

ANEXO

ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

Primero.- Objeto.

El Sistema de elaboración y gestión de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Móstoles tiene por finalidad establecer el contenido y la regulación del proceso de elaboración, aprobación, gestión, difusión, evaluación y mejora de las Cartas de Servicios al Ciudadano, como compromisos de calidad, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos establecido en el artículo 5.4.c).2 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.04.05).

Segundo.- Ámbito de aplicación.

El presente Acuerdo será de aplicación a todos los órganos y unidades de las Áreas de Presidencia y de las Áreas de Gobierno o Concejalías del Ayuntamiento de Móstoles, así como a sus Organismos públicos.

El Ayuntamiento de Móstoles promoverá asimismo la aprobación de Cartas de Servicios en las Empresas municipales.

Tercero.- Definición de Cartas de servicio al Ciudadano.

1. Las Cartas de Servicios son los documentos escritos que informan a los ciudadanos sobre los servicios que los órganos competentes y unidades administrativas responsables tienen encomendados y prestan, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos.

2. 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.

3. Las Cartas de Servicios se clasifican, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, en:

- **Externas**: cuando es la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la carta.
- **Internas**: cuando son las unidades y/o el personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la carta.
- **Mixtas**: cuando son destinatarios de los servicios objeto de la carta tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento.

Cuarto.- Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios expresarán de forma breve, clara, sencilla y comprensible sus contenidos, que se estructurarán en los siguientes apartados:

1. Introducción:

Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta de servicios y compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados, suscrito por el titular del órgano competente.

2. Datos de carácter general:

- a) Datos identificativos del órgano competente y unidad prestadora del servicio, en su caso, y su adscripción.
- b) Descripción general de las competencias del órgano y la unidad.

3. Normativa:

Referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la carta.

4. Derechos y responsabilidades:

Relación de derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios prestados y, en su caso, responsabilidades que se contraen al recibirlos, establecidos tanto por la administración municipal como los reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico vigente.

5. Formas de participación:

Identificación de aquellos mecanismos y modalidades de participación establecidos.

6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:

Accesibilidad y disponibilidad al sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones que en todo caso se establezca, que en las Cartas de Servicios externas será el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Móstoles".

7. Relación de los Servicios prestados:

Enumeración de los servicios objeto de la carta, respecto de los cuales se asumen compromisos, y de las principales actividades de cada uno de ellos. Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la carta.

8. Compromisos de calidad e indicadores:

Definición de los atributos y estándares de calidad con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos, en aspectos tales como:

- a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios.
- b) Horarios y lugares de atención al público.
- c) Personal que presta los servicios.
- d) Sistemas de comunicación e información ya sea general o personalizada.

- e) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios.
- f) Capacidad para prestar el servicio.

Para la medición del grado de cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.

9. Datos complementarios:

- a) Direcciones postales, telefónicas y electrónicas de todas las dependencias donde se prestan los servicios, indicando de forma clara la localización de las instalaciones, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.
- b) Identificación y dirección telefónica, postal y electrónica del órgano o unidad responsable.
- c) Información de los costes del servicio para el ciudadano y cualesquiera otros datos adicionales que se consideren de interés vinculados a los servicios prestados.

Quinto.- Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

1. La Concejal del Área de Presidencia de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública, a través de la Dirección de Modernización y Calidad, impulsará el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades implicadas en la elaboración, implantación, seguimiento y evaluación.

2. El titular del órgano competente y el responsable de la unidad prestadora del servicio será el responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, debiendo decidir y definir el ámbito de implantación, acorde con los criterios establecidos por la Dirección de Modernización y Calidad.

3. En aquellos casos en los que varios órganos competentes estén implicados en la prestación de los servicios objeto de la carta, la decisión de elaborarla e implantarla se hará por acuerdo de los respectivos responsables, con la coordinación de la Dirección de Modernización y Calidad.

4. Se deberá comunicar a la Dirección de Modernización y Calidad la decisión de elaborar e implantar Cartas de Servicios, solicitando, en su caso, asistencia técnica. También deberá comunicarse esta decisión a todas las unidades implicadas en su elaboración e implantación.

5. En todo caso, la elaboración y contenido de las Cartas de Servicios deberá atenerse a la metodología establecida por la Dirección de Modernización y calidad, y ser coherente con los objetivos e indicadores correspondientes.

6. Al final del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, el órgano competente a través del responsable de la unidad prestadora del servicio remitirá a la Dirección de Modernización y Calidad para su informe el texto de la carta, el documento en el que se recojan las Áreas de Mejora detectadas y toda la documentación que se estime conveniente.

Dicho informe será preceptivo y vinculante, pronunciándose la Dirección de Modernización y Calidad sobre su conformidad con los criterios de calidad que se establezcan.

Sexto. Aprobación.

Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Móstoles a propuesta de los Concejales titulares de las Áreas de Gobierno, o Concejales adjuntos o Concejales Coordinadores competentes para la prestación de los servicios objeto de la carta.

Séptimo.- Publicación y divulgación

1. Para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios serán difundidas externamente a través de la página Web municipal, y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano. Igualmente serán difundidas internamente mediante los sistemas de comunicación que se determinen.

2. Además, cada órgano competente y unidad responsable llevará a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces, y en todo caso estarán a disposición del ciudadano en la sede del órgano competente, servicio, departamento o unidad responsable, de manera que se garantice y asegure que las Cartas de Servicios sean conocidas por sus destinatarios.

4. Los costes derivados de la publicación y difusión de las Cartas de Servicios correrán a cargo de los órganos competentes y unidades responsables, en los términos que se establezcan.

5. La publicación de las Cartas de Servicios se hará conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por el Ayuntamiento de Móstoles.

Octavo.- Seguimiento y evaluación.

1. El titular del órgano competente y la unidad prestadora del servicio se responsabilizará de revisar el cumplimiento de los compromisos incluidos en las Cartas de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones, procediendo a adoptar, en su caso, medidas correctoras o planes de mejora.

2. Se podrá realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Móstoles.

3. Sobre la base de la información obtenida periódicamente el titular del órgano competente y la unidad prestadora del servicio deberá elaborar un informe anual de evaluación, que será remitido a la Dirección de Modernización y Calidad y en el que se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora.

El informe anual de evaluación de las Cartas de Servicios incluirá:

- a) La evaluación del contenido de las Cartas de Servicios, vigencia de la información y compromisos establecidos.

- b) La evaluación de las áreas de mejora detectadas.
- c) Las acciones de comunicación interna realizadas.
- d) La disponibilidad de las Cartas de Servicios para la ciudadanía.

3. Al menos cada tres años, se recogerá en el informe correspondiente a esa anualidad la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en el resto de la ciudadanía.

4. En la medida en que el titular del órgano competente y la unidad responsable prestadora del servicio correspondiente lo estime oportuno, podrá solicitar a la Dirección de Modernización y Calidad su colaboración en la evaluación de las Cartas de Servicios.

Noveno.- Comunicación de los resultados de la evaluación

1. Los resultados de la evaluación de las Cartas de Servicios que anualmente elabore cada titular del órgano competente y la unidad responsable prestadora del servicio se incorporarán a las memorias de gestión que se elaboren o se determinen.

2. Los órganos competentes y unidades responsables implicados comunicarán los resultados obtenidos de la evaluación de sus Cartas de Servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Móstoles, así como mediante otros canales normalizados. Igualmente realizarán la comunicación interna de los resultados a través de sistema que se determine.

3. En la publicación y difusión de las Cartas de Servicios se incluirá la fecha de aprobación por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Móstoles y la fecha de la última evaluación por el órgano competente y unidad responsable.

Décimo.- Revocación de las Cartas de Servicios.

1. En los supuestos en que se ponga de manifiesto que el órgano competente y la unidad responsable de la Carta de Servicios no está asumiendo las responsabilidades que comporta, la Dirección de Modernización y Calidad instará a los responsables de la unidad a tomar las medidas necesarias para subsanar los problemas detectados dentro del plazo que en cada supuesto se considere oportuno y que no podrá ser superior a 6 meses.

2. En el caso de que no se proceda a la adopción de medidas correctoras o de que éstas no permitan resolver la situación planteada, la Concejal del Área de Presidencia de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública, elevará a la Junta de Gobierno una propuesta para la revocación del acuerdo por el que se aprobó la Carta de Servicios.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Metodología de elaboración de las Cartas de Servicios.

Se faculta a la Dirección de Modernización y Calidad para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el

Ayuntamiento de Móstoles, de manera que se garantice su homogeneidad en toda la organización municipal.

*Segunda. **Implantación de las cartas en servicios de mayor impacto social.***

No obstante lo establecido en el apartado 5.2, se autoriza a la Concejal del Área de Presidencia de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública, para que establezca, de acuerdo con el órgano competente, aquellos servicios en los que, por su mayor impacto sobre la ciudadanía o sobre la Ciudad de Móstoles, se considere necesario elaborar Cartas de Servicios.

Móstoles 28 de enero de 2013

Fdo: José Enrique Díez Getino
Director de Modernización y Calidad