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES:

5 ANEXO: Normativa

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)

COMPROMISOS DE CALIDAD:

PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA O ESPERA
VOLUMEN GESTIÓN
PERSONAS ATENDIDAS O SATISFECHAS, ETC.

5 ANEXO: Normativa

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (II)

INDICADORES:

PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

INICIATIVAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
SALUD LABORAL
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, ETC.