

Propuesta de implementación de una política de calidad basada en las Cartas de Servicio y en la autoevaluación de las unidades y servicios de la Diputación provincial

ÍNDICE

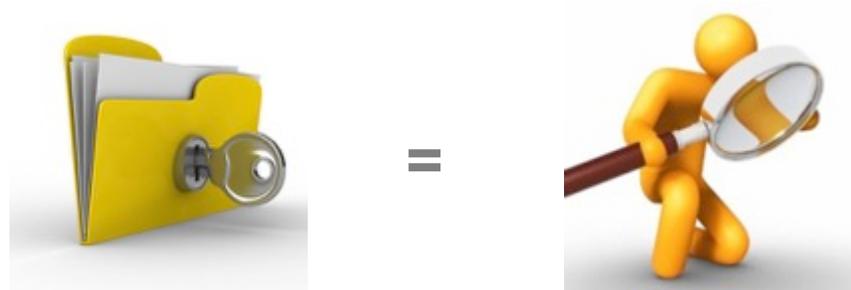
1. Consideraciones iniciales
2. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios
3. Apartados y contenidos de las Cartas de Servicios
4. Consideraciones
5. Ejemplo de Carta de Servicios
6. Planteamiento de la Política de Calidad

1. Consideraciones iniciales

Las Cartas de Servicios son documentos públicos elaborados y difundidos por parte de la unidad u organismo responsable de la prestación de un Servicio Público. Son un documento útil, cuyo objeto es **informar a la ciudadanía y Ayuntamientos (en el caso de una Diputación)** acerca de las siguientes cuestiones:

- Derechos derivados de los servicios públicos que se prestan.
- Facilidades que la unidad o el organismo responsable tiene previstas atenderle.
- Expectativas que pueden verse satisfechas de manera razonable.
- Los compromisos de servicio que la unidad u organismo asume como estándar.

Se trata de un documento informativo, comunicativo, de compromiso público y de gran utilidad para la gestión y la evaluación de los servicios públicos. De este modo, las Cartas de Servicios constituyen un **elemento clave de transparencia** en la **prestación del servicio público**.



1. Consideraciones iniciales (2)

Las Cartas de Servicios deben estar insertas en una **política general de calidad**.

La política de calidad **supone unos estándares de prestación del servicio público** que implican garantías de homogeneidad de tiempos de respuesta, mecanismos de queja y sugerencia, opciones de canales de atención, etc..

La política de calidad permite que las distintas unidades y organismos municipales funcionen bajo una paraguas de filosofía y estándares comunes y **garantiza a la ciudadanía una mejora permanente de los servicios**.

La política de calidad debe centralizarse desde una Unidad con competencias transversales, pero debe ser plenamente distribuida, esto es, cada unidad y organismo debe saber implantar sus herramientas e instrumentos de calidad, evaluación y mejora continua.

Por ello es fundamental diseñar el conjunto de herramientas de apoyo a la calidad que podrán utilizar las distintas unidades, tales como guías, web de recursos, cursos formativos etc..



=



2. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios. Comunicación transversal



Recomendación previa: cuando una unidad del Ayuntamiento o Diputación decida, o sea seleccionada, para elaborar una Carta de Servicios, se recomienda que ésta informe al conjunto de la organización sobre el proceso a iniciar. De esta forma, si en algún momento del proceso es necesario solicitar la colaboración de otra unidad, esta última se sentirá más implicada para contribuir a tal proceso.

Composición del equipo de trabajo.

11

Equipo compuesto por una persona responsable, encargada de la coordinación operativa del proceso de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios. El resto del equipo deberá estar integrado por alguna persona con cargo directivo de la unidad, alguna persona conocedora de la oferta de servicios, de los procesos de trabajo, así como con personal de contacto directo con la ciudadanía, e incluso ciudadanos/as receptores de los servicios prestados. Es decir, **equipo multidisciplinar** integrado por unas **2-4 personas**.

Formación: eje transversal para la elaboración de Cartas de Servicios

12

Si se considere oportuno, podrán realizarse acciones formativas o distribuir materiales formativos de soporte, al inicio de la elaboración de la Carta de Servicios o durante el proceso de la misma. Se **explicarán aspectos básicos**: planteamiento inicial, contenidos establecidos, divulgación de la Carta, seguimiento y mejora, etc.

Determinación del calendario de trabajo para planificar tareas

13

Aporta al equipo una guía para conocer los pasos a seguir para llevar a cabo el proceso. Dicho **proceso será flexible y dinámico** permitiendo dar respuestas a posibles nuevas tareas que puedan surgir. Se planificarán: tareas a realizar, fecha o plazo previsto, persona responsable y posibles observaciones.

2. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios

Identificación de los procesos y servicios prestados desde la unidad titular de la Carta

14

El equipo de trabajo elaborará un **listado de procesos** (conjunto de actividades sistemáticas, repetitivas e interrelacionadas que convierten entradas en salidas, generando valor añadido para el cliente) y **servicios** (outputs producidos por una organización, obtenidos mediante una serie de actividades que se realizan por parte de la misma), así como los datos asociados a los mismo. A partir de aquí, se **ordenarán en función del nivel de prioridad**. Para ello se deberán establecer criterios de priorización (alcance del servicio, regularidad, impacto social, etc.).

Detección de necesidades y expectativas

15

Para establecer los compromisos se han de determinar las necesidades y expectativas ciudadanas para que la Carta de Servicios se corresponda con éstas. Las necesidades y expectativas podrán recogerse **a través de diferentes canales**: cuestionarios online, buzón de sugerencias, etc.

Identificación de factores de calidad y fijación de estándares de calidad

16

Determinar **aspectos determinantes para la percepción de la calidad del servicio**, identificando los aspectos (variables) más destacados en el proceso de detección de expectativas y necesidades. Seguidamente, se fijarán los valores que se espera que alcance cada variable: **estándares de calidad**. Éstos asegurarán la demanda de las personas usuarias, y permitirán la adecuación de los procesos y servicios prestados desde la unidad.

Elaboración de indicadores y detección de niveles actuales

17

Se **definirán indicadores** relacionados con los estándares de calidad. Posteriormente, el equipo de trabajo deberá **detectar los niveles actuales de rendimiento** de los servicios, comparando los resultados obtenidos con los estándares de calidad fijados para conocer el grado de desviación al respecto (posibilidad de utilizar un cuadro de mando).

2. Decálogo de instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios

Establecimiento de compromisos 18

En base a las **desviaciones** identificadas entre los **estándares fijados y los niveles actuales** se determinarán los **compromisos** concretos a asumir, que contendrán la Carta de Servicios. Deberán responder a las expectativas detectadas, debiendo ser **realistas, prácticos, consensuados**, fácilmente **comprensibles** para cualquier persona, **innovadores**, etc. Los compromisos podrán asumirse a corto, medio o largo plazo.

Información complementaria 19

Como **valor añadido** es posible incluir otro tipo de información, adicional a la hasta ahora señalada de carácter básico. Esta información será establecida a juicio de la propia organización, siendo el equipo de trabajo el encargado de identificar **contenidos considerados útiles y de interés**.

Inclusión de medidas de compensación y/o subsanación 10

Se podrán incluir acciones planificadas para la **corrección de un posible error o inadecuación detectada**, si no se cumplen los compromisos. Estas acciones se establecerán según los recursos existentes y los clientes o personas usuarias. Pueden ser ejemplos de estas medidas: carta de disculpas firmada por persona responsable, devolución de una tasa, atención o trato personalizado para la gestión de un trámite, etc.



Recomendación general: es imprescindible utilizar un lenguaje claro y sencillo, y elaborar textos que sean comprensibles y concisos.

- Utilizar palabras cotidianas y elaborar frases claras con un estilo de redacción sencillo, haciendo uso siempre del mismo tiempo verbal.
- Evitar textos largos y complejos, palabras muy técnicas, así como duplicidades.
- Utilizar un lenguaje no sexista.

3. Apartados y contenidos de las Cartas de Servicios

Toda Carta de Servicios ha de estar **orientada a la ciudadanía**, de forma que la secuencia de la información suministrada **resulte atractiva e invite a su lectura** o consulta.

En este sentido, a continuación se enumeran los diferentes apartados que ha de incluir una Carta de Servicios:

Aspectos generales

Presentación del órgano administrativo o unidad que presta los servicios de la Carta.

- **Denominación del órgano** o unidad y su adscripción
- **Misión y valores**
- **Visión** (opcional)
- **Alcance de la Carta de Servicios** (a qué servicios de la organización se refiere)
- **Grupo de interés a los que se dirige** (opcional)
- **Unidad administrativa que la gestiona**

Servicios prestados, compromisos e indicadores

Dar a conocer los servicios prestados e incluidos en la Carta de Servicios, así como los compromisos de calidad asumidos.

- **Servicios prestados** (comenzarán por sustantivo)
- **Compromisos de calidad** (comenzarán por infinitivo)
- **Indicadores** (especificar lugar/es de consulta)

Normativa reguladora

Normativa específica más destacable reguladora de los servicios incluidos en la Carta, cuyo conocimiento se considere relevante para una mejor relación con la organización.

Derechos y obligaciones de personas usuarias

Derechos y obligaciones de las personas usuarias relativos a los servicios prestados, establecidos por la organización y reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

3. Apartados y contenidos de las Cartas de Servicios

Niveles de participación ciudadana y difusión

Información a las personas usuarias sobre:

- **Información:** dónde encontrar información relacionada con la Carta de Servicios.
- **Comunicación:** los mecanismos o canales utilizados para difundir la Carta de Servicios.
- **Participación:** las vías o canales a disposición de las personas usuarias, y de la ciudadanía en general, para su participación en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la Carta de Servicios. Se ha de especificar dónde y cómo utilizar estos canales.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Información a las personas usuarias sobre:

Medios para presentar:

- Sugerencias, quejas y reclamaciones
- Medidas de compensación y/o subsanación

En relación a:

- Servicios prestados
- Incumplimiento de compromisos asumidos

Elementos que apoyan la gestión de servicios

Información sobre medidas adoptadas para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos. Indicando bases de datos, metodologías, plataformas, etc., que contribuyan a asegurar las condiciones de prestación de los servicios de la Carta.

Accesibilidad a los servicios

Información sobre la forma de acceder a los centros u oficinas desde los que se prestan los servicios especificados en la Carta.

Especificando: **servicios presenciales, servicios telefónicos y/o servicios telemáticos.**

Anexo: Tabla de Compromisos e Indicadores

Correspondencia entre los compromisos asumidos y los indicadores establecidos, para comprobar su cumplimiento.

4. Consideraciones

Una vez elaborado el borrador de la Carta de Servicios, la persona responsable de la unidad deberá **solicitar el visto bueno de Presidencia o** (unidad que tiene otorgadas las competencias en materia de Calidad), y una vez recibido éste, se procederá a su **aprobación y publicación**.

No obstante, aquí no acabaría el proceso, ya que no se considera suficiente con su publicación, si no que se han de poner en marcha **acciones divulgativas** para conseguir un impacto real de éstas en la sociedad sevillana. Para ello se difundirán a través de unos **folletos** que responderán a un modelo uniforme, con una imagen y una estructura homogénea.

Posteriormente, las copias de los folletos serán **distribuidas desde lugares accesibles para la ciudadanía**, de forma que estén siempre disponibles físicamente, y a través de la red.



La Diputación Provincial de Málaga, en su afán por mejorar continuamente la calidad de sus servicios pone a disposición de la ciudadanía esta Carta de Servicios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), cuya implantación supone un impulso a la modernización de nuestra Administración.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Pública actual y la prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad ha dejado de ser un objetivo futuro y deseable para ser una demanda de los ciudadanos y ciudadanas.

Esta Carta de Servicios nace tras un riguroso proceso de análisis interno y externo con el fin de conocer las demandas y requerimientos de la ciudadanía en sus relaciones con la OAC.

El desarrollo de esta Carta se incluye dentro de las iniciativas de modernización de la Diputación y recoge los servicios prestados por la Oficina, los horarios de atención al público, los datos de contacto, información sobre la tramitación de las quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas de la Diputación Provincial de Málaga y los compromisos de calidad con la ciudadanía junto con una batería de indicadores de calidad para su seguimiento.

Las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas referidas a las actividades o servicios que presta la Diputación Provincial de Málaga, o sobre el incumplimiento de los compromisos adoptados en la presente Carta de Servicios, se pueden remitir a la Oficina de Atención a la Ciudadanía a través de correo postal, fax, correo electrónico o a través de la página oficial www.malaga.es, siempre que se acredite la voluntad del interesado/a y su identidad, a través de firma electrónica, o en su caso, nombre, apellidos, DNI o CIF, dirección postal o electrónica.

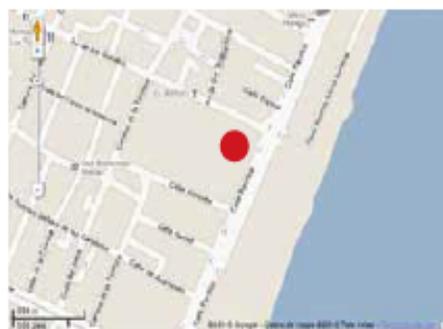
HORARIOS DE ATENCIÓN:

LUNES-VIERNES DE 8:00 A 22:00

LÍNEAS DE AUTOBÚS URBANO:

16: PASEO DEL PARQUE – MISERICORDIA TÉRMICA

15: VIRREINA – CARLOS HAYA – SANTA PAULA



DIRECCIÓN:

C/ Pacífico 54, Edificio B. Planta baja. 29004 Málaga

TELÉFONO: 952-069-900

Fax: 952-133-755

PÁGINA WEB:

www.malaga.es

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:

oac@malaga.es;

info@malaga.es;

sugerencias@malaga.es



málaga.es diputación
organización y gobierno Interior

Carta de Servicios Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial de Málaga



LA MISIÓN de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial de Málaga es acercar nuestra Administración a la ciudadanía, fomentando la participación ciudadana, prestando un servicio de máxima calidad en atención e información y facilitando el acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites.

Para ello se establecen los siguientes objetivos estratégicos:

- Mejorar los canales de comunicación y acceso a la información y actividades de la Diputación Provincial de Málaga, facilitando la participación ciudadana.
- Facilitar la gestión y acercarla a la ciudadanía con los medios humanos y tecnológicos disponibles.
- Ser punto de referencia para facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios que se prestan desde la Diputación Provincial de Málaga.
- Convertirse en referente como punto de información sobre las actuaciones de la Diputación Provincial de Málaga

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Además de los Derechos que asisten a la ciudadanía ante las Administraciones Públicas establecidos en el artículo 35 de la Ley de Procedimiento Administrativo, los/as ciudadanos/as ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial de Málaga tienen los siguientes derechos:

- Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.
- Ser informados/as con claridad de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- Ser atendidos/as directa y personalmente.
- Que los datos presentados sean tratados con confidencialidad.
- Recibir información general y específica de aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y que se tramiten con la Diputación.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las personas que les atienden.
- Contar con cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios que se prestan desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial de Málaga son los siguientes:

- Información sobre actuaciones propias de la Diputación Provincial de Málaga.
 - Presentación, registro y remisión de escritos.
 - Convocatorias de subvención y participación en programas, concursos y certámenes promovidos por la Diputación Provincial de Málaga.
 - Condiciones de uso de instalaciones y recursos de la Diputación Provincial de Málaga.
 - Acceso a los Centros de Servicios Sociales.
 - Acceso a las acciones formativas desarrolladas por la Diputación Provincial de Málaga.
 - Selección de personal y convocatorias de Empleo Público.
 - Participación en programas de empleo y asesoramiento empresarial.
 - Publicaciones en distintos formatos a través del CEDMA.
 - Planes de obra, proyectos de red viaria y planes generales de ordenación urbana desarrollados por la Diputación Provincial de Málaga.
 - Planes y programas ambientales.
 - Actividades agropecuarias de la Diputación Provincial de Málaga.
 - Recogida de animales vagabundos.
 - Asesoramiento sobre fuentes de financiación de la Unión Europea.
 - Actuaciones del Plan Provincial de la Juventud.
 - Información general sobre la provincia.
- Información sobre temas de interés provincial desarrollados por otras Instituciones.
- Información y tramitación de:
 - Solicitudes de cita con las Delegaciones.
 - Solicitud de Firma Digital.
 - Solicitudes referidas a los derechos de la ciudadanía respecto a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - Quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La Oficina de Atención a la Ciudadanía establece los siguientes compromisos en su gestión:

- Mejorar y actualizar la información disponible en la OAC, tanto presencial como en su enlace web, sobre las actuaciones propias de la Diputación Provincial de Málaga, facilitando información sobre las mismas en el menor tiempo posible.
- Facilitar la solicitud telemática de información.
- Mejorar y actualizar la información disponible en la OAC sobre actuaciones desarrolladas por otros Organismos en el ámbito provincial, facilitando información de las mismas en el menor tiempo posible.
- Facilitar la solicitud telemática de cita con los/as responsables de las distintas Delegaciones dando respuesta a las mismas en el menor tiempo posible.
- Tramitación de solicitudes de firma digital en el menor tiempo posible.
- Atención en el menor tiempo posible a las demandas de la ciudadanía sobre derechos recogidos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Asesorar a la ciudadanía sobre la tramitación de las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas de forma clara y accesible facilitando los documentos normalizados y asesorándoles en la cumplimentación de los mismos.

INDICADORES DE CALIDAD

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos anteriores se establecen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de usuarios/as presenciales y telefónicos que obtienen respuesta a su solicitud de información en menos de 10 minutos.
- Porcentaje de consultas realizadas telemáticamente respecto al total de consultas recibidas.
- Porcentaje de solicitudes recibidas sobre actuaciones de otros Organismos para las que no es necesaria consultar al mismo.
- Tiempo transcurrido desde que se solicita entrevista hasta que se comunica al/a usuario/a la fecha y hora de la misma.
- Porcentaje de solicitudes de obtención de firma digital que son resueltas en un plazo inferior de 15 minutos.
- Porcentaje de demandas respecto a los derechos recogidos en la LOPD que son resueltas en un plazo inferior de 72 horas (exceptuando sábados, domingos y festivos).
- Porcentaje de consultas sobre la tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas resueltas en menos de 1 hora.

5. Ejemplo de Carta de Servicios: *Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid*



6. Planteamiento general para la Política de calidad

La política de calidad supone la definición de unos estándares comunes de servicio, una filosofía de funcionamiento, unas herramientas estandarizadas y unas metodologías globales para todas las unidades y organismos que implican autoevaluación y mejora continuada.

La política de calidad debe centralizarse en una Unidad o Servicio con competencias transversales, pero **la base de una política de calidad es un alto grado de descentralización.**

Se deben facilitar las herramientas a las distintas unidades para que puedan asumir su mejora continuada.

Estas herramientas a definir son: Guías de funcionamiento, Guías de cartas de servicio, web interna con recursos y herramientas de calidad, Manuales de calidad, metodologías de indicadores, cursos formativos, apoyo on line, guías de autoevaluación, evaluaciones externas, etc..