



# CARTAS DE SERVICIOS

## DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA

# Cartas de Servicios y Transparencia

El desarrollo de las Cartas de Servicios de la Diputación se enmarca dentro de los trabajos que esta Diputación viene realizando al objeto de situar la **Transparencia** en el centro de toda su gestión.

La transparencia no se puede reducir a la mera publicidad de información sino que debe instaurarse como un elemento diferenciador de cada actividad y servicio que presta esta Diputación.

# Cartas de Servicios y Transparencia

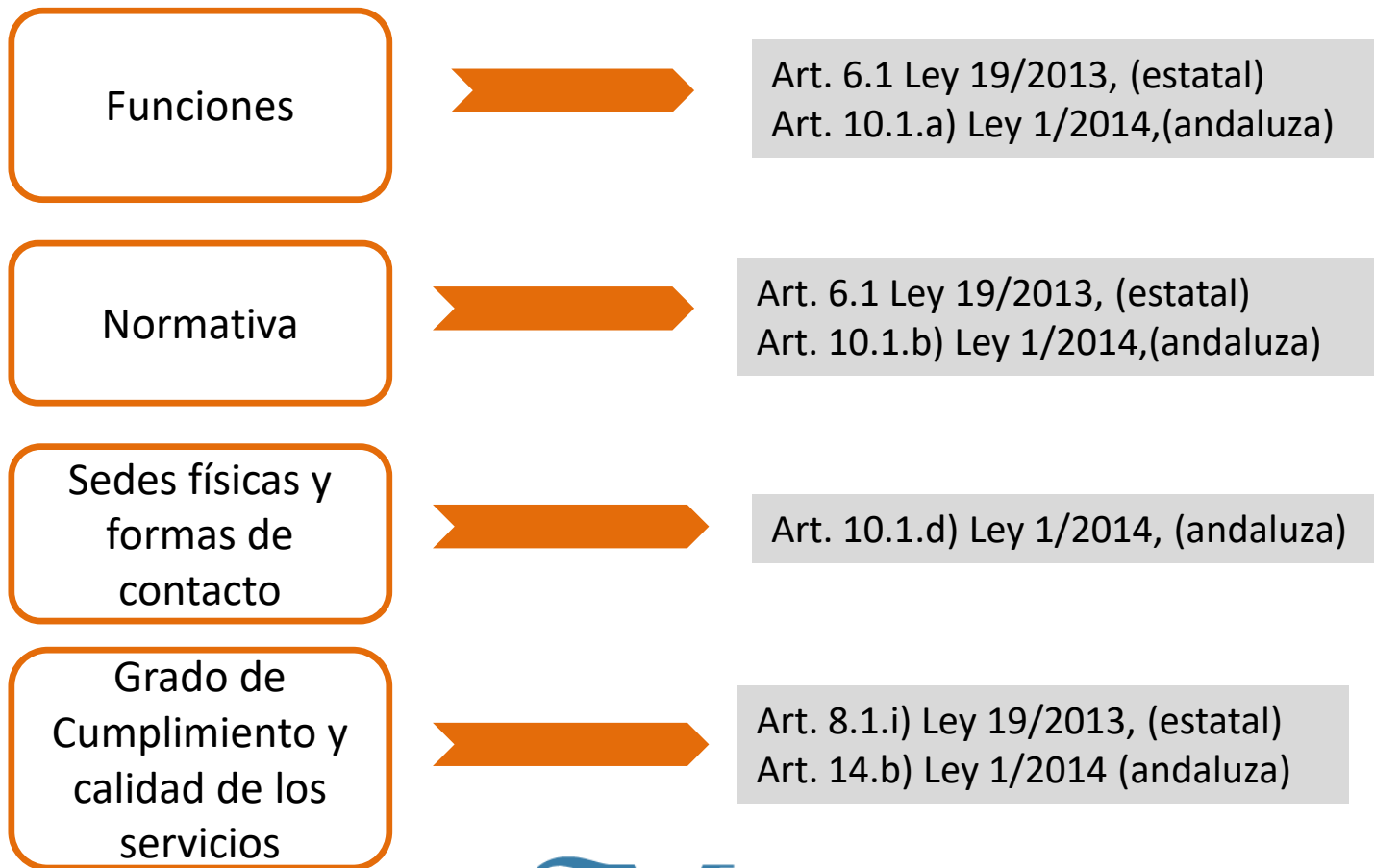
Las Cartas de Servicios nos permitirán entre otros aspectos, cumplir con los siguientes objetivos:

**Comunicar** (\*) a la ciudadanía de una forma accesible y organizada nuestras funciones y los servicios que se prestan desde la Diputación de Málaga.

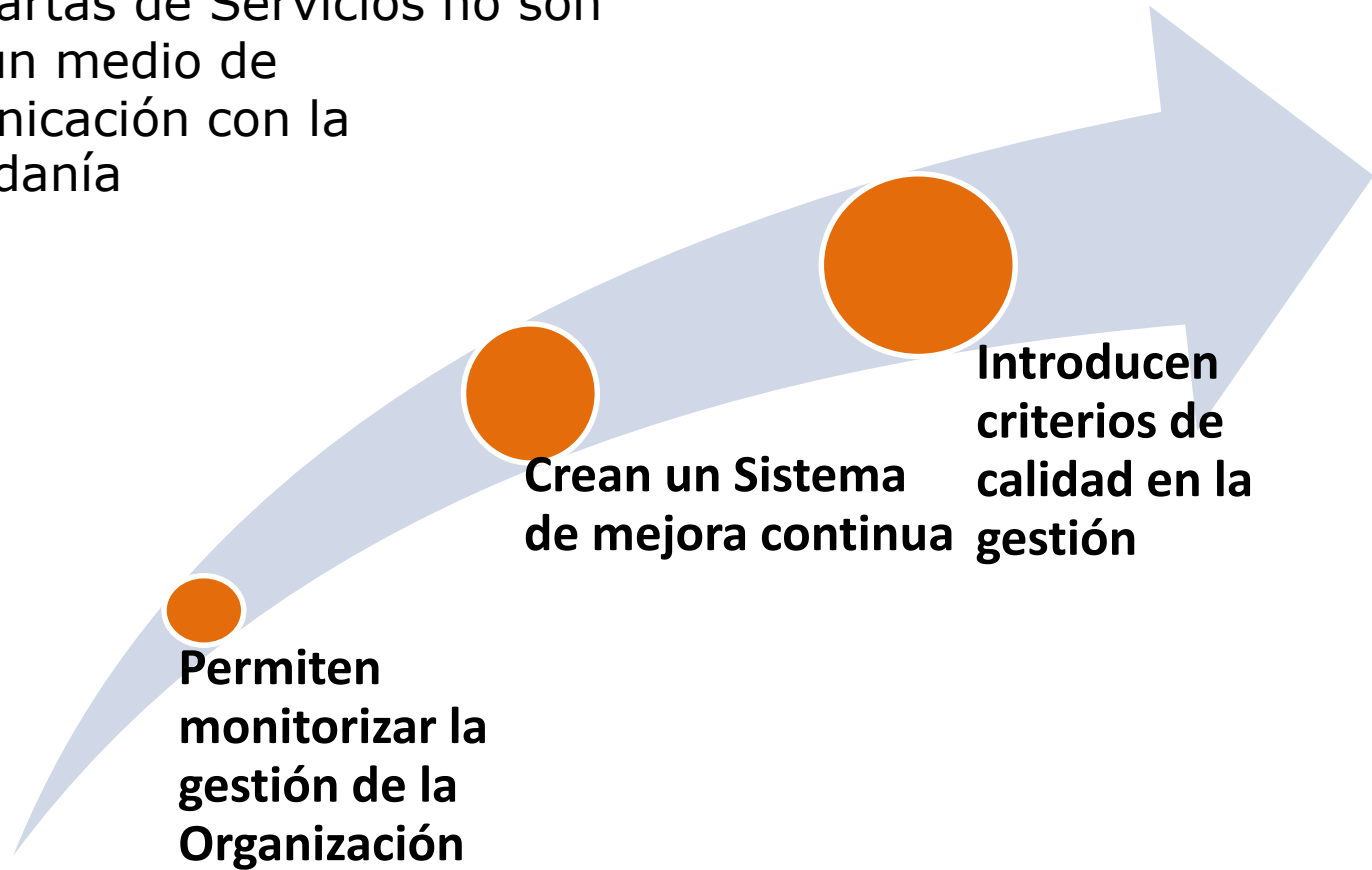
**Dar a conocer** los compromisos de calidad que asumimos en la prestación de nuestros servicios.

**Informar** sobre los resultados de nuestra gestión

# Cumplimiento legislación de transparencia



Las Cartas de Servicios no son sólo un medio de comunicación con la ciudadanía



Por tanto, las Cartas de Servicios se constituyen como herramientas de comunicación, de gestión y de mejora.



# ¿Qué son las **Cartas de Servicios**?

Las Cartas de Servicios son una de las metodologías más utilizadas por las Administraciones Públicas para **comunicar** a sus usuarios los servicios que prestan y los compromisos que se asumen en su prestación.

Además de su función de comunicación, las Cartas de Servicios son una **herramienta de gestión** que promueve la mejora de los servicios y las relaciones con los usuarios.

# Contenidos de las **Cartas de Servicio**





# Ciclo de vida de la Carta de Servicio

## 1. Análisis de la situación y recogida de datos

- Identificación de las **Unidades Administrativas** y servicios que se incluyen en las Cartas de Servicios.
- Creación de **grupos de trabajo** con el personal implicado.



# Ciclo de vida de la Carta de Servicio

## 2. Redacción, aprobación y difusión

- Redacción de la Carta “poniéndose en la piel” de quien la va a leer. Lenguaje sencillo y sin tecnicismos.
- Aprobación mediante Decreto de Presidencia previo visto bueno de responsables técnicos y políticos de Unidades Administrativas implicadas.
- Difusión a través del portal web de la institución.

# Ciclo de vida de la Carta de Servicio

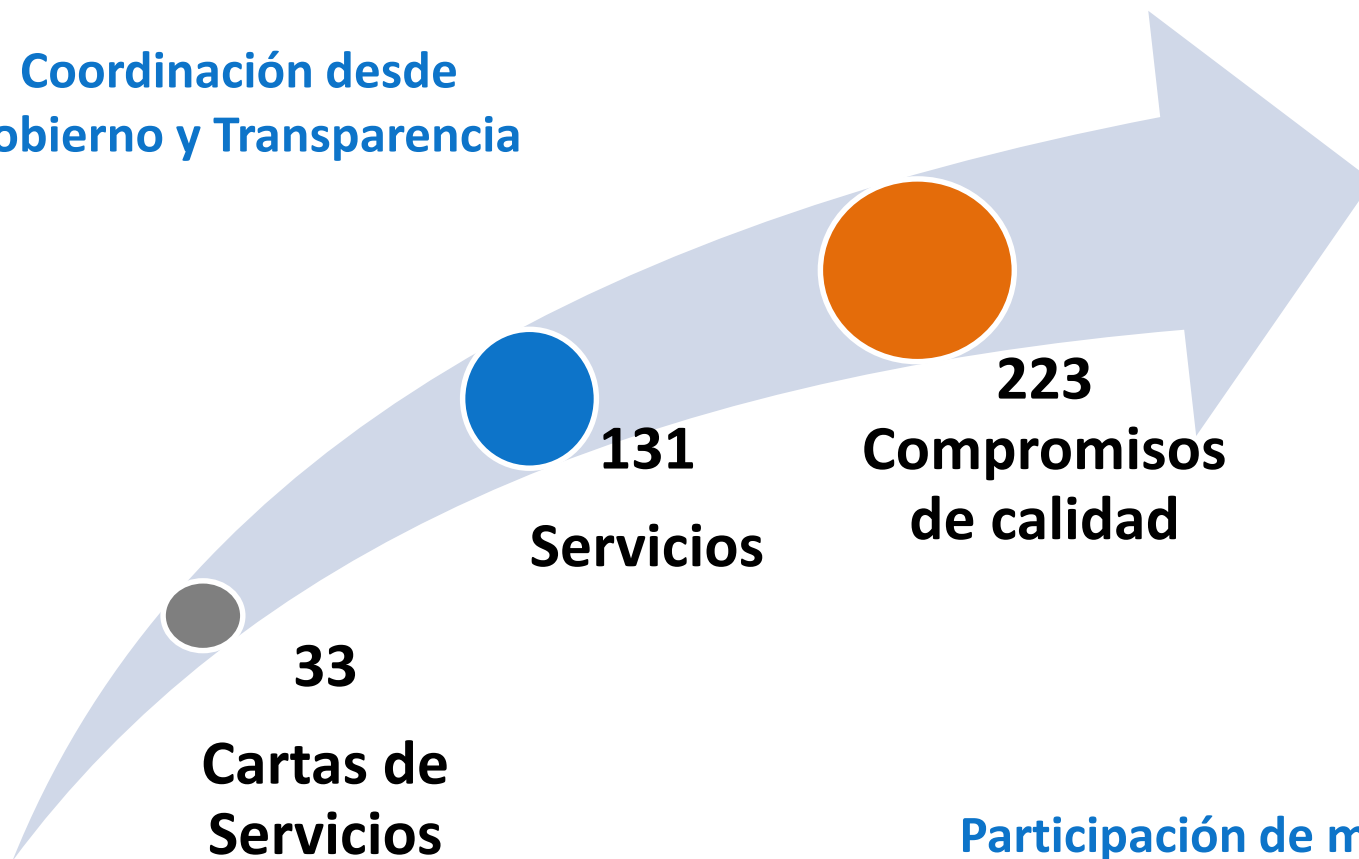
## 3. Comunicación

- Comunicación interna paralela a todo el ciclo de vida de la Carta.
- Comunicación externa a través de la difusión web y presentación a los medios de comunicación

## 3. Formación

- Formación inicial dirigida a responsables de Unidades Administrativas.
- Formación a integrantes de los grupos de trabajo durante las actividades de diseño de las Cartas.

**Coordinación desde  
Gobierno y Transparencia**



**Participación de más de  
100 miembros del  
personal en los Grupos  
de Trabajo**

## LA DIPUTACIÓN

- La Institución
- La Corporación
- Organización
- Presidencia
- Sindicatos
- Centros Provinciales
- Entidades Singulares
- Carta de Servicios**
- Memorias de Actuación
- Documentos
- Ventanilla Única

## ÁREA DE GOBIERNO PRODUCTIVO

- Patronato de Reca
- Economía y Hacie
- Recursos Humano
- Fomento e Infraes
- Desarrollo Económ
- Empleo, Recursos
- Apoyo y Atención.

## CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios prestados desde la Diputación de Málaga que incluye los compromisos de calidad que la Institución adquiere en su prestación. Elaborada por los distintos Servicios bajo la coordinación de la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia. Aprobación mediante Decreto 2442/2017 de 11 de agosto de 2017.

Informe de seguimiento de cumplimiento de compromisos de calidad 2017

← 1 2 3 4 5 →

94 Resultados

### Administración electrónica

1. Asistencia técnica Informática a Ayuntamientos
2. Servicio de Administración electrónica a Ayuntamientos

### Archivo general

1. Consulta y difusión de los fondos documentales de la Diputación
2. Asistencia técnica y asesoramiento para la búsqueda de información
3. Asistencia técnica para la correcta gestión de los archivos

### Arquitectura

1. Asistencia técnica en proyectos y obras de arquitectura
2. Asistencia técnica en proyectos y obras de urbanización
3. Planeamiento urbanístico
4. Estudios de prospectiva en materia de arquitectura, urbanismo y planeamiento

### Asistencia y cooperación a municipios

1. Coordinar y asesorar a las Entidades Locales durante el desarrollo del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación

### Atención a la ciudadanía

1. Atención e Información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación
2. Información sobre actividades de ámbito provincial desarrolladas por otras entidades y organismos
3. Difusión de actividades de interés provincial
4. Tramitación de firma digital y atención a quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas

# CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios prestados desde la Diputación de Málaga que incluye los compromisos de calidad que la Institución los distintos Servicios bajo la coordinación de la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia. Aprobación mediante D 2017.

Informe de seguimiento de cumplimiento de compromisos de calidad 2017

Buscar

1 2 3 4 5

## Administración electrónica

Archivos

1. Asistencia técnica Informática a Ayuntamientos
2. Servicio de Administración electrónica a Ayuntamientos

### Funciones principales

Asistir a los Ayuntamientos en el ámbito de la Administración electrónica.

### Legislación aplicable

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

### Derechos y obligaciones de usuarios/as

Los derechos y obligaciones recogidos en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ordenanza reguladora de uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga.

### Presentación de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias

La Diputación Provincial de Málaga con el objetivo de mejorar los servicios públicos que se prestan en la provincia ha diseñado e implantado un sistema de reclamaciones, sugerencias e iniciativas. El principal es el acercamiento de los Servicios a los Municipios y a la Ciudadanía. Los procedimientos al trámite y el procedimiento a seguir pueden consultarse en la Sede electrónica de la Diputación Provincial de Málaga.

### Enlaces de interés

- Administración electrónica

Fecha de aprobación: 11/08/2017

### Administración electrónica

Calle Pacífico, 54 Edificio A, 1ª Planta, 29004

<http://www.málaga.es/economlayhacienda/765/presupuesto-administracion-electronica>

### Documentos

- Informe de seguimiento de cumplimiento de compromisos de calidad 2017

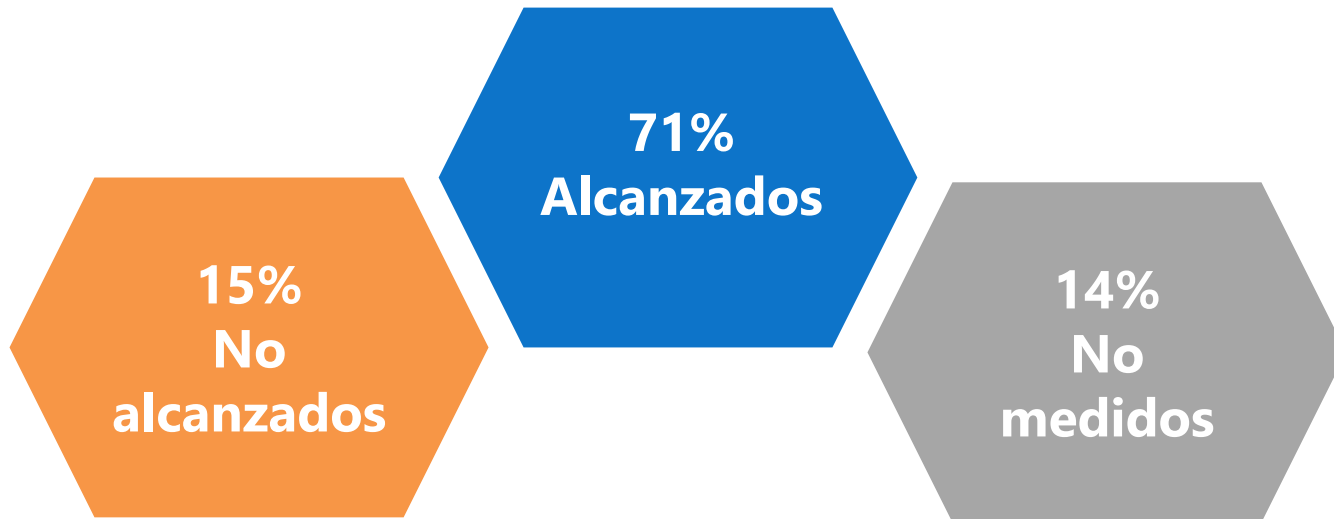
# Ciclo de vida de la Carta de Servicio

## 5. Mantenimiento y evaluación

- Evaluación anual de los compromisos de calidad establecidos. Están publicados los resultados de 2017 y se están trabajando en los de 2018.
- Revisión y actualización de las Cartas con carácter bienal. Se está rebajando en nueva versión para ellos años 2019-2020.

# Resultados 2017

## 223 Compromisos de calidad





# Carta de Servicios Ayuntamiento

- Desde el año 2017, a través del **Plan Provincial de Asistencia y Cooperación** se ofrece asistencia a los Ayuntamientos de la provincia para el desarrollo de sus Cartas de Servicios.
- Hasta el momento han participado en este programa los ayuntamientos de Alfarnatejo, Algarrobo, Archidona, Benalauría, Cuevas de San Marcos, La Viñuela, Montecorto, Ojén, Tolox, Pizarra y Villanueva de Algaidas.
- Para el año 2019 está prevista la asistencia a **17 Ayuntamientos** para el desarrollo y evaluación de sus Cartas de Servicios



**GRACIAS**

**Pilar Escalante Blanque**  
**Consultora Ejecutiva**  
**Turismo y Planificación Costa del Sol**

