

GUÍA RÁPIDA sobre Cartas de Servicios (18/03/22, revisada 05 diciembre 2023)

Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
1.	Finalidad de esta Guía Rápida	El objetivo de este documento es ofrecer información, de forma eminentemente práctica -a modo de resumen del Manual- sobre los pasos a dar para elaborar una carta de servicios.
2.	Concepto de cartas de servicios	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 Decreto 69/2012, de 29/03/2012)
3.	Normativa aplicable	Decreto 69/2012, de 29/03/2012 , 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) Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de transparencia y buen gobierno de Castilla-La Mancha : ha regulado también esta materia, especialmente sus artículos 13 (apartado 1.b), 49 (apartado 2.d) y 38
4.	Información en la sede electrónica	Cartas de Servicios https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios-0
5.	Tipos de iniciativas	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.	Iniciativa y su formalización	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 Decreto 69/2012, de 29/03/2012)
7.	Constitución del Grupo de Trabajo (GT)	Composición: con presencia del órgano gestor, de la Inspección General de Servicios (IGS), de la unidad de Coordinación de Calidad de la SG de la consejería y, aunque no fuera obligatorio, de personas usuarias. Asignación de funciones. Actas y modelos: ver anexos. Aunque el Decreto 69/2012, de 29/03/2012 dedica su artículo 34 a la figura del “Coordinador de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos” el propio texto la cita en más ocasiones, así como los sucesivos decretos de estructura orgánica y competencias de la consejería de hacienda y Administraciones Públicas (y Transformación Digital) con ese u otro nombre.
8.	Comunicación dentro del órgano gestor	Preferible mediante correo electrónico, siguiendo el hilo inicial.
9.	Elaboración de borradores	1. Resolución aprobatoria. Conviene: A) Citar si es modificación/actualización (poner una de las dos opciones) o prórroga. Si es nueva, no hay que ponerlo. B) Hacer referencia a su vigencia (no solo en el Anexo). 2 Anexo A) Contenido de la carta. B) Tabla que asocia servicios, compromisos e indicadores.



Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
10.	Contenidos de la carta (Anexo)	Una definición de cada contenido se encuentra en el artículo 7 del Decreto 69/2012, de 29/03/2012 . Seguir el orden del artículo 38 de la LT: conviene numerarlos, así el 1 es "Datos identificativos". 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 Decreto 69/2012, de 29/03/2012 . Al final figura una tabla que asocia servicios, compromisos e indicadores. Se recomienda tener en cuenta, entre otras fuentes, los SIACI asociados a la posible carta, ejemplos de otras entidades. Indicadores: si ya existen y son compatibles con su información asociada (servicios y compromisos) se recomienda su inclusión por un principio de economía. A veces puede ser útil invertir el circuito y partir de los indicadores para definir sus servicios y compromisos asociados).
11.	Aprobación por el órgano gestor	Qué se entiende por órgano gestor, es criterio de cada consejería. (artículo 9.1 del Decreto 69/2012, de 29/03/2012).
12.	Formalización de la decisión	A veces, puede no coincidir el órgano gestor, con el que debe formalizar la decisión (criterio de cada consejería). Es un proceso interno a definir por cada consejería. Suele tomar forma de Resolución.
13.	Publicación obligatoria de la decisión en el DOCM	La gestiona la consejería promotora de la carta, en un solo documento: 1. Resolución aprobatoria 2 Anexo A) Contenido de la carta. B) Tabla que asocia servicios, compromisos e indicadores. (artículo 9.2 del Decreto 69/2012, de 29/03/2012).
14.	Plan de Difusión	Pivota sobre el folleto e incluye diversas actuaciones. El Plan es elaborado por la IGS y aprobado por el órgano gestor de la carta El folleto es responsabilidad del Grupo de Trabajo. La IGS se encarga de las relaciones con: <ol style="list-style-type: none">1. La Unidad del Depósito Legal.2. La Dirección General de Promoción Institucional, para el visado de imagen corporativa.3. Reprografía-Impronta de la Secretaría General de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital. El apéndice 2 del Manual es un modelo tipo de Plan de Difusión. (artículo 9.3 del Decreto 69/2012, de 29/03/2012).
15.	Actualización de la información en la sede electrónica (paso 1)	En todos los supuestos se encarga la IGS, que avisa al órgano gestor. Si es una carta que se aprueba por primera vez, hay que abrir una pestaña nueva y publicar el enlace al DOCM. 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. En caso de prórroga, además del enlace al nuevo DOCM, hay que conservar el del DOCM de la versión que se prorroga.
16.	Otra información en la sede electrónica	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 (facilitando título y enlace concreto).
17.	Elaboración del borrador del folleto de la carta de servicios	El texto es el del apartado "Contenido de la carta", más fotos (máximo 3) y otras imágenes. Es responsabilidad del órgano gestor que debe velar por el cumplimiento de la normativa en materia de propiedad intelectual y protección de datos, entre otras cuestiones. El texto lo revisa el GT (la IGS desde los parámetros de calidad de los que es competente, 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.	Número de Depósito Legal (DL)	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.

Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
19.	Visado de identidad corporativa por la DG de Promoción Institucional	A tramitar por la IGS (correo electrónico).
20.	Conversión del folleto de la carta de servicios en formato PDF	Con carácter gratuito por Reprografía-Imprenta de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital (Reprografía): lo tramita la IGS, mediante un CRU. La IGS lo recibe en PDF y lo envía al órgano gestor que lo debe revisar y validar.
21.	Actualización de la información en la sede electrónica (paso 3)	Finalizados esos pasos, la IGS sube el folleto de la carta de servicios en formato PDF.
22.	Impresión de folleto de la carta de servicios en formato PDF	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.	Envío al Depósito Legal de 4 ejemplares de los folletos impresos de la carta de servicios en formato PDF	La IGS se encarga en esta fase 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.	Distribución de los folletos impresos de la carta de servicios en formato PDF	La IGS avisa de la disponibilidad de sus 100 folletos impresos a su unidad interlocutora del órgano gestor y esta se responsabiliza de su recogida y de hacer la distribución interna que estime oportuna.
25.	Elaboración de los resultados de los indicadores asociados a los compromisos de cada servicio	Por el órgano gestor, de acuerdo a la carta de servicios.
26.	Publicación en la sede electrónica de los resultados de los indicadores	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.	Revisión anual	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 Decreto 69/2012, de 29/03/2012). Se parte de una decisión formalizada del órgano gestor: el siguiente paso es un informe de la unidad gestora sobre dicha comprobación y su estudio por el GT. En la sede electrónica se recomienda dejar constancia de la revisión y de su resultado.



Nº	ASUNTO	MÁS INFORMACIÓN
28.	Decisión para renovar su vigencia	Ver punto 5 de esta Guía Rápida y siguientes: cabe actualización/modificación o prórroga
29.	Evaluación y certificación	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>Si se tramita a través de los planes de la IGS es sin coste para la consejería promotora de la carta.</p> <p>Nota: 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 ese caso sería una duplicidad innecesaria. (artículo 11 del Decreto 69/2012, de 29/03/2012).</p>
30.	Difusión de los resultados de las auditorías de evaluación	<p>La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos publicarán la información relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none">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." <p>(artículo 13 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de transparencia y buen gobierno de Castilla-La Mancha)</p>