



GUÍA METODOLÓGICA
PARA LA ELABORACIÓN DE LAS
CARTAS DE SERVICIOS
DE LA
DIPUTACIÓN DE BADAJOZ



Edita:
Diputación de Badajoz
Área de Presidencia y Relaciones Institucionales
Calle Felipe Checa, 23, 06001 Badajoz
Tel.: 924 21 24 00
Correo electrónico: calidad@dip-badajoz.es
<https://www.dip-badajoz.es/>



ÍNDICE



INTRODUCCIÓN	5
---------------------	----------



PRESENTACIÓN	7
Objeto de la Guía	7
Documentación de referencia	7
Ámbito de aplicación	8

1

¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIO?	9
Definición	9
Objetivos	9

2

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBEN CONTENER LAS CARTAS DE SERVICIO?	11
Título	11
Presentación del Servicio	11
-Misión, visión y valores	12
Vinculación con la Agenda 2030 y los ODS	15
Servicios prestados	15
Compromisos de calidad e indicadores	15
Derechos de las personas y entidades usuarias	16
Quejas y reclamaciones. Iniciativas y sugerencias	17
Normativa reguladora	19
Información y contacto	19



ÍNDICE



3

¿CÓMO SE ELABORAN LAS CARTAS DE SERVICIOS?	20
Elaboración	21
a. Comunicar elaboración de Cartas de Servicio	21
b. Constituir el equipo de trabajo	21
c. Elaborar la Carta de Servicios	22
d. Aprobar la Carta de Servicios	26
Actualización	27
Difusión	27
Seguimiento	28
 GLOSARIO DE TÉRMINOS	29
 ANEXOS	31
ANEXO I. FICHA DE ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS	32
ANEXO II. INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIO	33



INTRODUCCIÓN

La Diputación de Badajoz, con el objeto de apoyar y fomentar la cultura de la calidad en la Institución, define en su Eje Estratégico A Desarrollo del Modelo de Trabajo y Objetivo Estratégico nº3 Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad de la I Estrategia de Desarrollo Sostenible 2020-2023, la necesidad de elaborar las **Cartas de Servicios** de la Institución Provincial dirigidas a la ciudadanía y Ayuntamientos, haciendo así públicos los compromisos de calidad adquiridos.

Las **Cartas de Servicios** son el instrumento fundamental para mostrar con detalle a las personas y entidades usuarias, los servicios a los que tienen derecho, los compromisos de calidad asumidos para su prestación y los indicadores con los que medirlos.

La Diputación de Badajoz, con su nueva Estrategia definida, ha comenzado a trabajar por alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por ello, es necesario que las Cartas de Servicios que se definan en la Institución se alineen con los ODS.





No obstante, el desarrollo de las mismas favorece la contribución de la Diputación de Badajoz al objetivo **16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas** y más concretamente a sus metas 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas y 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.



Por todo ello, desde el Área de Presidencia y Relaciones Institucionales se ha diseñado esta Guía, con el fin de facilitar el desarrollo e implantación de las mismas en la Diputación de Badajoz, así como su alineación con los ODS.





PRESENTACIÓN

Objeto de la Guía

El presente documento tiene por objeto establecer la metodología para la elaboración, revisión y aprobación de las Cartas de Servicios de las diferentes Áreas y unidades de la Diputación de Badajoz y sus entidades dependientes. Del mismo modo, determina la forma de realizar la difusión, implantación y seguimiento de las mismas con la finalidad de mantenerlas actualizadas.

Documentación de referencia

Estatal

- ✓ Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas españolas. Edición 2015.
- ✓ Guía para la elaboración y gestión de una Carta de Servicio en la Administración Local. Edición 2011.
- ✓ 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 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre de 2005), por el que se establece el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, y se integran dentro del conjunto de acciones impulsadas por el Ministerio de Administraciones Públicas para fomentar la calidad de los servicios públicos. (BOE de 3 de septiembre de 2005).





- ✓ Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030. Hacia una estrategia de desarrollo sostenible. Gobierno de España.

Regional

- ✓ Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- ✓ Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos (DOE nº 124, de 14 de Octubre).
- ✓ Guía Metodológica para Cartas de Servicios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Diputación de Badajoz

- ✓ I Estrategia de Desarrollo Sostenible 2020-2023 de la Diputación de Badajoz.

Ámbito de aplicación

Las directrices establecidas en esta Guía son de aplicación a la Diputación de Badajoz y Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de ella:

- ✓ Organismo Autónomo de Recaudación-OAR.
- ✓ Consorcio de Prevención y Extinción de Incendios-CPEI.
- ✓ Consorcio para la Gestión de Servicios Medioambientales-PROMEDIO.
- ✓ Escuela de Tauromaquia.





| 1 |

¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

Definición

Tanto la normativa estatal, como la autonómica realizan una definición de lo que son las Cartas de Servicios, sin embargo, en la Diputación de Badajoz se ha pretendido dar la siguiente definición más sencilla y coloquial:

“Documento que sirve de instrumento para informar a nuestras personas y entidades usuarias de los servicios que prestamos, de los compromisos de calidad que adquirimos, y de los derechos que les asisten”.

Son ‘contratos de calidad’ que se articulan formalmente entre la Administración y los usuarios y usuarias de los servicios. Su emisión ha de ser responsable, fruto de una previa reflexión y estar fundamentada en indicadores que avalen el cumplimiento efectivo de los compromisos de calidad asumidos”. - (Junta de Extremadura).

Objetivos

La Diputación de Badajoz, tal y como se expresa anteriormente, dentro de sus objetivos estratégicos, se plantea la elaboración de las Cartas de Servicios con el objeto de:

- ✓ Aumentar el nivel de satisfacción de las personas y entidades usuarias respecto a los servicios prestados por la Diputación de Badajoz.
- ✓ Facilitar a las personas y entidades usuarias de los servicios, el ejercicio de sus derechos.





- ✓ Mejorar los servicios prestados mediante el establecimiento de compromisos de calidad.
- ✓ Fomentar entre el personal de la Diputación de Badajoz una cultura basada en la calidad.
- ✓ Servir como herramienta para la mejora continua de la Institución, así como para crear un compromiso de calidad.
- ✓ Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





|2|

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBEN CONTENER LAS CARTAS DE SERVICIOS?

Esta Guía establece el contenido mínimo que deben contener las Cartas de Servicios de la Diputación de Badajoz y podrá ser ampliado con el fin de concretar o aclarar la información que debe llegar al/la usuario/a.

Las Cartas de Servicios de la Diputación de Badajoz deben ser redactadas en todo momento de forma breve, clara, sencilla y utilizando una terminología fácilmente comprensible para las personas y entidades usuarias.

Teniendo en cuenta la estructura y contenido de las Cartas de Servicios regulada en el *Real Decreto 951/2005* y en el *Decreto 149/2004*, la Diputación de Badajoz determina a continuación la información que deben contener como mínimo:

Título

En este apartado se debe indicar el título de la Carta de Servicios.

Presentación del Servicio

En este apartado se deben describir brevemente las funciones y responsabilidades del Área o unidad objeto de la Carta de Servicios.

Misión, visión y valores

En este apartado se debe además definir la Misión, Visión y Valores del Área o unidad. En caso de no estar definidas, se recogerán en la Carta de Servicios las establecidas por la Diputación de Badajoz en la I Estrategia de Desarrollo Sostenible 2020-2023.





A continuación, se realiza una breve explicación de los conceptos para asegurar el entendimiento de los mismos:



MISIÓN

Es la razón de ser de una organización. Representa la identidad, la personalidad en el momento actual y de cara al futuro, desde un punto de vista muy general.

La **misión** debe responder a:

- ✓ ¿Por qué existe la organización?
- ✓ Describir la organización actual.
- ✓ Satisfacer las necesidades de las personas y entidades usuarias de los servicios.
- ✓ Describir el valor aportado a las personas y entidades usuarias de los servicios.





VISIÓN

Estado final deseado hacia el que se dirigen todos los esfuerzos de la organización. Está construida a partir de afirmaciones que describen el tipo de organización que se quiere ser en el futuro.

La **visión** debe responder a:

- ✓ ¿Qué tipo de organización se quiere ser? ¿A qué se compromete?
- ✓ Ser ambiciosa y romper barreras.
- ✓ Reforzar los valores que se comparten.
- ✓ Ser inspiradora y edificante.
- ✓ Ser clara y concisa.





VALORES

Los valores son afirmaciones que se refieren a lo que está bien o mal en una organización. Legitiman su cultura.

Los **valores** deben responder a:

¿Cómo se debe ser con...

- ✓ los compañeros y compañeras?
- ✓ las personas usuarias?
- ✓ entidades con las que se colabora?





Vinculación a la Agenda 2030 y los ODS

Se debe identificar el/los ODS al que contribuye la Carta de Servicios pudiendo vincularse a un máximo de tres ODS. La Carta debe recoger, mediante una explicación breve, de qué manera contribuye a cada uno de los ODS señalados.

Servicios prestados

En este apartado se deben relacionar y describir de forma breve los principales servicios que presta el Área o unidad. La selección de estos servicios se hará en función de criterios tales como el volumen de gestión, regularidad en su prestación, etc.

Compromisos de calidad e Indicadores

En este apartado se deben establecer los compromisos asumidos por el Área o unidad en la prestación del servicio. Los compromisos de calidad son el elemento distintivo de las Cartas y constituyen las metas establecidas por la Diputación de Badajoz para la mejora continua.

Se recomienda identificar con números a cada uno de los compromisos para facilitar la posterior gestión de la Carta de Servicios.

Cada compromiso fijado por el Área o unidad debe incorporar su correspondiente indicador cuantitativo en el que se indique su objetivo, con el fin de poder realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.





De igual forma, se recomienda identificar con números a cada uno de los indicadores, y vincularlos a los compromisos asumidos.

A modo de introducción de este apartado se debe incluir el siguiente texto:

El (indicar Área o unidad), se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

Derechos de las personas y entidades usuarias

En este apartado se deben relacionar los derechos de los usuarios y usuarias de los servicios, y que son los que se indican a continuación:

- ✓ A identificar al personal integrado en (indicar Área o unidad).
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del (indicar Área o unidad) en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Área.





- ✓ *A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.*
- ✓ *A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento del (indicar Área o unidad).*
- ✓ *A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del (indicar área o unidad) en relación con los servicios que se apuntan.*
- ✓ *A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.*

Quejas y reclamaciones. Iniciativas y sugerencias

En la Carta de Servicios se debe introducir con carácter invariable el texto que a continuación se reproduce:

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por (indicar Área o unidad) podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- ✓ *A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_m_d_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreos=4&pes_cod=-2*





- ✓ *De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.*
- ✓ *Mediante correo postal dirigido a las dependencias del (indicar Área o unidad) o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.*
- ✓ *Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: calidad@dip-badajoz.es*
- ✓ *Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa: (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.*

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el (Área o unidad) ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.





Normativa reguladora

En este apartado se debe detallar una relación actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios. En el caso de que la normativa aplicable sea extensa, se podrá indicar aquella específica más importante, haciendo una leve referencia a la genérica.

No obstante, de modo general, todas las Cartas de Servicio deben contener la siguiente legislación como mínimo:

- ✓ *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.*
- ✓ *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.*

Información y contacto

En este apartado se deben especificar los datos de contacto tales como direcciones postales, telefónicas y telemáticas, indicando forma de acceso y, en su caso, medios de transporte y mapas de localización de la:

- ✓ Unidad responsable de gestión y seguimiento de la Carta de Servicios. Dicha unidad, debe tener, como mínimo, el nivel orgánico de Jefatura de Servicio o equivalente.
- ✓ Área o unidad responsable de la prestación de los servicios.





|3|

¿CÓMO SE ELABORAN LAS CARTAS DE SERVICIOS?



Difusión
de la Carta de Servicios



Elaboración/Actualización
de la Carta de Servicios



- a) Comunicar elaboración de Carta de Servicios
- b) Constituir equipo de trabajo
- c) Elaborar la Carta de Servicios
- d) Aprobar la Carta de Servicios



Seguimiento
de la Carta de Servicios





Elaboración

El Área de Presidencia y Relaciones Institucionales será el responsable de impulsar el desarrollo generalizado de las Cartas de Servicios en la Diputación de Badajoz, siendo cada Área el último responsable de su elaboración y gestión.

a. Comunicar elaboración de Cartas de Servicios

Para iniciar la elaboración, la persona responsable del Área o Servicio gestor lo comunica por correo electrónico al Área de Presidencia y Relaciones Institucionales a la dirección calidad@dip-badajoz.es, pudiendo, a tales efectos, solicitar del Área asesoramiento y colaboración necesarios.

La persona responsable de la elaboración de la Carta de Servicios de cada Área o unidad será la propia Dirección o Jefatura de Servicio.

b. Constituir el equipo de trabajo

El máximo responsable del Área constituye el equipo encargado de elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios. Este equipo debe estar formado por personal que reúna las siguientes características:

- ✓ Representa a todos los niveles del Área o unidad.
- ✓ Conoce los servicios objeto de la Carta.
- ✓ Está en contacto directo con las personas y entidades usuarias.





Para ello, la Dirección de Área convoca a los miembros a una reunión donde les forma básicamente en la metodología para la elaboración de Cartas de Servicios recogida en la presente Guía.

Constituido el equipo se asignan entre sus miembros las siguientes responsabilidades:

→Coordinador/a:

- ✓ Asegurar el correcto funcionamiento del equipo de trabajo.
- ✓ Mantener informado a la Dirección de Área y Área de Presidencia y Relaciones Institucionales de los avances en la elaboración de la Carta de Servicios.
- ✓ Planificar y convocar las reuniones de trabajo.

→Resto de miembros del equipo:

- ✓ Llevar a cabo el proceso de elaboración de las Cartas y otras tareas designadas.
- ✓ Asistir a las reuniones en un ambiente constructivo y participativo.
- ✓ Colaborar con el/la Coordinador/a en el cumplimiento de los objetivos marcados por el equipo.

c. Elaborar la Carta de Servicios

El proceso de elaboración de las Cartas de Servicios consiste en la cumplimentación por parte del equipo de trabajo de la **Ficha de Elaboración de Cartas de Servicios** (*Anexo I*).





A continuación, se describen los contenidos de los distintos apartados a cumplimentar:

Título y vinculación con los ODS

Describir el título de la Carta de Servicios e identificar a qué ODS contribuye.

Presentación

Se realiza una breve **descripción** del Área o unidad, sus principales **funciones y responsabilidades**. A continuación, se describen los contenidos de los distintos apartados a cumplimentar:

c.1. Misión, visión y valores

Para poder iniciar el trabajo, es necesario que el equipo defina en primer lugar la **Misión** del Área o unidad, es decir, el propósito o razón de ser de la misma, así como la **Visión**, entendida como qué quiere ser en un futuro y los **Valores** que van a regir el comportamiento del personal.

También debe indicar el **título** de la Carta de Servicios que pretende elaborar.

c.2. Datos identificativos

En este apartado, se identifica el Área o unidad que presta los servicios y la unidad responsable del seguimiento de la Carta de Servicio, y se indican **direcciones, teléfonos, correos electrónicos, etc., de contacto**, así como **horarios** y otros medios de atención.





Si se considera conveniente, se puede completar esta información con **planos de situación** de la/s oficina/s, así como realizar otras indicaciones de acceso y/o localización.

c.3. Normativa y legislación aplicable

Posteriormente, el equipo debe proceder a elaborar una relación de la **normativa y legislación aplicable** a sus procedimientos y los servicios que presta y, que será en cualquier caso un resumen de las normas y leyes más importantes, a juicio del equipo de trabajo.

c.4. Servicios prestados y expectativas de la persona o entidad usuaria

En esta fase, el equipo relaciona todos aquellos **servicios** en cuya prestación se establece el contacto entre la persona o entidad usuaria y el Área o unidad. Además de esta relación, debe proceder a describirlos de forma clara y concisa y relacionarlos con lo que espera la persona y entidad usuaria de los mismos (trato amable, rapidez, imparcialidad, profesionalidad, etc.,).

Para conocer esas percepciones o expectativas respecto al servicio se pueden realizar encuestas, analizar la información de quejas y sugerencias recibidas, basarse en exploraciones directas realizadas por el personal, etc.,

c.5. Compromisos e Indicadores de Calidad

Esta es la parte más importante del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, ya que, en esta fase, se determinan, analizan e implantan los compromisos que el Área o unidad va a adquirir con las personas y entidades usuarias.





Para ello, el equipo de trabajo debe establecer, para cada compromiso de calidad determinado, un **resultado o valor deseado**. Estos valores deben ser realistas y alcanzables por el Área o unidad.

Posteriormente, se establecen los **indicadores** que permitan medir el resultado alcanzado en la prestación del servicio. Los indicadores deben reunir una serie de características:

- ✓ Medibles, que se puedan expresar con números o porcentajes.
- ✓ Útiles, con el fin de facilitar la toma de decisiones.
- ✓ Concretos, ya que mejoran su utilidad.

Es importante que queden reflejados además los sistemas de recogida de información para el seguimiento de los indicadores: encuestas, gestión de expedientes, etc.

Hay que tener siempre en cuenta, que lo requerido legalmente para la prestación de un servicio no puede entenderse como un compromiso, aunque sí se puede considerar como tal, la mejora en el cumplimiento del requisito legal.

Los compromisos de calidad establecidos deben estar “ligados” a los indicadores, con el fin de poder medir el grado de cumplimiento de los mismos.

Esta fase se dará por finalizada, cuando para todos los compromisos de calidad se hayan definido sus indicadores, y se hayan establecido los resultados a alcanzar, así como los métodos, los responsables y frecuencia de medición.





d. Aprobar la Carta de Servicios

El equipo de trabajo redacta un **documento** en el que de forma clara, sencilla y comprensible conste la totalidad de la información de carácter general y legal y los compromisos e indicadores de calidad del servicio.

El documento genera un expediente en Firmadoc (OTGES 11. Otros expedientes de gestión), remitiendo el mismo a la Técnica Coordinadora de la Agenda 2030 e Innovación del Área de Presidencia y Relaciones Institucionales, con el fin de comprobar si el resultado es coherente con las directrices generales establecidas y se emita el Informe correspondiente sobre la Carta de Servicios en cuestión.

En el supuesto de que el Informe emitido por el Área de Presidencia y Relaciones Institucionales sea desfavorable, el equipo de trabajo debe subsanar las deficiencias detectadas y remitir de nuevo al Área de Presidencia y Relaciones Institucionales el documento subsanado, para que ésta emita el Informe favorable correspondiente.

Una vez emitido el Informe favorable, se dicta **Resolución de aprobación** de la misma por el Presidente de la Diputación de Badajoz. Las Resoluciones de aprobación de las Cartas de Servicios, y sus actualizaciones, se publican en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP).

Una vez aprobada la Carta de Servicios, el Área de Presidencia y Relaciones Institucionales diseña y elabora la misma en formato digital para su publicación en la/s web/s correspondientes.





Actualización

En cualquier actualización del contenido de una Carta de Servicios, se procede del mismo modo que lo descrito anteriormente para la elaboración.

Las Cartas de Servicio se actualizan con carácter general cada año. Sin embargo, la actualización debe hacerse en un plazo menor cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- ✓ El Área o unidad asume nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos.
- ✓ Los indicadores establecidos alcanzan resultados que superan los valores objetivos establecidos.
- ✓ Se producen modificaciones en las normativas.
- ✓ Se realizan reestructuraciones en la organización .
- ✓ Se generan otras situaciones que a juicio del Área o unidad son relevantes y por lo tanto requieren actualización de algún contenido de la Carta.

Difusión

Una vez aprobada la Carta de Servicios, se procede a la difusión de la misma a través de las acciones que el Área o unidad estime más eficaces.





Entre estas acciones, se deben incluir siempre:

- ✓ Publicación de la Resolución de aprobación de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP).
- ✓ Elaboración del folleto informativo.
- ✓ Publicación en la web de la Diputación de Badajoz. En este caso, el Área de Presidencia y Relaciones Institucionales es el responsable de registrar en la página web de la Diputación de Badajoz www.dip-badajoz.es, la relación de Cartas de Servicios publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP).

Seguimiento

Las Áreas y unidades que tengan aprobadas y difundidas sus Cartas de Servicio deben realizar un seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en las mismas, a través de la medición de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de evaluaciones de la satisfacción de las personas y entidades usuarias de las que dispongan, si procede.

Anualmente, la persona responsable del área o unidad procede a elaborar un Informe de seguimiento (*Anexo II*) sobre el grado de cumplimiento del año anterior, desviaciones de los compromisos y planes de acción a adoptar, y lo remite por correo electrónico al Área de Presidencia y Relaciones Institucionales a la dirección calidad@dip-badajoz.es, en el primer trimestre del año.

De todos modos, el Área de Presidencia y Relaciones Institucionales, puede verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en las Cartas, por el procedimiento que considere oportuno.





GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **CALIDAD:** conjunto de requisitos, características o estándares, que como mínimo, debe cumplir un servicio para adecuarse a las demandas sociales de los/as usuarios/as, hacer efectivo el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a las prestaciones públicas (*Decreto 149/2004, de 14 de octubre*).
- **COMPROMISO DE CALIDAD:** nivel de calidad comprometido con el/la usuario/a en la prestación de un servicio y para el que se disponen los recursos necesarios que aseguren su cumplimiento.
- **EQUIPO DE TRABAJO:** conjunto de personas dentro de la organización que realizan una labor, y suelen pertenecer generalmente a una misma unidad.
- **ESTRATEGIA:** conjunto de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.
- **INDICADOR:** magnitud que permite la medición de los resultados obtenidos en la realización de una actividad o tarea.
- **MISIÓN:** finalidad que justifica la razón de ser de una organización.
- **OBJETIVOS:** fines o metas que la organización se propone alcanzar con una estrategia determinada.
- **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):** medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar global de las personas.
- **PROCEDIMIENTO:** forma específica de llevar a cabo una actividad o tarea.





- *SATISFACCIÓN DEL DEL/LA USUARIO/A*: percepción que posee la persona y entidad usuaria sobre el grado en el que se le han satisfecho sus necesidades o expectativas.
- *SEGUIMIENTO*: proceso de obtención de datos para su evaluación y control.
- *SERVICIO*: producto intangible para satisfacer necesidades o expectativas de los/as usuarios/as.
- *USUARIO/A*: persona u organización que recibe directamente un servicio.
- *VISIÓN*: meta final hacia donde quiere llegar la organización en el futuro.
- *VALORES*: cualidades, principios o creencias que una organización posee, y que guían u orientan las decisiones, acciones y conductas de sus miembros.





ANEXOS

ANEXO I. FICHA DE ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS
ANEXO II. INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS





ANEXO I. FICHA DE ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

FICHA DE ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS						
TÍTULO DE LA CARTA DE SERVICIOS						
PRESENTACIÓN						
OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)						
						
Breve descripción del Área o unidad:						
Misión del Área o unidad (*):						
Visión del Área o unidad (*):						
Valores del área o unidad (*):						
<i>(*) En caso de no disponer de Misión, Visión y Valores del área o unidad, se indican los establecidos en la I Estrategia de Desarrollo Sostenible 2020-2023 de la institución</i>						
DATOS IDENTIFICATIVOS						
Dirección:						
Localidad:		C.P.:	Teléfono 1:		Teléfono 2:	
Correo electrónico:			Web:			
Horarios de atención al público:						
¿Se va a adjuntar plano de situación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No						
Otros medios de prestación del servicio						
Descripción	Dirección	C.P.	Localidad	Teléfono 1	Correo electrónico	
DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIO						
Dirección:						
Localidad:		C.P.:	Teléfono 1:		Teléfono 2:	
Correo electrónico:			Web:			
RELACION DE NORMATIVA/LEGISLACIÓN APLICABLE						
Ámbito estatal						
>						
Ámbito regional						
>						
Ámbito local						
>						
IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS						
Servicio	Descripción			Compromisos de Calidad <i>(basados en expectativas del usuario/a)</i>		
INDICADORES DE CALIDAD						
Indicador	Resultado deseado	Responsable de Medición	Frecuencia de Medición	Método de Medición		
RELACION DE COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD						
Compromisos de Calidad			Indicador			



COORDINACIÓN GENERAL:

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6

06006, BADAJOZ

Correo electrónico: calidad@dip-badajoz.es