

Las cartas de servicios son documentos a través de los cuales la Administración informa a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en la prestación y los derechos de los usuarios en relación a estos servicios.

### Objetivos de las cartas de servicios

- Promover la mejora continua dentro de la Administración Pública.
- Hacer explícita la responsabilidad a la que se comprometen los gestores públicos ante la ciudadanía.
- Informar a la ciudadanía de los servicios y las prestaciones que ofrece la Administración.

### La carta de servicios y la mejora de la calidad

- Las cartas de servicios se basan en la mejora de la calidad de los servicios públicos.
- Son instrumentos óptimos para la gestión de la calidad en la Administración Pública.
- Suponen un paso más hacia la modernización de los servicios públicos y la orientación de los mismos hacia la ciudadanía.

### Ventajas

- Hace explícita la responsabilidad de la entidad.
- Facilita a la ciudadanía el ejercicio efectivo de sus derechos y el adecuado uso de sus recursos.
- Simplifica la burocracia.

- Pone a la Administración al servicio de la ciudadanía.
- Aumenta la satisfacción de la ciudadanía.

### Estructura y contenido

Las cartas de servicios contienen la siguiente información:

#### Información de carácter general y legal

- Datos identificativos y fines de la entidad prestadora del servicio.
- Servicios que presta.
- Fórmulas de colaboración y participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios.
- Normas más importantes que regulan cada una de las prestaciones y servicios.
- Derechos de los usuarios.
- Disponibilidad del sistema de quejas y sugerencias.

#### Compromisos de calidad y de la normativa aplicable

- Determinación de niveles o estándares de calidad ofrecida.
- Aspectos que faciliten el acceso al servicio a las personas que los usen.
- Indicación de los sistemas de gestión de calidad, gestión medio ambiental y prevención de riesgos laborales.
- Se especifican los indicadores para el seguimiento y evaluación de calidad que se establezcan por la organización.

#### LAS CARTAS DE SERVICIOS

VERTIENTE EXTERNA	VERTIENTE INTERNA	INSTRUMENTO
FINALIDAD: Garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, respecto a la administración	COMO: Mejora continua de los procedimientos, servicios y prestaciones	LAS CARTAS DE SERVICIOS: Declaración de prestaciones y definición pública de los estándares de calidad

# e-sijad cartas de servicios

## Información complementaria

- Direcciones.
- Medios de acceso y transportes.
- Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

## Etapas para la de creación de cartas de servicios

e-gim, propone las siguientes etapas para la creación de una carta de servicios:



## Elaboración de las cartas de servicios

- Constitución equipo de trabajo.
- Identificación datos generales y legales.
- Establecimiento de compromisos de calidad.
- Identificación de información complementaria.



## Implantación de las cartas de servicios:

- Diseño y elaboración de un plan de comunicación.
- Asesoramiento a las unidades implicadas.

## Seguimiento de las cartas de servicios

- Garantizar la mejora continua de la calidad.
- Establecimiento de programas de mejora.
- Actualización de las mejoras de la calidad.

## Indicadores de calidad

- La satisfacción de las necesidades de la ciudadanía es el principal objetivo de la Administración, por este motivo las actuaciones municipales deben expresarse en compromisos claros, concretos y exigibles que la ciudadanía pueda conocer y hacer cumplir, como:
  - Dar respuesta a quejas o reclamaciones en el mínimo tiempo posible (establecer un plazo).
  - Garantizar la atención con trabajadores cualificados a las personas que soliciten cualquier tipo de información.
  - Proporcionar el máximo nivel de satisfacción a sus consultas mediante la prestación de un trato individualizado, amable y cordial.
- e-gim, propone el establecimiento de unos **indicadores** que evalúen la calidad de los servicios prestados, como:
  - El porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo fijado.
  - Medir el grado de satisfacción de la ciudadanía a través de encuestas.
  - Porcentaje de repuestas que han sido cumplidas en plazo a las reclamaciones realizadas.