



**Nº Expte.: 1/2018/22203**

Visto el acuerdo de Pleno de fecha 13 de Diciembre de 2017 por el que se aprobaba la implantación de un Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Arganda del Rey, y se habilitaba a la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior, e Igualdad para dictar cuantas disposiciones fueran necesarias para la aplicación y desarrollo de dicho acuerdo.

Vista la providencia de inicio de procedimiento de aprobación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Arganda del Rey, firmada por la Concejala Delegada de Hacienda, Régimen Interior, e Igualdad.

Vista la propuesta de Sistema de Cartas de Servicios de 13 de julio de 2018, realizada por el técnico de proyectos europeos, evaluación de la calidad de los servicios municipales y desarrollo de procesos participativos, de la Empresa de Servicios Municipales de Arganda, S.A. (ESMAR), cuyo tenor literal es el siguiente:

**PROPUESTA DEL PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIO**

**1. INTRODUCCIÓN**

*El presente Documento contiene la información que da soporte técnico al Proyecto de implantación de un Sistema de Cartas de Servicio (en lo sucesivo, Proyecto SCS) en el Ayuntamiento de Arganda del Rey, según acuerdo de Pleno de fecha 13 de Diciembre de 2017.*

*De la elaboración y desarrollo de este Proyecto, que tiene un carácter institucional y un alcance que abarca al conjunto de la Organización Municipal, es responsable la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad del Ayuntamiento de Arganda del Rey.*

*Con carácter previo a la aprobación de cada una de las Cartas de los Servicios municipales se estima necesario la aprobación de un Sistema de Cartas de Servicios que sienta las bases metodológicas para esta finalidad.*

*El presente Documento Metodológico tiene los siguientes objetivos:*

- a) Ofrecer un marco de referencia conceptual sobre el sentido de las CS en el Ayuntamiento de Arganda del Rey, que establezca las bases para su elaboración, implementación y aprobación de las mismas.*
- b) Servir de documento de referencia para la elaboración de la normativa reguladora de las CS.*
- c) Servir de documento de referencia para el desarrollo e implantación del Sistema de Cartas de Servicio en la organización municipal.*
- d) Servir como instrumento de mejora de la calidad de la gestión pública.*
- e) Ofrecer un mecanismo que permite, por un lado, fomentar la participación y colaboración ciudadana, así como garantizar medidas de transparencia de los servicios municipales prestados.*



f) Identificación de las necesidades y oportunidades del municipio a través del análisis de indicadores de calidad acordes con la Estrategia de Ciudad que permita el desarrollo de proyectos con financiación propia y/o el apoyo de programas nacionales (FEDER/FSE) o europeos (H2020, LIFE, PROGRESS, Europa Creativa, Erasmus +...)

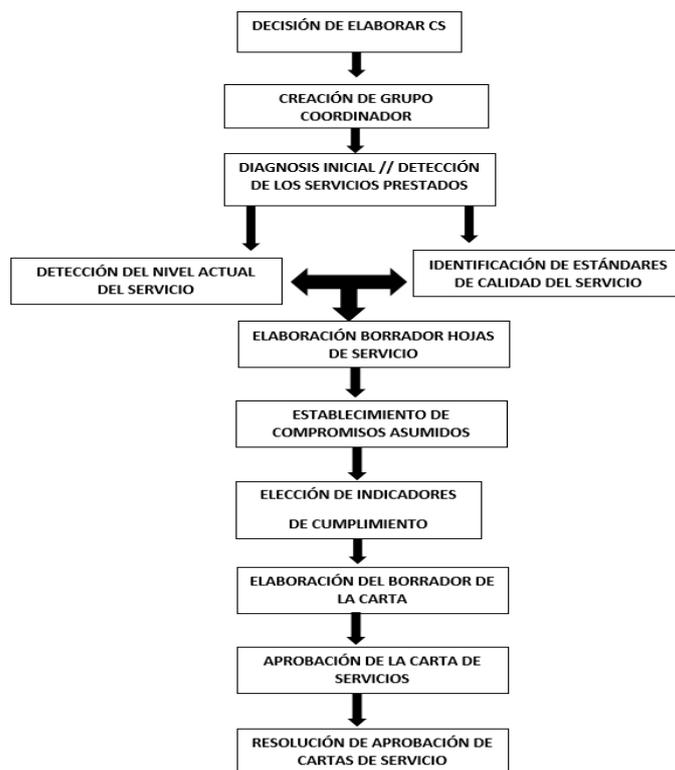
## 2. ESTRATEGIA Y DESPLIEGUE DEL PROYECTO SCS

Transparencia, compromiso, responsabilidad y eficacia son algunos de los principios que han de garantizar las Administraciones Públicas en el cumplimiento de sus obligaciones. La ciudadanía tiene derecho a saber qué servicios se prestan y a recibirlos con la mayor garantía de calidad.

El SCS tiene como propósito la evaluación de la calidad de la gestión municipal estableciendo un sistema de indicadores de gestión y estándares de calidad.

El SCS se desplegará en el conjunto de la organización municipal a través de las siguientes líneas de acción:

- Decisión política** por acuerdo de Pleno de realizar el Proyecto SCS en toda la organización municipal a través de las competencias de la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad como órgano responsable de gestionar y promover el Plan de Acción en Calidad, la programación de los sucesivos Planes de Calidad anuales y velar por su cumplimiento.
- Elaboración del **Documento Metodológico** para el desarrollo e implantación del Sistema de Cartas de Servicio en el Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Ejecución del Proyecto SCS** con el desarrollo de CS en diversos servicios municipales, y que irán desarrollándose e implantándose en el Ayuntamiento en sucesivas ediciones. En el siguiente flujograma se contiene el conjunto de acciones principales para despliegue del Proyecto SCS





### **3. NATURALEZA DE LAS CARTAS DE SERVICIO**

*Las cartas de servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Arganda del Rey establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los/as usuarios/as de los servicios, en relación con éstos; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.*

*Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Arganda del Rey tendrán por finalidad:*

- *Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía.*
- *Informar a la ciudadanía sobre los servicios prestados por las unidades municipales.*
- *Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.*
- *Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.*
- *Posibilitar que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de los servicios municipales.*

*Las Cartas de Servicio tienen dos dimensiones fundamentales:*

- *Externa, las CS como herramienta de comunicación, participación y transparencia, en cuanto que tienen como finalidad acercar la Administración a la ciudadanía -que exigen una mayor transparencia en la toma de decisiones y la participación en el desarrollo de las Cartas- facilitándoles el ejercicio de sus derechos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben.*
- *Interna, las CS como herramienta de gestión de calidad, en cuanto que fomentan la mejora continua en la prestación de los servicios mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Esto implica el establecimiento de estándares de calidad objetivos y medibles, así como un sistema de monitorización y seguimiento que permita la implantación de mejoras que redunden en una mayor satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos.*

*Las Cartas de Servicio se constituyen como una herramienta fundamental a integrar en el futuro Observatorio de la Ciudad.*



## OBSERVATORIO DE CIUDAD



#### 4. MARCO NORMATIVO

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE nº 236, de 02/10/2015)
2. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE nº 236, de 02/10/2015)
3. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013).
4. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. (BOE nº 211 de 3/09/2005).
5. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. (BOE nº 301 de 17/12/2003).
6. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298 de 14/12/1999) y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos.
7. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.



## **5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- *Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.*
- *AEVAL. Ministerio de la Presidencia. "Guía para el desarrollo de Cartas de Servicio". Madrid 2010 en [www.aeval.es](http://www.aeval.es)*
- *Cuadernos para la gestión de las cartas de servicios de la Junta de Andalucía.*
- *Guía para la elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración Local. Edición 2011. AEVAL. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.*

## **6. RESPONSABILIDADES FUNCIONALES**

*Participan e intervienen durante el ciclo de vida de una CS asumiendo responsabilidades en relación a la misma y garantizando su éxito:*

### **1. La Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad.**

*Según Decreto de Alcaldía 2015003539, de 19 de junio de 2015, publicado en el BOCM el 5 de Agosto de 2015, art. Primero, corresponde a esta Concejalía las siguientes atribuciones:*

*"39. La planificación y establecimiento de directrices generales, coordinación y seguimiento de las acciones orientadas a la mejora de la eficiencia y la eficacia de los servicios municipales y la relación con el ciudadano.*

*40. La elaboración de las cartas de servicios.*

*41. La elaboración de estándares de calidad y propuestas de mejora de los servicios públicos, encuestas de satisfacción de ciudadanos y otros instrumentos de medición de localidad."*

*En base a la Moción aprobada en el Pleno de fecha 13 de Diciembre de 2017 se establece:*

*"1. Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey implante el denominado Sistema de Cartas de Servicios, con el objetivo de difundir los compromisos de calidad de las prestaciones que ofrecen los distintos departamentos municipales, así como establecer el marco en el que se van a desarrollar, su evaluación y mejora, acorde con el principio de servicio a la ciudadanía.*

*2. Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey, una vez implantada la herramienta, lleve a cabo la actualización de las Cartas de Servicios en vigor de forma anual tras realizar la evaluación de las mismas.*

*3. Que las diferentes Cartas de Servicios correspondientes a las diferentes concejalías se den a conocer a través de su publicación en la web municipal, Portal del Empleado y el resto de canales de difusión y comunicación del Ayuntamiento de Arganda del Rey.*

*4. Que desde la Oficina de , con la asistencia técnica y jurídica de Secretaría General, se impulse y coordine el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades administrativas implicadas en la elaboración, implantación, seguimiento y evaluación.*



5. Que la ciudadanía, a través de las vías que reglamentariamente se establezcan, pueda participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las cartas de servicios.

6. El Ayuntamiento de Arganda del Rey promoverá igualmente la aprobación de cartas de servicios en la Empresa de Servicios Municipales (ESMAR)

7. Habilitar a la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este Acuerdo.”

En relación a las Cartas de Servicios las funciones de la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad serán las siguientes:

- A. Aprueba las CS y procede a su revocación (en su caso).
- B. Planificar la estrategia del proyecto, elaborar la normativa necesaria e identificar y definir los elementos del Sistema de CS (metodología, mapa de CS, instrucciones y modelos de documentos, identificación y selección de indicadores, selección de contenidos para la página del observatorio y el portal de transparencia,...), para asegurar la homogeneidad de las CS en los criterios a tener en cuenta en su difusión y en los procesos de elaboración, seguimiento, actualización y evaluación.
- C. Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico a los órganos directivos y unidades que así lo requieran en la elaboración, implantación y gestión de sus respectivas CS, y en particular en lo relativo al establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- D. Emitir el informe previo a la aprobación de las CS a partir del análisis del texto de la CS y de la documentación que estime conveniente solicitar a cada departamento.
- E. Difundir la información relativa a las CS con el fin de hacer realidad sus funciones de información a la ciudadanía, rendición de cuentas y transparencia.
- F. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades con CS aprobada en su seguimiento, evaluación y certificación, en su caso.
- G. Colaborar con las diferentes áreas de servicio en el diseño e implantación de los planes y acciones de mejora que decidan implantar como consecuencia de la aprobación y evaluación de CS.
- H. Elaborar el informe anual de evaluación general del Sistemas de CS.
- I. Instar a los responsables de las CS que no está asumiendo las responsabilidades que comporta, a adoptar las medidas necesarias para subsanar los problemas detectados y, en caso necesario, promover la suspensión o revocación de la misma.
- J. Emitir el informe previo a la revocación de las CS a partir del análisis de las circunstancias que conducen a tomar esta decisión.

## **2. El órgano directivo responsable de los servicios objeto de la Carta.**

Es de su responsabilidad:

- a) Designar al Coordinador/a de la CS, otorgándole las competencias y recursos apropiados para el ejercicio de sus funciones.
- b) Asegurar los medios para la puesta en marcha de los procesos de comunicación interna y externa relacionados con la CS, a los que prestará su apoyo personal.
- c) Adoptar las medidas oportunas, en colaboración con la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad para asegurar el adecuado desarrollo del proceso de



*elaboración de la CS, promoviendo la participación de las/os usuarias/os de los servicios objeto de la Carta o sus representantes.*

**3. Grupo de coordinación de la CS:**

*Le corresponde la gestión y coordinación de los procesos de elaboración, seguimiento y evaluación de la CS y de sus áreas de mejora, siendo responsable de las siguientes funciones:*

- a) Coordinación de la edición de las Cartas de Servicio.*
- b) Elaborar el Documento Matriz con la información necesaria para la redacción del texto de la CS y del documento de áreas de mejora.*
- c) Redactar el borrador texto de la CS, tomando como base el Documento Matriz elaborado.*
- d) Revisar y dar el visto bueno a las propuestas de mejora del borrador de la Carta de Servicio que le presente cada Departamento.*
- e) Dar el visto bueno conjuntamente con el Área de Comunicación al diseño formal de la Carta de Servicio.*
- f) Proponer las actividades de comunicación interna y externa y participar activamente en su desarrollo. Se especificarán los diferentes momentos y canales en los que tendrán lugar las actividades de comunicación para la difusión de la Carta.*
- g) Una vez elaborada y aprobada la CS, y en función de las características de la unidad afectada, de su heterogeneidad y de su ámbito de cobertura, definir y desarrollar las actividades que le corresponden en las fases de seguimiento y evaluación, incluyendo la correspondiente recopilación periódica de datos e información, su introducción en el sistema de información de las CS, la evaluación y revisión de la CS y la implantación de las mejoras priorizadas.*
- h) Emisión de informe anual, en base a los informes anuales remitidos por los departamentos, del estado de las cartas de servicio.*

**4. Las unidades prestadoras de los servicios objeto de la Carta.**

*Les corresponde el CUMPLIMIENTO de los COMPROMISOS asumidos por el Ayuntamiento de Arganda del Rey a través de las CS y la MEJORA CONTINUA de los servicios prestados.*

**5. Las/os usuarias/os de los servicios objeto de la Carta y ciudadanía.**

*Pueden hacer llegar al Ayuntamiento sus necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios recibidos y participar en los procesos de seguimiento y evaluación de la CS.*

*La ciudadanía y las/os usuarias/os de los servicios pueden y deben participar, y deben hacerlo de manera responsable utilizando los canales establecidos al efecto. La participación puede ser directa o a través de las organizaciones o asociaciones que agrupen o representen a las personas cuyos derechos o intereses legítimos se vieran afectados por la Carta y cuyos fines guarden relación directa con su objeto.*

## **7. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIO**

### **7.1. DECISIÓN Y CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA LA ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIO**

#### **7.1.1. Objetivo:**

*El objetivo de esta fase es:*

- Conseguir el compromiso de un departamento concreto en la elaboración de la Carta de Servicio.*



## Ayuntamiento de Arganda del Rey

- *Analizar el estado del departamento en materia de calidad para garantizar así el desarrollo e implantación posterior de la Carta de Servicio.*

### **7.1.2. Descripción de la fase:**

*La decisión de desarrollar el sistema de Cartas de Servicio se fundamenta en la Moción de Pleno aprobada el 13 de Diciembre de 2017.*

*Las acciones a seguir serán:*

*Realización de un análisis previo por parte de la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad respecto a la experiencia del departamento en otros proyectos municipales en materia de calidad: El análisis a realizar está orientado por los siguientes criterios:*

- *Conocimiento que el departamento tenga de las necesidades y expectativas de los usuarios/as de los servicios:*
  - Implantación y desarrollo del sistema de quejas y sugerencias.*
  - Elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios/as.*
- *Capacitación y sensibilización a las personas del departamento respecto a la gestión de calidad.*

*La Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad comunicará a los departamentos objeto de la Carta de Servicios toda la información relativa al proyecto para ayudar en la elaboración e implantación del Sistema de Carta de Servicios.*

*La elaboración e implantación de Carta de servicio implica formalmente:*

- *La evaluación de la propuesta de un modelo previo de Carta de Servicio.*
- *La introducción de sugerencias y mejoras del documento.*

### **7.1.3. Resultado:**

*El resultado de esta fase será:*

- *La obtención del compromiso formal del responsable del departamento que se propone elaborar e implantar una Carta de Servicio.*
- *Aprobación del alcance de la Carta de Servicio a elaborar e implantar.*
- *Coordinación de la edición de la Carta de Servicio.*

## **7.2. DIAGNÓSTICO INICIAL/DETECCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

### **7.2.1. Objetivo:**

*Esta fase trata de identificar la información aplicable a la unidad y necesaria para la realización de la carta de servicios, así como realizar el inventario y organización de los procesos / servicios prestados por la organización municipal y que serán incluidos en la carta de servicios.*

*La tarea de identificar e inventariar se realiza para que el órgano sea consciente de todo el trabajo que desarrollará a lo largo del proceso de elaboración de las Cartas de Servicio.*

### **7.2.2. Descripción de la fase:**



*Se debe identificar y listar las principales actividades que realiza el departamento y posteriormente agrupar e identificar los servicios principales prestados. En esta fase los/as técnicos de la unidad prestadora de los servicios de la carta, tendrán un papel primordial para su correcta identificación.*

*La primera actividad a realizar en esta fase será la identificación de información relevante, tal como, legislación aplicable al servicio, definición de servicios realizada por la organización, dependencias de la organización, horarios de atención al público y cualquier otra información relevante para la realización de esta actividad.*

*Seguidamente se llevará a cabo un análisis de la documentación aplicable con el objetivo de identificar la información que se indica a continuación que constituye el contenido de las cartas y que se estructura en los siguientes apartados:*

### **7.2.3 Estructura de las Cartas de Servicios**

*La Carta de Servicios tendrá la siguiente estructura:*

#### **1. Información General**

*Datos identificativos del departamento que corresponda en función del alcance que se haya determinado, contemplando una introducción y breve descripción del área/departamento.*

#### **2. Misión**

*Describir la finalidad del área/departamento.*

#### **3. Identificación de los Servicios Prestados**

*En el caso de que el número de servicios realizados por el área/departamento sea alto es conveniente llevar a cabo una priorización de los servicios e identificación de los destinatarios/as de los mismos.*

#### **4. Compromisos e Indicadores de Cumplimiento.**

*Una vez identificados los servicios principales, se deberá llevar a cabo una definición de los compromisos adquiridos e indicadores de cumplimiento.*

#### **5. Derechos y Responsabilidades.**

*Los principales derechos de la ciudadanía en general y de los/as usuarios/as de los servicios objeto de cada una de las CS, recogerán básicamente la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, así como las responsabilidades u obligaciones de los/as usuarios/as de los servicios.*

#### **6. Reclamaciones y Sugerencias.**

*Accesibilidad y disponibilidad al Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones que en todo caso se establezca, que en las CS externas será el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Arganda del Rey".*



Se hará referencia a:

- *El Sistema de Reclamaciones y Sugerencias, a través del cual se puede ejercer el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*
- *Las vías a través de las cuales se pueden presentar.*
- *La contestación en forma adecuada y con la mayor celeridad posible.*

7. Datos de Localización y Contacto.

- *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las dependencias donde se prestan los servicios.*
- *Horarios de prestación del servicio.*
- *Indicación de la localización de las instalaciones mediante mapa.*

8. Marco Normativo

- *Identificación de legislación aplicable a los servicios y de derechos concretos de los usuarios/as de los mismos.*
- *En todo caso se recogerán los derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en su caso, las responsabilidades que se contraen al recibirlos.*
- *En todas las CS se hará mención a la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*
- *En función del carácter de cada Carta de Servicio se hará mención expresa a los derechos reconocidos al usuario/a del servicio.*

**7.2.4. Resultado:**

Como consecuencia del trabajo de desarrollado en esta fase se habrán identificado:

- *Datos de carácter general.*
- *Principales servicios prestados, compromisos asumidos e indicadores de cumplimiento.*
- *Marco normativo.*

**7.3. REDACCIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.**

**7.3.1. Objetivo:**

*El objetivo de esta fase es la traducción de los compromisos de calidad del servicio a contenidos fáciles de comprender para el destinatario final: el ciudadano/a – usuario/a. El grupo de trabajo partirá de los resultados de las fases anteriores.*

**7.3.2 APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIO**

*El proceso de aprobación de la Carta de Servicio es el que sigue:*

- *Providencia de inicio del Expediente de Aprobación.*
- *Informe Técnico de Propuesta de Carta de Servicios.*
- *Informe Técnico Municipal de la Unidad de Modernización*
- *Informe Técnico Municipal de la Unidad Administrativa objeto de la Carta de Servicios.*
- *Resolución de Aprobación de la Concejala de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad.*

*Se adjunta flujograma del proceso de aprobación en anexo 1.*



### **7.3.3. Resultado:**

- *Propuesta de Carta de Servicio.*
- *Sugerencias al borrador de la Carta de Servicio fomentando la participación del personal implicado en el alcance de la misma.*
- *Aprobación del texto definitivo de la Carta de Servicio.*

## **7.4. PUBLICACIÓN DE LA CARTA**

### **7.4.1. Objetivo:**

*El objetivo de esta fase es hacer pública la Carta de Servicios.*

### **7.4.2. Descripción de la fase y Resultado:**

*Aprobada la Carta de Servicio será publicada en el portal web municipal y en el resto de canales de comunicación del Ayuntamiento de Arganda del Rey:*

*Todo ello con los siguientes objetivos:*

- a) Difundir los contenidos de la CS en la organización/departamento.*
- b) Poner de manifiesto las repercusiones que tienen para toda la organización los compromisos de calidad contraídos.*
- c) Promover la implicación activa de todo el personal municipal en el proyecto de sistema de cartas de servicio.*
- d) Comunicar adecuadamente a la ciudadanía los compromisos adquiridos por la organización municipal.*

## **7.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

### **7.5.1. Objetivo:**

*El principal valor de la carta de servicios, no reside en el compromiso sino en el cumplimiento del mismo, por tanto el Ayuntamiento de Arganda del Rey establece los mecanismos para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos expresados en la carta de servicios.*

### **7.5.2. Descripción de la fase:**

*Los indicadores identificados en la fase anterior serán la base para el seguimiento y evaluación de la carta de servicios elaborada, por lo que el departamento deberá establecer un procedimiento para el seguimiento de los indicadores con la periodicidad que haya establecido.*

*Con carácter anual se remitirá un modelo de informe de evaluación a cada unidad administrativa, la cual será responsable de enviar a la Concejala de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad un informe que incluya:*

- *Nivel de cumplimiento de los compromisos (a través de los indicadores).*
- *Posibles oportunidades de mejora detectadas*
- *Etc.*

*La Concejalía de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad emitirá un informe con los datos facilitados por el departamento.*



### **7.5.3. Resultado:**

*El resultado de la fase será la realización de un procedimiento de seguimiento y evaluación de la carta de servicios elaborada e implementada.*

## **7.6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

### **7.6.1. Objetivo:**

*La fase de publicación de la Carta de Servicio supone la finalización del proceso de elaboración. Sin embargo, los servicios prestados pueden variar así como las expectativas ciudadanas hacia el mismo. Ello implica que la Carta, transcurrido un tiempo debe ser objeto de revisión y también de rediseño. El objetivo, por tanto, de esta fase es iniciar un proceso de revisión de las cartas por parte de la dirección, esto es, por parte del responsable del órgano en un periodo máximo de tres años desde su aprobación.*

### **7.6.2. Descripción de la fase:**

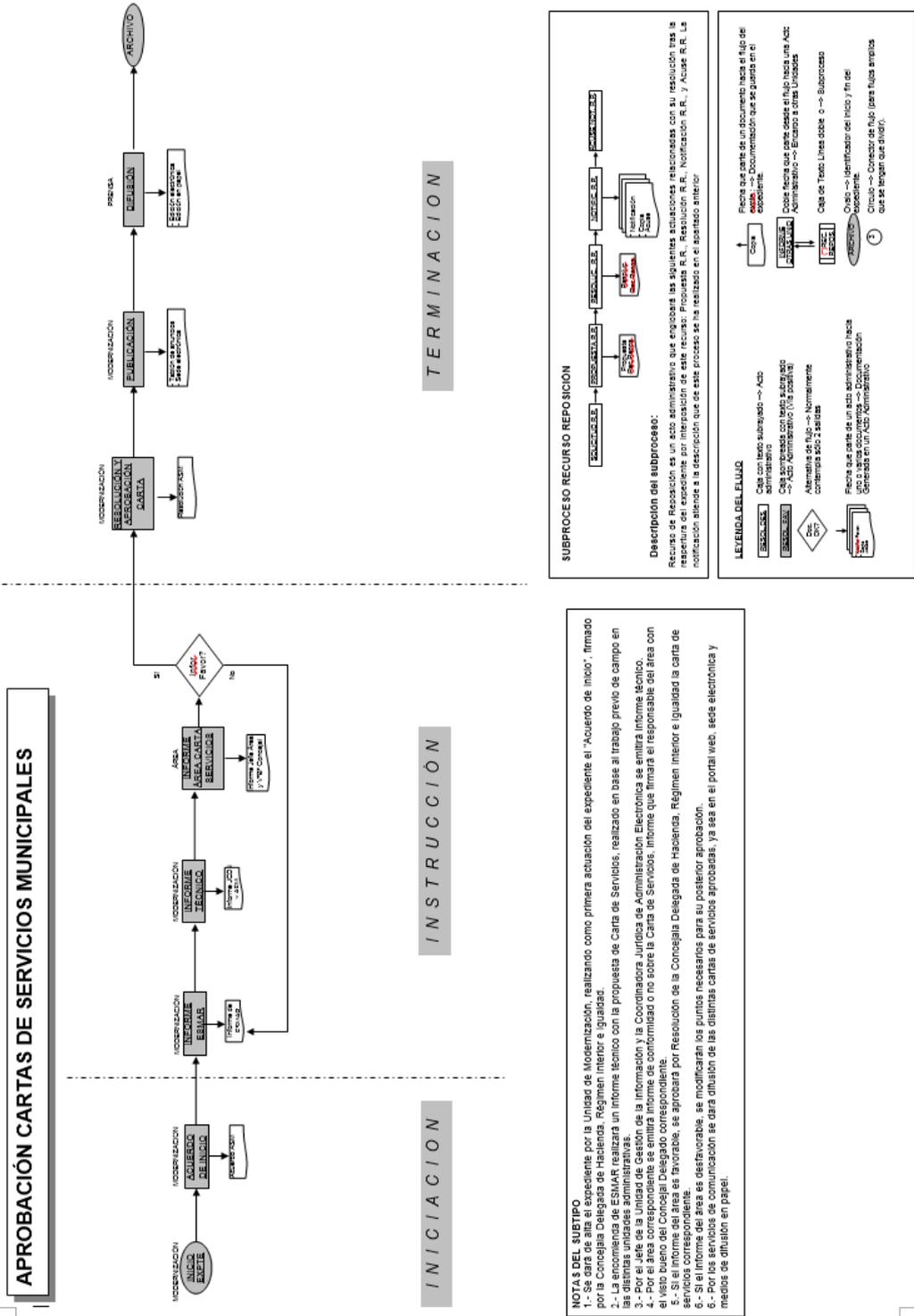
*Se recomienda realizar esta fase de revisión y actualización:*

- *Ante cambios significativos en:*
  - *La organización y estructura del departamento.*
  - *Los procesos internos.*
  - *Las expectativas del ciudadano/a – usuario/a.*
- *Cuando se evidencie el incumplimiento manifiesto de los compromisos recogidos en la Carta de Servicio.*
- *Ante la voluntad del departamento de superar los compromisos.*
- *Ante el paso del tiempo (máximo 3 años).*
- *Ante la voluntad de mejorar la estética de la Carta.*
- *Ante la voluntad o la necesidad de modificar/corregir datos.*

### **7.6.3. Resultado:**

*Pueden ser varios según el motivo en el que se base su revisión/actualización:*

- *La Reedición de la Carta de Servicio.*
- *La actualización de la carta.*
- *La mejora de la Carta de Servicio.*





## Ayuntamiento de Arganda del Rey

Visto el informe técnico municipal de fecha 17 de julio de 2018, emitido por el Jefe de Gestión de la Información y Transformación Digital, así como por la Coordinadora Jurídica de Administración Electrónica, que informa favorablemente la propuesta de Sistema de Cartas de Servicios anteriormente referida.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente y en virtud de las competencias delegadas que me han sido atribuidas mediante Decreto de Alcaldía núm. 2015003539, de fecha 19 de junio de 2015,

### RESUELVO

**Primero.-** Aprobar el Sistema de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Arganda del Rey, contenido en los antecedentes de esta resolución.

**Segundo.-** Publicar el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Arganda del Rey en la página web municipal, y resto de canales de comunicación municipales.

Lo manda y firma la Sra. Concejala Delegada de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad, D.<sup>a</sup> Ana María Sabugo Marcello, en Arganda del Rey en la fecha arriba indicada.

Fdo.: Ana María Sabugo Marcello  
Concejala Delegada de Hacienda,  
Régimen Interior e Igualdad  
Documento firmado electrónicamente  
con fecha 30/07/2018 - 14:11:20