



REGLAMENTO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ciudad Autónoma de Melilla, teniendo como referente de toda su gestión al ciudadano, y en consonancia con la política de calidad implantada con los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Administración, cree conveniente la puesta en marcha de un nuevo compromiso con la gestión de calidad de los servicios públicos a través de la elaboración de Cartas de Servicios, con la finalidad de regular los compromisos de calidad con los ciudadanos, para conseguir una Administración más ágil, transparente y eficiente en su gestión.

La Ciudad Autónoma de Melilla ha elaborado un **II Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2008-2011)**, que se fundamenta en los siguientes ejes:

- 1) Potenciación de la Atención al Ciudadano.
- 2) Calidad Total de los Servicios.
- 3) Tramitaciones Administrativas dominadas y controladas por los ciudadanos.
- 4) Utilización de las Nuevas Tecnologías como base para la agilización de las relaciones con la Administración.
- 5) Potenciación y Racionalización de los Recursos Humanos.

En este Plan como en el anterior tiene un lugar destacable la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**, que podemos afirmar que es una realidad gracias a las actuaciones realizadas en el **I Plan de Calidad y Modernización**, pero ello no es óbice para tener muy claro que debemos reforzar esta idea para que el ciudadano se sienta más cómodo en las actuaciones que realice con la Administración de la Ciudad, para ello se están adoptando medidas tales como:

- Afianzar los mecanismos de gestión de la calidad.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos en la Administración de la *idea de gestión de "calidad total"*, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- *Evaluaciones continuadas de la calidad con la que se prestan los servicios.*
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)



- *Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y de las Cartas de Servicios Sectoriales.*
- Implantación de un sistema de visión estratégica con el objetivo de controlar la acción de gobierno, y realizar un seguimiento del cumplimiento de las medidas ejecutadas por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla

Desde la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla se es consciente de que los ciudadanos y empresas melillenses no sólo solicitan la prestación de un determinado servicio, sino que estos se presten acordes con las expectativas que tienen, que no es otra cosa que una gestión de calidad.

Las distintas administraciones que apuestan por la calidad en sus servicios utilizan las Cartas de Servicios, que son documentos que identifican los servicios prestados por cada una de las unidades y los compromisos asumidos en la prestación de los mismos, asimismo estos documentos facilitan a los servicios la supervisión y control del servicio prestado a los usuarios de los mismos.

Las Cartas de Servicios son, en definitiva, documentos a través de los cuales la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla informa públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. Se trata, por tanto, de instrumentos para expresar concretamente el compromiso del servicio público con sus usuarios y que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de la Administración de la Ciudad en el contacto cotidiano o esporádico que cada persona establece con la misma.

La finalidad de las Cartas de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos enunciado en el artículo 3.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y cubre tres vertientes: a) facilitar a los ciudadanos 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; b) fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer –de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar; y c) hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante la propia Administración.

El presente Reglamento, consta de once (11) artículos numerados, estructurado en dos Capítulos, tres disposiciones adicionales, y dos disposiciones finales, regula el objeto, contenido, elaboración, seguimiento, evaluación y control de las Cartas de Servicios.

El órgano competente para la aprobación del **Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios** es la Asamblea de la Ciudad Autónoma de Melilla conforme al **artículo**



12.1 a) de la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla y que le encomienda a la misma el “*Ejercer la potestad normativa atribuida a la Ciudad*” y el procedimiento de elaboración es el establecido en el **artículo 71.1 del Reglamento de la Asamblea de la Ciudad de Melilla** (BOME extraordinario número 9, de 12 de marzo de 2004).

REGLAMENTO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Sistema de Cartas de Servicios mediante el cual la Ciudad Autónoma de Melilla difundirá a los ciudadanos los compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El Reglamento será de aplicación a todos los órganos y unidades administrativas de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como a sus organismos, entes y empresas públicas.

CAPÍTULO II: LAS CARTAS DE SERVICIO

Artículo 3. Definición y contenido.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales la Ciudad Autónoma de Melilla establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Artículo 4. Estructura.

Las Cartas de Servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos sus contenidos, que se estructurarán en los siguientes apartados:



1. Introducción de las Cartas de Servicios.

El Consejero de cada una de las áreas a la que afecte la Carta de servicios suscribirá una introducción en la que se señalará el propósito de la Carta de Servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados.

2. Datos de carácter general y normativo.

- a) Datos identificativos de la Consejería, Dirección General y unidad prestadora del servicio, en su caso, y su adscripción.
- b) Descripción general de los fines del órgano y unidad.
- c) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- d) Identificación de los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos.
- e) Accesibilidad y disponibilidad al "Sistema de Quejas y Sugerencias" de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- f) Referencia sucinta actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en las Cartas.

3. Identificación de los servicios prestados.

Cada órgano y unidad administrativa deberá proceder a identificar los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.

Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la Carta.

4. Compromisos de calidad.

Definición de los estándares de calidad, basados en las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que el órgano o unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con los mismos, en aspectos tales como:

- a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios.



- b) Horarios y lugares de atención al público.
- c) Sistemas de comunicación e información ya sea general o personalizada.
- d) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios.
- e) Compromisos de calidad y mejora del servicio.

5. Datos de carácter complementario.

- a) Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las dependencias donde se prestan los servicios, indicando de forma clara la localización urbana de las instalaciones y las formas de acceso.
- b) Identificación y dirección telefónica, postal y telemática del órgano o unidad responsable de la Carta de Servicios.
- c) Información de los costes del servicio y cualesquiera otros datos adicionales que se consideren de interés vinculados a los servicios prestados.

Artículo 5. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

1. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios impulsará el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades implicadas en su elaboración, implantación y seguimiento.

2. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, con el apoyo de la Dirección General o Gerencia en la que se incardine el servicio objeto de la Carta, será la responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, debiendo decidir y definir el ámbito de implantación de la misma.

3. Se procederá a la creación de un Equipo de Trabajo para la elaboración de cada Carta de Servicios, cuya composición y funcionamiento se establecerá en la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios que aprobará el Consejo de Gobierno.

4. Al final del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, la Dirección de General que tenga atribuida la calidad de los servicios elaborará un informe sobre texto de la Carta. Dicho informe será preceptivo, pronunciándose en el mismo la Dirección General



que tenga atribuida la calidad de los servicios sobre la conformidad de la Carta de Servicios con los criterios de calidad que se establezcan.

5. En todo caso, la elaboración y contenido de las Cartas de Servicios deberá atenerse a la metodología establecida por la Ciudad Autónoma de Melilla y ser coherente con los objetivos e indicadores presupuestarios correspondientes.

Artículo 6. Participación ciudadana en la elaboración y seguimiento.

Los ciudadanos podrán participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios a través de estudios de opinión u otras vías de participación ciudadana; manifestando sus necesidades y expectativas y su grado de satisfacción respecto de los servicios prestados; presentando las quejas y sugerencias que estimen oportunas.

Artículo 7. Aprobación.

Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Artículo 8. Publicación y difusión.

1. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla por el que se aprueban las Cartas de Servicios será publicado en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla".

2. Para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios serán difundidas a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como cualquier otro canal establecidos de atención al ciudadano, que se determine por la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios.

3. Además, cada Dirección General o Gerencia, con el apoyo de la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, llevará a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces, de manera que se garantice y asegure que las Cartas de Servicios sean conocidas por los ciudadanos en todas las unidades administrativas que presten servicios de atención al público, así como a través de otros canales de comunicación y publicación específicos pertenecientes a su ámbito competencial.



4. La publicación de las Cartas de Servicios se hará conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Artículo 9. Seguimiento y evaluación.

1. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, con el apoyo de la Dirección General o de la Gerencia correspondiente, se responsabilizará de revisar el cumplimiento de los compromisos incluidos en sus Cartas de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos, procediendo a adoptar, en su caso, medidas correctoras o planes de mejora.

2. Sobre la base de la información obtenida periódicamente se deberá elaborar un informe anual, en el que se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora. Para la realización de este informe la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios podrá solicitar la información a las unidades administrativas la información que estime necesaria, teniendo la obligación las Direcciones Generales de facilitar dicha información.

3. Al menos cada tres años, se recogerá en el informe correspondiente a esa anualidad la opinión de los ciudadanos y su grado de satisfacción con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en el resto de la ciudadanía.

Artículo 10. Comunicación de los resultados de la evaluación.

1. La Consejería que tenga atribuida la competencia en calidad de los servicios presentará anualmente, dentro del primer trimestre del año siguiente, una evaluación global de los compromisos de calidad incluidos en las Cartas de Servicios, de la calidad del conjunto de los servicios a partir de datos obtenidos, de planes de mejora, de las autoevaluaciones y del Sistema de Quejas y Sugerencias, al Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Los resultados obtenidos de la evaluación de sus Cartas de Servicios a través del portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de la Intranet, así como mediante otros canales normalizados.

Artículo 11. Programas de mejora y actualización de las Cartas de Servicios.

Partiendo de los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento de las Cartas de Servicios, anualmente se procederá a su revisión y, en su caso, actualización, mediante



el establecimiento de planes y programas anuales de mejora. Esta actualización se realizará como consecuencia de la superación de los estándares, de los compromisos adquiridos, de la variación en las expectativas de los ciudadanos, de cambios significativos en la organización, modificaciones normativas, mejoras tecnológicas y otras circunstancias de naturaleza análoga.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Metodología de elaboración de las Cartas de Servicios.

Se autoriza al Consejo de Gobierno para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla, de manera que se garantice la homogeneidad de las mismas en toda la organización de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Segunda. Implantación de las Cartas en servicios de mayor impacto social.

Se faculta al titular de la Consejería que tenga atribuida la competencia en calidad de los servicios para que establezca, en coordinación con el titular del Área de Gobierno competente, aquellos servicios en los que, por su mayor impacto a los ciudadanos, se considere necesario elaborar Cartas de Servicios.

Tercera. Impulso en la identificación de los servicios en los que se implantarán las Cartas.

Con la finalidad de impulsar la implantación de Cartas de Servicios, y sin perjuicio de poder implantar Cartas de Servicios en cualquier momento, se establece un plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este Reglamento, para que la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios o los directores generales o gerentes identifiquen los servicios de su ámbito competencial, en los que se procederá de forma prioritaria a elaborar e implantar en su momento las Cartas de Servicios.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación normativa.

Se habilita al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este Reglamento.

Segunda. Entrada en vigor.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA
Consejería de Administraciones Públicas

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.