

## Manual CARTAS DE SERVICIOS

### Apéndice 2: Plan de Difusión de las cartas de servicios (Actualización: **noviembre**/2022)

Cada Plan se elabora y ejecuta a partir de la publicación de la respectiva carta en el DOCM.

- Carta de servicios de la
- **(título de la carta)**
- 
- **NUEVA/ACTUALIZACIÓN/PRÓRROGA**
- **(mantener lo que proceda)**

Enlace a la pestaña de la carta en la sede electrónica

Ejemplo:

- **Residencia para Personas Mayores Paseo de la Cuba de Albacete**

**DOCM:** el de su publicación, en formato: dd/mm/aaaa

**Enlace a la publicación en el DOCM**

**Ejemplo:**

**Resolución de 22/02/2022**, de la Dirección General de Mayores, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Residencia para Personas Mayores paseo de la Cuba de Albacete. [NID 2022/1636]

## IDEA GENERAL

1. Referencias en el **Decreto 69/2012, de 29 de marzo**, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM 68 de 03-04-2012):

**“Artículo 9.- Aprobación, publicación y difusión.**

1. *La Carta de Servicios se aprobará mediante resolución del titular del órgano gestor competente por razón de la materia.*
2. *La resolución aprobatoria será remitida por el órgano firmante, para su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.*
3. *La Inspección General de Servicios, de acuerdo con el órgano gestor que aprobó la Carta de Servicios, elaborará el plan de difusión de la misma y enviará el folleto para su publicación en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.”*

\*Referencias específicas al folleto/soporte divulgativo...

**Artículo 7.- Contenido.**

**A)** Las Cartas de Servicios se elaborarán con lenguaje claro y sencillo, fácilmente comprensible por los ciudadanos que van a ser destinatarios de los servicios públicos. El formato del folleto divulgativo deberá ser, además, breve y ameno.

**B)** La estructura de las Cartas de Servicios tendrá los siguientes contenidos mínimos:

1. Datos identificativos. Debe contener la denominación completa del servicio, y la identificación del área responsable de los servicios de la Carta.
2. Objetivos y fines. Se explicitarán los fines de la organización y los objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.
3. Marco legal, en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta del marco legal”. Contendrá una relación sucinta de la normativa vigente aplicable a los servicios de la Carta.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios, en el soporte divulgativo basta con incluir “forma de consulta de los derechos y obligaciones”. Se enumerarán los reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico vigente y los establecidos por la organización.

**Artículo 8.- Procedimiento de elaboración.**

1. 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.
2. Una vez adoptado el acuerdo de elaborar la Carta, se constituirá un grupo de trabajo del que formarán parte representantes de los diferentes niveles de la organización que elabora la Carta y representantes de la Inspección General de Servicios, quienes aportarán su colaboración técnica.
3. El grupo de trabajo propondrá el borrador de resolución aprobatoria al órgano gestor competente para su aprobación y propondrá el borrador de folleto divulgativo a la Dirección General u órgano gestor competente en publicidad institucional para su supervisión.

**Artículo 9.- Aprobación, publicación y difusión.**

1. La Carta de Servicios se aprobará mediante resolución del titular del órgano gestor competente por razón de la materia.
2. La resolución aprobatoria será remitida por el órgano firmante, para su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
3. La Inspección General de Servicios, de acuerdo con el órgano gestor que aprobó la Carta de Servicios, elaborará el plan de difusión de la misma y enviará el folleto para su publicación en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.

2 Referencias en la **Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha**. (Selección)

**“Artículo 13. Información sobre procedimientos administrativos y calidad de los servicios.**

1. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos publicarán la información relativa a:

a) La relación actualizada de los procedimientos administrativos de su competencia, con indicación de su objeto, trámites, plazos y sentido del silencio administrativo, así como, en su caso, los formularios que tengan asociados. Se indicarán específicamente aquellos procedimientos que admitan, total o parcialmente, tramitación electrónica, así como aquellos en los que sea posible la participación ciudadana.

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 38. Cartas de servicio.**

1. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos o entidades públicos vinculados o dependientes, para garantizar que los servicios de su competencia se prestan en unas condiciones mínimas y razonables de calidad, aprobarán cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos, las cuales deben establecer, como mínimo:

a) Datos identificativos.

b) Objetivos y fines de la organización.

c) Marco legal.

d) Derechos y obligaciones de los usuarios.

e) Servicios que se ofrecen.

f) Compromisos mínimos de calidad cuantificables y fácilmente invocables por los usuarios.

g) Indicadores que permitan medir el cumplimiento de los compromisos, haciendo constar la periodicidad con la que se divulgan y los resultados de los cumplimientos de los compromisos.

h) Formas de participación de las personas usuarias.

i) Formas de presentación de consultas, quejas y sugerencias.

j) Formas de difusión de la Carta.

k) Medidas de subsanación o garantía.

l) Fecha de inicio y periodo de vigencia de la Carta.

m) El régimen económico, con indicación de las tasas y los precios públicos que sean de aplicación, en su caso.

2. En el ámbito de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha, las cartas de servicios serán aprobadas mediante resolución del titular del órgano gestor competente por razón de la materia.

La resolución aprobatoria y sus actualizaciones serán remitidas por el órgano firmante para su publicación en el

Diario Oficial de Castilla-La Mancha. “

Nota: en cursiva las novedades respecto el Decreto 69/2012, de 29 de marzo. (Artículos 38.1.i)-añade “consultas” – y 38.1.m), añade “El régimen económico, con indicación de las tasas y los precios públicos que sean de aplicación, en su caso.”

Como vimos, la **elaboración del Plan de Difusión** es tarea de la **Inspección General de Servicios (IGS)** y del órgano gestor de la carta.

El apartado 3 del artículo 9 del **Decreto 69/2012** –citado- distingue dos tareas en las que implica, de forma distinta, a la **IGS**:

\* **Elaboración del plan de difusión** de la carta (de acuerdo con el órgano gestor que aprobó la Carta de Servicios).  
Elaboración no es ejecución.

\*\* **Envío del folleto** para su **publicación en la sede electrónica** de la Junta de Comunidades (asignado expresamente a la IGS).

#### **1. Borrador inicial del Plan:** lo redacta la **IGS**.

Se basa en el **Folleto**, que suele ser una versión no muy reducida de la Carta ya en el DOCM (excluidos la resolución aprobatoria y la tabla) con fotos y/o logos, en algunos casos, **folleto a elaborar por el órgano gestor** (con independencia de que, por ahora, la IGS realiza determinadas actuaciones que no tiene expresamente atribuidas).

**Nota:** en puridad, como vimos el folleto lo elabora el Grupo de Trabajo (GT), pero a efectos prácticos, en el Plan **las funciones del GT se subsumen en las del órgano gestor en esta materia, sin perjuicio del protagonismo que, en cada caso se quiera dar al GT.** En la tabla que figura a continuación y que describe *quién hace qué*, el órgano gestor figura como “Gestor carta”.

Con obvias diferencias, el plan es **obligatorio** tanto con motivo de la aprobación de una nueva carta, como de la modificación/revisión o prórroga de una existente.

#### **2. Maquetación e impresión del folleto (primeros 100 ejemplares).**

Corresponde a la Unidad de Reprografía de la consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (HAP), por lo que son **sin cargo** para el órgano gestor de la carta.

En la actualidad la IGS gestiona la relación con dicha Unidad. Por indicación de esa unidad, las dos peticiones se tramitan a través de su CRU como 2 actuaciones (consultas) diferenciadas, con número de CRU distinto.

En su terminología, los mensajes en la consulta se llaman comentarios. Cada mensaje solo permite adjuntar 3 archivos.

Como novedad importante esta herramienta permite que, además del correo que inicia el CRU, puedan acceder a su tramitación asociando otra cuenta de correo de personal, en este caso, de la IGS. Parece ser que lo han cambiado y la opción a 11/03/22 es cambiar el correo asociado.

#### **3. Otras unidades que intervienen** en el proceso son:

**3.1.** La Dirección General de Promoción Institucional (DGPI), para el visado de imagen institucional  
[dgpromocioninstitucional@jccm.es](mailto:dgpromocioninstitucional@jccm.es) ; [publicidad@jccm.es](mailto:publicidad@jccm.es)

En la actualidad la IGS gestiona la relación con dicha Unidad mediante correo electrónico.

**3.2** La Unidad del Depósito Legal (Delegación Provincial de TO, consejería de Educación, Cultura y Deportes, como regla general).

En la actualidad la IGS gestiona la relación con dicha Unidad mediante correo electrónico y a través de una aplicación propia del Depósito Legal.

Más información en: <https://www.jccm.es/tramitesygestiones/deposito-legal>

**4. El folleto, transformado en PDF, sirve para:**

- 4.1. Su impresión en papel, por las unidades gestoras o por cualquier persona que lo desee (consulta y descarga gratuita).
- 4.2. Su difusión en la sede electrónica. En la actuación cartas de servicios, hay una pestaña para cada carta, en la que, se enlaza el folleto y el DOCM de referencia, además de otra información (auditorías/certificaciones, indicadores, etc.)

**5. Otras actuaciones:** la publicación en la sede electrónica de:

- 5.1. La referencia del DOCM y su enlace (por la IGS.)
- 5.2. Los indicadores: se mantiene el actual sistema de envío por correo en formato PDF por el órgano gestor a la IGS, que, una vez subidos a la sede, lo comunica al correo remitente.

**6. Otras actuaciones menores.**

**7. Sistema de trabajo:**

Se recomienda mantener el mismo hilo de correos electrónicos, a partir del que abre el órgano gestor (se puede mantener el inicial de la fase de elaboración/ aprobación de la carta), siendo responsabilidad del órgano gestor incluir a la unidad de Coordinación de su consejería/organismo autónomo (en su caso).

**8. Principales referencias a las cartas de servicios en los planes anuales de calidad**

**\*Plan de 2020**

Eje II, programa 2, medida 01: “*Actualización del Manual para la elaboración de cartas de servicios.*”

**Breve descripción del estado actual de la medida**

Revisados los contenidos para la actualización del Manual de Cartas de Servicios, pendiente de publicación en la sede electrónica.

Está basado en un Decreto de 2012 y se trataría de delimitar de forma más nítida entre los órganos gestores y la IGS, “quién hace qué” con el criterio de una cadena de valor, de tal forma que, aunque la IGS mantiene su labor de apoyo, se pueda dedicar a las tareas más propias de sus funciones.

Incorpora cambios posteriores de la Ley de Transparencia. Mejorada su presentación.

**Este documento actualiza el Manual en lo referido al Plan de Difusión y es la base de dicha Guía Rápida.**

**\*Plan de 2021**

Eje II, programa 2, medida (sin numerar): “*Guía rápida del Manual de las cartas de servicios*”

**Cambios que se pretenden con esta medida:**

“Dotar de un documento ágil en esta materia a las personas que ya conocen la materia y, a todas, una suerte de check list de los principales pasos a dar.”

Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
1.	<p><b>Plan de Difusión: elaboración del borrador.</b>            Es este documento.            Para no solaparse con la fase previa de elaboración de la carta, el Plan se redacta una vez que el órgano gestor comunica que ha cerrado la versión definitiva de la carta.</p>	<b>IGS</b>		
2.	Plan de Difusión: correo al órgano gestor solicitando sus observaciones sobre sus contenidos, en su caso.	<b>IGS</b>	Si se tiene un Plan de una actuación anterior o similar, bastará con adjuntar el Plan al correo al órgano gestor que incluye el programa de trabajo.	
3.	Plan de Difusión: observaciones sobre sus contenidos, en su caso.	Gestor carta		
4.	Plan de Difusión: correo del órgano gestor a IGS con sus observaciones sobre sus contenidos, en su caso.	Gestor carta		
5.	Plan de Difusión: elaboración de la versión definitiva a la vista de las observaciones del órgano gestor, en su caso.	<b>IGS</b>		
6.	<p>Plan de Difusión: correo al órgano gestor con la versión definitiva.            En este correo se incluye el programa de trabajo, que es una versión muy esquemática del Plan de Difusión, que permite en el mismo hilo indicar las principales actuaciones y su seguimiento.            Para facilitar el seguimiento de los cambios en la pestaña de la carta en la sede electrónica, conviene incluir en este correo este enlace.</p>	<b>IGS</b>		

Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
7.	<p>Correo del órgano gestor a IGS adjuntando el texto del Folleto (Word) con fotos o logos, en su caso, indicando su ubicación en el folleto.</p> <p>Si adjunta la tabla con los servicios, compromisos e indicadores asociados; esta tabla, si fuera posible, conviene mantenerla en la versión a enviar a Reprografía HAP.</p>	Gestor carta	<p>El órgano gestor se responsabiliza de que coincida en el texto insertado en el DOCM.</p> <p>Conviene que el órgano gestor de la carta comunique previamente a la Dirección General de Promoción Institucional (DGPI) los logos que desea incluir, para su validación, evitando así correcciones posteriores más costosas, ya sobre el folleto.</p>	
8.	Creación de un nuevo documento para introducir en el texto del Folleto, apartado de vigencia, la fecha del DOCM de publicación de la Resolución y otros cambios que se precisen: por ejemplo, la referencia a la tabla anexa con los indicadores (asociados a servicios y compromisos).	<b>IGS</b>	Guardar las dos versiones.	
9.	<p><b>Sede electrónica:</b> creación o actualización de la actuación sobre esa carta.</p> <p>Hay un diseño tipo, con adaptaciones de la IGS a los requerimientos de las unidades de Internet y de imagen corporativa (DG de Promoción Institucional). Siempre que sea posible se atenderán las peticiones del órgano gestor sobre diseño de la pestaña de su carta.</p>	<b>IGS</b>	Si es una carta que se aprueba por primera vez, hay que crear esta carta en la pestaña de su consejería/organismo.	
10	Sede electrónica: actualización de la referencia al nuevo DOCM y enlace al mismo.	<b>IGS</b>	Si es una prórroga, hay que conservar el DOCM del texto que ahora se prorroga.	
11	Sede electrónica: correo al órgano gestor informando de la actualización de la referencia al nuevo DOCM y enlace al mismo.	<b>IGS</b>	Así, el órgano gestor no tiene que estar pendiente de la visualización de esta novedad.	

Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
12	<b>Depósito Legal:</b> alta en aplicación del Depósito Legal (DL) de Toledo (Delegación Provincial de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes), como regla general. <a href="https://www.jccm.es/tramitesygestiones/deposito-legal">https://www.jccm.es/tramitesygestiones/deposito-legal</a>	<b>IGS</b>	<p>Basta con una primera vez.</p> <p>Hay personal habilitado en la IGS para estas gestiones.</p> <p>Hasta la fecha la Unidad de Toledo del DL ha tramitado cartas que se refieren a otras provincias, al editarse en Toledo.</p> <p>Parece que el DL tiene intención de modificar su aplicación.</p>	
13	Depósito Legal: solicitud de asignación de nº del DL, en su aplicación.	<b>IGS</b>		
14	Depósito Legal: recepción, en su aplicación, del nº del DL asignado.	<b>IGS</b>	<p>El plazo para el envío postal al DL de los 4 folletos es de 2 meses (figura en su documento de asignación).</p> <p>Hecha la consulta nos contestan que se admite una ampliación de plazo razonable sin necesidad de más trámite que comunicar el retraso y la nueva fecha estimada.</p>	
15	Depósito Legal: guardar el PDF con el nº del DL asignado, en la carpeta de esta carta	<b>IGS</b>	Si no se recibe en formato PDF, hay que hacer la conversión.	
16	<b>Sede electrónica:</b> correo al órgano gestor con el borrador de texto-breve- que ha de figurar en el apartado "Objeto" de la actuación sobre esa carta.	<b>IGS</b>		
17	Sede electrónica: criterio del órgano gestor sobre el borrador de texto-breve- que ha de figurar en el apartado "Objeto" de la actuación sobre esa carta.	Gestor carta		



Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
18	Sede electrónica: correo del órgano gestor a la IGS sobre el borrador de texto-breve- que ha de figurar en el apartado "Objeto" de la actuación sobre esa carta.	Gestor carta		
19	Sede electrónica: colocación de la versión consensuada del texto-breve- que ha de figurar en el apartado "Objeto" de la actuación sobre esa carta.	<b>IGS</b>		
20	Sede electrónica: correo al órgano gestor informando de la actualización del texto-breve- que ha de figurar en el apartado "Objeto" de la actuación sobre esa carta.	<b>IGS</b>	Así, el órgano gestor no tiene que estar pendiente de la visualización de esta novedad.	
21	Sede electrónica: correo de la IGS al órgano gestor recordando que pueden colocar en esta actuación en la sede electrónica, un enlace a una página suya con más información.	<b>IGS</b>		
22	Sede electrónica: criterio del órgano gestor sobre opción de colocar en esta actuación en la sede electrónica, un enlace a una página suya con más información.	Gestor carta		
23	Sede electrónica: correo del órgano gestor a la IGS sobre opción de colocar en esta actuación en la sede electrónica, un enlace a una página suya con más información.	Gestor carta		
24	Sede electrónica: recepción y estudio de la contestación del órgano gestor sobre opción de colocar en esta actuación en la sede electrónica, un enlace a una página suya con más información.	<b>IGS</b>		
25	Sede electrónica: colocación, en su caso, en esta actuación en la sede electrónica, del enlace facilitado por el órgano gestor, a una página suya con más información.	<b>IGS</b>		
26	Sede electrónica: correo al órgano gestor, en su caso, sobre colocación de un enlace a una página suya con más información.	Gestor carta	Así, el órgano gestor no tiene que estar pendiente de la visualización de esta novedad.	



Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
27	<p><b>Apertura del CRU, el nº 1</b> en la aplicación de Reprografía HAP, en su terminología, como se vio, una consulta.</p> <p>Mediante un comentario (mensaje) en la misma consulta se solicita la elaboración (maquetación) del folleto en PDF: adjuntar texto del Anexo, modificado con la fecha del DOCM y otros cambios que procedan.</p> <p>En el mismo comentario en el CRU 1, indicar el nº del DL asignado (y si hay fotos o logos, su ubicación en el folleto).</p> <p>Si la carta estuviera certificada (por un sistema de auditoría) debe incluirse la referencia en el folleto, y el logo asociado: y retirarse cuando, pasa algunas veces, se pierde la certificación.</p> <p>Nota: la aplicación CRU de Reprografía de HAP solo admite 3 documentos adjuntos en cada envío, lo que supone, en la mayoría de los casos hacerlo en dos mensajes, eso sí, al mismo CRU.</p> <p>En el mismo comentario se debe solicitar el envío, separado del folleto PDF de una carátula del mismo que no esté protegida para subirla a la sede electrónica</p>	<b>IGS</b>	<p>Cada consulta en el CRU, hasta hace poco se asociaba solo a 1 persona/ correo, con las dificultades de acceso en caso de ausencia de la persona de la IGS que había abierto el CRU. Como vimos, Este problema lo han resuelto recientemente al permitir su seguimiento y gestión por otro correo asociado.</p> <p>En algunos casos solo varían datos menores que no precisan nueva impresión del folleto, sin que, a veces sea preciso en estos casos, un nuevo número del Depósito Legal.</p>	
28	Comentario de Reprografía HAP asignando su nº de seguimiento y datos de su persona de contacto.	Reprografía HAP		
29	Recepción de un correo avisando de un comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP asignando su nº de seguimiento y datos de su persona de contacto.	<b>IGS</b>	<p>Cada vez que hay un comentario en el CRU llega un aviso al correo de la persona que ha abierto la consulta en el CRU. Así, no hay que estar pendientes de cambios en el estado de la tramitación.</p> <p>Para visualizar su contenido hay que entrar, cada vez, en el CRU de la consulta concreta, del que se ofrece un enlace en el correo de aviso.</p>	

Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
30	Acceso al comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP asignando su nº de seguimiento y datos de su persona de contacto.	<b>IGS</b>	No hace falta una comunicación al órgano gestor solo para esto, aunque conviene incluir en el hilo el código asignado, para facilitar su seguimiento por cualquier persona de la IGS, en su caso	
31	Recepción de un nuevo correo avisando de un nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP, sobre envío del documento PDF elaborado/maquetado por Reprografía HAP.	<b>IGS</b>		
32	Nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP, sobre envío del documento PDF elaborado/maquetado por Reprografía HAP.	Reprografía HAP	En este comentario suelen enviar el borrador 1 del folleto y la carátula sin proteger solicitada.	
33	Acceso al nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre el documento PDF elaborado/maquetado por Reprografía HAP.	<b>IGS</b>		
34	Guardar el borrador 1 del PDF elaborado/maquetado por Reprografía HAP	<b>IGS</b>		
35	Correo adjuntando el documento elaborado PDF elaborado/maquetado por Reprografía HAP al órgano gestor, para su revisión.	<b>IGS</b>	Al recibirse vía CRU no puede hacerse un reenvío automático al órgano gestor.	
36	Validación o reparos, en su caso, por el órgano gestor del resto del documento elaborado/maquetado por Reprografía HAP, para su envío a Reprografía HAP.	Gestor carta		
37	Correo a IGS con la validación o reparos, en su caso, por el órgano gestor del resto del documento elaborado/maquetado por Reprografía HAP, para su envío a Reprografía HAP.	Gestor carta		
38	Lectura del correo del gestor sobre validación o reparos, en su caso, por el órgano gestor del resto del documento elaborado/maquetado por Reprografía HAP, para su envío a Reprografía HAP.	<b>IGS</b>		
39	Validación o reparos, en su caso, del documento (fecha DOCM y Nº DL) elaborado/maquetado por Reprografía HAP, para su envío a Reprografía HAP.	<b>IGS</b>	Si hay reparos, hay que corregirlos, antes del envío del folleto a la DGPI.	

Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
40	Comentario en el CRU 1 a Reprografía HAP con la validación o reparos, en su caso, del envío del documento elaborado/maquetado por Reprografía HAP.	<b>IGS</b>	No se da orden de cierre del folleto a la espera de su validación por la DGPI.	
41	Validada la versión inicial del folleto PDF elaborado/maquetado por Reprografía HAP, hay que enviar un correo a la DG de Promoción Institucional adjuntado el folleto PDF para su visado de imagen institucional.	<b>IGS</b>	No hace falta darse de alta en aplicación alguna.  Si no varía el formato y si la DGPI lo autoriza para los siguientes, basta con enviarles el PDF y una ficha modelo de datos asociados.	
42	Visado/reparos de la versión inicial del folleto PDF elaborado por Reprografía HAP, por la DG de Promoción Institucional.	DGPI		
43	Correo de la DG de Promoción Institucional visando el folleto PDF o formulando reparos para su subsanación (por parte del órgano gestor y/o de Reprografía HAP).	DGPI		
44	Recepción del correo de la DG de Promoción Institucional visando el folleto PDF o formulando reparos para su subsanación (por parte del órgano gestor y/o de Reprografía HAP) y estudio de posibles cambios y pasos a dar.	<b>IGS</b>		
45	Reenvío al órgano gestor del correo de la DG de Promoción Institucional visando el folleto PDF (para conocimiento) o formulando reparos para su subsanación (por parte del órgano gestor y/o de Reprografía HAP).	<b>IGS</b>	O, en su caso, a reprografía HAP añadiendo un nuevo comentario en el CRU 1	
46	Añadir el documento PDF definitivo en la carpeta de este folleto.	<b>IGS</b>	No hace falta si no hay cambios.	
47	Correo a IGS del folleto en PDF, en un formato que se pueda utilizar para colocación en la sede electrónica.	Reprografía HAP	Hasta ahora al ser la IGS la titular de los 2 CRU asociados a la carta, recibe, por esa vía el folleto en PDF.	
48	Colocación en la sede electrónica del folleto en PDF (que se pueda utilizar para colocación en la sede electrónica) y de la nueva carátula.	<b>IGS</b>		
49	Correo al órgano gestor informando de la colocación en la sede electrónica del folleto en PDF, y la nueva carátula y-en su caso- del enlace con más información.	<b>IGS</b>	Así, el órgano gestor no tiene que estar pendiente.	

Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
50	Aviso a la red OIR y al TUI-012 de la disponibilidad del folleto en la sede electrónica.	IGS		
51	Apertura del nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre cierre de la actuación 1, edición/maquetación del folleto en PDF.	IGS		
52	Recepción de un correo con aviso de nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre cierre de la actuación 1, edición/maquetación del folleto en PDF.	IGS		
53	Contestación al comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre cierre de la actuación 1, edición/maquetación del folleto en PDF	IGS		
54	Recepción de un correo con aviso de un nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre valoración del soporte prestado en la actuación 1, edición/maquetación del folleto en PDF.	IGS		
55	Apertura del nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre valoración del soporte prestado en la actuación 1, edición/maquetación del folleto en PDF	IGS		
56	Contestación del nuevo comentario en el CRU 1 de Reprografía HAP sobre valoración del soporte prestado en la actuación 1, edición/maquetación del folleto en PDF.	IGS		
57	<p><b>Folleto impreso. Apertura de un CRU/nueva consulta, la nº 2</b>, diferente, con un comentario a Reprografía HAP comunicando la decisión (visado) de la DG de Promoción Institucional.</p> <p>Si no hay reparos, en el mismo comentario al CRU se encarga la impresión de los folletos 100 (reparto interno del órgano gestor, 6 para IGS y 4 para el DL), total 110.</p> <p>Si no hay reparos y el PDF recibido no se puede subir a la sede electrónica, en el mismo comentario se solicita el folleto en PDF, en un formato que se pueda utilizar para colocación en la sede electrónica.</p>	IGS	Reprografía HAP nos confirma que hay que abrir un segundo CRU/consulta para el encargo de imprimir, diferenciado del encargo anterior de maquetación y edición del folleto en PDF (25/05/21).	
58	Folleto impreso. Aviso a ordenanzas de HAP (Avenida de Portugal) para que se acerquen a la EAR para recogerlos.	IGS	Conviene hacerlo pues, salvo que se solicite, no se va a diario a la sede la Reprografía HAP, en la EAR, para entregar o recoger correspondencia.	



Paso	Tarea	Responsables	Observaciones	Fecha
59	Folletos impresos. Envío a IGS –por valija interna- de los 3 paquetes con los folletos impresos (100 + 4 + 6).	Reprografía HAP	Reprografía HAP hace un único envío en tres paquetes diferenciados (IGS, DL y órgano gestor).	
60	Folletos impresos. Recepción por valija interna de los 3 paquetes con los folletos impresos (100 + 4 + 6).	IGS		
61	Folletos impresos. Colocación en el casillero del hall (HAP, Avenida de Portugal) de los folletos impresos (100) -por valija interna- para el órgano gestor.	IGS	Se envía a la Unidad/ persona de SS CC del órgano gestor con la que se ha tenido la interlocución, que, a su vez, se encargará de la distribución entre sus centros.	
62	Folletos impresos. Correo al órgano gestor avisando de su puesta a disposición en el casillero del hall (HAP, Avenida de Portugal) de los folletos impresos (100) para su retirada por valija interna.	IGS	Hay que pedir en el correo que confirmen su recepción.	
63	Folletos. Correo del órgano gestor confirmando la recepción de sus 100 folletos impresos.	Gestor carta		
64	Folletos impresos. Reparto interno de los 6 folletos de la IGS (1 para el expediente).	IGS		
65	<b>Depósito Legal.</b> Solicitud al DL, en su aplicación, del formulario de declaración de entrega de los folletos impresos.	IGS		
66	Depósito Legal. Recepción en la aplicación del DL del formulario de declaración de entrega al DL de los folletos impresos.	IGS		
67	Depósito Legal. Impresión del formulario de declaración de entrega al DL de los folletos impresos.	IGS		
68	Depósito Legal. Folletos impresos. Envío por valija interna al DL de 4 folletos impresos con su formulario de declaración de entrega.	IGS	Se deja en el casillero de las consejerías del hall de la Avenida de Portugal.	
69	<b>Folletos impresos.</b> Recepción de un correo con aviso de un nuevo comentario en el CRU 2 de Reprografía HAP sobre cierre de la actuación 2, impresión de folletos.	IGS		
70	Folletos impresos. Acceso al nuevo comentario en el CRU 2 de Reprografía HAP sobre cierre de la actuación 2, impresión de folletos.	IGS		



**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**

Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa

Inspección General de Servicios, [igs@jccm.es](mailto:igs@jccm.es)

<b>Paso</b>	<b>Tarea</b>	<b>Responsables</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Fecha</b>
71	Folletos impresos. Contestación del nuevo comentario en el CRU 2 de Reprografía HAP sobre cierre de la actuación 2, impresión de folletos.	<b>IGS</b>		
72	Folletos impresos. Recepción de un correo con aviso de un nuevo comentario en el CRU 2 de Reprografía HAP sobre valoración del soporte prestado en la actuación 2, impresión de folletos.	<b>IGS</b>		
73	Folletos impresos. Acceso al nuevo mensaje en el CRU 2 de Reprografía HAP sobre valoración del soporte prestado en la actuación 2, impresión de folletos.	<b>IGS</b>		
74	Folletos impresos. Contestación del mensaje en el CRU 2 de Reprografía HAP sobre valoración del soporte prestado en la actuación 2, impresión de folletos.	<b>IGS</b>		