

El Alcalde con fecha 15 de noviembre de 2005 ha dictado el siguiente Decreto por el que se regula el

Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid:

El servicio a los ciudadanos da sentido y es el fundamento de una Administración Municipal sensible y receptiva, más próxima y comprensible que hace efectivo el contenido de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuyos principios de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de la Administración, en sus relaciones con los usuarios de los servicios.

En la Administración Local como organización prestadora de servicios muy próxima al ciudadano, estos principios tienen, si cabe, mayor proyección, impulsados por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que ha potenciado las posibilidades de participación y de incidencia de la ciudadanía en la vida pública local.

En este proceso de modernización y racionalización de la organización local, en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, enmarcado entre otros por el Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Madrid y el de Participación Ciudadana, que desarrollan la Ley de Modernización, esta nueva cultura organizativa orientada a los ciudadanos e inspirada en modelos tanto de participación como de gestión de calidad, pretende que éstos constituyan el centro de atención del quehacer administrativo, atendiendo al derecho básico de todo ciudadano de estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son los cauces de participación respecto a los mismos.

Dentro de las políticas de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, las Cartas de Servicios han de ser un elemento fundamental y un motor de desarrollo, como compromisos adquiridos con los ciudadanos de prestar el servicio con unos determinados niveles de calidad, sobre la base de unos objetivos marcados y unos indicadores que reflejen su grado de cumplimiento, todo ello teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos, valorando su eficacia. Por ello el Ayuntamiento de Madrid, como Administración ágil, próxima y receptiva, en continua innovación, regula las Cartas de Servicios, facilitando así a los ciudadanos una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, de manera que consiga, por un lado, un mayor acercamiento al ciudadano, facilitando en éste un mayor compromiso cívico, y por otro, una mayor satisfacción de sus necesidades y demandas. El presente decreto se basa en lo dispuesto en el artículo 124.4, letras g) y k), de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y en el artículo 14.2 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

Capítulo 1 Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente decreto tiene por objeto regular el Sistema de Cartas de Servicios mediante el cual el Ayuntamiento de Madrid 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 presente decreto será de aplicación a todos los órganos y unidades de las Áreas y Distritos del Ayuntamiento de Madrid, así como a sus organismos públicos.

Capítulo 2 Las Cartas de Servicios

Artículo 3. Definición y contenido.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid 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 titular de cada órgano directivo competente 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 del órgano directivo competente 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 Sugerencias y Reclamaciones" del Ayuntamiento de Madrid.
- f) Referencia 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.

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, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

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 de Calidad y Atención al Ciudadano impulsará el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades implicadas en su elaboración, implantación y seguimiento.

2. El titular del órgano directivo competente será el responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, debiendo decidir y definir el ámbito de implantación de la misma, acorde con los criterios establecidos por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

3. Se deberá comunicar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano el inicio del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, pudiéndole solicitar, en su caso, asistencia técnica.

4. Al final del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, el órgano directivo competente remitirá a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano para su informe el texto de la Carta, así como toda la documentación que se estime conveniente.

Dicho informe será preceptivo y vinculante, pronunciándose en el mismo la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano 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 el Ayuntamiento de Madrid 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 sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas y utilizando todos los demás cauces establecidos en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.

Artículo 7. Aprobación.

Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Artículo 8. Publicación y difusión.

1. El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las Cartas de Servicios será publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid".

2. Para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios serán difundidas a través de la página web municipal, la Intranet municipal AYRE y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano.

3. Además, cada Dirección General o Gerencia 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. Los costes derivados de la publicación y difusión de las Cartas de Servicios correrán a cargo de las Direcciones Generales o Gerencias implicadas.

La publicación de las Cartas de Servicios se hará conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por el Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 9. Seguimiento y evaluación.

1. El titular del órgano directivo competente 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 cada titular de órgano directivo deberá elaborar un informe anual, que será remitido a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y 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.

En el caso de que no se haya realizado este informe por el titular del órgano directivo competente, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano podrá promover su realización o elaborarlo directamente. Para ello se le facilitará toda la información que resulte necesaria.

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.

4. En la medida en que la Dirección General o Gerencia correspondiente lo estimen oportuno, podrán solicitar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano su colaboración en la evaluación de las Cartas de Servicios.

Artículo 10. Comunicación de los resultados de la evaluación.

1. Los resultados de la evaluación de las Cartas de Servicios que anualmente elabore cada unidad se incorporarán a la correspondiente Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios.

2. El Ayuntamiento de Madrid presentará anualmente 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 Sugerencias y Reclamaciones, a través del Observatorio de Gestión Municipal.

3. Las Direcciones Generales y Gerencias implicadas comunicarán los resultados obtenidos de la evaluación de sus Cartas de Servicios a través de la página web, de la Intranet municipal AYRE, 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 a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de

Madrid, de manera que se garantice la homogeneidad de las mismas en toda la organización municipal.

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

No obstante lo establecido en el artículo 5.3, se faculta al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública 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.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Plazo de identificación de los servicios en los que se implantarán las Cartas.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este decreto, los directores generales o gerentes identificarán los servicios de su ámbito competencial en los que se procederá a elaborar e implantar en su momento las Cartas de Servicios, comunicándolo a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, y debiendo especificar cuáles de las mismas comenzarán a elaborarse en el 2005 y cuáles a lo largo del año 2006.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación normativa.

Se habilita al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, sin perjuicio de su publicación en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid". Lo que se publica a los efectos oportunos.

Madrid, a 16 de noviembre de 2005.-El director de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Jesús Espino Granada.

Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid o en el Boletín de la Comunidad de Madrid.