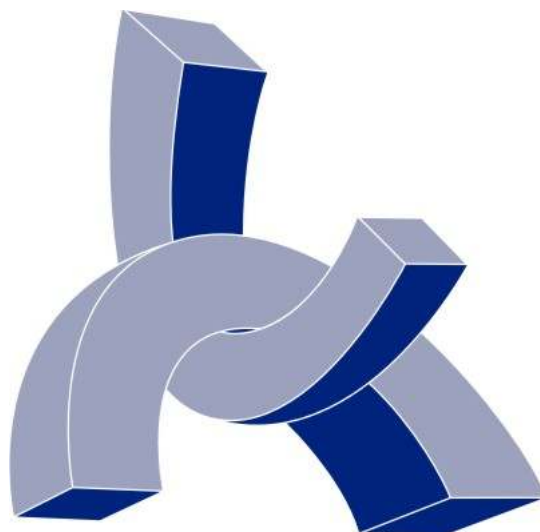




Castilla-La Mancha

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas
Viceconsejería

MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS



INTRODUCCIÓN

“La Administración al servicio del ciudadano” es el lema comúnmente aceptado por las administraciones de los estados miembros de la Unión Europea estableciéndose dos tipos de instrumentos muy valiosos para establecer un mecanismo de mejora continua de los servicios prestados por los órganos de la administración: las evaluaciones de calidad y rendimiento (autoevaluación), siguiendo el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (Modelo EFQM de Excelencia) u otros modelos similares y la publicación de estándares de calidad, materializado a través de las Cartas de Servicios.

Los ciudadanos tienen necesidades concretas y expectativas que han de ser satisfechas por la Administración. Para conocer y responder mejor a estas demandas, las administraciones de la mayoría de los países vienen utilizando instrumentos que permiten manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de los servicios públicos. Estos documentos reciben el nombre de Cartas de Servicios y se han convertido en una muy eficaz herramienta de gestión para mejorar la calidad de los servicios en consonancia con las necesidades de los ciudadanos.

REGULACIÓN

Las Cartas de Servicios se encuentran reguladas en el artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Así mismo la aprobación de Cartas de Servicios constituye una estrategia para conseguir el objetivo 6º del Plan Funciona, aprobado por el Consejo de Gobierno en fecha 11 de noviembre de 2001: *La calidad de los servicios públicos como referencia de la acción pública. Orientar los servicios públicos al cliente.*

En mayo de 2008 entró en vigor la norma UNE de AENOR 93200:2008 de Cartas de Servicio. Esta norma ha sido elaborada por un grupo de expertos entre los cuales destacan representantes de la Agencia de Evaluación de la Calidad del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, empresas de consultoría en gestión de la calidad, empresas certificadoras de calidad de los productos.

La norma UNE 93200:2008 establece el contenido mínimo que debe incluirse en una Carta de Servicios, con el fin de que sea un documento claro y unívoco que refleje un compromiso de calidad adaptado a las expectativas de los clientes. Además de explicar la metodología para su elaboración, ofrece las pautas para el seguimiento periódico del cumplimiento de las Cartas de Servicios, los procesos de revisión y actualización, así como las acciones de comunicación interna y externa. En su elaboración se ha tenido como objetivo lograr que las Cartas de Servicios contemplen compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Además de la metodología aprobada por la norma UNE antes citada, existen otras metodologías válidas sobre elaboración y certificación de Cartas, enmarcadas generalmente en sistemas de calidad más amplios, entre los cuales las Cartas de Servicios son un instrumento más.

¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

1. Son **instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua** de los servicios públicos, y para explicitar los niveles o estándares de calidad con los que la ciudadanía puede esperar que se presten los servicios.
2. Son **documentos públicos al alcance de cualquier ciudadano o ciudadana** que recogen los compromisos de la Administración de prestar servicios con criterios de calidad predeterminados, con un rango normativo suficiente para vincular a todos los miembros de la Administración que intervienen en la prestación del servicio.
3. Son **documentos escritos** en los que se dan a conocer los **compromisos de calidad** (en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía, transparencia, etc.) que asume la Administración en la prestación de sus servicios.
4. Pretenden ser la expresión de un **contrato de servicios** que se establece entre la Administración y los ciudadanos y ciudadanas tomando en consideración sus necesidades y expectativas.
5. Las Cartas de Servicios **acercan la Administración a la ciudadanía** mediante la divulgación de los servicios que ofrece y sus estándares de calidad; facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.

FINALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

- Dar a los ciudadanos y ciudadanas **una visión rápida y global del servicio que se presta**, de los compromisos de calidad vinculados a ese servicio y de las formas de acceso.
- **Seguimiento del grado de cumplimiento** de los compromisos adquiridos.
- Facilitar al titular del órgano gestor una **herramienta de análisis de la calidad** en la prestación del servicio, impulsando una mejora continua del mismo, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- **Comunicación de resultados.**
- Las cartas de servicios tienen por tanto **dos vertientes**:
 - Interna (motor de cambio y mejora continua).
 - Externa (comunicación, compromisos, cumplimiento).

METODOLOGÍA DE TRABAJO EN EL DESARROLLO DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. INICIATIVA.
2. CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO.
3. ELEMENTOS DE LA CARTA DE SERVICIOS.
4. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.
5. DIFUSIÓN.
6. DISEÑO Y PRESENTACIÓN.

1. INICIATIVA.

Este documento viene a establecer un sistema homogéneo y estructurado para la elaboración de las Cartas de Servicios de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta lo estipulado en la Norma UNE 93200:2008, que especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.

La decisión de elaboración de la Carta de Servicios puede partir del órgano gestor con competencia en el servicio que se presta, del responsable del centro o del órgano gestor competente en materia de calidad de los servicios.

2. CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO.

Una vez tomada la decisión sobre la elaboración de la Carta, se constituirá un grupo de trabajo para realizar el estudio y elaborar la propuesta de Carta de Servicios. Este grupo de trabajo estará constituido por personas que representen a los diferentes niveles de la organización, y por representantes del órgano gestor responsable de calidad. Si se estima imprescindible, se facilitará a los miembros del equipo la formación básica en los aspectos necesarios para el desarrollo de sus actividades (conceptos de gestión de la calidad, herramientas, trabajo en equipo, etc.). Además en la primera reunión del grupo de trabajo se determinará el calendario de las reuniones y un cronograma con las actividades a realizar (ver Anexo I), con el objeto de fijar cada uno de los elementos que componen la Carta de Servicios.

La composición de un grupo de trabajo “ideal” sería la siguiente:

- Personal directivo de la organización.
- Personal en contacto directo con la ciudadanía.
- Personal conocedor de la oferta de servicios.
- Apoyo de personal del órgano que tenga las competencias de calidad de la Administración Regional.

3. ELEMENTOS DE LA CARTA DE SERVICIOS.

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿quiénes somos?

En este apartado la Carta de Servicios deberá expresar la denominación oficial completa de la organización responsable de la Carta y el área responsable de los servicios incluidos en la misma.

OBJETIVOS/FINES/MISIÓN

La Carta de Servicios debe explicitar los fines de la organización y los objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.

MARCO LEGAL (en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta”)

Se incluirá la relación sucinta de la normativa vigente aplicable a los servicios de la Carta.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS (en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta”).

Este apartado deberá reflejar los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con los servicios que se prestan. En caso de existir una normativa específica que regule el servicio deberá citarse, así como la fecha de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Teniendo en cuenta la orientación y las prioridades de la organización responsable de la Carta, se determinarán los servicios a incluir en la misma. Se detallarán únicamente aquellos servicios respecto de los cuales la unidad administrativa asume compromisos.

Si la unidad administrativa dispone de documentos de trabajo (memoria de actividades, bases de datos...) donde estén detallados los objetivos y los servicios que presta, éstos se someterán al criterio del grupo de trabajo para su selección.

El catálogo de servicios prestados será el punto de partida para las siguientes fases de trabajo en las que se establecerán los compromisos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Son obligaciones que asume la Administración en sus relaciones con la ciudadanía referidas a cómo se presta el servicio. Han de expresarse en términos de resultados para el cliente.

La declaración de compromisos de calidad del servicio constituye el elemento verdaderamente distintivo de las Cartas, aportando un valor añadido a estos documentos y señalando metas para la mejora continua de la organización.

Para la correcta formulación de los compromisos, es imprescindible la identificación previa de las expectativas de los usuarios y usuarias en relación con cada servicio.

Con carácter general, los compromisos de calidad deben registrar valores cuantitativos (plazos, tiempos de espera, etc.) y ser susceptibles de verificación por las

personas usuarias. Por lo tanto, se determinarán de manera realista, teniendo en cuenta como se está prestando el servicio en el momento de redactar la Carta.

El cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la Carta se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores, definidos por la unidad responsable de la Carta.

Para determinar en qué términos deben expresarse estos compromisos se deben tener en cuenta una serie de “*atributos de calidad*” relacionados con el servicio, es decir, las características de un servicio que la ciudadanía valora, de forma objetiva o subjetiva, para conformar su opinión sobre el servicio que se le presta. A modo de ejemplo, en un servicio telefónico de información, el usuario/a valora el tiempo de espera, la precisión de la respuesta, la profesionalidad de la persona que le atiende, la cortesía.....

Los factores clave de calidad de cada servicio son aquellos aspectos del proceso de prestación del servicio en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias. Aunque las características principales de dichas expectativas son dinámicas, cambiantes, subjetivas y personales.

Las Cartas de Servicios deben contener un estándar de calidad que refleja el nivel deseado en la prestación del servicio, teniendo en cuenta las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas. En este sentido el servicio deberá estar diseñado de acuerdo con normas y procedimientos susceptibles de medición por indicadores que posibiliten una prestación estándar. Para asegurar su eficacia, los estándares de calidad deben reunir los siguientes requisitos:

- Estar concebidos para satisfacer las expectativas de la ciudadanía.
- Ser realistas y alcanzables.
- Ser asumidos por las personas que prestan el servicio.
- Ser específicos y controlables por la organización.
- Estar referidos a los aspectos principales a través de los que las personas usuarias perciben y evalúan el servicio.

Ejemplos: tiempo de espera menos de diez minutos; plazo de contestación 15 días...

INDICADORES DE CALIDAD (en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta” respecto de los indicadores y sus resultados)

Son instrumentos de medida del grado de cumplimiento de los compromisos fijados. Permiten controlar la evolución del nivel de calidad con que son prestados los servicios a los usuarios, y comparar los niveles actuales de calidad con los niveles deseables de calidad. Deben incluir la periodicidad con la que se divulgan los resultados de los cumplimientos de los compromisos.

Para definir los indicadores adecuados, el equipo de trabajo debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- No deben imponerse sino consensuarse.
- Debe haber acuerdo sobre qué medir y como medirlo.
- Deben asignarse responsabilidades para la medición y el análisis.

En cuanto a su expresión numérica, los indicadores pueden presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales o de ratios (relación entre variables).

Con carácter general es recomendable que los indicadores se construyan en forma de porcentajes o de ratios, ya que estos permiten apreciar mejor los niveles reales de calidad y su evolución frente a los objetivos. Ahora bien, el equipo de trabajo debe manejar siempre como información básica los valores absolutos en los que se apoyan aquellas fórmulas.

El seguimiento del comportamiento de los indicadores se puede hacer mediante una serie de registros en “un cuadro de mando” en el que se exprese la diferencia entre los estándares de calidad establecidos para cada compromiso y los valores reales alcanzados.

El establecimiento de indicadores está basado en el concepto de mejora continua, o lo que es lo mismo, “sólo lo que se puede medir, se puede mejorar y sólo lo que se establece por escrito (con sus respectivos indicadores) puede ser mejorado”.

Las características generales que deben reunir son las siguientes:

- Simples, de cálculo inmediato y utilizando pocos recursos para evitar cargas de trabajo.
- Deben ser medibles.
- Deben estar directamente relacionados con cada compromiso seleccionado.
- La información que proporcione ha de ser fiable (medir con exactitud).
- De rápida obtención: el retraso en la obtención de datos debe ser reducido.
- Limitados en número: se debe elegir el menor número posible.

Para cada indicador debe establecerse la periodicidad de las mediciones y procedimiento de medida. Ejemplos

de indicadores pueden ser los señalados en la tabla siguiente:

Características de calidad	Sensor	Unidades de medida
Amabilidad de trato	Encuesta	Escala de 0-5
Tiempo de respuesta	Reloj	Minutos
Alojamiento	Lista de comprobación	Tanto por ciento de coincidencia con los requisitos de la lista

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS, AL MENOS EN LOS PROCESOS DE REVISIÓN DE LA CARTA.

Los usuarios y usuarias pueden obtener información y colaborar en la mejora de los servicios, cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realicen, o expresando sus opiniones y sugerencias. También puede consultarse a colectivos concretos interesados en el servicio.

La participación también puede realizarse presentando iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones en la forma que a continuación se detalla.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Con este apartado se pretende que quienes utilizan los servicios puedan reclamar ante el incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta y así fomentar su participación activa en la evaluación de los servicios y funcionamiento de esta Administración.

Su presentación está regulada en la Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación y el modelo de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (D.O.C.M. nº 102, de 20 de octubre de 2000).

Las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se podrán presentar:

- A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por la Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 102, de 20-10-2000).

- Por correo postal o presencialmente mediante un escrito.

- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

- Mediante fax.

- Por correo electrónico, dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la página de Internet de la Junta.

- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), o al teléfono 902 26 70 90 si llama desde fuera de Castilla-La Mancha (ó desde una localidad de ésta pero con el prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma), que las formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

GARANTÍAS

Entendidas como el derecho a recibir una explicación personalizada cuando el servicio no se presta conforme a los compromisos asumidos.

Las garantías que se incluyen en la Carta deben suponer una mejora sobre las que ya fijan las normas que regulan las relaciones entre la Administración y la ciudadanía.

Como ejemplo se puede contemplar la siguiente garantía: Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Carta contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Las Cartas deben ser actualizadas siempre que haya modificaciones sustanciales de algunos de sus elementos. En cualquier caso, teniendo en cuenta lo establecido en la norma UNE 93200:2008, deben ser revisadas como máximo cada dos años.

INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO (ACCESO).

Se deben especificar las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan los servicios objeto de la Carta, indicando claramente la forma de acceso. Igualmente debe detallarse el horario y los medios y lugares de atención al

público. Se recomienda incluir mapas que indiquen la localización exacta de dichas oficinas.

4. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

El seguimiento y actualización de la Carta de Servicios supone controlar de forma continuada y exhaustiva, que se cumplen los compromisos y servicios asumidos a través de los indicadores propuestos en la propia Carta. También se propone la realización de encuestas a una muestra representativa de los clientes afectados por el impacto del sistema. La evaluación de la Carta se realizará de manera continua desde la publicación de la Carta de Servicios.

La organización debe establecer el sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la Carta, por medio de los indicadores definidos y de las quejas y reclamaciones, y actualizará los resultados correspondientes que se dan a conocer a través de la página web de la Junta de Comunidades y, en su caso, otras páginas web.

Además del seguimiento periódico de los indicadores que realice el Órgano gestor responsable del servicio, el grupo de trabajo revisará cada dos años el contenido de la Carta, comprobará que la misma mantiene su vigencia y, en caso contrario, formulará las propuestas de cambio en su contenido que estime conveniente para mantener una adecuada correspondencia entre la prestación del servicio y la Carta.

Con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores que aparecen en la Carta reflejen la realidad del servicio ofrecido por la unidad, será necesario modificar la Carta de Servicios cuando varíe sustancialmente el contenido de lo establecido en la misma.

No obstante conviene tener en cuenta una serie de criterios generales que hacen necesaria la actualización periódica de la Carta de Servicios:

- Cuando el órgano gestor está en condiciones de asumir compromisos descartados en la anterior edición de la Carta.
- Cuando los mecanismos de consulta a los usuarios y usuarias o los estudios de opinión pongan de manifiesto nuevas demandas ciudadanas.
- Cuando se produzcan modificaciones normativas y/o reestructuraciones orgánicas sustantivas.
- Cuando se introduzcan nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos.
- Cuando la organización sea dotada de más personal y recursos materiales, financieros y tecnológicos que posibiliten un mayor rendimiento y mejora de la calidad.

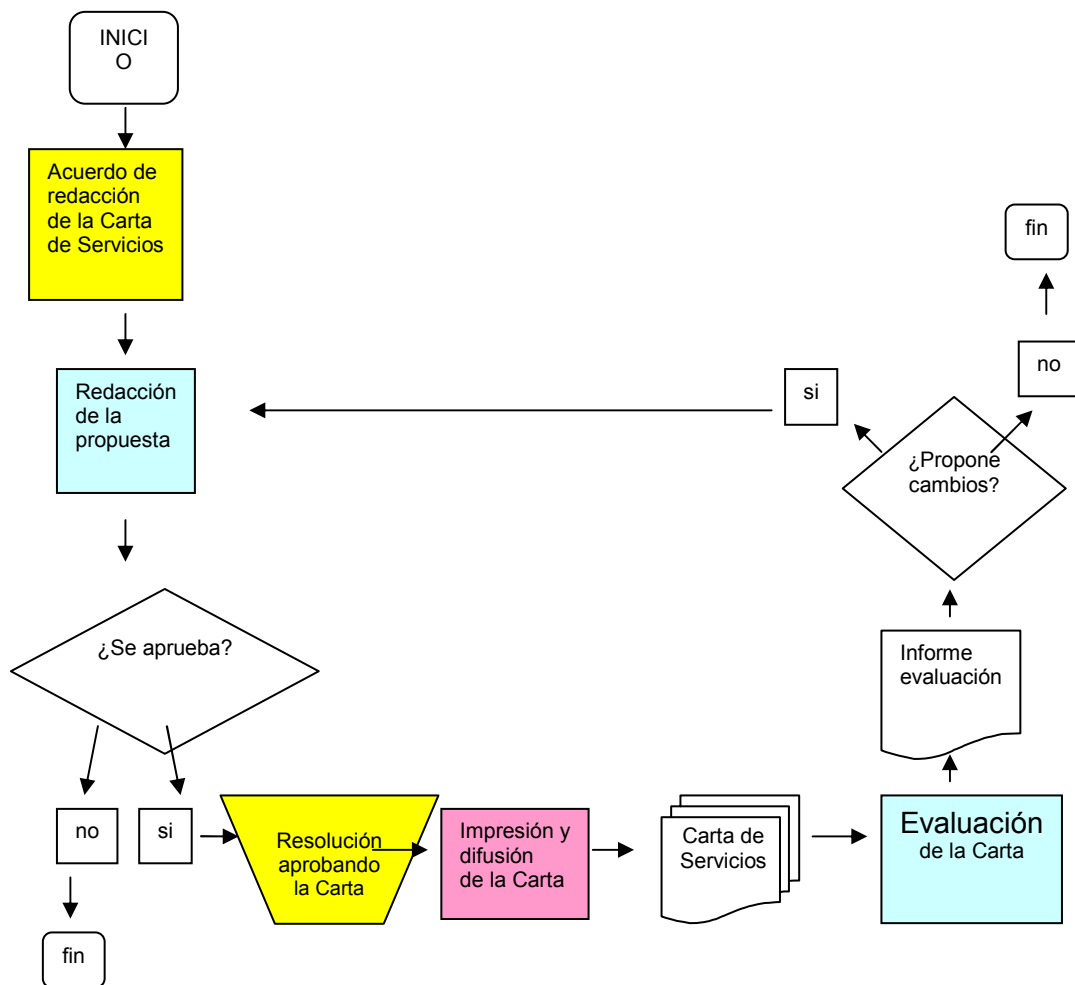
5. DIFUSIÓN.

Una vez aprobadas las Cartas de Servicios por el órgano gestor competente por razón de la materia, se define un plan de comunicación interna y externa.

El órgano competente en materia de Calidad de la Administración Regional, como responsable de la difusión de la Carta de Servicios, realiza las siguientes acciones:

- Gestiona su publicación en la página Web de la Junta de Comunidades.
- Diseña, encarga y financia con cargo a su presupuesto la realización de los folletos.
- Distribuye los mismos entre las dependencias que constituyen el apartado “C-LM Junta de Comunidades” en el Directorio de la Administración Regional.

DIAGRAMA DE FLUJO: ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS



Órganos Directivos de la Consejería prestadora del Servicio

Grupo de trabajo

Inspección General de Servicios

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES EN RELACIÓN CON LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

El órgano gestor responsable de la Calidad de los Servicios en la Junta asume los siguientes compromisos:

- Impulsar y dinamizar las reuniones del grupo de trabajo.
- Apoyar a los miembros del grupo de trabajo aportando técnicas de trabajo en equipo y herramientas de calidad.
- Formar y custodiar el expediente administrativo de elaboración de las cartas.
- Diseño, publicación y realización de los folletos, distribución y financiación de los mismos.
- Difundir la Carta de Servicios entre las dependencias que constituyen el apartado “C-LM Junta de Comunidades” en el Directorio de la Administración Regional y en la Web institucional.
- Impulsar el procedimiento para la obtención de la Certificación de la Carta de Servicios a través de entidad certificadora seleccionada.

La Consejería responsable del servicio se compromete a:

- Facilitar la constitución del grupo de trabajo.
- Aprobar la Carta de Servicios mediante Resolución de la propia Consejería y, en su caso, las posteriores actualizaciones de su contenido, siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o modificaciones sustanciales en los datos que contenga.

- Difundir la Carta de Servicios en la propia organización prestadora y en el ámbito de actuación de la misma, para facilitar su conocimiento por los usuarios.

- Realizar un seguimiento periódico del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta, por medio de los indicadores definidos y de las quejas y reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

CERTIFICACIÓN DE LAS CARTAS

El desarrollo de las Cartas de Servicios ha de conllevar un procedimiento interno de seguimiento y medición del cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio que aprueba la Carta. No obstante, las Cartas de Servicios también pueden someterse a una validación externa, por parte de una entidad certificadora homologada, que aporta un valor añadido en cuanto a fiabilidad y garantía de los compromisos adquiridos en las mismas.

Si la organización responsable de la Carta desea iniciar el proceso de certificación de la misma, lo comunicará al órgano responsable de Calidad de la Administración Regional, que será el encargado de facilitar el inicio de ese procedimiento contactando con una entidad certificadora. En dicho proceso si se evidencia que es preciso modificar la Carta para corregir disfunciones, se convoca al equipo de trabajo y se procede según el procedimiento de elaboración.

Si la entidad certificadora determina en el informe de auditoría que es favorable a la certificación de la Carta, emitirá diploma que será publicitado en la web institucional y en los folletos divulgativos de la Carta.

En el procedimiento de certificación de una Carta de Servicios se comprueban fundamentalmente los siguientes aspectos:

1. Que el contenido y formato de la Carta ha sido elaborado de acuerdo con la metodología y los requisitos que exige la norma de calidad elegida.
2. Que los servicios y compromisos asumidos que se dan a conocer a los ciudadanos y ciudadanas a través de las Cartas se cumplen y con los estándares de calidad exigidos por la citada Norma.

3. Que se dé publicidad con la periodicidad establecida en la Carta de Servicios de los indicadores que en ella se establecen.
4. Que se está tratando de asegurar su cumplimiento mediante la provisión de los recursos adecuados y el establecimiento de una metodología de seguimiento y control.

MECANISMOS DE CORRECCIÓN

En este apartado conviene distinguir entre:

■ Acción preventiva: es un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas, con la salvedad de que se detecta la incidencia antes de que se produzca un incumplimiento.

■ Acción correctiva: una acción correctiva es un conjunto de actividades emprendidas para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

■ Medida correctora: conjunto de actividades realizadas para eliminar o subsanar una no conformidad.

Ejemplo: En una Oficina de Información y Registro un día no se puede prestar el servicio de fotocopias por avería en la máquina fotocopidora.

1. Se abre una acción preventiva.
2. Si no vuelve a ocurrir en un periodo razonable de tiempo, se cierra la acción preventiva.
3. En el caso de la incidencia vuelva a producirse a la semana siguiente, se abre una acción correctiva para identificar la causa del problema, por ejemplo, la falta de una revisión sistemática de mantenimiento. Sería conveniente definir un método de revisión más estricto e implantar dicho método.
4. La medida correctora sería, en su caso, tomar la decisión de sustituir dicha máquina por otra.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MECANISMOS DE CORRECCIÓN

El procedimiento de gestión es de aplicación para gestionar las acciones preventivas, acciones correctivas o medidas correctoras en caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios y para tratar las no conformidades derivadas de auditorías. También se aplica este procedimiento en caso de reclamaciones de usuarios y usuarias.

Todas las personas responsables de la prestación de los servicios deben analizar las causas que producen o pueden producir no conformidades, y establecer y registrar las acciones correctivas adoptadas para evitar su reaparición.

Las acciones correctivas se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- Incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Desviaciones encontradas en las auditorías de la Carta de Servicios.
- Reclamaciones de usuarios y usuarias, y cuando exista una causa que pueda provocar su reaparición.

Las acciones o medidas:

- Son definidas por la persona responsable de la prestación del servicio.
- Se registran por la persona responsable de su definición en el “Informe de Acción Preventiva/Correctiva o Medida

Correctora” (ver Anexo V), donde se cumplimentan los datos relativos a su definición.

- El Informe está estructurado en las siguientes secciones:
 - Definición.
 - Seguimiento y cierre.

En la sección definición se cumplimentan los siguientes campos:

■ Origen de la no conformidad. Se identifica si su origen es una reclamación, una desviación detectada en una auditoría, o un incumplimiento del compromiso.

■ Descripción de la no conformidad. Se describe la reclamación, desviación de auditoría, compromiso incumplido, aportando la mayor información posible que ayude a realizar un adecuado análisis de causas.

■ Análisis de las causas. Se describen las causas probables que han motivado la no conformidad.

■ Acción propuesta. La persona responsable de la definición refleja la acción a tomar para eliminar la causa o posible causa de no conformidad.

■ Persona responsable de implantación y plazo de la acción propuesta.

En la sección seguimiento y cierre:

■ La persona responsable del servicio realiza el seguimiento continuado del estado de implantación de la acción o medida, verificando que se lleva a cabo y registrando los comentarios que procedan sobre la implantación.

- Comprobará si la acción tomada ha sido eficaz, es decir si elimina la causa de la no conformidad y ésta no sigue produciéndose. En caso contrario, procede a la apertura de nuevas acciones correctivas/preventivas.

Tras la comprobación de la implantación y eficacia se cierra el informe, haciendo los comentarios oportunos.

- Codificación (fecha y número de expediente) y archivo.
- La persona responsable del servicio se ocupa de la numeración (secuencial por año) y del archivo de los originales de los Informes de Acción Correctiva.
- El periodo de conservación será de 5 años.

DISEÑO Y PRESENTACIÓN

Con carácter general se seguirán unas características comunes de diseño del folleto aprobadas por la Dirección General de Promoción Institucional de la Consejería de Presidencia, y se deja a elección de cada servicio la selección de las fotografías y los logotipos.

El folleto puede ser díptico o cuadernillo, con un tamaño cerrado de 20 cm x 20 cm. Calidad del papel: couché brillo 150 gr.

▪**PORTADA:** Parte superior fondo azul institucional, pantone 280 y parte inferior fondo gris.

Texto: Carta de Servicios (letras en color blanco)

Parte superior: Fotografía de la unidad responsable de la carta de servicios

Parte inferior: Nombre de la carta de servicios. Logotipo del servicio.



▪**CONTRAPORTADA:** Parte superior fondo azul institucional, pantone 280 y parte inferior fondo blanco.

Parte superior: Sin texto

Parte inferior: Logotipo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, logotipo de atención al ciudadano y, en su caso, sello certificador de la carta expedido por entidad certificadora.



INTERIOR: Texto de la Carta:

- Datos identificativos.
- Objetivos y fines.
- Marco legal y derechos y deberes de las personas usuarias.
- Servicios ofrecidos.
- Compromisos de calidad.
- Indicadores asociados a los compromisos.
- Formas de participación de los usuarios y usuarias.
- Garantías.
- Entrada en vigor y vigencia.
- Formas de acceso a los servicios ofrecidos.

(Puede omitirse en el folleto el detalle de los apartados relativos al marco legal, derechos y deberes de los usuarios y usuarias e indicadores asociados a los compromisos, siempre y cuando aparezca la referencia al sitio donde se encuentran publicados dichos datos).

GLOSARIO DE TÉRMINOS

▪ **Atributo:** Característica cualitativa del servicio. Ejemplos: comodidad, rapidez, profesionalidad del personal.

▪ **Carta de Servicios:** Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios y usuarias sobre los servicios que gestión y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

▪ **Compromiso:** Obligación asumida por una organización en la prestación de un servicio.

▪ **Consumidor/a y usuario/a:** Son quienes actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

▪ **Empresario/a:** Se considera empresario/a a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

▪ **Expectativas:** Calidad del servicio esperada por el usuario/a de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.

▪ **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

▪ **Objetivo:** Fin último que persigue la organización en la prestación del servicio en el ámbito de sus competencias.

▪ **Organización:** Entidad o unidad prestadora del servicio o servicios objeto de la carta

▪ **Productor/a:** Es quien fabrica el bien o presta el servicio o su intermediario/a, o quien importa el bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación o servicio, su nombre, marca u otro signo distintivo.

▪**Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

▪**Servicio:** Es el resultado generado por un conjunto de actividades desarrolladas de forma organizada dentro de la Administración para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Resultado que se entrega. Los servicios se producen, se suministran y se consumen de forma simultánea. No son almacenables. No pueden devolverse una vez se han consumido. A diferencia de los productos son bienes intangibles.

▪**Soporte divulgativo de la Carta de Servicios:** Documento difundido por cualquier medio en el que se recogen al menos, aquellos compromisos de calidad asociados a los servicios especificados en la Carta de Servicios.

▪**Unidad administrativa:** División de la Administración Pública con cometidos y responsabilidades homogéneos.

▪**Usuario/a:** Organización o persona a la que se presta un servicio.

ANEXOS

Anexo I. Cronograma

Anexo II. Fichas del grupo de trabajo

Anexo III. Modelo de Actas

Anexo IV. Cuadro tipo de seguimiento y medición de compromisos/indicadores.

Anexo V. Formulario tipo de mecanismos de corrección

ANEXO I. CRONOGRAMA

ACTUACIONES	1 MES	2 MES	3 MES	4 MES	5 MES	6 MES	18 MES
Solicita ayuda a la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas							
Aceptación de la propuesta y constitución del equipo de trabajo							
Redacción de la Carta de Servicios							
Resolución aprobando la Carta de Servicios							
Solicitud al Órgano competente en publicidad para supervisión del folleto							
Publicación de la Carta de Servicios en el DOCM							
Publicación de la Carta de Servicios en la página WEB							
Edición de folletos divulgativos de la Carta de Servicios							
Distribución de folletos divulgativos de la Carta de Servicios							
Supervisión y actualización del contenido de la Carta de Servicios							

Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Órgano Gestor

Equipo de trabajo

ANEXO II. FICHAS DEL GRUPO DE TRABAJO

FICHA 1. DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO			
MIEMBROS DEL GRUPO DE TRABAJO			
CARGO	NOMBRE	FUNCIONES DENTRO DEL GRUPO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
Coordinación			
Secretaría			
Control del tiempo			
Miembro de equipo			
Facilitador/a			

FICHA 2. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO		Observaciones
Carta de servicios a desarrollar		
Función del departamento		
Propósito de futuro del departamento		
Objetivos generales		
Servicios		
Dependencias		
Ubicación (dirección completa)		
Horario de atención a la ciudadanía		
Teléfono de información		
Fax		
e-mail		
Página web		

FICHA 3. PRINCIPALES SERVICIOS

Carta de Servicios a desarrollar

Servicio	Definición	Importancia (Alta, Media, Baja)	Destinado a (ciudadanía, sindicatos, grupos...)

FICHA 4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS/AS

Carta de servicios a desarrollar

Servicio	Legislación aplicable	Derecho o deber de los usuarios y usuarias

FICHA 5. IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/AS

Carta de servicios a desarrollar

Servicio	Expectativas	Atributos de calidad (1)	Estándar de calidad

FICHA 6. TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES

Carta de servicios a desarrollar

Servicio	Compromiso asociado	Indicador

FICHA 7. DEFINICIÓN DE INDICADORES

Carta de servicios a desarrollar

Nombre del indicador	Compromiso asociado	Método de obtención	Unidad de medida	Responsable del seguimiento	Periodicidad

ANEXO III. MODELO DE ACTAS DE REUNIÓN EQUIPO DE TRABAJO

Día:	Hora inicio:	Hora de fin:	Nº de reunión: 1
ELABORACIÓN CARTA DE SERVICIOS. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.			
ASISTENTES:		CARGO	
Actividades realizadas:			
<p>1. Se constituye por las personas relacionadas en el apartado anterior el equipo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta de Servicio. Para su constitución, se ha tenido en cuenta la participación tanto de personal que presta y conoce el servicio, como de responsables de toma de decisiones, de forma que el equipo tenga una visión completa del funcionamiento de los servicios ofrecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables en contacto directo con la ciudadanía, y conocen las expectativas, necesidades y demandas de forma directa y conocen los servicios prestados. • Responsables del órgano gestor, ya que es necesaria la implicación del máximo responsable para la mejora de la calidad del servicio prestado y para la asunción de los compromisos. • Responsables de la Inspección General de Servicios. <p>2. Se asigna la función de Responsable de coordinación del proyecto a , que supervisa de forma operativa todo el proceso de elaboración e implantación. Se asigna la función de responsable de secretaría a . La función de facilitar los trabajos del equipo para la elaboración de la Carta de Servicios corresponde a . Son miembros del equipo .</p> <p>3. Se definen las funciones del equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el proyecto en el Plazo previsto • Asignar los recursos necesarios • Eliminar los posibles obstáculos • Establecer los puntos de mejora continua • Determinar los estándares relativos a los servicios prestados <p>4. Se realiza la planificación y cronograma del proyecto. Ver Anexo I.</p>			

Manual para la elaboración de una Carta de Servicios

Día:	Hora inicio:	Hora de fin:	Nº de reunión: 1
ASISTENTES:		CARGO	
Actividades realizadas:			
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de la documentación previa que servirá de soporte para la elaboración de la carta. • Definición del contenido de la carta. • Propuesta del contenido: datos identificativos, objetivos y fines, derechos y deberes y marco legal. • Elaboración de la propuesta en relación a los servicios y compromisos. • Acuerdos para la reunión siguiente. 			
Acciones pendientes acordadas		Plazo	Responsables
1. Envío de las modificaciones en el contenido de la Carta de Servicios y sobre la propuesta de servicios y compromisos.			
Otros temas acordados:			
Observaciones			
Próxima reunión			
Fecha:		Hora:	
Firma y fecha		Firma y fecha	
Fdo: Responsable de coordinación		Fdo: Responsable de secretaría	


Manual para la elaboración de una Carta de Servicios

Día:	Hora inicio:	Hora de fin:	Nº de reunión: 2
ASISTENTES:		CARGO	
Actividades realizadas:			
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la propuesta de servicios y compromisos. Indicadores: definición de los indicadores a utilizar. Siguientes apartados de la Carta: formas de participación, garantías, entrada en vigor y vigencia y forma de acceso e información de contacto. Forma de presentación de quejas y reclamaciones, iniciativas y sugerencias. Acuerdos para la reunión siguiente. 			
Acciones pendientes acordadas	Plazo	Responsables	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Envío de las modificaciones en el contenido de la Carta de Servicios y en el cuadro de gestión de indicadores. 2. Revisión por el equipo y aplicación del cuadro de gestión. 3. Envío del modelo de encuesta para que se adapte al lector automático. 4. Preparar fotografías con personas, edificios y sedes, logotipos... 			
Otros temas acordados:			
Observaciones			
Próxima reunión			
Fecha:		Hora:	
Firma y fecha		Firma y fecha	
Fdo: Responsable de coordinación		Fdo: Responsable de secretaría	

ANEXO IV. CUADRO TIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE COMPROMISOS/INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	MÉTODO DE OBTENCIÓN	VALOR ESTANDAR OBJETIVO

ANEXO V. FORMULARIO TIPO DE MECANISMOS DE CORRECCIÓN

	INFORME DE ACCIÓN		FECHA: Nº /
	<input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/> CORRECTIVA <input type="checkbox"/> CORRECTORA		
ORIGEN DE LA ACCION			
NO CONFORMIDAD DETECTADA:			
ANALISIS DE CAUSAS:			
ACCION PROPUESTA			
DEFINICIÓN:			
PLAZO DE FINALIZACION DE LA ACCION			
RESPONSABLE(S) DE IMPLANTACIÓN:			
NOMBRE:			
FDO:			
SEGUIMIENTO			
COMPROBACIONES REALIZADAS	INCIDENCIAS DETECTADAS:	AJUSTE NUEVAS ACCIONES:	
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:			
NOMBRE:			
FDO:			
CIERRE			
OBSERVACIONES:			
RESPONSABLE DEL CIERRE (JEFATURA DEL SERVICIO)			
NOMBRE:			
FDO.:		FECHA:	
Vº Bº FDO: (DIRECCIÓN GENERAL, S.G, S.G.T, DELEGACIÓN PROVINCIAL)			