

**Atendido** que bajo la coordinación de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto los distintos servicios han venido trabajando durante los últimos meses en la confección de sus respectivas “Cartas de Servicios” y,

**Resultando** que la Diputación de Málaga se encuentra comprometida con la Transparencia y el Buen Gobierno, fruto de este compromiso son las numerosas acciones emprendidas en los últimos años al objeto de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública de la Diputación, bien a través de la publicación activa de información, bien mediante la apertura de nuevos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía solicitar el acceso a aquella información que sea de su interés. Este compromiso viene a dar cumplimiento al mandato establecido en el artículo 19 de la Ordenanza de Transparencia, Acceso y Reutilización de la Información de la Diputación de Málaga que establece la obligatoriedad de publicar información relativa a la carta de servicios y de los documentos que reflejen su grado de cumplimiento a través de indicadores de medida y valoración; así como a lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio de Transparencia Pública de Andalucía, que en su artículo 14 b) establece que las administraciones públicas andaluzas publicarán la información relativa a: “La carta de servicios elaboradas con la información sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos, así como la información disponible que permita su valoración”.

**Resultando** que en el marco del camino emprendido, la carta de servicios es una forma de mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan desde esta Diputación y un punto inicial a partir del cual comenzar un proceso de mejora continua. La Norma UNE 93200:2008, bajo cuyas directrices se elaboró la Carta de Servicios de la Diputación de 2019, establece que el proceso de revisión tiene carácter bienal. Una vez concluido el bienio previsto por el citado esquema de normalización, urge materializar en una nueva carta de servicio las correcciones e innovaciones que el ciclo de mejora continua aconseja introducir. A tal fin, las distintas unidades organizativas han emitido los informes anuales de gestión que han servido como referencia junto con las sugerencias de los responsables de las distintas cartas de servicios, todo ello bajo la coordinación de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, que puso en marcha el proyecto de desarrollo de la carta de servicios de la Diputación Provincial de Málaga.

**Resultando** que a través de esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer al conjunto de la población las actividades y servicios que se desarrollan en la Diputación Provincial, así como los compromisos de calidad que la institución provincial adquiere tanto con los ayuntamientos como con la ciudadanía, empresas y asociaciones en la prestación de los mismos. Se trata de una herramienta para la gestión de la calidad con la que se podrán orientar los servicios que presta la Diputación Provincial hacia la satisfacción de sus “usuarios”. La Diputación Provincial de Málaga, pone a disposición de la ciudadanía su carta de servicios, cuya implantación supone un impulso a la modernización de nuestra Administración.

La carta de servicios es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los/as usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten” (Norma UNE 93200:2008). Como principales objetivos de la carta de servicios destacan:

- Garantizar el ejercicio de los derechos como usuarios/as (ciudadanía).
- Explicitar los compromisos de calidad.
- Fijar expectativas y exigencias de la ciudadanía con respecto a los servicios públicos.
- Estimular las iniciativas de mejora de los servicios.

El desarrollo de la carta de servicios se enmarca dentro de los trabajos que esta Diputación viene realizando al objeto de situar la transparencia en el centro de toda su gestión. Para ello, es necesaria la participación de distintos perfiles dentro de la organización, desde el máximo responsable de la unidad prestadora del servicio, hasta las personas que tienen el contacto directo con la ciudadanía.

**Resultando** que la carta de servicios está constituida por elementos vivos que deben ser constantemente actualizados para adaptarlos a la realidad de cada momento, de este modo, anualmente debe realizarse un análisis de los compromisos de calidad establecidos y elaborarse un informe de resultados que hay que poner a disposición de la ciudadanía a través de la web. Para el desarrollo del contenido de la carta de servicios se ha contado con la participación de distintos perfiles dentro de la organización, de los equipos de trabajo de todas las unidades implicadas, desde el máximo responsable de la unidad prestadora del servicio, hasta las personas que tienen el contacto directo con los ciudadanos; todo ello bajo la coordinación de la Delegación de Transparencia, Gobierno Abierto y Responsabilidad Social Corporativa. Han sido estudiadas las propuestas de las cartas de servicios elaboradas por los distintos servicios bajo la coordinación de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, y recogidas en el documento elaborado por la unidad que ha coordinado todos los trabajos y que lleva por título «Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco 2021-2022», con código CSV ef9ab14bd9c825d5371a9b4835180d8dce2a7dda.

**Considerando** que en 2020 finalizó el ciclo bienal previsto para la carta de servicios aprobada para el bienio 2019-2020 por la Norma UNE 93200:2008, que sirvió de marco para establecer sus contenidos mínimos y el proceso de elaboración, seguimiento y revisión. La aprobación de la nueva carta de servicios resulta muy conveniente para la protección del interés general y el funcionamiento básico de los servicios, como medio que coadyuva al cumplimiento del mandato impuesto a las Administraciones Públicas por el art. 103 de la Constitución en lo que respecta a la obligación de servir con objetividad a los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho

**Considerando** que la legislación aplicable, sin perjuicio de la referencia a otras disposiciones, en cuanto pueda resultar necesario, viene recogida en las siguientes normas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales
- Reglamento Orgánico de la Diputación Provincial de Málaga.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía;
- Ordenanza de Transparencia, Acceso y Reutilización de la Información de la Diputación Provincial de Málaga.

Hash: 6612113e806b0cf64a1ea44e4f3bb56d52a59e86f0e0051ec692a9a25844df527b696c6c66aca3c112a4a7a9b38198b0fce66a045a4061b25036ca344c6daa479 | PÁG. 2 DE 3  
Hash RESOLUCIÓN ASENTADA: ffaad19db0c0807b4ea70e5cd0196242610705ee8e820964bc35f7390bbbaa2b566d806bc3627e3d3bc3cd1ed33c3d7e0b92ada807566d135141f39d6958d7e1a8a

**Considerando** el artículo 34 apartado 1 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que atribuye al Presidente de la Diputación Provincial la competencia para «dirigir el gobierno y la administración de la provincia» (letra a) así como para «dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras cuya titularidad o ejercicio corresponde a la Diputación Provincial» (letra d) correspondiendo también al Presidente de la Diputación Provincial el «ejercicio de aquellas otras atribuciones que la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas asigne a la Diputación y no estén expresamente atribuidas a otros órganos» (letra o) y el resto de legislación aplicable; las propuestas de carta de servicios elaboradas por los distintos servicios bajo la coordinación de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, recogidas en el documento elaborado por la unidad que ha coordinado todos los trabajos y que lleva por título «Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco 2021-2022», con código CSV ef9ab14bd9c825d5371a9b4835180d8dce2a7dda.

Vista la legislación aplicable, las propuestas de cartas de servicios elaboradas por los distintos Servicios bajo la coordinación de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, recogidas en el documento elaborado por la Unidad que ha coordinado todos los trabajos y que lleva por título «Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco 2021-2022», con código CSV ef9ab14bd9c825d5371a9b4835180d8dce2a7dda, el informe favorable de la Jefa de la Unidad formulado para dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 172 del ROF, y de conformidad con el art. 34 de la Ley 7 /1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, esta Presidencia, **RESUELVE**:

**Primero.** Aprobar las cartas de servicios elaboradas por las distintas unidades organizativas y servicios bajo la coordinación de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, agrupadas en el documento conjunto que lleva por título «Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco 2021-2022», aprobado por la Jefa de la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto con código CSV ef9ab14bd9c825d5371a9b4835180d8dce2a7dda; carta de servicios mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte de la Diputación Provincial de Málaga, así como los derechos que asisten a sus usuarios según la normativa vigente y los compromisos de calidad que asumen y que se acompaña como Anexo que consta en el expediente y que será diligenciado como documento aprobado por parte de la Secretaría General.

**Segundo.** Dar a conocer a la ciudadanía la carta de servicios mediante su publicación en la página web ([www.malaga.es](http://www.malaga.es)), y en el portal de transparencia de la Diputación Provincial de Málaga, encomendando a la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto, la realización de cuantas actividades puedan contribuir a lograr la máxima difusión y el mayor conocimiento de la carta de los servicios que se prestan desde la Corporación Provincial.

**Tercero.** Comunicar los acuerdos adoptados a la Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto para su conocimiento y efectos oportunos.

Hash: 6612113e806b0cf64a1ea44e4f3bb565d52a59e860f0e0051ec692a2a5844d527b696ce65aca3c112a4a7a9b38198b0fce68a045a4061b25036ca344c6daa479 | PÁG. 3 DE 3  
Hash RESOLUCIÓN ASENTADA: ffaad19db0c0807b4e4a70e5cd0f96242610705ee8e820964bc35f7390bbbaa2b566d80bcb3627e3d3bc3cd1e33bcd7e0b92ada807566d135141f99d698d7e1a8a

# DOCUMENTO ELECTRÓNICO

## CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO

c526fba3e0f9727e7075898abd790fe390504b48

Dirección de verificación del documento: <https://sede.malaga.es>

Hash del documento: ffadc19db0c0807b4ea70e5cf0f96242610705ee8b20964bc35f7380bbbaa2b56d806bc3627e3dbe3cd1e  
d3cbd7e0b92ada80756fd135141f39d6958fd7e1a8a

### METADATOS ENI DEL DOCUMENTO:

Version NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Identificador: ES\_LA0009200\_2021\_000000000000000000007101493

Órgano: L02000029

Fecha de captura: 14/07/2021 12:30:26

Origen: Administración

Estado elaboración: Original

Formato: PDF

Tipo Documental: Resolución

Tipo Firma: XAdES internally detached signature

Valor CSV: c526fba3e0f9727e7075898abd790fe390504b48

Regulación CSV: Decreto 3628/2017 de 20-12-2017



Código QR para validación en sede



Código EAN-128 para validación en sede

Ordenanza reguladora del uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga:  
[https://sede.malaga.es/normativa/ordenanza\\_reguladora\\_uso\\_medios\\_electronicos.pdf](https://sede.malaga.es/normativa/ordenanza_reguladora_uso_medios_electronicos.pdf)

Política de firma electrónica y de certificados de la Diputación Provincial de Málaga y del marco preferencial para el sector público provincial (texto consolidado):  
[https://sede.malaga.es/normativa/politica\\_de\\_firma\\_1.0.pdf](https://sede.malaga.es/normativa/politica_de_firma_1.0.pdf)

Procedimiento de creación y utilización del sello electrónico de órgano de la Hacienda Electrónica Provincial:  
[https://sede.malaga.es/normativa/procedimiento\\_creacion\\_utilizacion\\_sello\\_electronico.pdf](https://sede.malaga.es/normativa/procedimiento_creacion_utilizacion_sello_electronico.pdf)

Acuerdo de adhesión de la Excm. Diputación Provincial de Málaga al convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la prestación mutua de soluciones básicas de Administración Electrónica de fecha 11 de mayo de 2016:  
[https://sede.malaga.es/normativa/ae\\_convenio\\_j\\_andalucia\\_MINHAP\\_soluciones\\_basicas.pdf](https://sede.malaga.es/normativa/ae_convenio_j_andalucia_MINHAP_soluciones_basicas.pdf)

Aplicación del sistema de Código Seguro de Verificación (CSV) en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga:  
[https://sede.malaga.es/normativa/decreto\\_CSV.pdf](https://sede.malaga.es/normativa/decreto_CSV.pdf)