

## II. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

*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.*

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 Autónoma.

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 Autónoma 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.

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 9 de noviembre de 2000

DISPONGO:

*Artículo 1.º- 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 2.º- Ámbito 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 3.º- 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 4.º- 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.
  - 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 5.º- 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.

*Artículo 6.º- 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 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. 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 7.º- 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 8.º- 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 9.º- 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.

*Artículo 10.º- 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.

#### DISPOSICIÓN 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.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,  
(P.S.)*

Fdo.: JOSÉ MANUEL FERNÁNDEZ SANTIAGO

*La Consejera de Presidencia  
y Administración Territorial,  
Fdo.: M.ª JOSÉ SALGUEIRO CORTIÑAS*

ANEXO

**DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I)**

FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

**FICHAS DE CUMPLIMENTACIÓN DE CONTENIDOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO**

**DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN**

DENOMINACIÓN:

CONSEJERÍA / D.G. / O.A.:

DIRECCIÓN:

TELÉFONOS:

CORREO ELECTRÓNICO:

DIRECCIÓN DE INTERNET:

FAX:

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

PLANO DE UBICACIÓN:

FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (H)

SERVICIOS QUE PRESTA:

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:

LIBRO DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES:

**COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (II)****COMPROMISOS DE CALIDAD:**

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

**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.