

**GUÍA RÁPIDA sobre Cartas de Servicios (18/03/22, revisada noviembre 2022)**

Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
1.	<b>Finalidad de esta Guía Rápida</b>	El objetivo de este documento es ofrecer información, de forma eminentemente práctica, sobre los pasos a dar para elaborar una carta de servicios, a modo de resumen del Manual.
2.	<b>Concepto de cartas de servicios</b>	Son documentos públicos escritos que tienen una doble vertiente: 1 Son utilizadas por la Administración para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume. 2 Constituyen una herramienta de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. (artículo 6 <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a> )
3.	<b>Normativa aplicable</b>	<a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a> , por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (especialmente su capítulo II) <a href="#">Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de transparencia y buen gobierno de Castilla-La Mancha</a> : ha regulado también esta materia, especialmente sus artículos 13 (apartado 1.b), 49 (apartado 2.d) y 38
4.	<b>Información en la sede electrónica</b>	<b>Cartas de Servicios (Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa)</b> <a href="https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios">https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios</a>
5.	<b>Tipos de iniciativas</b>	Puede ser: a) Nueva carta (cuando se aprueba por primera vez) b) Si fue aprobada en su día, a su vez: - actualización/modificación (a estos efectos son sinónimos) - prórroga
6.	<b>Iniciativa y su formalización</b>	La decisión sobre la elaboración de una Carta de Servicios debe ser suscrita por el titular del órgano gestor responsable de la prestación del servicio, aunque la iniciativa puede partir de la unidad administrativa prestadora, de un responsable de Centro o, incluso, del órgano gestor competente en materia de calidad de los servicios. (artículo 8.1 <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a> )
7.	<b>Constitución del Grupo de Trabajo (GT)</b>	Composición: con presencia del órgano gestor, de la Inspección General de Servicios (IGS), de la unidad de Coordinación de la SG de la consejería y, aunque no fuera obligatorio, de personas usuarias. Asignación de funciones. Actas y modelos: ver anexos.
8.	<b>Comunicación dentro del órgano gestor</b>	Preferible mediante correo electrónico, siguiendo el hilo inicial

Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
9.	<b>Elaboración de borradores</b>	<p><b>1 Resolución aprobatoria.</b> Conviene:</p> <p>A) Citar si es modificación/actualización (poner una de las dos opciones) o prórroga. Si es nueva, no hay que ponerlo.</p> <p>B) Hacer referencia a su vigencia (no solo en el Anexo).</p> <p><b>2 Anexo</b></p> <p>A) Contenido de la carta.</p> <p>B) Tabla que asocia servicios, compromisos e indicadores.</p>
10.	<b>Contenidos de la carta (Anexo)</b>	<p>Una definición de cada contenido se encuentra en el artículo 7 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a>.</p> <p>Seguir el orden del artículo 38 de la LT: conviene numerarlos, así el 1 es "Datos identificativos".</p> <p>Como es de mínimos y es una información relevante, hay que añadir el apartado "Información de contacto" que sí figura como nº 13 en el artículo 7 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a>.</p> <p>Al final figura una tabla que asocia servicios, compromisos e indicadores.</p>
11.	<b>Aprobación por el órgano gestor</b>	<p>Qué se entiende por órgano gestor, es criterio de cada consejería. (artículo 9.1 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a>).</p>
12.	<b>Formalización de la decisión</b>	<p>A veces, puede no coincidir el órgano gestor, con el que debe formalizar la decisión (criterio de cada consejería).</p> <p>Es un proceso interno a definir por cada consejería.</p> <p>Suele tomar forma de Resolución.</p>
13.	<b>Publicación obligatoria de la decisión en el DOCM</b>	<p>La gestiona la consejería promotora de la carta, en un solo documento:</p> <p><b>1 Resolución aprobatoria</b></p> <p><b>2 Anexo</b></p> <p>A) Contenido de la carta.</p> <p>B) Tabla que asocia servicios, compromisos e indicadores. (artículo 9.2 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a>).</p>
14.	<b>Plan de Difusión</b>	<p>Pivota sobre el folleto e incluye diversas actuaciones.</p> <p>El Plan es elaborado por la IGS y aprobado por el órgano gestor de la carta</p> <p>El folleto es responsabilidad el Grupo de Trabajo.</p> <p>La IGS se encarga de las relaciones con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Unidad del Depósito Legal.</li> <li>2. La Dirección General de Promoción Institucional, para el visado de imagen corporativa.</li> <li>3. Reprografía-Imprenta de la Secretaría General de Hacienda y Administraciones Públicas.</li> </ol> <p>El apéndice 2 del Manual es un modelo tipo de Plan de Difusión. (artículo 9.3 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a>).</p>
15.	<b>Actualización de la información en la sede electrónica (paso 1)</b>	<p>En todos los supuestos se encarga la IGS, que avisa al órgano gestor.</p> <p>Si es una carta que se aprueba por primera vez, hay que abrir una pestaña nueva y publicar el enlace al DOCM.</p> <p>Si es actualización/modificación basta con sustituir el anterior enlace al DOCM por el nuevo: si solo se publica la parte que se modifica, además del enlace al nuevo DOCM, hay que conservar el antiguo.</p> <p>En caso de prórroga, además del enlace al nuevo DOCM, hay que conservar el del DOCM de la versión que se prorroga.</p>

Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
16.	<b>Otra información en la sede electrónica</b>	Si el órgano gestor lo desea, solicita a la IGS que enlace en la actuación sobre cartas información a sus contenidos ligados a la carta (título y enlace concreto).
17.	<b>Elaboración del borrador del folleto de la carta de servicios</b>	El texto es el del apartado "Contenido de la carta", más fotos (máximo 3) y otras imágenes. Responsabilidad del órgano gestor que debe velar por el cumplimiento de la normativa en materia de propiedad intelectual y protección de datos. El texto lo revisa la IGS y en el apartado de vigencia, añade la referencia al DOCM de su publicación. Extensión máxima 12 páginas (6 x 2). También caben formatos de 4 y 8 páginas.
18.	<b>Número de Depósito Legal (DL)</b>	A tramitar por la IGS a través de la aplicación del DL: caduca a los 2 meses de su concesión y debe figurar en el folleto.
19.	<b>Visado de identidad corporativa por la DG de Promoción Institucional</b>	A tramitar por la IGS (correo electrónico).
20.	<b>Conversión del folleto de la carta de servicios en formato PDF</b>	Con carácter gratuito por Reprografía-Imprenta de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (Reprografía): lo tramita la IGS, mediante un CRU. Conviene que el órgano gestor revise y valide el folleto (PDF).
21.	<b>Actualización de la información en la sede electrónica (paso 3)</b>	Finalizados esos pasos, la IGS sube el folleto de la carta de servicios en formato PDF y la nueva carátula.
22.	<b>Impresión de folleto de la carta de servicios en formato PDF</b>	A tramitar por la IGS, mediante un nuevo CRU: máximo 100 ejemplares para el órgano gestor: más 4 para el Depósito Legal y 6 para la IGS
23.	<b>Envío al Depósito Legal de 4 ejemplares de los folletos impresos de la carta de servicios en formato PDF</b>	La IGS se encarga de: A) Solicitar por la aplicación del DL el documento que respalda el envío de los folletos impresos.  B) Enviar los 4 folletos impresos.
24.	<b>Distribución de los folletos impresos de la carta de servicios en formato PDF</b>	La IGS envía sus 100 folletos impresos a su unidad interlocutora del órgano gestor y esta hace la distribución que estime oportuna.
25.	<b>Elaboración de los resultados de los indicadores asociados a los compromisos de cada servicio</b>	Por el órgano gestor, de acuerdo a la carta de servicios.

Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
26.	<b>Publicación en la sede electrónica de los resultados de los indicadores asociados a los compromisos de cada servicio</b>	El órgano gestor envía dicha información por correo a la IGS en formato PDF y con un título lo más claro posible. La IGS los publica en la sede electrónica y avisa al órgano gestor.
27.	<b>Revisión anual</b>	La Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Una vez al año el grupo de trabajo revisará el contenido de la Carta, comprobará que mantiene su vigencia y, en caso contrario, formulará las propuestas de cambio en el contenido que estime convenientes para mantener una adecuada correspondencia entre la prestación del servicio y la Carta. (artículo 9.3 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a> ).
28.	<b>Decisión para renovar su vigencia</b>	Ver punto 4 de esta Guía Rápida y siguientes: cabe actualización/modificación o prórroga
29.	<b>Evaluación y certificación</b>	Además del seguimiento y actualización internos de las Cartas de Servicios, también se puede realizar un proceso de seguimiento por parte de una entidad certificadora homologada externa. Si el órgano gestor responsable de la Carta desea iniciar un proceso de certificación de la misma, lo comunicará a la Inspección General de Servicios que facilitará el desarrollo de ese proceso, en el cual se comprobarán fundamentalmente los siguientes aspectos: a) El contenido y formato de la Carta han sido elaborados de acuerdo con la metodología y los requisitos que exigen las normas vigentes. b) Los servicios y compromisos asumidos en la Carta se cumplen y con los estándares de calidad ofrecidos. c) Se está asegurando el cumplimiento mediante la provisión de recursos adecuados y el establecimiento de una metodología de seguimiento y control. Si se tramita a través de los planes de la IGS es sin coste para la consejería promotora de la carta. <b>Nota:</b> Antes de solicitar una auditoría de este tipo, conviene que el órgano gestor se cerciore si sobre esa carta de servicios se realiza otra evaluación, generalmente dentro de un proceso más amplio. En este caso sería una duplicidad innecesaria. (artículo 11 del <a href="#">Decreto 69/2012, de 29/03/2012</a> ).
30.	<b>Difusión de los resultados de las auditorías de evaluación</b>	La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos publicarán la información relativa a: b) Las cartas de servicios, reguladas en el artículo 38, elaboradas con la información sobre los servicios públicos que gestiona la Administración Regional, los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos, así como la información disponible que permita su valoración. En particular serán objeto de publicidad los resultados de las auditorías, internas o externas, de evaluación de la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos.” (artículo 13 de la <a href="#">Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de transparencia y buen gobierno de Castilla-La Mancha</a> )