



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



**TRABAJO FINAL DE CARRERA**

**DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN  
DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL  
AYUNTAMIENTO DE BANYERES  
DE MARIOLA”**

**Realizado por: Javier Vañó Martínez**

**Directora del trabajo: M<sup>a</sup> Amparo Baviera Puig**



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



**Propuesta de elaboración de la  
Carta de Servicios del  
Ayuntamiento de Banyeres de  
Mariola**

### **Agradecimientos:**

A mi familia, por ese apoyo incondicional, en malos y buenos momentos a lo largo de todos estos años. Gracias a ellos todo ha sido mucho más fácil.

A profesores, por haberme transmitido todos los conocimientos, experiencias, anécdotas, etc. tan necesarios para mi futuro profesional y humano.

A compañeros y amigos, que han hecho todo esto mucho más fácil y ameno. Sobre todo agradecer ese apoyo en malos momentos.

Y por supuesto, a Doña M<sup>a</sup> Amparo Baviera Puig, directora de este proyecto, por haber atendido mi petición de dirección de este Trabajo Fin de Carrera y haberme atendido siempre con celeridad y claridad no escatimando ni tiempo, ni dedicación ni esfuerzo.

A todos ellos, Gracias.



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.1 RESUMEN.....	8
1.2 OBJETO DEL TFC.....	9
1.3 OBJETIVOS DEL TFC.....	10
1.4 METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA UTILIZADA.....	10
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS.....	12
<b>CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>16</b>
2.1 INTRODUCCIÓN.....	16
2.2 BANYERES DE MARIOLA.....	16
2.2.1 Territorio y ubicación.....	16
2.2.2 Historia del Municipio.....	19
2.2.3 Turismo.....	22
2.3 DATOS SOBRE LA POBLACIÓN.....	26
2.3.1. Concejalías.....	26
2.3.2 Datos demográficos.....	28
2.3.3. Datos económicos.....	33
2.4 ESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO.....	41
2.4.1. Cargos.....	41
2.4.2 Organigrama.....	42
2.5. SERVICIOS OFRECIDOS POR EL AYUNTAMIENTO.....	42
2.5.1 Instalaciones.....	42
2.5.2 Asesoramiento.....	44
2.5.2.1 ADL (Agencia de Desarrollo Local).....	44
2.5.2.2 A- 21 (Participación Ciudadana).....	45
2.6. ANÁLISIS DAFO.....	46
<b>CAPÍTULO 3: DESARROLLO, MÉTODOS Y RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
3.1 LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	49
3.1.1. ¿Qué son las Cartas de Servicios?.....	53
3.1.2. Contenido de las Cartas de Servicios.....	56
3.2. NORMATIVA Y ASPECTOS LEGALES SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	58
3.3 FASES DE ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	59
3.3.1 Diagnóstico y recogida de datos.....	64
3.3.1.1 Cuestionarios.....	64
3.4 EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	66
<b>CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE ACTUACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....</b>	<b>68</b>
4.1 RECURSOS DISPONIBLES.....	68
4.1.1 Presupuesto.....	68
4.1.2 Medios técnicos disponibles.....	69
4.2 TEXTO DEFINITIVO.....	71
4.3 TRÍPTICO.....	74
<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>

# Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola

---

5.1. CONCLUSIONES .....	77
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
ANEXO 1 .....	81
ANEXO 2 .....	110
ANEXO 3 .....	122
ANEXO 4 .....	178



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1: Datos interés turísticos de Banyeres de Mariola .....	23
Tabla 2: Datos del ayuntamiento .....	27
Tabla 3: Ficha municipal (Banyeres de Mariola) .....	29
Tabla 4: Población total de Banyeres de Mariola según su nacimiento.....	30
Tabla 5: Población por nacionalidad y sexo.....	30
Tabla 6: Distribución de Población por principales nacionalidades	31
Tabla 7: Población según continente de nacimiento.....	32
Tabla 8: Indicadores demográficos.....	33
Tabla 9: Movimiento Natural de la Población (año 2004 - 2011)....	33
Tabla 10: Presupuesto medio/habitante años 2001-2012.....	34
Tabla 11. Gasto medio por habitante desde el año 2001 al año 2011. ....	34
Tabla 12: Superficie de las explotaciones en hectáreas.....	35
Tabla 13: Número de explotaciones según superficie total.....	35
Tabla 14: Número de explotaciones según superficie agrícola utilizada. ....	35
Tabla 15: Aprovechamiento de las tierras labradas (Ha.) .....	36
Tabla 16. Ganadería en unidades ganaderas (UG) .....	36
Tabla 17: Evolución de la inversión en industria. ....	37
Tabla 18: Actividades industriales .....	37
Tabla 19: Numero de comercios según actividad económica. ....	37

Tabla 20: Número de empresas y trabajadores por actividad económica.....	39
Tabla 21. Estadísticas básicas .....	67



## **CAPÍTULO 1: Introducción**

### **1.1 RESUMEN**

El TFC (Trabajo Final de Carrera) es el último paso para conseguir la titulación de la diplomatura de Gestión y Administración Pública (GAP) dentro de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV). El TFC consiste en una materia obligatoria de la titulación de GAP, dotada con nueve créditos. Además este trabajo exige afrontar un proyecto real y original que pueda ser aplicado a la vida real, siempre relacionado con la titulación.

El presente TFC consiste en la realización de una propuesta para la elaboración de una Carta de Servicios del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola. Esta decisión fue tomada después de hablar con diferentes representantes del mismo Ayuntamiento de la localidad.

Una vez planteada mi idea de proyecto de realizar la carta de servicios del ayuntamiento de Banyeres de Mariola a representantes del mismo, la aceptaron en seguida. Mi satisfacción es muy elevada, ya que la realización de este proyecto puede tener un aprovechamiento y una aplicación real, así como dotar de unos estándares de calidad a la administración local de mi ciudad natal.

Después de analizar la situación actual, junto con los recursos disponibles en la población, realizaremos un estudio mediante cuestionarios personales. Explicaremos en qué consisten las Cartas de Servicios, así cómo su contenido y para qué sirven. A partir de los resultados obtenidos, realizaremos un plan de elaboración de la Carta de Servicios, contando con las demandas y las peticiones de los ciudadanos.

En definitiva la verdadera esencia de este trabajo es que la realización de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Banyeres sea un proyecto de aplicación útil y real para la administración local de esta localidad. De esta forma, se otorgarán unos estándares de calidad, para que la ciudadanía del municipio sea consciente de una



manera más clara y sencilla de todos los recursos disponibles en el ayuntamiento de su propia localidad.

## **1.2 OBJETO DEL TFC**

El objeto principal de este Trabajo, es desarrollar una propuesta de elaboración de una Carta de Servicios para el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola.

Para ello necesitaremos, poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. Se pretende aplicar estos conocimientos a un caso real en el que esté involucrada la Administración Pública.

La Administración Local juega una labor muy importante en la vida ciudadana. Con el fin de conseguir unos resultados adecuados en la satisfacción de la ciudadanía, los ayuntamientos deben asumir el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestan. Una de las herramientas que facilita este fin es la implantación del sistema de Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se proveen los servicios públicos. Por esta razón considero necesario la puesta en marcha de un proyecto de estas características, en el consistorio de mi localidad natal.

Para la realización de este TFC, en primer lugar estudiaremos la situación en la cual se encuentra el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola. Estudiaremos su estructura, servicios ofrecidos, así como un análisis de datos demográficos, económicos, etc.

Posteriormente, explicaremos en que consisten las Cartas de Servicios, así como su normativa y aspectos legales que les afectan.

Después de un diagnóstico, mediante cuestionarios y su posterior evaluación de resultados, pasaremos a realizar la propuesta de actuación y elaboración de la citada Carta de Servicios.



### 1.3 OBJETIVOS DEL TFC

Los objetivos que se quieren conseguir con la realización de este TFC es fundamentalmente, que el ayuntamiento de Banyeres de Mariola, posea una Carta de Servicios orientada a los ciudadanos del municipio, ya que la posesión de este servicio otorga unos estándares de calidad a dicha entidad.

El objetivo de la Carta de Servicios es mejorar los niveles de calidad en la gestión de los servicios y, en especial, facilitar la difusión y el acceso a la información. Este tipo de documento permite a las personas usuarias comparar los compromisos que ofrecen, con lo que realmente reciben. Además promueve la mejora continua de la calidad del servicio, exteriorizando así la responsabilidad del servicio con respecto a la satisfacción de las personas usuarias.

Para el ayuntamiento de Banyeres, la realización de una Carta de Servicios, es una asignatura pendiente, por esta razón he decidido basar mi TFC en la realización de la Carta de Servicios para este consistorio.

Los principales objetivos son:

- Conocer la situación actual del Ayuntamiento de Banyeres.
- Dar a conocer las Cartas de Servicios, así como su contenido, normativa, implantación, etc.
- Analizar los recursos disponibles de la población.
- Realizar un estudio de los recursos mediante cuestionarios.
- Valorar resultados.
- Elaborar la propuesta de actuación.
- Elaborar la Carta de Servicios.

### 1.4 METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA UTILIZADA

La metodología utilizada en el presente TFC es la que establece la normativa del TFC de la titulación de Diplomado en GAP de la Facultad de ADE, aprobada en la Comisión Permanente de la Junta de la Facultad el 24 de Enero de 2011, y modificada por esta misma el 20 de Octubre de 2011.

En referente a la elaboración del presente trabajo, se ha tenido en cuenta los siguientes ejercicios establecidos en la normativa de la FADE:

- Originalidad
- Basado en problemas reales
- Práctico y aplicable
- Apoyado en asignaturas cursadas
- Relacionado con el trabajo de un Diplomado en GAP

El presente trabajo está estructurado en cinco capítulos. En el primero de ellos titulado “Introducción” se explica el resumen del mismo, así como el objeto, los objetivos, la justificación de las asignaturas de la titulación y la metodología y estructura utilizada.

En el segundo capítulo “Antecedentes. Análisis de la situación actual” investigaremos en que situación se encuentra el Ayuntamiento de Banyeres, así como sus datos, estructura, instalaciones, servicios prestados, etc.

Dentro del tercer capítulo “Desarrollo, métodos y resultados” describimos qué son las Cartas de Servicios, que contenidos tienen, así como la normativa y los aspectos legales, las fases de elaboración que hay que seguir para realizar una buena Carta de Servicios.

Una vez analizada la situación del ayuntamiento de Banyeres, y después de conocer que contenidos, normativas, fases, etc. tienen que tener las Cartas de Servicios, pasamos al Capítulo 4 “Propuesta de actuación y elaboración de la carta de servicios”. En este capítulo analizaremos los recursos disponibles (medios técnicos, presupuesto, etc.) para desarrollar posteriormente tanto el texto definitivo como el tríptico correspondiente.

Y por último llegamos al capítulo 5 “Conclusiones”. En este capítulo extraeremos las valoraciones del trabajo, así como todas sus aplicaciones que puedan tener en el ámbito real. Expondremos nuestras propias conclusiones sobre el TFC. Considerando que la Carta de Servicios realizada puede ponerse en marcha en el



Ayuntamiento de Banyeres de Mariola, con el fin de mejorar la calidad del servicio de este ente.

Además dentro del TFC habrá un apartado muy importante dedicado a bibliografía, referenciando todo tipo de referencia que hemos necesitado para la ejecución del trabajo, como pueden ser libros de texto, páginas webs, otros TFC's, etc.

Además también dedicaremos un apartado a los anexos. En este apartado citaremos y adjuntaremos, todo tipo de anexos que hemos necesitado para la ejecución del trabajo, ya sean Reales Decretos, Normativas, gráficos, fotografías, etc.

### **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS**

La justificación de las asignaturas se realiza capítulo a capítulo:

#### Capítulo 1: Introducción

Asignaturas relacionadas:

- Gestión de Calidad
- Informática y Documentación Administrativa/Informática Básica
- Informática y Documentación Administrativa I y II

Justificación:

Para la realización del TFC es necesario tener unos conocimientos mínimos sobre informática. Por esto relacionamos IDA/IB con este capítulo.

Además es necesario conocer el ámbito de la gestión de documentos en la administración pública, por eso relacionamos las asignaturas de IDA I e IDA II con el objetivo principal de dotar al alumnado de una base conceptual en cuanto a documentos y sus soportes, tipología documental e instituciones documentales, sistemas y fuentes de acceso a la información administrativa.

Los conocimientos adquiridos en la asignatura de Gestión de Calidad, son necesarios, ya que este trabajo trata básicamente de dotar a una administración local, unos estándares de calidad, en

este caso el ayuntamiento de Banyeres de Mariola, mediante una carta de servicios.

## Capítulo 2: Antecedentes. Análisis de la situación actual.

Asignaturas relacionadas:

- Gestión Administrativa I, II y III
- Teoría Social I y II
- Derecho Administrativo I y II
- Ética en las Organizaciones
- Estructuras Políticas/ Formas Políticas
- Estructuras Políticas/ Administraciones Públicas
- Gestión de Calidad

Justificación:

Al analizar la situación actual, es necesario poseer los conocimientos adquiridos en las asignaturas de Teoría Social I y II, para el estudio de la población. De una forma más técnica necesitaremos el estudio de cuestionarios, que adquirimos en las prácticas de Gestión de Calidad. Para conocer más afondo cualquier administración pública, es necesario poseer conocimientos adquiridos en Estructuras Políticas/ Formas Políticas y Estructuras Políticas/ Administración Pública, para conocer su estructura. Además de tener conocimientos tanto de G. Administrativa I y II como de Derecho Administrativo I y II, para saber su forma de Gestión y de Administración dentro de ellas.

## Capítulo 3: Desarrollo, métodos y resultados.

Asignaturas relacionadas:

- Derecho Constitucional I y II
- Derecho Administrativo I y II
- Gestión Administrativa I, II y III
- Gestión de Calidad



#### Justificación:

Para conocer más sobre las cartas de servicios, así como su normativa, aspectos legales y sus fases de elaboración, es necesario poseer conocimientos legales tanto de Derecho Constitucional I y II como de Derecho Administrativo I y II.

Para conocer las fases de elaboración de las Cartas de Servicios es más que conveniente, poseer conocimientos obtenidos mediante las asignaturas de Gestión Administrativa I, II y III junto con Gestión de Calidad. En ellas aprendes las diferentes fases de elaboración, así como sus pasos para realizar una buena Carta de Servicios.

#### Capítulo 4: Propuesta de actuación y elaboración de la Carta de Servicios.

#### Asignaturas relacionadas:

- Gestión Financiera y Contabilidad I, II y III
- Derecho Administrativo I y II
- Gestión Administrativa I, II y III
- Gestión de Calidad

#### Justificación:

En este capítulo, evaluamos los recursos disponibles así como su forma de administrarlos. Para ello, son necesarios los conocimientos adquiridos en asignaturas como Gestión Financiera y Contabilidad I, II y III, además de Gestión Administrativa I, II y III. En este tipo de asignaturas adquieres unos conocimientos de contabilidad y de gestión necesarios para poder realizar tu proyecto dentro de un presupuesto y unos medios técnicos marcados.

Las asignaturas de Derecho Administrativo I y II, junto con Gestión de Calidad, son necesarias para realizar el proyecto dentro de los aspectos legales y estándares normativizados exigidos para la ejecución de la Carta de Servicios.

## Capítulo 5: Conclusiones.

Asignaturas relacionadas:

- Informática y Documentación Administrativa/ Informática Básica
- Informática y Documentación Administrativa I y II
- Estructuras Políticas/ Administración Pública
- Estructuras Políticas/ Formas Políticas
- Gestión Administrativa I, II y III
- Derecho Administrativo I y II
- Ética en las Organizaciones
- Teoría Social I y II
- Gestión de Calidad

Justificación:

Cuando llegamos a las conclusiones de nuestro proyecto es necesario realizar una valoración global de éste, así como extraer unas conclusiones del mismo. Para ello necesitaremos conocimientos adquiridos en la mayoría de las asignaturas cursadas durante toda la titulación. No obstante prestaremos mayor atención a asignaturas como Ética en las Organizaciones y Teoría Social I y II, donde se pueden observar las diferentes formas de actuar de las personas ante cualquier situación, así como las distintas corrientes humanas que han habido a lo largo de la historia.

Sin embargo para finalizar este trabajo académico es necesario constatar de que el nuevo servicio pueda ser evaluado por los usuarios en un nivel óptimo de satisfacción con los servicios recibidos y poder implantar políticas de gestión que permitan una mejora continua, es por ello la importancia de la asignatura Gestión de Calidad.



## **CAPÍTULO 2: Antecedentes. Análisis de la situación actual.**

### **2.1 INTRODUCCIÓN**

Este proyecto nace, después de decidir que mi proyecto final de carrera, quisiera que fuera útil para mi población natal.

Después de reunirme con varios representantes del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola y comentarles mi idea de realizar un proyecto para la mejora del servicio de la administración local de la localidad, me comentaron que cinco años atrás, desde la Diputación Provincial de Alicante, les propusieran realizar una Carta de Servicios del Ayuntamiento, para otorgar cierta calidad a la Administración local.

Lo cierto que cinco años después esta Carta de Servicios no se ha realizado, debido a la falta de medios técnicos y humanos.

Después de saber esto decidí, embarcarme en este proyecto, que además venia muy acorde con mi titulación.

Por tanto, la situación actual, podemos decir que después de cinco años, el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola sigue sin Carta de Servicios.

Por ello, vamos a trabajar, para que este consistorio, consiga una mayor calidad en la administración, mediante la elaboración de este proyecto.

### **2.2 BANYERES DE MARIOLA**

#### ***2.2.1 Territorio y ubicación***



Al norte de la provincia de Alicante, en las estribaciones de la famosa Sierra de Mariola, en su parte occidental, se encuentra Banyeres de Mariola, con una superficie de 50,28 km<sup>2</sup>.

Este municipio forma parte de la comarca de l'Alcoià. Es el pueblo más alto de la provincia de Alicante, con una altitud de 816m sobre el nivel del mar. Sus coordenadas son: latitud 38°42'57 y longitud 0°39'26W. Su población es de 7.222 habitantes con una densidad de 143,64 habitantes/km<sup>2</sup>.

Debido a su terreno, exageradamente escarpado, se rodea de sierras y montes que superan, así todos ellos, los 1000 metros de altura, destacan las cumbres de l'Alt de la Barcella (1.219m) y la Penya la Blasca (1.119m).

La localidad es acariciada, de Este a Sudoeste, por las tímidas aguas de la cuenca alta del río Vinalopó, río que se halla muy ligado a la historia de la Villa, pues su corriente fue fuente de vida para los banyerenses, que supieron aprovecharla para fertilizar sus huertas, así como para activar y potenciar la industria.



Además el término cuenta con abundantes nacimientos de agua, tanto superficiales como subterráneos. Banyeres cuyo nombre en árabe era Beniheres, también nos ofrece un importante patrimonio presente en sus calles y plazas.



Gran parte del municipio de Banyeres de Mariola (Norte y centro), se encuentra enclavado en una zona que corresponde a la época Cretácica; la zona Sur pertenece a diversas épocas: Cretácico Superior, Terciaria-Neógeno y Cuaternaria. En ésta última también se encuadra el Valle del Vinalopó.

Gracias a diversas prospecciones realizadas, podemos constatar que en el término se han ubicado diferentes asentamientos humanos. Referente a la cultura del Paleolítico Superior se han hallado vestigios que nos indican la presencia de cazadores-recolectores. Las zonas llanas y fértiles bañadas por los ríos Vinalopó y Marjal propiciaron el establecimiento de las primeras sociedades agricultoras y ganaderas.

Con el origen de los poblados en la Edad del Bronce tuvo lugar una ordenación del territorio, como nos lo demuestran los asentamientos de Serrella, Fontanella, Cabeço dels Llorenços, etc., iniciándose una importante actividad metalúrgica.

En los asentamientos de Serrella y la Cova del Llarg, entre otros, podemos comprobar la conformación de la Cultura Ibérica (siglos IV-III a. de C.).

La aparición de las “Villas rústicas” en época de Romanización, conllevó una duración más larga de los asentamientos, que se dedicaron a una explotación más extensa y al uso de nuevas técnicas de cultivo. Así lo podemos comprobar en los yacimientos de Benasaiz y Font Bona.

Durante la época árabe la presencia humana también fue muy importante, siendo los castillos y villas de Banyeres y Serrella muestras evidentes de ello.

La climatología es más bien adversa: típica del Mediterráneo con influencias continentales. Durante el invierno son frecuentes las precipitaciones, en alguna ocasión en forma de nieve, y se alcanzan temperaturas bastante bajas. En época estival las lluvias son escasas y las temperaturas mucho más suaves, por lo que posee una elevada amplitud térmica.

Con respecto a la vegetación hay que lamentar el deterioro que ha sufrido en las últimas décadas, a causa de los incendios forestales. Ello ha mermado de forma notable la riqueza de nuestros montes, basada, principalmente, en pino mediterráneo y carrascos, aunque es fácil encontrar también encinas, quejigos, olmos y fresnos. El romero, el espliego, la aliaga, el tomillo..., son una pequeña muestra de la gran variedad de especies que constituyen el sotobosque.

### *2.2.2 Historia del Municipio*

El origen de Banyeres de Mariola parece corresponder a la época anterior a la conquista árabe. Banyeres y Serrella formaban un mismo señorío, pero eran comunidades diferentes disponiendo de sus propios castillos. Más tarde, en el s. XIII, el rey Jaime I reconquistó estas tierras y el 13 de octubre de 1249 se llevó a cabo la donación de las dos Villas, junto con sus respectivas fortalezas, al que sería su primer señor feudal: Jaufrido de Loaysa y su esposa Jacometa.

A partir de entonces varios fueron los señores feudales que se constituyeron en Banyeres.

Sus Villas y Castillos fueron vendidos a la vecina localidad de Bocairente el 26 de noviembre de 1446, lo cual ocasionó la desaparición de Serrella y se intentó destruir también el poblado de Banyeres.

Durante muchos años la discordia entre Banyeres y Bocairente fue patente, pero los banyerenses no cesaron en el intento de independizarse, llegando a endeudarse para conseguirlo.

Las sentencias a favor de Bocairente, así como las correspondientes apelaciones por parte de Banyeres, se fueron sucediendo durante años, hasta que en 1628 el rey Felipe IV concediera la tan anhelada independencia municipal.

Según el testimonio escrito del escribano Laureano Ballester, en 1705, con motivo de la Guerra de Sucesión de España, los



habitantes de Bocairente, defensores de las tropas de Carlos III, ya habían sitiado a Banyeres por siete veces, y en cuatro de ellas fue quemado y destruido por todo el pueblo. Los antepasados de Banyeres lucharon incesantemente contra estos asedios, refugiándose en el castillo, sin perder la fidelidad al bando Borbónico.

En 1708, en virtud a esta fidelidad, Banyeres se vió compensada por el rey Felipe V, quien otorgó el nombramiento de Villa Noble, Fiel, Leal y Real, así como la exención del pago que periódicamente se venía satisfaciendo a Bocairent.

#### Su Escudo y su Bandera.

Existen diversos elementos con los que los habitantes de un pueblo, nación, etc., manifiestan, entre otras cosas, su cultura, sus costumbres y su forma de ser. En el caso de Banyeres de Mariola, su Escudo heráldico y su Bandera son dos de estos elementos, los cuales, se convierten en auténticos símbolos representativos de la propia identidad de los banyerenses.

Respecto a la bandera, desapareció de nuestra localidad durante la Guerra de Sucesión. Ello lo atestigua la carta número catorce, fechada en once de enero de 1708, que fue remitida por el Alcalde y Regidores de la “Universidad de Banyeres”, a Don Daniel Mahoní. En esta misiva solicitaban al Conde, entre otras cosas, la bandera que les fue arrebatada en uno de los asaltos efectuados por los defensores de Carlos III y que fue depositada en Bocairente.

Según los datos de esta carta solamente se pudo saber que en la mencionada enseña iba pintado el glorioso San Jorge. Por ello, y con la intención de ampliar más la información sobre las características de esta insignia, en 1990 el Ayuntamiento encargó a don Pedro María Orts i Bosch, que procediese a la realización de una exhaustiva investigación al respecto.



El resultado del estudio llevado a cabo por el referido experto en heráldica y vexilología fue el siguiente:

“Un rectángulo de tela de color carmesí que tendrá de largo vez y media de alto, sin contar la vaina, si la tuviese. En el centro del rectángulo irá un óvalo de azur con bordadura de oro, siendo el alto del óvalo igual a la mitad del que tenga la bandera. Sobre el campo del óvalo irá la figura de San Jorge a caballo de la siguiente manera: Caballo con gualdrapas de plata, cubierto todo él excepto las partes bajas de las patas que serán de su color, sobre la gualdrapa la cruz griega de gules, dicha también de San Jorge, y el caballero San Jorge con armadura de oro, sólo la cara de su color y por llevar la visera levantada que con lanza de oro alancea a un dragón de plata lampasado y armado de gules. Y para mayor singularización de la bandera, deberá llevar a derecha e izquierda del óvalo donde va la figura del Glorioso San Jorge, el escudo de Banyeres, flanqueando de esta manera la figura central y cuyas dimensiones serán la mitad que la del óvalo”.

En vista de este estudio, y con la intención de que Banyeres de Mariola contase de nuevo con su bandera, el siete de enero de 1991 el Ayuntamiento acordó solicitar de la Generalitat Valenciana su aprobación, siendo ésta concedida en 1993.





### 2.2.3 Turismo

La localidad de Banyeres de Mariola esta situada en las puertas de la “Serra Mariola”, al norte de la provincia de Alicante, forma parte de la comarca de l’Alcoià. Es el pueblo más alto de la provincia de Alicante, con una altitud de 818m sobre el nivel del mar. Esta población está rodeada de montañas entre las que destacan las cumbres de l’Alt de la Barcella (1.219m) y la Penya la Blasca (1.119m). Su término esta marcado por el recorrido del río Vinalopó, y además cuenta con numerosas fuentes y manantiales.

Banyeres cuyo nombre en árabe era Beniheres, nos ofrece un importante patrimonio presente en sus calles y plazas.

#### Monumentos

Esta población esta marcada por diversos monumentos que hacen especial el paseo por sus calles. De todos ellos el más emblemático es el

Castillo-Fortaleza que se levanta a una altura de 830 m. Exponente de la cultura islámica, la torre es de época almohade (s.XII-XIII), desde ella se divisa un espléndido paisaje. Alberga el Museo Festero, que permite hacer un recorrido histórico por los aspectos más relevantes de nuestras Fiestas de Moros y Cristianos. Desde la torre Mayor en días claros se pueden divisar las provincias de Albacete, Alicante, Valencia y Murcia. Siguiendo con nuestro recorrido en la Plaza Mayor se encuentra la Iglesia de Santa María,



de estilo Barroco, que se empezó a construir en 1734. Durante la Guerra Civil fueron expoliadas gran parte de las imágenes y el retablo del altar mayor, que fueron rehabilitados cuando acabó la Guerra.

En la parte alta de la villa se encuentran situadas las tres ermitas existentes en la actualidad. La más antigua es la Ermita de Santa María Magdalena de estilo gótico rural y se desconoce su fecha de construcción. La Ermita del Santo Cristo es de estilo neo-gótico y su actual construcción data de principios del S. XX, siendo obra del arquitecto Timoteo Briet. Reconstruida sobre la antigua ermita, existen documentos de 1790 y 1795 que dan cuenta de su existencia. La Ermita de Sant Jordi es de estilo neo-gótico y formaba parte, antiguamente, del edificio del "Molí Sol", desde donde fue trasladada y reconstruida en los años 80 en el "Cementeri Vell".

En la siguiente tabla observamos datos de interés turístico de la población, extraídos de diversas fuentes, como el Ministerio y Consejería de Medio ambiente, Patronato provincial de Turismo y Guía de instalaciones recreativas de la Diputación de Alicante.

<b>Datos de Interés Turísticos</b>	
<b>Fiestas</b>	Abril. Sant Jordi Màrtir (Mayor) (Moros y Cristianos) Julio. Santa María Magdalena. Septiembre. Reliquia de San Jorge (Moros y Cristianos). Diciembre. Santa Lucía.
<b>Monumentos</b>	Castillo; Torre de la Font Bona (siglo XVII); Iglesia Parroquial; Ermita de Santa María Magdalena; Ermita de San Jorge; Ermita del Santo Cristo.
<b>Parajes Pintorescos</b>	Nacimiento del Río Vinalopó. Molí l' Ombria. Sierra de Mariola
<b>Museos</b>	Museo de Fiestas de Moros y Cristianos; Museu Arqueològic Municipal "Torre Font Bona"; Museu Valencià del Paper
<b>Artesanía</b>	Juguetes de peluche. Tejidos para el hogar.
<b>Instalaciones recreativas</b>	Molí de l'Ombria (Zona de acampada). Camping Mariola.

Tabla1: Datos interés turísticos de Banyeres de Mariola

*Fuente: Elaboración propia a través de datos de la oficina de turismo*



Si nos trasladamos al barrio de la Font Bona, podremos visitar la Torre del mismo nombre, del S. XV. El edificio posee tres plantas con tejado a doble vertiente cubierta con teja árabe. Alberga el Museo Arqueológico Municipal y ofrece la posibilidad de observar restos de culturas que abarcan desde el Paleolítico hasta la Edad Moderna. Cerca de la torre, se encuentra el Parque Municipal de Villa Rosario, lugar de esparcimiento en contacto con la naturaleza. En el edificio central del Parque se encuentra situado provisionalmente el Museu Valencià del Paper, primero de estas características de la Comunidad Valenciana y donde se expone una muestra de la industria que tanta importancia tuvo para el desarrollo industrial de la población en los S. XIX-XX, y donde se programan actividades de todo tipo como museo vivo que es.







### Senderismo

Banyeres cuenta con un paisaje natural de excepción. La Sierra Mariola nos permite realizar rutas de senderismo tanto de largo como de corto recorrido. De este modo podemos descubrir

paisajes cercanos al municipio y de fácil acceso como el Molí L'Ombria, desde donde parten diversos senderos. En esta zona al lado del cauce del río Vinalopó se encuentra la zona de acampada, que cuenta con diversos servicios como aseos, duchas, etc. Una de las rutas que parte desde aquí es la Ruta dels Molins, un recorrido didáctico a lo largo del río Vinalopó que recorre algunos de los que fueron los principales centros de producción de papel en Banyeres de Mariola. Estos son los molinos de l'Ombria, el Sol y Pont. A través de este recorrido, puede contemplarse la rica flora y fauna de un paisaje que apenas ha sufrido alteraciones. Para los amantes del senderismo por el término municipal de Banyeres de Mariola, pueden realizar senderos como el PR-V4, PR-V313 y PR-V35 .

La vía verde por donde pasaba el tren "Xitxarra" es otra opción para observar los paisajes que rodeaban el recorrido el tren, se puede hacer tanto a pie como en bicicleta.

Para los amantes de las visitas guiadas, la oficina de turismo ofrece todos los domingos del año una visita guiada gratuita por los monumentos más emblemáticos de la villa.

Con esta ruta completamente flexible, usted podrá visitar el Museu Valencià del paper, la plaza Mayor, pasear por las calles que rodean al castillo, desde donde las vistas a la sierra de la Fontanella son inolvidables. Visitar el castillo con su museo festero y por último visitar las ermitas del Santo Cristo y San Jordi.



## Gastronomía

En Banyeres de Mariola puede disfrutar de una variada y rica gastronomía típica de los pueblos de la Sierra de Mariola. Son famosos la pericana, la coca de farina i tomaca, la Olleta, las Coques fregides, los Gaspatxos amb conill i herbes aromàtiques y, como no, el Arròs al forn y la Paella. Como bebida tradicional puede saborear el Herbero, elaborado a base de anís macerado con hierbas aromáticas y medicinales, y cuya producción es totalmente artesanal y de gran calidad.

Además los dulces tienen una gran tradición en nuestra cocina, no pueden irse sin probar la coca dolça, los rollos de anís y como no, los rollos de almendra.

### **2.3 DATOS SOBRE LA POBLACIÓN**

#### **2.3.1. Concejalías**

El ayuntamiento de Banyeres de Mariola cuenta con un total de 13 concejalías.

La corporación municipal cuenta con la figura del alcalde, cuatro tenientes de alcalde, y 8 regidores.

Las concejalías están distribuidas, de una manera agrupada, quedando exento de concejalía el alcalde y cuatro regidores (siendo estos la oposición).

Así, podemos contabilizar un total de 8 concejalías, otorgadas a los cuatro tenientes de alcalde y a cuatro regidores.

Estas concejalías se distribuyen de la siguiente manera:



Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del  
Ayuntamiento de Banyeres de Mariola

- Concejalía de Obras; iluminación; cementerio; aguas y protocolo.
- Concejalía de Cuentas y hacienda; modernización y nuevas tecnologías; organización y régimen interno; y patrimonio.
- Concejalía de Deportes; seguridad i tráfico; sanidad y consumo; depuración y saneamiento; y Comité de Hermanamiento.
- Concejalía de Cultura; educación; juventud; estadística; i personal.
- Concejalía de Fiestas; bienestar social; y mercado.
- Concejalía de Medio ambiente; protección civil; zona de acampada y participación ciudadana.
- Concejalía de Limpieza viaria; residuos urbanos; y parques y jardines.
- Concejalía de Turismo; agricultura; comercio; promoción económica; y Agencia de Desarrollo Local.

A continuación, mostramos una tabla con los datos del ayuntamiento actualizados el enero de 2012:

Dirección	PLAÇA L'AJUNTAMENT, 1 - C.P. 03450
Teléfono	966567315
Fax	965566668
e-mail	<a href="mailto:fiscals@portademariola.com">fiscals@portademariola.com</a>
web	<a href="http://www.banyeres.es">www.banyeres.es</a> <a href="http://www.portademariola.com">www.portademariola.com</a>

**Tabla 2: Datos del ayuntamiento**

*Fuente: Elaboración propia*



### *2.3.2 Datos demográficos*

En este apartado os mostraremos una serie de tablas pertenecientes a datos demográficos de la población de Banyeres de Mariola. Estos datos se han extraído de diferentes organismos públicos como el Instituto Nacional de Estadística o el Instituto Valenciano de Estadística, así como tablas de elaboración propia.

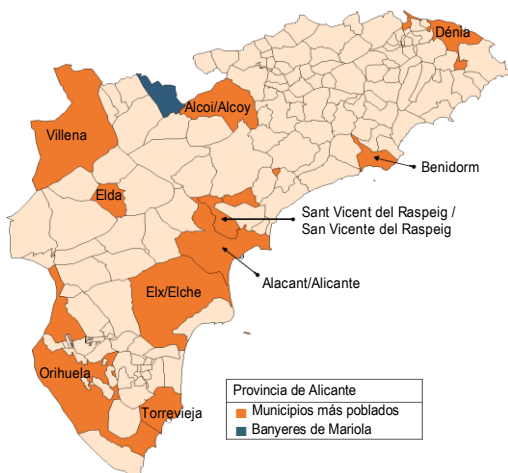
A continuación os mostramos la ficha municipal del Instituto Valenciano de Estadística en su última actualización en el año 2012. En ella se muestran, el territorio, la evolución de la población y los indicadores demográficos.

# Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola



## Ficha municipal Actualización 2012

Banyeres de Mariola

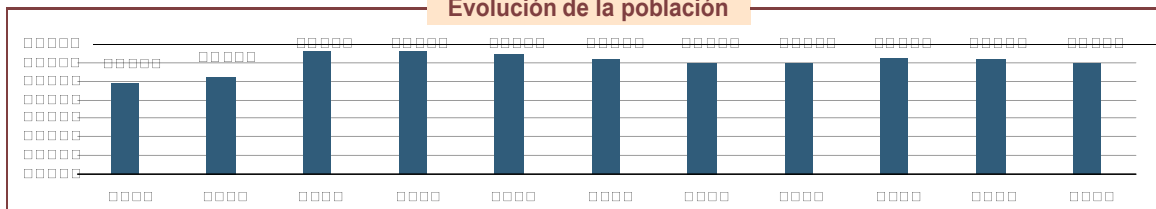


Municipio	Banyeres de Mariola
Código INE	03021
Provincia	Alicante
Comarca	L'Alcoià

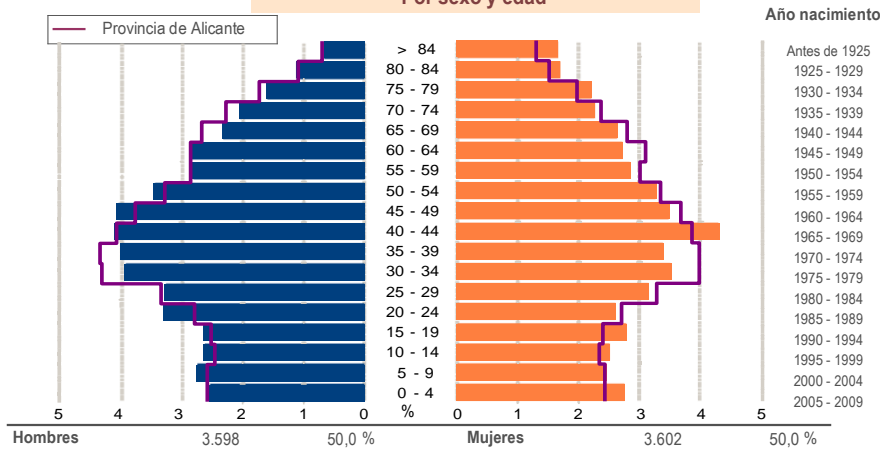
### Territorio y medio ambiente

Distancia a la capital de provincia (Km)	60
Altitud (m)	816
Superficie (Km²)	50,3
Densidad de población (hab/Km²) - 2011	143,2
Municipio costero	No
Banderas azules playas - 2012	-
Banderas azules puertos deportivos - 2012	-

### Evolución de la población



### Población a 1 de enero 2011 Por sexo y edad



### Indicadores demográficos

Índice		Municipio	Provincia	Comunitat Valenciana
Dependencia	$((\text{Pob. } <15 + \text{Pob. } >64) / (\text{Pob. de 15 a 64})) \times 100$	51,0 %	49,3 %	47,2 %
Dependencia juvenil	$((\text{Pob. } <15) / (\text{Pob. de 15 a 64})) \times 100$	23,5 %	22,0 %	22,0 %
Dependencia anciana	$((\text{Pob. } >64) / (\text{Pob. de 15 a 64})) \times 100$	27,4 %	27,3 %	25,2 %
Envejecimiento	$((\text{Pob. } >64) / (\text{Pob. } <15)) \times 100$	116,7 %	124,3 %	114,7 %
Longevidad	$((\text{Pob. } >74) / (\text{Pob. } >64)) \times 100$	49,1 %	45,1 %	48,0 %
Maternidad	$((\text{Pob. de 0 a 4}) / (\text{Mujeres de 15 a 49})) \times 100$	22,8 %	21,0 %	21,5 %
Tendencia	$((\text{Pob. de 0 a 4}) / (\text{Pob. de 5 a 9})) \times 100$	111,2 %	102,1 %	105,9 %
Renovación de la población activa	$((\text{Pob. de 20 a 29}) / (\text{Pob. de 55 a 64})) \times 100$	109,7 %	102,7 %	110,2 %

Página 1 de 3

Tabla 3: Ficha municipal (Banyeres de Mariola)

Fuente: IVE (Instituto Valenciano de Estadística)



En la siguiente tabla mostramos la población total de Banyeres de Mariola según su lugar de nacimiento en el año 2012. (Unidad: personas)

	Total	Hombres	Mujeres
Total	7222	3602	3620
Nacidos en España	6867	3402	3465
En la misma Comunidad Autónoma	6.118	3.057	3.061
Misma Com. Autónoma. Misma provincia.	5.694	2.868	2.826
Misma Com. Autónoma. Misma provincia. Mismo municipio	5.103	2.600	2.503
Misma Com. Autónoma. Misma provincia. Distinto Municipio.	591	268	323
Misma Com. Autónoma. Distinta Provincia.	424	189	235
Distinta Com. Autónoma	749	345	404
Nacidos en el extranjero	355	200	155

Tabla 4: Población total de Banyeres de Mariola según su nacimiento.

*Fuente: INE. Elaboración propia*

La siguiente tabla muestra la población de Banyeres según su nacionalidad (Unidad: personas).

	Total	Espanoles	Extranjeros
Ambos sexos	7.222	6.887	335
Varones	3.602	3.416	186
Mujeres	3.620	3.471	149

Tabla 5: Población por nacionalidad y sexo.

*Fuente: INE. Revisión 2012*

La siguiente tabla muestra la distribución de la población según las principales nacionalidades en el año 2012.

Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del  
Ayuntamiento de Banyeres de Mariola

	<b>AMBOS SEXOS</b>	<b>VARONES</b>	<b>MUJERES</b>
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	7.222	3.602	3.620
Españoles	6.887	3.416	3.471
Total Extranjeros	335	186	149
<b>Total Europa</b>	86	45	41
<b>Total Unión Europea</b>	81	44	37
Alemania	2	2	0
Bulgaria	27	13	14
Francia	0	0	0
Italia	7	5	2
Polonia	2	2	0
Portugal	4	1	3
Reino Unido	15	7	8
Rumanía	15	8	7
<b>Total Europa No Comunitaria</b>	5	1	4
Rusia	0	0	0
Ucrania	1	0	1
<b>Total Africa</b>	71	36	35
Argelia	0	0	0
Marruecos	69	34	35
Nigeria	0	0	0
Senegal	2	2	0
<b>Total América</b>	87	39	48
Argentina	5	1	4
Bolivia	0	0	0
Brasil	2	0	2
Colombia	23	10	13
Cuba	3	0	3
Chile	0	0	0
Ecuador	49	28	21
Paraguay	2	0	2
Perú	2	0	2
Rep. Dominicana	0	0	0
Uruguay	0	0	0
Venezuela	0	0	0
<b>Total Asia</b>	91	66	25
China	11	3	8
Pakistán	78	62	16
<b>Oceanía y Apátridas</b>	0	0	0

Tabla 6: Distribución de Población por principales nacionalidades

Fuente: INE Revisión del padrón de 2012. Última fecha de consulta 17/01/2013



Año	Nacidos en el extranjero	Europa	África	América	Asia	Oceanía
2000	5	0	3	2	0	0
2001	17	0	13	4	0	0
2002	115	11	28	67	9	0
2003	246	17	55	152	22	0
2004	284	22	69	162	31	0
2005	289	27	66	158	38	0
2006	280	36	59	142	43	0
2007	257	48	50	115	44	0
2008	302	64	56	125	57	0
2009	315	76	58	130	51	0
2010	333	78	65	131	59	0
2011	348	81	62	129	76	0
2012	355	86	62	123	84	0

Tabla 7: Población según continente de nacimiento

Fuente: INE. Revisión padrón 2012. Última visualización 17/01/2013

La siguiente tabla nos muestra una serie de indicadores demográficos del año 2012. A continuación, se muestra una explicación de cómo se construyen estos índices:

- *Dependencia:  $(\text{Pob.} < 15 \text{ años} + \text{Pob.} > 64 \text{ años}) / \text{Pob. de 15 a 64 años} \times 100$ . Relación entre el grupo de población activa y los grupos de individuos económicamente dependientes.*
- *Longevidad:  $(\text{Pob.} > 74 \text{ años} / \text{Pob.} > 64 \text{ años}) \times 100$ . Indicador del envejecimiento demográfico. Permite medir el grado de supervivencia de los ancianos.*
- *Maternidad:  $(\text{Pob. de 0 a 4 años} / \text{Mujeres de 15 a 49 años}) \times 100$ . Población menor de cinco años respecto de las mujeres en edad fértil. Puede considerarse una aproximación a la tasa global de fecundidad.*
- *Tendencia:  $(\text{Pob. de 0 a 4 años} / \text{Pob. de 5 a 9 años}) \times 100$ . Indicador de la dinámica demográfica. Para valores  $>100$  refleja descenso de la natalidad, menor crecimiento demográfico y envejecimiento.*



- *Renovación población activa: (Pob. de 20 a 29 años / Pob. de 55 a 64 años) x 100. Relación tamaño grupos en edad de incorporarse a la actividad con los que se produce la salida.*
- *Envejecimiento: (Pob. > 64 años / Pob. < 15 años) x 100. Relación población dependiente anciana con población infantil.*

Dependencia	Longevidad	Maternidad	Tendencia	Renovación población activa	Envejecimiento
51,1	49,2	22,4	98,7	103,3	103,3

Tabla 8: Indicadores demográficos.

*Fuente: Banco de Datos territorial. IVE (Instituto Valenciano de Estadística)*

En la siguiente tabla mostramos el movimiento natural de la población a partir del año 2004 hasta el año 2011.

Tipo	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Nacidos vivos</b>	65	79	81	79	82	59	72	68
<b>Muertes fetales</b>	0	2	0	0	1	0	0	0
<b>Matrimonios</b>	34	39	42	33	23	27	25	19
<b>Muertes</b>	74	64	60	62	54	61	68	70
<b>Crecimiento vegetativo</b>	-9	15	21	17	28	-2	4	-2

Tabla 9: Movimiento Natural de la Población (año 2004 - año 2011)

*Fuente: INE - IVE*

### **2.3.3. Datos económicos**

A continuación aportaremos una serie de tablas con indicadores económicos sobre la población.

La siguiente tabla nos muestra una serie de datos del indicador presupuesto medio por habitante.



Fecha	Valor (/habitante)
2012	876,75
2011	854,84
2010	1.130,06
2009	1.267,44
2008	849,03
2007	844,11
2006	774,06
2005	672,66
2004	741,35
2003	742,07
2002	775,07
2001	612,10

Tabla 10: Presupuesto medio/habitante años 2001-2012

*Fuente: Ministerio de Hacienda y de Administraciones públicas.*

La siguiente tabla muestra el gasto medio por habitante a partir del año 2001 hasta el año 2011.

Fecha	Valor (/habitante)
2011	808,09
2010	1.119,34
2009	1.218,28
2008	865,11
2007	765,59
2006	759,22
2005	656,80
2004	721,06
2003	709,09
2002	770,55
2001	609,48

Tabla 11. Gasto medio por habitante desde el año 2001 al año 2011.

*Fuente: Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas*

## AGRICULTURA

En el apartado dedicado a la agricultura mostraremos una serie de datos a través de diferentes tablas, intentando mostrar la dedicación que tiene la población a esta rama del sector primario.

En la siguiente tabla mostramos la superficie de las explotaciones en hectáreas.

Total	Tierras labradas	Tierras para pastos permanentes	Otras tierras
1.502	1.025	20	457

Tabla 12: Superficie de las explotaciones en hectáreas

*Fuente: INE. Censo de Agricultura 2009.*

En la siguiente tabla se muestra el número de explotaciones según superficie total.

Total	>=0,1 a <5 Ha.	>=5 a <10 Ha.	>=10 a <20 Ha.	>=20 a <50 Ha.	>=50 a <100 Ha.	>=100 Ha.
207	153	25	15	9	3	2

Tabla 13: Número de explotaciones según superficie total.

*Fuente: INE Censo de agricultura 2009*

La siguiente tabla muestra el número de explotaciones según superficie agrícola utilizada.

Total	>=0,1 a <5 Ha.	>=5 a <10 Ha.	>=10 a <20 Ha.	>=20 a <50 Ha.	>=50 a <100 Ha.	>=100 Ha.
207	161	24	10	10	2	0

Tabla 14: Número de explotaciones según superficie agrícola utilizada.

*Fuente: INE Censo de agricultura 2009*

A continuación, se muestran datos del aprovechamiento de las tierras labradas en hectáreas.



Cultivos herbáceos	Huerto para consumo familiar	Cultivos leñosos	Tierras para pastos permanentes	Otras tierras
485	0	539	20	457

Tabla 15: Aprovechamiento de las tierras labradas (Ha.)

*Fuente: INE Censo de agricultura 2009 Última consulta: 04/04/2013*

Y por último, esta tabla nos muestra la ganadería en unidades ganaderas.

Bovinos	Ovinos	Caprinos	Porcinos	Equinos	Aves	Conejas madres	Colmenas
0	20	20	45	0	0	0	0

Tabla 16. Ganadería en unidades ganaderas (UG)

*Fuente: INE Censo de agricultura 2009 Última consulta: 04/04/2013*

A pesar de las dificultades que siempre ha presentado la aspereza del terreno, debido a su composición gredosa y arenisca, y las adversidades climatológicas, el banyerense ha sido constante y ha sabido sacar el máximo rendimiento en el aspecto agrario. Eso sí, sin contar horas de trabajo.

Banyeres produce trigo, cebada, maíz, patatas, vino, aceite, cera, miel, cáñamo, hortalizas y frutas, en particular buenos higos. Sostiene ganado lanar, algún cabrío, y el vacuno y mular preciso para la labranza; y hay caza de liebres, conejos y perdices.

La explotación agrícola en Banyeres es, en su mayor parte, minifundista, siendo considerada como un medio de ayuda para la economía de los banyerenses. Por todo el término hay cantidad de casas de campo (masos o masets), que sirvieron de primer hogar para muchos inmigrantes que llegaron en busca de un empleo. Poco a poco, con el cambio social y económico, llegó la industrialización y estas personas se fueron colocando en las fábricas, trasladando su residencia a la localidad, lo cual conllevó a que las haciendas rurales fuesen quedando deshabitadas.

Hoy en día, lo que más predomina son los cultivos de secano: viñas, almendros, olivos, etc. También existen cultivos de regadío que, aprovechando las aguas del Vinalopó, producen una gran variedad de hortalizas y frutas.

### INDUSTRIA. ACTIVIDAD COMERCIAL. EMPRESA.

En el apartado dedicado a industria, actividad comercial y empresa mostraremos una serie de datos para estos sectores, desde la evolución de la inversión hasta el número de comercios que hay en la localidad.

La siguiente tabla nos muestra la evolución de la inversión registrada en la industria de la población.

1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
2.851.496	4.575.523	2.814.053	1.606.553	4.597.917	4.328.525	1.822.592	2.492.151

Tabla 17: Evolución de la inversión en industria.

*Fuente: IVE-Banco de datos Territorial*

La siguiente tabla nos muestra el número de actividades industriales, divididas en los diferentes tipos de industria.

Industria y construcción	Industria	Construcción
314	241	73

Tabla 18: Actividades industriales

*Fuente: IVE-Banco de datos Territorial*

La siguiente tabla muestra el número de comercios clasificados según su actividad económica.

Industrial (2004)	Comercial (2004)	Comercial mayorista (2004)	Comercial minorista (2004)	Restauración y bares (2004)	Turístico (2004)	Turístico (1999)	Actividad económica (2004)	Actividad económica (1999)
51	11	10	11	9	3	1	21	18

Tabla 19: Numero de comercios según actividad económica.

*Fuente: IVE-Banco de datos Territorial*



La última tabla dedicada a industria, actividad comercial y empresa, nos muestra el número de empresas y trabajadores por actividad económica.

<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	<b>NÚMERO EMPRESAS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
Sin actividad	10	1	9	10
Agricultura, ganadería y caza	3	3	0	3
Industria de productos alimenticios y bebidas	6	10	13	23
Industria textil	102	796	192	988
Industria de la confección y de la peletería	5	27	27	54
Industria de la madera y del corcho	3	16	2	18
Industria del papel	11	173	18	191
Edición, artes gráficas y reproducción soportes	5	30	9	39
Industria química	1	7	6	13
Fabricación de productos de caucho y plásticos	7	58	8	66
Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria	6	36	2	38
Industria de la construcción de maquinaria y equipos	1	4	0	4
Fabricación de muebles; otras industrias manufactureras	2	16	10	26
Reciclaje	1	1	0	1
Producción y distribución de energía eléctrica y gas	2	3	0	3
Construcción	25	70	8	78
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos de motor	7	19	5	24
Comercio al por mayor	16	27	14	41
Comercio al por menor	34	23	69	92
Hostelería	16	27	18	45

**Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del  
Ayuntamiento de Banyeres de Mariola**

Transporte terrestre; transporte por tuberías	18	85	2	87
Actividades anexas a los transportes	3	2	3	5
Seguros y planes de pensiones, excepto seguridad social	1	1	0	1
Actividades auxiliares a la intermediación financiera	2	0	5	5
Actividades inmobiliarias	4	2	2	4
Alquiler de maquinaria y equipo	2	15	5	20
Actividades informáticas	2	3	3	6
Otras actividades empresariales	12	12	31	43
Administración pública, defensa y seguridad social	5	36	37	73
Educación	4	17	27	44
Actividades sanitarias y veterinarias, servicios sociales	3	0	8	8
Actividades diversas de servicios personales	3	2	4	6
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>1.522</b>	<b>537</b>	<b>2.059</b>

**Tabla 20: Número de empresas y trabajadores por actividad económica.**

*Fuente: INEM - Observatorio Ocupacional de Alicante. Tesorería General de la Seguridad Social. Diciembre de 2006.*

A mediados del siglo XIX, Banyeres de Mariola tenía tres clases de riqueza: la primera y más numerosa, era la propiedad rural; la segunda, la comercial, y la tercera correspondía a la obrera. No obstante, esta última categoría siempre ha desempeñado una función muy importante en nuestra localidad, destacando el sector papelero, que tendría su máximo auge en esta época, y el textil que lo haría a partir de 1950. En 1382 ya funcionaba un batán para batanear los tejidos, y en 1446 existían varios molinos.



En 1929, debido al cierre de varias fábricas de papel de estracilla, se generó una gran cantidad de paro obrero y, en consecuencia, una crisis laboral que fue motivo de preocupación. Para paliar esta situación, el Ayuntamiento, en 1933, estudió la forma de obligar a los propietarios de las masías para que cultivaran todos los terrenos de sus propiedades y emplearan a cuantos obreros fuesen necesarios.

En 1934 se fundó Papeleras Reunidas S.A. formada por varias industrias papeleras de la comarca de l' Alcoià, entre ellas, las que el señor Laporta poseía en Banyeres.

Más tarde, con la llegada de la Guerra Civil, la actividad industrial disminuiría considerablemente, decreciendo la fabricación de alpargatas, la elaboración de aguardientes y bebidas espirituosas. También se clausuraron diversos molinos.

En la década de los cincuenta el textil pasó a ser la principal fuente de empleo, superando así al sector paplero que sufrió otro golpe en 1964 con el cierre de Papeleras Reunidas S.A. y a partir de entonces la actividad textil se ha encargado de colocar a Banyeres entre los municipios más industriales de la comarca. En la actualidad este sector ocupa dos tercios de la población.

Gracias a la importancia industrial de Banyeres de Mariola, el comercio también ha gozado de un protagonismo significativo.

Con el transcurso de los años, gran diversidad de establecimientos fueron proliferando por toda la localidad: comestibles y salazones, bares, tejidos, panaderías, paqueterías, vinos y licores... Más tarde, a partir de 1950, esta proliferación se acentuó de forma sobresaliente y a partir de los años 70 inició su decadencia. Hoy, los pequeños comercios que han conseguido subsistir, -sobre todo los de alimentación- se han afiliado a grandes grupos para así poder competir en precios. Otros, como bares y panaderías y demás negocios del sector servicios se han mantenido; el resto ha desaparecido dejando que la localidades vecinas como Alcoy o Villena se consagren como centros comerciales de primer orden.



## 2.4 ESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO

### 2.4.1. Cargos

Alcalde: Antonio Belda Valero

Tenientes de Alcalde:

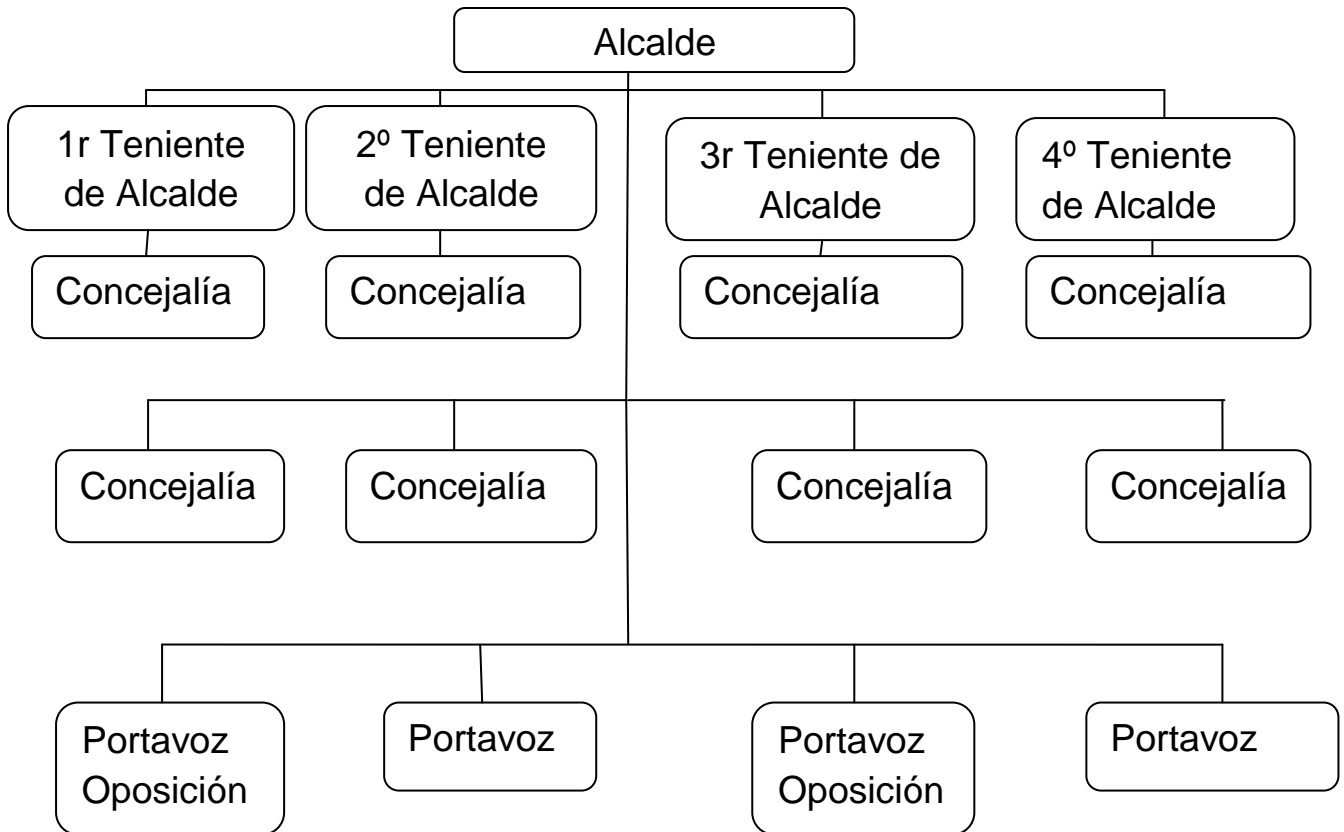
- Vicente Terol Figueres: Obras, iluminación, cementerio, aguas y protocolo.
- Ramón Alberó Belda: Portavoz. Cuentas y hacienda, modernización y nuevas tecnologías, organización y régimen interno y patrimonio.
- Jorge Antonio Payá Molina: Deportes, seguridad y tráfico, sanidad y consumo, depuración y saneamiento y comité de Hermanamiento.
- M<sup>a</sup> José Francés García: Cultura, educación, juventud, estadística y personal.

Regidores:

- M<sup>a</sup> Jesús Montava Ferre: Fiestas, bienestar social y mercado.
- Jorge Molina Benítez: Medio Ambiente, protección civil, zona de acampada y participación ciudadana
- M<sup>a</sup> Angeles Domenech Ribera: Limpieza viaria, residuos urbanos, parques y jardines.
- Antonio Manuel Martínez Sempere: Turismo, agricultura, comercio, promoción económica y agencia de desarrollo local.
- Fernando Sempere Huertas: Portavoz oposición
- Conchi Garrido Sempere: Portavoz
- Sonia Beneyto Ferre: Portavoz oposición
- Juan Manuel Conejero Vañó: Portavoz



## 2.4.2 Organigrama



## 2.5. SERVICIOS OFRECIDOS POR EL AYUNTAMIENTO

### 2.5.1 Instalaciones

El municipio de Banyeres cuenta con una gran variedad de instalaciones. Posee instalaciones de todo tipo, desde instalaciones culturales, turísticas, deportivas, pasando por instalaciones con un carácter más industrial y económico.

Una de las más destacadas son las que vamos a describir a continuación.

Dentro de las instalaciones culturales, encontramos la Biblioteca Municipal, dotada con diferentes plantas, con espacios de lectura, estudio o un apartado dedicado a ludoteca. También encontramos la Casa de Cultura, que es un amplio edificio dedicado a exposiciones, cuenta con un teatro donde se hacen funciones

teatrales, además de un amplio espacio reservado para todo tipo de actividades.

El Casal de la Juventud, es un edificio modernista situado a pies del castillo. Este edificio está dedicado básicamente para la gente más joven de la localidad. Aquí podemos encontrar desde salas de estudio, salas de informática, hasta programación de excursiones, talleres, cursos, además de asesoramiento e información para los más jóvenes como pueden ser becas, ayudas, subvenciones, etc.

Tampoco pueden faltar las instalaciones deportivas. El municipio cuenta con un polideportivo en la parte más alta de la localidad. En el polideportivo podemos encontrar todo tipo de instalaciones para practicar cualquier tipo de deporte, como puede ser fútbol, padel, tenis, baloncesto, escalada, etc.

Dentro de las instalaciones turísticas encontramos una oficina de información turística, además de los cuatro museos que cuenta la localidad, como son el Museo Valenciano del Papel, Museo de la Espardeña, Museo Arqueológico de la Torre Font Bona y Museo Festero.

También podemos encontrar instalaciones de tipo industrial y económico. A parte del mercado municipal el ayuntamiento cuenta con un centro de negocios municipal apto para la realización de congresos y reuniones de empresas. Además cuenta con cinco naves nido de propiedad municipal, para incentivar el emprendedurismo a cambio de un simbólico alquiler al año.

Por último, el ayuntamiento también dispone de instalaciones de tipo social, como pueden ser viviendas para las personas con menos recursos y locales municipales para organizaciones y asociaciones para la ayuda humanitaria.

A parte de todas estas instalaciones, también podemos encontrar instalaciones de tipo más común como son el ayuntamiento, y oficinas y dependencias municipales, así como de prevención y de seguridad como la policía local, protección civil, etc.



## 2.5.2 Asesoramiento

### 2.5.2.1 ADL (Agencia de Desarrollo Local)

La Agencia de Desarrollo Local (ADL) es un servicio público y gratuito para promover la actividad económica en Banyeres de Mariola aprovechando sus recursos, es decir, es un instrumento de apoyo y asesoramiento a la industria local, al comercio y a toda aquella persona con inquietud e interés en montar cualquiera tipo de empresa o negocio.



#### ¿QUÉ ACTUACIONES FOMENTA?

- Apoyo empresarial, tanto la consolidación y mejora de las empresas existentes, como la estimulación de los posibles emprendedores.
- Revitalización y modernización del comercio.
- Promoción de acciones que ayuden a conocer a Banyeres como municipio turístico.
- Implantación de la Agenda 21 Local, para hacer de Banyeres un municipio sostenible medioambientalmente.

#### ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE?

- Modernizar industrias y comercios buscando ayudas a públicas y formación para conseguirlo.
- Ayudar en la tramitación de las ayudas, en su caso, poniendo a disposición del demandante los medios necesarios.
- Ayudar y asesorar a los emprendedores en todas las fases de creación del futuro negocio, poniendo a disposición del emprendedor los medio técnicos necesarios.
- Información turística.

### **2.5.2.2 A- 21 (Participación Ciudadana)**

¿Qué es la Agenda 21? El año 1992, a la Conferencia de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, también llamada Cumbre de Río o Cumbre de la Tierra, fue aprobado un documento estratégico conocido con el nombre de Agenda 21.

La Cumbre de la Tierra fue un acontecimiento histórico, y fue el momento en el que se lanzó un sistema nuevo de entendimiento para el desarrollo sostenible -una entendimiento que respeto la indivisibilidad de la protección ambiental y el proceso de desarrollo. Este se basa en un compromiso político y un consenso mundial lo más alto nivel: la Agenda 21.

Como documento, la Agenda 21 está estructurada en 40 capítulos y redactada forma de plan de acción. Se trata de un proyecto de actuaciones porque el desarrollo siga sostenible social, económica y ambientalmente, todo viniendo a representar la alianza global de la Humanidad para el medio ambiente y el desarrollo.

Como estrategia de desarrollo define los problemas ambientales y del desarrollo insostenible que sufre el mundo, y que amenazan de provocar no solo una catástrofe ecológica, sino también económica y social.

LA Agenda 21 presenta estrategias de transición hacia prácticas de desarrollo más sostenibles como plan de acción para la primera parte del siglo XXI y invita a ser implementada de forma local por lograr este desarrollo a nivel global de todo el planeta.

El proceso de implantación de la Agenda 21 Local en el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola se inició con su adhesión a los principios de la carta de Aalborg al septiembre de 2002 y la realización de un diagnóstico medioambiental del municipio.

Sus resultados fueron expuestos en abril de 2003 y se hizo un libro-resumen que se repartirá a los participantes al foro para su debate.

Ya se ha formado la comisión de técnicos municipales que será la encargada de evaluar las decisiones que se tomen en dicho foro.



Ahora hay que constituir la foro de participación ciudadana por comenzar a tratar cada uno de los problemas detectados en la auditoría y diseñar la plan de acción, que será quien dirigirá las actuaciones futuras sobre estos temas.

No puede decirse que sea un proceso fácil pero este Ayuntamiento ha firmado un compromiso que llevará a cabo durante el resto de su existencia, ya que un proceso como este perdura por el resto del tiempo.

Este compromiso se basa en los siguientes principios:

- Conocimiento y con respecto al medio donde vivimos y nos desarrollamos.
- Concienciación y sensibilización ciudadana. Educación ambiental. Impulso a la participación social.
- Evolución y mejora constante.

## 2.6. ANÁLISIS DAFO

El análisis DAFO constituye un instrumento de síntesis analítica de singular importancia ya que informa el contenido del posterior Plan de Acción.

Este tipo de análisis, tiene por objetivo la presentación sintética de las debilidades y fortalezas que en un determinado momento presenta la realidad objeto de estudio.

Se trata de una herramienta que presenta un carácter sencillo, clarificador y motivador, que esquematiza los resultados obtenidos en el diagnóstico para facilitar la identificación de objetivos y acciones concretas en el Plan de Acción.

Por tanto, puede decirse que el análisis DAFO, consiste en la determinación mediante una matriz de doble entrada de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades detectadas en el municipio. Este análisis va a permitir distinguir los factores endógenos y exógenos que pueden interferir en el avance del municipio hacia un desarrollo sostenible.

Los factores endógenos se reflejan a través de las debilidades y fortalezas que el municipio presenta, mientras que su proyección en el tiempo y su integración en el espacio definirán el marco de oportunidades y amenazas a que se enfrenta.

Se consideran fortalezas aquellos elementos y factores de carácter interno en los que apoyarse para conseguir los objetivos planteados. Por debilidades se entienden los rasgos estructurales que dificultan su consecución.

Las oportunidades son aquellas situaciones del entorno que presentan un potencial evolutivo de la realidad, siempre y cuando se superen las debilidades y se aprovechen debidamente las fortalezas. Las amenazas, por el contrario, anticipan los problemas aunque se enfrenta a la realidad objeto de estudio.

#### **DEBILIDADES:**

- Desconocimiento en los focos emisores de turistas potenciales de los recursos del municipio.
- Inexistencia de adecuados canales de promoción.
- Insuficiencia en la explotación y puesta en valor de estos recursos.
- Sensación de alejamiento o aislamiento que no se corresponde con el buen nivel que han alcanzado las infraestructuras viarias de acceso al municipio.
- Problemas de aparcamiento y gestión del tráfico.
- Inadecuada señalización, tanto dentro del casco urbano como en las principales vías de acceso.

#### **AMENAZAS:**

- Ausencia de una adecuada estructura de promoción municipal.
- Desinterés por parte del sector privado en establecer adecuadas señales de comercialización, difusión y promoción.
- Infratilización de los canales existentes en especial incidencia en la escasa utilización de las nuevas tecnologías.
- Página Web deficiente:



- Contenidos escasos y poco explotados.
- Dispersión de la información al existir varias páginas web sin conexión entre ellas.
- Desarrollo turístico mal planificado puede deteriorar sus principales activos, descalificar el producto y cercenar las expectativas de posibles desarrollos.

#### **FORTALEZAS:**

- La riqueza y la diversidad de sus recursos ambientales hacen de Banyeres de Mariola un espacio único.
- La numerosa industria textil y papelera.
- El interesante conjunto arqueológico.
- El éxito que están teniendo las actividades de turismo educacional y cultural que ya están en funcionamiento.
- Notable mejora de las infraestructuras viarias de acceso al municipio.
- Comunicación rápida y de calidad con sus principales focos emisores.

#### **OPORTUNIDADES:**

- Posibilidad de promoción y difusión de los productos locales que proporciona Internet.
- Diversos modelos de turismo que se pueden implementar en Banyeres de Mariola. Se adaptan perfectamente a las posibilidades que ofrece Internet como instrumento de difusión y promoción.
- Crecimiento de la demanda de nuevas fórmulas dirigidas hacia productos no masificados y de alta calidad ambiental.
- Indudable capacidad de atracción de fondos de ayuda para implementación de proyectos de planificación y desarrollo.



## **CAPÍTULO 3: Desarrollo, métodos y resultados.**

### **3.1 LAS CARTAS DE SERVICIOS**

La primera Carta de Servicios se elabora en Inglaterra en el año 1991. Se trata del primer programa puesto en marcha y ha sido una obligada referencia para el resto de programas desarrollados. Las Cartas fueron presentadas al Parlamento Británico por el ministro John Major, en Julio de 1991 con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios públicos, dando publicidad a los compromisos de cobertura de necesidades y a las expectativas de los consumidores y usuarios/as.

Por su interés y actualidad, ocho años después se reproducen los “Siete Principios del Servicio Público” contenidos en el Libro Blanco sobre las Cartas de Servicios:

#### *Establecimiento de compromisos de calidad*

Los servicios públicos deben establecer unos compromisos explícitos y públicos accesibles en el punto de prestación del servicio.

Estos compromisos deben incluir siempre la cortesía y la deferencia del personal, la adecuación a las exigencias normativas, así como un compromiso con la actuación ágil del mismo, que debe expresarse en términos cobertura de objetivos o tiempos de espera. Debe existir una conciencia clara de que los niveles de calidad mejorarán progresivamente con la eficiencia de los servicios.

#### *Transparencia*

La ciudadanía tiene derecho a saber lo que desee sobre los servicios públicos, como su coste, la identidad de quienes lo dirigen y el grado de cobertura de los compromisos de calidad. Los empleados públicos no deben permanecer en el anonimato, excepto en los casos de peligro real para su seguridad. Quienes tratan directamente con el público deben portar tarjetas de identificación, así como facilitar su nombre por teléfono o en la correspondencia.



### *Información*

La ciudadanía deberá disponer con facilidad y en un lenguaje claro de la información completa y exacta sobre los servicios que se prestan. Es preciso hacer públicos los objetivos, con información completa y revisada sobre los resultados obtenidos. Cuando sea posible, la información deberá ofrecerse comparativamente con el fin de posibilitar comparaciones con las mejores prácticas.

### *Opción y posibilidad de elección*

Cuando sea posible, el sector público deberá ofrecer la posibilidad de elegir. Es necesario establecer mecanismos de consulta periódica y regular a los/as usuarios/as y afectados por los servicios.

### *No discriminación*

El acceso a los servicios debe ser independiente de la raza, el sexo o cualquier otra condición humana. Cuando sea preciso, se redactarán impresos en idiomas minoritarios. En aquellos lugares donde haya una segunda lengua extendida, los organismos deberán tener funcionarios que hablen dichas lenguas.

### *Accesibilidad:*

La gestión de los servicios debe ser sobre todo útil a los clientes y usuarios/as por encima del interés personal, lo que implica establecer unos horarios flexibles de apertura, así como unos puntos telefónicos de consulta que orienten a la ciudadanía con rapidez hacia quienes puedan ayudarles.

### *Sugerencias y reclamaciones:*

Cuando los servicios no vayan correctamente, como mínimo la ciudadanía tiene derecho a una buena explicación o una buena disculpa. Se le debe explicar por qué el tren llega tarde o por qué el médico no acudió a la cita. Es preciso un procedimiento de gestión de las reclamaciones bien difundido y accesible. Si hay problemas graves deben explicarse. Y es preciso aprender la lección para no repetir los errores. Nadie quiere que el dinero se

desvíe desde la mejora del servicio hacia compensaciones a gran escala por malos servicios. El Gobierno pretende introducir nuevas formas de compensación cuando sea posible, para fomentar la eficiencia en lugar de desalentarla.

Aunque han pasado algunos años, si hoy en día una organización aplica estos servicios, verá cómo es posible transformar al ciudadano/a en un cliente cargado de derechos. Así mismo el programa de Cartas de Servicios establecía los principios básicos sobre el sistema de Garantías de Calidad, que también se reproducen literalmente por su interés:

- Publicación de los niveles de prestación de servicios que la clientela puede esperar razonablemente y del grado de cobertura de esos niveles para cada caso.
- Comprobación de que los estándares se han fijado a partir de las expectativas de los usuarios.
- Información clara en lenguaje sencillo sobre los servicios públicos prestados a la ciudadanía.
- Garantías de prestación de un servicio eficiente y cortés a la ciudadanía, por un personal que suele ser identificable por su nombre.
- Procesos de reclamación bien definidos para clientes insatisfechos.
- Cuando sea posible supervisados y controlados por personal externo independiente.
- Supervisión independiente de la relación entre la productividad y los niveles exigidos, bajo un compromiso claro de mejora de la rentabilidad en la organización pública.

Las unidades que cumplan con estos requisitos podrán hacer uso de la “Marca de la Carta” como forma de identificar la garantía de calidad del servicio ofrecido al ciudadano/a.



El nuevo programa *Service First* establece ocho principios que debe cumplir cada servicio público:

*1.- Establecer los estándares de servicio*

Establecer unos adecuados estándares de servicio que los/as usuarios/as conozcan de antemano, garantizando la supervisión de los mismos; y siempre que sea posible, publicando los resultados tras una comprobación independiente de los mismos.

*2.- Ser accesibles y facilitar información detallada*

Ser accesibles y comunicarse eficientemente y con claridad utilizando un lenguaje sencillo, para ayudar a los/as usuarios/as de los servicios públicos, facilitando una información detallada sobre sus servicios, su coste y el buen desempeño de sus funciones.

*3.- Consultar e implicar a la ciudadanía*

Consultar e implicar a los/as usuarios/as actuales y potenciales de los servicios públicos, así como aquellas personas que trabajan en ellos, utilizando sus sugerencias y comentarios para mejorar el servicio ofrecido.

Estimular el acceso a los servicios públicos a cualquier persona que lo necesite, utilizando todos los medios tecnológicos disponibles, ofreciendo la posibilidad de elegir siempre que sea posible.

*4.- Ofrecer un trato igualitario*

Tratar a todas aquellas personas con igualdad, respetando la privacidad y dignidad, ofreciendo un trato amable y cortés y prestando una especial atención a las personas que requieran cuidados especiales.

*5.- Corregir lo que funciona mal*

Corregir lo que no funciona de forma rápida y eficaz, aprendiendo de las quejas que deberán recogerse mediante un procedimiento que resulte claro y fácil de utilizar al que se haya dado publicidad, con una revisión independiente siempre que sea posible.

*6.- Utilizar los recursos eficazmente*

Utilizar los recursos eficazmente para proporcionar los mejores servicios a los contribuyentes y a los usuarios/as en general.

*7.- Innovar y Mejorar a través de la mejora continua*

Estar permanentemente en la búsqueda de nuevas formas que mejoren los servicios públicos y las ayudas que se ofrecen a la ciudadanía.

*8.- Trabajar con los proveedores*

Colaborar con los proveedores para asegurar que los servicios son accesibles, eficaces y coordinados y proporcionan un mejor servicio al usuario.

**3.1.1. ¿Qué son las Cartas de Servicios?**

Las Cartas de Servicios son documentos que dan a conocer las actividades y prestaciones y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano/a, documentos que formalizan lo que la ciudadanía puede esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

Pero las Cartas de Servicios son algo más que simples catálogos de servicios o documentos publicitarios de los compromisos de calidad que las entidades públicas asumen con respecto a sus ciudadanos/as. El sólo hecho de que cualquier unidad administrativa se plantee la realización de las mismas es un primer paso para iniciar un proceso de mejora.

La Carta de Servicio es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la Calidad: una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con la ciudadanía.

En definitiva, una Carta de Servicios establece:



- Un compromiso con los ciudadanos mediante el establecimiento de estándares en la prestación de los servicios.
- El inicio de un proceso de mejora que tiene una faceta interna de trabajo relacionada con los procesos inherentes al servicio en el que se realiza la carta.

Por todo ello, las Cartas de Servicios se han transformado en elementos esenciales en la calidad de las organizaciones públicas.

A continuación, enunciamos por orden cronológico las diferentes definiciones oficiales que se han elaborado sobre las Cartas de Servicios:

La Definición del **Ayuntamiento de Barcelona** fue elaborada dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento en el año 1996:

“Son vehículos de comunicación de los compromisos de calidad en el servicio que una empresa, instituto o servicio municipal toma delante del ciudadano. Para ello, se definen estándares de servicio de una manera objetiva y medible; se hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos y se despliegan las acciones necesarias para su logro.

La **Comunidad de Madrid** establece su definición:

“Las Cartas de Servicios son documentos escritos que tienen por objetivo informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Habrán de expresar:

- a) La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y los servicios.
- b) La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.
- c) Los mecanismos de consulta a los usuarios/as acerca de los servicios que aquellos demanden y de sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos,

d) El sistema de evaluación de la calidad.

La Norma **UNE 93200.2008**. Cartas de Servicios. Requisitos, establece:

“Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los 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.”

El **Ayuntamiento de Madrid** en el Acuerdo de 25 de Junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, y establece:

1. Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid 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 usuarios 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.

2. Las Cartas de Servicios se clasifican, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, en:

- Externas: cuando es la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la Carta.
- Internas: cuando son las unidades y/o el personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la Carta.
- Mixtas: cuando son destinatarios de los servicios objeto de la Carta tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento.



Para el Gobierno de la Generalitat Valenciana, la definición de Cartas de Servicios ya se estableció en un primer Decreto (191/2001 de 18 de diciembre) posteriormente en el DECRETO 62/20108 (Ver anexo 1), de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. [2010/4302] se definen de la siguiente manera:

“Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas”.

El extinto **Ministerio de Administraciones Públicas** en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (ver anexo 2), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, estableció que:

“Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

### 3.1.2. Contenido de las Cartas de Servicios

El contenido mínimo de una Carta de Servicios, se suele estructurar en los siguientes bloques:

1.- Datos de carácter general y legal:

- Datos identificativos y fines del órgano y organismo.
- Principales servicios que presta.



- Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios/as en relación con los servicios.
- Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios/as en la mejora de los servicios.
- Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
- Acceso al sistema de quejas y sugerencias.

## 2.- Compromisos de calidad:

- Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y en todo caso:
  - Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
  - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general personalizada.
  - Horarios, lugares y canales de atención al público.
- Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
- Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
- Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

3.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992 .



En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico se tendrán en cuenta las directrices marcadas a tal efecto por los diferentes órganos de la corporación local así como otros elementos recogidos en la ley 30/1992.

#### 4.- Datos de carácter complementario:

- Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios.
- Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios.
- Otros datos de interés de la organización.

### **3.2. NORMATIVA Y ASPECTOS LEGALES SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS**

Las cartas de servicios se rigen por una normativa y unos aspectos legales. Esta normativa está plasmada en dos reales decretos:

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (ver anexo 2) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública, estas cartas se definen como el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre (ver anexo 3) por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Menciona, dentro de los servicios que las sedes electrónicas pondrán a disposición de los ciudadanos, la carta de servicios y carta de servicios electrónicas.

Las cartas de servicios han de ser aprobadas institucionalmente en los siguientes casos:

- Cuando se elaboran por primera vez.
- Cuando se modifican sustancialmente uno o varios de los servicios prestados, aprobados anteriores o se incorporan nuevos servicios,
- Y cuando se modifican no sustancialmente uno o varios servicios prestados, aprobados anteriormente.

### 3.3 FASES DE ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

El proceso de elaboración y aprobación de una Carta de Servicios recorre cinco actuaciones principales, de las que ofrecemos en primer lugar una explicación global, para más adelante detenernos en el análisis de cada una de ellas.

#### **Actuación.- Análisis de la Situación y Recogida de Datos**

En primer lugar, se debe crear un grupo de trabajo con representación de todos los agentes implicados (*Técnicos concedores de la oferta de servicios, personal en contacto directo con el ciudadano/a, personal conecedor de los procesos de trabajo, encargado/a de calidad y, si es posible, personas usuarias del servicio*), que serán los encargados de preparar el borrador y garantizar que el conjunto de las personas afectadas conozcan la elaboración y aporten comentarios y sugerencias a lo largo del proceso.

La primera actividad que se debe realizar como paso previo a la elaboración de la carta, es el análisis de la madurez organizativa, un diagnóstico de la situación que determinará el grado de compromisos hacia la ciudadanía que la organización podrá asumir en la Carta de Servicios.

Además, en esta fase se identifican los procesos y servicios del órgano, y se investigan las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio con respecto a los servicios prestados.



### **Actuación.- Evaluación Interna**

Una vez identificados e individualizados los servicios prestados por la organización en cuestión, debemos cuestionarnos nuestro modo de trabajar, nuestros estándares actuales de la prestación de los servicios y contrastarlo con las necesidades del ciudadano/a.

Es en este momento de la elaboración de la Carta de Servicios donde se deben introducir las mejoras internas en la organización que sean necesarias para poder ofrecer servicios a la altura de las expectativas del ciudadano/a. Para ello, se procurará optimizar la relación entre los procesos, servicios y recursos disponibles, bajo la óptica de la satisfacción del usuario/a.

En función de la situación de partida -resultado del análisis de la madurez organizativa-, y de la incorporación e implantación de mejoras, se podrán empezar a esbozar los compromisos a publicar en la Carta de Servicios, así como a establecer compromisos a medio y largo plazo.

Además, es necesario desarrollar durante esta fase, los indicadores de control para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos. Se decidirá qué indicadores se publicarán en la Carta y el acceso por parte de los usuarios/as a estos indicadores de control.

### **Actuación.- Redacción, Aprobación y Publicación de la Carta de Servicios**

Es la fase de redacción del borrador, para ello deberán ser consultados todos los agentes implicados, con especial atención a los más directamente relacionados con sus actividades: priorización de los compromisos en orden de su importancia, valoración en cuanto su suficiencia o insuficiencia, aspectos que no aparecen y que podrían incluirse, observaciones u otras aportaciones. Esta etapa sirve para verificar que la carta tiene aceptación. Las opiniones de los ciudadanos son fundamentales para que la misma no tenga un planteamiento interno, sino que esté orientada a la satisfacción del los usuarios/as.

Se establecerá, además, el plan de distribución de la Carta de Servicios.

Una vez aprobado por la dirección, se publicará en un lenguaje sencillo, claro y comprensible para todos. La idea es que la comunicación de los compromisos de calidad sea lo más atractiva posible en cuanto a estilo y soporte.

### **Actuación.- Comunicación**

La cuarta y quinta etapa del proceso de elaboración –comunicación y formación- corren paralelas al proceso de elaboración de la Carta de Servicios, desde su inicio hasta su publicación y posterior gestión.

En cuanto a la fase de comunicación, es fundamental trazar un plan de comunicación enfocado en dos direcciones: una interna, dirigida a los trabajadores de la unidad administrativa, y otra externa orientada al ciudadano/a.

El proceso de elaboración de la Carta de Servicios debe ser un proceso abierto hacia el trabajador interno, para que en todo momento sea conocedor de las mejoras y los proyectos que se están llevando a cabo en su unidad, pero también hacia el ciudadano/a, para que pueda aportar en todo momento, las indicaciones que estime oportunas a través de los canales que el propio proceso le brinde.

El contenido de las comunicaciones variará en función del momento del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, así:

En la actuación 1, las acciones comunicativas se dirigirán principalmente al personal de la unidad administrativa y girarán en torno al inicio del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios.

En la actuación 2 -Evaluación interna- se deberá incentivar la participación del personal del órgano, que deberán aportar sugerencias de mejora en el desarrollo de sus actividades.



Durante la actuación 3 -Redacción, aprobación y publicación de la carta- se llevarán a cabo acciones comunicativas resultantes de la publicación y distribución de la carta, así como acciones dirigidas a los usuarios/as del servicio.

### **Actuación.- Formación**

Al igual que la etapa de comunicación, la formación debe fluir desde el inicio del proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Se debe dirigir a los integrantes del grupo de trabajo y girará en torno a las herramientas y conceptos de calidad. La formación ofrece al proceso y a sus participantes, un valor añadido.

El Route Map que mostramos en la próxima página resume gráficamente las etapas que atraviesa el proceso de elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

### **Actuación.- Actividades complementarias**

Una vez realizadas las actuaciones ya descritas, es posible completar el ejercicio con dos actividades que aportan información interesante.

Análisis comparativo del sector en el que se inscribe la carta y realización de una consulta del primer borrador de la carta.

A continuación describiremos con mayor detenimiento el contenido y desarrollo de cada una de las etapas de elaboración de las Cartas de Servicios.

#### **3.1.1 Actuación.- Análisis de la Situación y Recogida de datos**

Los objetivos de esta primera etapa son los siguientes: *realizar un diagnóstico de la madurez de la organización, recoger los datos correspondientes a los procesos y servicios, describir de las dependencias de la unidad administrativa y analizar las necesidades y expectativas del ciudadano/a respecto a los servicios ofrecidos.*

#### **Análisis de la madurez organizativa**

Analizar la madurez organizativa responde a la necesidad de definir el grado de compromiso que se puede alcanzar en las Cartas de Servicios. El análisis de la madurez organizativa, indicará un tipo de relación más o menos cercana a las necesidades de los/as usuarios/as, y por tanto, más o menos exhaustiva en el nivel de los compromisos asumibles en la Carta de Servicios.

El análisis de la madurez organizativa deberá contemplar cinco aspectos importantes:

#### 1.- La madurez organizativa y los procesos

Se estudiarán las características del órgano y sus procesos, planificación y estrategia: marco programático y competencial (en qué marco competencial se mueve el órgano), la conectividad (conexión con otras unidades administrativas) y política y estrategia.

#### 2.- Liderazgo

En este apartado el/la responsable de la unidad administrativa, deberá estimar el compromiso que existe por parte de los líderes políticos y técnicos en relación con los valores de la calidad y la mejora continua. Asimismo se pregunta si se implican en el conocimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y si, por otro lado, reconocen, apoyan e incentivan a los recursos humanos con los que cuenta su unidad en particular.

#### 3.- Grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades del ciudadano/a

Se estudiará la sociedad, el entorno, la ciudadanía objetos de gestión, servicios o procesos, las percepciones y aportaciones de las personas que forman su unidad.

#### 4.- Capacidad de mejora continua

Se plantean en este apartado dos grandes cuestiones, por un lado aquellas que afectan a la gestión y tratamiento de todos los tipos de recursos con los que cuenta su órgano (recursos



humanos, cooperación entre administraciones, recursos económicos, materiales, tecnológicos, y del conocimiento), y por otro lado, aquellas que se dirigen al tratamiento de los procesos que rigen y permiten el funcionamiento de su órgano.

## 5.- Comunicación

Conocer los canales de comunicación que existen tanto en el interior de su unidad administrativa, así como la establecida hacia la ciudadanía.

El resultado del análisis de estos aspectos decidirá qué tipos de compromisos puede asumir la unidad administrativa.

### **3.3.1 Diagnóstico y recogida de datos**

La recogida de datos fue a través de un cuestionario con siete preguntas muy simples. El lugar escogido fue un día de mercado a gente de todo tipo. Desde personas más mayores, pasando por jóvenes, además de adultos.

Las tres primeras preguntas son de respuesta categórica, como respuesta de SI o NO. Las tres preguntas que le siguen son preguntas de tipo mixto, donde el cuestionado debe responder cual es su valoración de 1 a 5 siguiendo este baremo:

- Muy bien/ Totalmente de acuerdo
- Bien/ De acuerdo
- Regular
- Mal/ En desacuerdo
- Muy mal/ Totalmente en desacuerdo

Por último hay una última pregunta con respuesta subjetiva.

#### **3.3.1.1 Cuestionarios**

Este es el modelo de cuestionario que fue pasado a algunos ciudadanos de Banyeres de Mariola:



**Cuestionario de valoración sobre los servicios ofrecidos por el  
Ayuntamiento de Banyeres de Mariola**

Este cuestionario permite valorar el grado de satisfacción de una parte de ciudadanos de Banyeres de Mariola sobre los servicios ofrecidos por el ayuntamiento del municipio. Con los resultados de este cuestionario se pretende hacer un estudio para una propuesta de elaboración de la carta de servicios del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola.

P.1. ¿Sabes que son las Cartas de Servicios?

- Si
- No

P.2. ¿Considera tener buena información sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento?

- Si
- No

P.3. ¿Le gustaría estar mejor informado sobre los servicios municipales?

- Si
- No

P.4. ¿El personal atiende de forma clara y fácil de entender?

- Muy bien/ Totalmente de Acuerdo
- Bien/ De acuerdo
- Regular
- Mal/ En desacuerdo
- Muy Mal/ Totalmente en desacuerdo

P.5. ¿Considera adecuada la información recibida?

- Muy bien/ Totalmente de Acuerdo



- Bien/ De acuerdo
- Regular
- Mal/ En desacuerdo
- Muy Mal/ Totalmente en desacuerdo

P.6. ¿Cómo calificaría el servicio?

- Muy bien/ Totalmente de Acuerdo
- Bien/ De acuerdo
- Regular
- Mal/ En desacuerdo
- Muy Mal/ Totalmente en desacuerdo

P.7 Observaciones y Sugerencias

### **3.4 EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez recogidos los datos obtenidos de los cuestionarios contestados por los ciudadanos de Banyeres de Mariola, se ha procedido a la realización de estadísticas utilizando el programa informático Dyane.

Las estadísticas básicas nos permiten ver una visión general sobre los resultados obtenidos en el cuestionario, y por tanto, de las opiniones de los ciudadanos planteadas en el cuestionario.

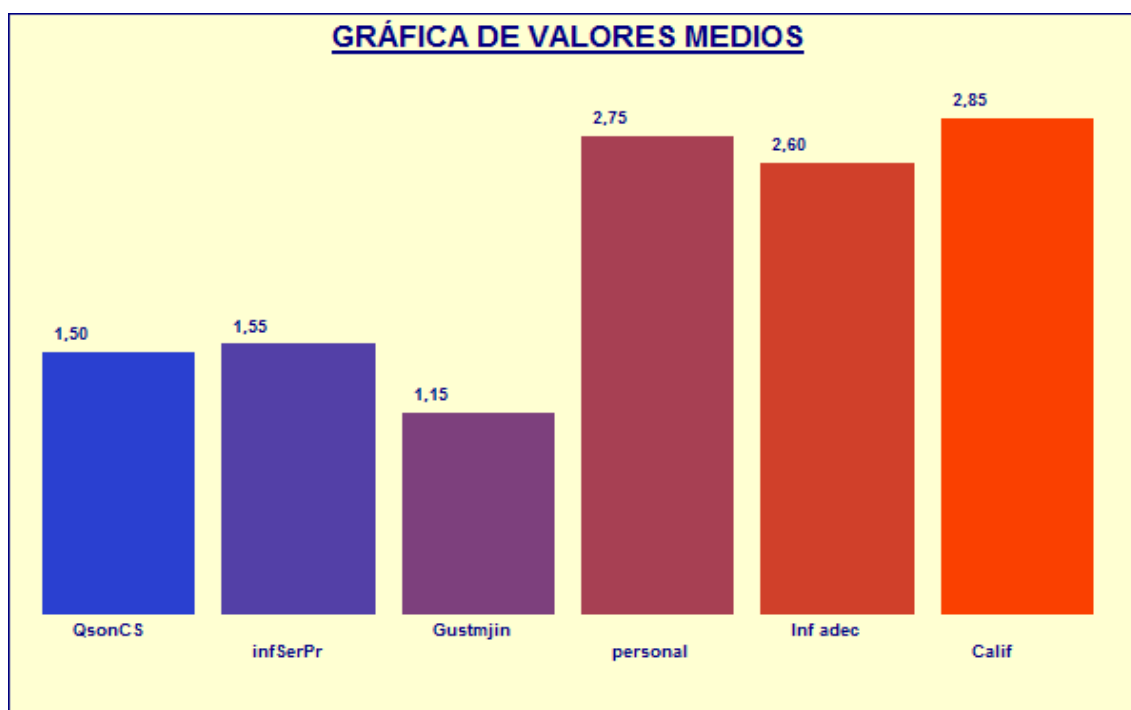
Cabe destacar que la media de las respuestas a las preguntas 4, 5 y 6 se acercan a una valoración regular de la atención, de la información recibida y del servicio.

## Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola

Nº variable	Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
1	¿Sabes que son las Cartas de Servicios?	20	1,50	0,50	2,00	1,00
2	¿Considera tener buena información sobre los servicios prestados del ayuntamiento?	20	1,55	0,50	2,00	1,00
3	¿Le gustaría estar mejor informado sobre los servicios municipales?	20	1,15	0,36	2,00	1,00
4	¿El personal atiende de forma clara y fácil de entender?	20	2,75	0,94	4,00	1,00
5	¿Considera adecuada la información recibida?	20	2,60	1,11	5,00	1,00
6	¿Como calificaría el servicio?	20	2,85	0,96	4,00	1,00

**Tabla 21. Estadísticas básicas**

La siguiente gráfica nos muestra la media de los distintos valores obtenidos:



**Gráfico 1. Valores medios**



## **CAPÍTULO 4: Propuesta de Actuación y Elaboración de la Carta de Servicios.**

### **4.1 RECURSOS DISPONIBLES**

#### **4.1.1 Presupuesto**

El siguiente presupuesto corresponde al estudio realizado para la implantación de la carta de servicios del ayuntamiento del municipio.

En él se han tenido en cuenta los gastos de diagnóstico y estudio de la situación previa durante un periodo de 6 meses. Estos gastos ascienden a un total de 200€.

Una vez realizado el estudio, y teniendo constancia de todos los servicios ofrecidos, recursos disponibles, instalaciones, así como medios humanos que dispone la institución, solo queda el diseño y la impresión de los trípticos.

Se ha decidido imprimir un total de 5.000 trípticos para repartir y distribuir en diferentes oficinas, instalaciones y edificios municipales.

El diseño y la impresión de los trípticos ha sido encargada a una empresa local (ZAS diseny gràfic S.L.).

El coste del diseño del tríptico, así como su impresión y distribución por los distintos entes asciende a un total de 1200€.

Por lo que el presupuesto para la implantación de la carta de servicios del ayuntamiento de Banyeres de Mariola, sumando gastos de estudio y de diseño e impresión suman un total de 1400€.

#### ***4.1.2 Medios técnicos disponibles***

A continuación, se muestra un listado de los medios técnicos disponibles con la dirección, teléfono, fax, email y Web:

AJUNTAMENT DE BANYERES DE MARIOLA
Plaça de l' Ajuntament, nº 1
Telf/Fax 96 65 67 475- 96 65 67 315
<a href="mailto:info@portademariola.com">info@portademariola.com</a>
<a href="http://www.portademariola.com">www.portademariola.com</a>

CASA DE LA CULTURA
C/ Sant Jordi, nº 34
Telf/ Fax 96 65 67 66
<a href="mailto:biblioteca@portademariola.com">biblioteca@portademariola.com</a>
<a href="http://www.portademariola.com">www.portademariola.com</a>

CASA DE LA JOVENTUD
C/ Castell, nº 8
Telf/Fax 96 65 68 383
<a href="mailto:joventut@portademariola.com">joventut@portademariola.com</a>
<a href="http://www.portademariola.com">www.portademariola.com</a>



AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

Plaça La Malva, nº 11

Telf/ Fax 96 65 67 475- 96

[adl@portademariola.com](mailto:adl@portademariola.com)

[www.portademariola.com](http://www.portademariola.com)

POLIDEPORTIVO MUNICIPAL

Avenida 25 de Abril, s/n

Telf/Fax 96 55 66 825

[poliesportiu@portademariola.com](mailto:poliesportiu@portademariola.com)

[www.portademariola.com](http://www.portademariola.com)

POLICIA LOCAL

Avenida de La Estación, s/n

Telf/ Fax 96 65 67 756

[policalocal@portademariola.com](mailto:policalocal@portademariola.com)

[www.portademariola.com](http://www.portademariola.com)

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Parque Villa Rosario, s/n

Telf/ Fax 96 55 67 453- 96 55 66 668

[banyeres@touristinfo.net](mailto:banyeres@touristinfo.net)

[www.portademariola.com](http://www.portademariola.com)

BIBLIOTECA PÚBLICA
Calle La Malena, nº 3
Telf/Fax 96 65 67 766
<a href="mailto:bibliotecapublica@portademariola.com">bibliotecapublica@portademariola.com</a>
<a href="http://www.portademariola.com">www.portademariola.com</a>

#### 4.2 TEXTO DEFINITIVO

A continuación exponemos el texto definitivo de la carta de servicio que proponemos.

## Carta de Servicios

# AYUNTAMIENTO DE BANYERES DE MARIOLA

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Web: [www.portademariola.com](http://www.portademariola.com)

Correo electrónico: [info@portademariola.com](mailto:info@portademariola.com)

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, 1 Banyeres de Mariola – 03450  
(Alicante)

Teléfono: 966567475/ 966567315

## HORARIO

Atención al público: De Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00

Telefónicamente y correo electrónico durante la jornada laboral



El Ayuntamiento de Banyeres de Mariola es el encargado de dar el soporte administrativo y de ofrecimiento de servicios a los ciudadanos del municipio, ofreciendo principalmente:

- Atención y Gestión
- Información
- Asesoramiento
- Implantación de Servicios

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Primera atención e información genérica sobre el municipio
- Información histórica
- Información demográfica
- Información económica
- Información turística
- Información cultural
- Información deportiva
- Información para la juventud
- Asesoramiento empresarial
- Incentivos para el emprendedurismo
- Asesoramiento empresarial
- Ayudas Sociales
- Etc.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte del ayuntamiento.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Indicadores de calidad.



- Satisfacción de los usuarios con los servicios que presta el ayuntamiento.
- Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal del ayuntamiento.
- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
- Quejas y felicitaciones registradas.

## DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre servicios y recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- Derecho a ser informados de los resultados de los cuestionarios, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

## SISTEMA DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS



- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a los cuestionarios de satisfacción.
- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

## SISTEMA DE SUJERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios prestados, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

### 4.3 TRÍPTICO

En este apartado, mostramos el anverso y reverso del tríptico del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola.

*El ayuntamiento de Banyeres de Mariola es el encargado de dar el soporte administrativo y del ofrecimiento de servicios a los ciudadanos del municipio, ofreciendo principalmente:*

***-Atención y gestión***

***-Asesoramiento a la ciudadanía***

***-Implantación de servicios***

### INFORMACIÓN DE CONTACTO

*Web:*

[www.portademariola.com](http://www.portademariola.com)

*Correo electrónico:*

[info@portademariola.com](mailto:info@portademariola.com)

*Dirección: Plaza del Ayuntamiento, 1 (03450)  
Banyeres de Mariola  
(Alicante)*

*Teléfono : 966567475/  
966567315*

**AYUNTAMIENTO  
DE BANYERES DE  
MARIOLA**



**CARTA DE  
SERVICIOS**



## **SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

- Primera atención e información genérica
- Información demográfica
- Información histórica
- Información económica
- Información turística
- Información cultural
- Información deportiva
- Información juventud
- Asesoramiento empresarial
- Ayudas sociales
- Etc.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Cumplir los plazos de tramitación y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Indicadores de calidad:
  - Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
  - Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
  - Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.

## **COLABORACIÓN USUARIOS**

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las cuestionarios de satisfacción.
- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

## **SUJERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente

## **CAPÍTULO 5: Conclusiones.**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Con la elaboración de este Prácticum, se han llevado a la práctica los conocimientos adquiridos en las asignaturas impartidas en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, con el fin de mejorar la calidad de los servicios en el ayuntamiento de Banyeres de Mariola, proponiendo la elaboración de una carta de servicios.

Uno de los fines principales de esta Carta de servicios, el cual pensamos que se conseguiría con la publicación de la misma, es dar a conocer, clara y sencillamente los servicios principales del Ayuntamiento de Banyeres de Mariola, así como los derechos de los usuarios, los compromisos de calidad, etc. para alcanzar así mayor nivel de calidad, y con ello de eficiencia. Cuanto más eficientes demostremos ser desde el consistorio, más eficientes serán también los ciudadanos.

Nuestros clientes, pueden saber de manera inmediata los servicios que ofrece el Ayuntamiento, y además la manera de mostrar su disconformidad con la prestación de dicho servicio, al estar establecidos sus derechos y un sistema de quejas y sugerencias, lo que garantizaría los mencionados derechos.

Se ha llegado a la determinación de que con una Carta de Servicios podremos saber lo que estamos haciendo bien, y lo que estamos haciendo no tan bien, y lo cual se podría mejorar.

Otra cuestión importante, es que al estar publicado los procesos y sus plazos, se demuestra y se puede comprobar que estos son los mismos para todos los usuarios, primando así la igualdad en el trato. Y no menos importantes es que, al ser públicos los plazos, se comprueba que se dan respuestas rápidas y certeras, cumpliendo siempre estos.

Las cartas de servicios de hoy en día suponen un giro en las tradicionales relaciones de la administración con el usuario, y en la concepción de lo que la administración pública sea o se convierta en un futuro. Estamos hablando, de una nueva cultura de



organización donde son esenciales principios fundamentales y básicos como la eficacia, la eficiencia y la consecución de objetivos. Por ello, a través de la Carta de Servicios, pensada por y para los ciudadanos, estos estarían más cerca de nuestra Administración y la comprenderían mejor.

Se puede afirmar que con una carta de servicios, se causa una buena impresión al usuario de los mismos, lo que siempre es beneficioso para el correcto funcionamiento de la Administración. Causando buena impresión tanto al ciudadano, como al trabajador de la misma, el Ayuntamiento en general goza de mejor reputación.

Analizando los servicios ofrecidos por el consistorio, tal y como hemos hecho, con el fin de determinar el nivel de calidad e introducir las mejoras necesarias para aumentar dicha calidad, se optimizarían los recursos y procesos, aumentando la satisfacción de todos, lo cual es el fin último de la Carta de Servicios.

Si se pone en marcha una buena carta de servicios del Ayuntamiento, con su correspondiente tríptico, no solo estarán más satisfechos los ciudadanos, sino también el personal del propio consistorio.

Además, llegamos a la conclusión que para cumplir con los compromisos de calidad y la mejora de los servicios prestado, además de la difusión de la Carta de Servicios, será necesaria la revisión periódica para introducir mejoras y adquirir nuevos compromisos, y para ello se necesitaran mecanismos de revisión:

- Los resultados de los cuestionarios de opinión de los usuarios.
- Las quejas relativas a incumplimiento de compromisos.
- Las auditorías internas de cartas de servicio.

Esperemos que con esta propuesta de elaboración de la carta de servicios para el ayuntamiento de Banyeres de Mariola, el deseo de tener una carta de servicios del consistorio se convierta en realidad, ya que desde hace varios años era una prioridad, pero por falta de medios técnicos y personales había sido imposible su implantación.

## BIBLIOGRAFÍA

APARICIO, J. *et al.* (1981). *Las raíces de Bañeres. 1º edición.* Valencia: Editorial Universidad de Valencia. Departamento de geografía e historia.

AYUNTAMIENTO DE BANYERES DE MARIOLA. *Servicios municipales.* <<http://www.portademariola.com/>> [Consulta: 20 de febrero de 2013].

DE LA CALLE, M. J. (2006). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios.* Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.

DIPUTACIÓN DE ALICANTE. *Los Municipios.* <<http://www.diputacionalicante.es/es/LosMunicipios/Paginas/LosMunicipios.aspx?Letra=B>> [Consulta: 6 de marzo de 2013].

España. Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. *DOCV*, 27 de Diciembre de 2001, núm. 4156, p.27586.

España. Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. *DOCV*, 21 de Abril de 2010, núm. 6250, p. 15108.

España. Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. *BOE*, 7 de noviembre de 2009, núm. 278, p. 97921-97948

España. 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*, 3 de septiembre de 2005, núm. 211, p.30204.



GENERALITAT VALENCIANA. (2010). *Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración*. Valencia: Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas. <[http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS\\_CAS\\_30.7.10.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf)> [Consulta: 9 de abril de 2013].

MIRA, F. J. (1999). *Las Calles de Banyeres de Mariola. Sus nombres y su historia*. Banyeres de Mariola: Ayuntamiento de Banyeres de Mariola.

RUIZ, J. (2010). *Guía para la implantación de Cartas de Servicios*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica.

TORRUBIANO, J. *et al.* (2005). *Guía de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local. La Gestión del Conocimiento al Servicio de la mejora continúa de las Administraciones Locales*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. <[http://www.fvmp.es/fvmp3/actualidad/prensa/archivos/Marco\\_Competencial\\_Entidades\\_Locales.pdf](http://www.fvmp.es/fvmp3/actualidad/prensa/archivos/Marco_Competencial_Entidades_Locales.pdf)> [Consulta: 8 de abril de 2013].



## ANEXOS

### ANEXO 1

DECRETO 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

### PREÁMBULO

I

La Generalitat viene ya desde hace años trabajando activamente para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demandan los ciudadanos, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

En unos casos el Consell elaboró planes de actuación conjunta, como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el llamado Segundo Plan de Modernización, aprobado en diciembre del año 2000, supuso la consolidación del proceso hacia la mejora y permitió sentar las bases para la definición de la cultura de gestión de los servicios públicos.

En otros, se han adoptado acuerdos específicos, como el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluación de calidad, acuerdo que en su momento fue pionero y punto de referencia en la administración española, o se han dictado normas como el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, o el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, que revisó y mejoró el sistema establecido originariamente por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.



La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat, cuyo cumplimiento se comprometen a garantizar todos los órganos de nuestra Administración, de acuerdo con el principio de la mejora continua, y que define a la Generalitat como:

1. Una administración orientada al ciudadano. 2. Una administración transparente, eficaz y eficiente. 3. Una administración moderna, innovadora y exigente con ella misma. Dado el carácter general de la Carta del Ciudadano, se considera conveniente mantener su vigencia, de modo que permanezca como un documento independiente.

Vista la experiencia acumulada hasta la fecha, es el momento oportuno para agrupar las iniciativas existentes. Este decreto es una oportunidad para revisarlas, aplicando el principio de la mejora continua, y complementarlas incorporando nuevos instrumentos de mejora, disponiendo así de una norma única en materia de gestión de calidad.

## II

El decreto parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio al ciudadano, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo sólo se consigue mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de los resultados que vaya elevando, progresivamente, el nivel de calidad, hasta alcanzar la excelencia en la gestión.

Este fundamento está en línea con los principios establecidos ya por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y recogidos en el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el derecho a una buena administración y determina que todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

El servicio al ciudadano exige de las administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, estando obligadas a disponer sus recursos para llegar a conocerlos y, una vez conseguido esto, atenderlos y satisfacerlos.

Las necesidades y expectativas de los ciudadanos no son inmutables, sino que evolucionan al mismo ritmo que la sociedad. En este aspecto tiene una especial incidencia la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que consagra el derecho específico de los ciudadanos a comunicarse por medios electrónicos con las administraciones, derecho que éstas deben atender modificando sus sistemas tradicionales de gestión para hacer posible la tramitación telemática de sus procedimientos y hacer realidad la administración electrónica.

De otra parte, este decreto quiere hacer realidad uno de los principios básicos de la gestión de calidad, cual es el de que «la calidad es un compromiso de toda la organización», y, por ello, los fundamentos de la calidad deben formar parte integrante de los criterios generales e individuales de gestión, dentro, lógicamente, de su nivel de gestión y de responsabilidad. El decreto plasma esta idea por medio de sistemas de evaluación y mejora participativos, y de la creación de una Red de Calidad.

### III

El decreto se estructura en apartados bien diferenciados. En el capítulo I se contienen las disposiciones generales del decreto y, además, se incluyen los conceptos que sirven de guía a la gestión y que se encontraban dispersos en documentos diversos: las definiciones de la misión y visión de la Generalitat y la identificación de los valores que inspiran sus actuaciones, integrándolas en una disposición de carácter general de modo que, al tiempo que definen un compromiso de servicio, se hacen públicas para su conocimiento por los ciudadanos.

Además, se identifica el catálogo general de los instrumentos de modernización y mejora de la gestión de los servicios públicos, que



se desarrollarán posteriormente. Igualmente, se establecen los mecanismos de planificación y de apoyo a la mejora continua.

El capítulo II se refiere a las herramientas de evaluación instrumentadas con la participación activa de los empleados públicos. Los diagnósticos de calidad son el primer paso para iniciar el ascendente camino a la excelencia.

Las evaluaciones de calidad son una pieza básica en el sistema de calidad, porque el análisis en profundidad de la gestión de las organizaciones permite conocer sus fortalezas y debilidades y diseñar planes de mejora. El sistema adoptado por la Generalitat se basa en una herramienta muy potente de diagnóstico que en nuestra administración se viene aplicando desde el año 1998, por lo que se cuenta con suficiente experiencia derivada de su aplicación y de su revisión y mejora.

Las cartas de servicios estaban ya reguladas por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell. Son un instrumento para la mejora, por lo que se integran en este decreto incorporando cambios derivados del aprendizaje e introduciendo novedades como las cartas de servicios electrónicos.

El capítulo IV regula el sistema de reconocimiento y premios para distinguir a las personas o grupos de una organización por su posición destacada frente al resto de la organización. En este apartado se contemplan dos tipos distintos: las certificaciones de calidad y los premios.

En el capítulo V se trata de las quejas y sugerencias. En esta materia está vigente el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell.

Se trae a este decreto tan sólo el aspecto organizativo de la gestión interna que se relaciona directamente con la mejora de los servicios que puede derivarse del análisis y estudio de las quejas y sugerencias.

En el capítulo VI se establece la Red de Calidad como un potente instrumento para extender la cultura de calidad. Se establecen tres

niveles: el primero con sede en la conselleria competente en la materia como órgano central y horizontal para planificar, dirigir y coordinar. El segundo, en las Subsecretarías, órgano horizontal y que ya en la Ley del Consell, en su artículo 69, tienen encomendadas, entre otras, las funciones de velar por la mejora y perfeccionamiento de los servicios de su Conselleria. El tercer nivel, el nivel operativo, lo constituyen las diferentes unidades y estructuras organizativas y de gestión cuyas personas, individualmente o en grupos de trabajo, participan activamente en las actividades de mejora.

En este mismo capítulo se invoca la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), creada por el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, y se establecen cauces de comunicación con la Red de Calidad. Es un foro de encuentro y participación que complementa y potencia la Red de Calidad.

Finalmente, el capítulo VII crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, como instrumento para la recogida, análisis y evaluación de la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat y, en base a esta opinión, poder formular propuestas de actuación o, en su caso, de mejora.

En su virtud, en uso de las facultades conferidas por el artículo 18.f), y previos los trámites previstos en el artículo 43, ambos de la Ley del Consell, a propuesta de la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 16 de abril de 2010,

DECRETO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES



## Artículo 1 Objeto

El objeto de este decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

## Artículo 2 Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a los distintos entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat.

A estos efectos, tendrán tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

## Artículo 3 Cultura corporativa

1. La cultura corporativa de los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat se asienta sobre unos pilares básicos que los definen y los diferencian del resto de organizaciones de su entorno, y cuya expresión muestra cuál es su modo de hacer y de actuar. Estos pilares básicos son la misión, visión y valores.

2. Para mostrarlos explícitamente ante la sociedad valenciana y poner de manifiesto su entidad y dimensión, se identifican y definen del siguiente modo:

a) Misión. Su fin es atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell. b) Visión. Quieren ser vistos por la sociedad como:

1º. Una administración integrada y cercana que, dentro de sus competencias y capacidades presupuestarias, atiende los compromisos adquiridos con los ciudadanos con rigor, responsabilidad y agilidad. 2º. Un ejemplo como organización en el nivel de calidad y profesionalidad de su gestión y prestación de servicios. 3º. Una administración que persigue una posición de liderazgo en excelencia y modernización, y que trabaja para incorporarse a la sociedad de la información y del conocimiento. 4º. Una organización que pone los medios para que sus empleados se realicen en su carrera profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos corporativos y trabajando en un ambiente de mutua confianza. 5º. Una administración que colabora para equilibrar y cohesionar el desarrollo de la sociedad del bienestar. 6º. Una administración transparente que gestiona eficientemente los fondos públicos. c) Valores. Para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos corporativos, actúan conforme a unos valores que orientan no sólo sus actitudes sino también sus comportamientos, y que se identifican como:

1º. Una clara orientación de servicio a los ciudadanos como prioridad especial. 2º. Objetividad en sus actuaciones, aplicando la normativa de una manera imparcial. 3º. Gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, en el marco de la mejora continua y de un modelo de gestión de calidad total. 4º. Una gestión responsable, integrando las políticas y prácticas para contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental sostenible de la comunidad, trabajando con todos los grupos de interés para mejorar la calidad de vida, en un claro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa. 5º. Apuesta por la innovación a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y agilizan el trabajo, haciendo posible un mejor servicio al ciudadano. 6º. Promoción de sistemas integrales de comunicación, favoreciendo la implicación de todos los grupos de interés, tanto internos como externos. 7º. Especial cuidado y atención a las relaciones interpersonales, basadas en la participación, honestidad, seriedad y cordialidad. 8º. Colaboración con otras Administraciones Públicas para transmitir, conocer y



## aplicar las mejores prácticas de actuación y gestión. Artículo 4 Instrumentos para la mejora

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y para caminar hacia la excelencia, la gestión de los servicios públicos de la Generalitat se fundamenta, como primer elemento básico, en el trabajo de calidad que desarrollan las personas que prestan sus servicios en la administración, gestionando los procesos y sistemas de información dentro de unas estructuras determinadas.

Para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad. 2. Las evaluaciones de calidad. 3. Las cartas de servicios. 4. El sistema de reconocimiento. 5. Las quejas y sugerencias. 6. La Red de Calidad. 7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat. Artículo 5 Planificación de la mejora

La conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará planes anuales o plurianuales, en su caso, en los cuales se especificarán los distintos programas que se llevarán a cabo, dentro del período que comprenda cada plan, para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

Estos planes se aprobarán y gestionarán de acuerdo con la distribución de competencias contenidas en el capítulo VI, artículos 36 y 37, de este decreto.

## Artículo 6 Apoyo a la mejora continua

1. Con independencia de los planes a que se refiere el artículo anterior, o como complemento de ellos, según los casos, la dirección general competente en materia de modernización y de



gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de la unidad administrativa con competencias en esta materia, diseñará y ejecutará acciones que den soporte y faciliten la mejora continua, impulsando la simplificación, mejora administrativa y reducción de cargas burocráticas y administrativas.

Con esta finalidad, podrá prestar directamente tareas de consultoría y asistencia, o coordinar su ejecución, así como facilitar la confección de guías metodológicas o de manuales de gestión, ya sean de temática general sobre la mejora, específicos sobre materias concretas o manuales de buenas prácticas.

2. A fin de potenciar y extender la cultura de la mejora continua, la dirección general competente en materia de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Generalitat incluirá en sus planes de formación módulos formativos relacionados con la modernización de la administración, la evaluación y gestión de calidad y la mejora de los servicios públicos. La unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica y de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos colaborará en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.

Con la misma finalidad, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión de calidad de los servicios públicos podrá organizar encuentros y jornadas a fin de trasladar a la propia organización y a la sociedad valenciana las experiencias relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora de los servicios públicos.

## CAPÍTULO II

### INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### SECCIÓN PRIMERA

#### LOS DIAGNÓSTICOS DE CALIDAD

##### Artículo 7 Definición y ámbito



El diagnóstico de calidad es la actividad que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa, tomando como referencia los modelos de gestión adoptados por la Generalitat.

Como principio general, estos diagnósticos estarán dirigidos a unidades con nivel de área o equivalente, si bien podrán analizarse otras unidades de diferente ámbito cuando su naturaleza lo haga aconsejable.

#### Artículo 8 Contenido y ámbito de la actuación

Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las consellerias en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.

#### Artículo 9 Proyectos de mejora

A la vista del informe final, dicho órgano directivo elaborará, en el plazo de un mes, un plan de actuación en el que se especificarán los proyectos concretos que ejecutará a fin de subsanar las deficiencias puestas de manifiesto en el informe final, priorizando aquellas acciones que incidan en la ordenación, gestión, medición, seguimiento y evaluación de los procesos, la simplificación, la mejora administrativa o la reducción de cargas, el conocimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

Este plan será remitido a la dirección general competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, para su conocimiento y para su posible inclusión en los planes de actividad de la unidad administrativa que tenga asignadas estas funciones, de acuerdo con sus disponibilidades, si el órgano directivo que lo remite solicita apoyo y asistencia para su puesta en práctica.

## SECCIÓN SEGUNDA

### LAS EVALUACIONES DE CALIDAD

#### Artículo 10

**Definición** La evaluación de calidad es un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones contrastadas con un modelo de gestión para conocer su nivel de calidad.

#### Artículo 11 Fines

Las evaluaciones de calidad persiguen los siguientes fines:

1. Conocer, como resultado primero y más inmediato, el grado de calidad de las organizaciones evaluadas -a través de la detección de sus puntos fuertes y sus áreas de mejora- mediante el análisis integrado de todos los elementos de la organización, tanto los llamados agentes -es decir, liderazgo, estrategia y planificación, alianzas y recursos, y procesos- como los resultados obtenidos por esa organización en sus clientes, en las personas a su servicio, en la sociedad y en su actividad.
2. Servir a los órganos directivos como instrumento que les proporcione información para planificar y ejecutar planes de mejora que se deriven del análisis del diagnóstico a que se refiere el apartado anterior.
3. Fomentar la participación de las personas que prestan servicio en la organización evaluada como instrumento, entre otros factores, de implicación en la mejora de la gestión.
4. Contribuir, en definitiva, a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a los ciudadanos.

#### Artículo 12 Metodología



1. Las evaluaciones de calidad, a los efectos del presente decreto, se llevarán a cabo mediante metodologías adaptadas que tomen como patrón de referencia el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (Modelo EFQM de Excelencia, o Modelo EFQM), en su versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, si bien por disposición de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad, podrían utilizarse como referencia otro u otros de los modelos que existan en la actualidad o puedan existir en un futuro.

2. Estas evaluaciones serán dirigidas por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de la calidad, adscrita a la dirección general competente en la materia, que las incluirá en los planes de actuación de la citada unidad y contarán con la participación activa de un grupo de personas que representen las líneas funcionales y los ámbitos territoriales, en su caso, en las que se estructure la organización evaluada.

La metodología para llevarlas a cabo será aprobada por la mencionada dirección general, haciendo una adaptación del modelo general de referencia para su utilización en el ámbito de la administración autonómica.

### Artículo 13 Proyectos de mejora

Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá a la dirección general citada en el artículo anterior, en el plazo de dos meses, unas fichas en las que se identifiquen y describan los proyectos de mejora que se puedan derivar del informe final, en función de las áreas de mejora detectadas, priorizando las que, mejorando la eficacia y la eficiencia, puedan ejecutarse dentro del ámbito de decisión de la organización evaluada y estén referidas a materias tales como al análisis, la revisión y simplificación de los procesos, la satisfacción de los clientes, la mejora de los circuitos o planes de comunicación, las relaciones entre personas y grupos externos e internos, la

implantación de la administración electrónica y, en general, aquéllas que supongan una mejora y reducción de cargas administrativas. Este plazo se computará a partir de la recepción por el órgano directivo del informe final de evaluación.

La citada dirección general dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los grupos necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

La composición de los grupos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver. La participación podrá ser obligatoria para las personas designadas y los trabajos se desarrollarán dentro de la jornada habitual.

Cuando así sea necesario, los grupos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto la secretaría autonómica competente en materia de modernización de la administración y de gestión de calidad, a través de la dirección general correspondiente, asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos grupos de mejora.

#### Artículo 14 Las autoevaluaciones de calidad

1. Con independencia de las evaluaciones de calidad dirigidas por la unidad administrativa competente en materia de evaluación y gestión de calidad, las distintas unidades y servicios podrán realizar autoevaluaciones de calidad como un instrumento más para hacer realidad el principio de la mejora continua.

Las autoevaluaciones de calidad son las evaluaciones hechas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios.

Estas autoevaluaciones se realizarán utilizando para ello las técnicas y herramientas de análisis de las organizaciones existentes, teniendo en cuenta el ámbito y el objeto del estudio, pudiendo contar para ello con el apoyo de los niveles departamental y operativo a que se refieren los artículos 35 y siguientes.



2. Los proyectos de mejora que se deriven de las autoevaluaciones incidirán, preferentemente, en las materias citadas como prioritarias al tratar de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos y las evaluaciones de calidad. El órgano directivo del que dependa el departamento que haya realizado la autoevaluación dará traslado de estos proyectos a la dirección general competente en materia de modernización de la administración y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

### CAPÍTULO III

#### LAS CARTAS DE SERVICIOS

##### Artículo 15 Definición

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

##### Artículo 16 Fines

De acuerdo con su definición, los fines de las cartas de servicios son los siguientes:

1. En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.
2. En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

##### Artículo 17 Nivel administrativo de las cartas de servicios

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.

## Artículo 18 Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

a) Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat. b) Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano. c) Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso. d) Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

2. La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios, incluyendo la modalidad específica de las cartas de servicios electrónicos.

## Artículo 19 Aprobación y difusión

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la Carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la



Generalitat. En todos los casos, el acto aprobatorio de la Carta de Servicios se publicará en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

2. Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.

3. Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin, de publicaciones que se facilitarán en las distintas dependencias del órgano, así como en los puntos de información y atención al público (PROP) de la administración valenciana, y, en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

#### Artículo 20 Control y seguimiento

Cada órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir esas potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Cada centro directivo elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan existir en los órganos, centros o unidades que dependan del mismo y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este informe lo remitirá, dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

Esta dirección general realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios a través de su unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.



#### Artículo 21 Revisión y actualización

Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las cartas de servicios y, en su caso, al rediseño de las mismas, ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales a que se refiere el artículo anterior, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, se hayan modificado las expectativas del ciudadano, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

#### Artículo 22 Suspensión y derogación

1. Las cartas de servicios podrán ser suspendidas en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, llevándose a efecto la suspensión, previo informe de la Dirección General competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, según dispone el artículo 19.1, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

2. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare de forma expresa tal circunstancia por el mismo órgano que la aprobó, previo informe de la dirección general citada en el párrafo precedente.

### CAPÍTULO IV

#### SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO

##### SECCIÓN PRIMERA

#### CERTIFICACIONES DE CALIDAD

#### Artículo 23 La certificación de calidad



La certificación de calidad es el documento a través del cual se constata que la gestión de un órgano o unidad se ajusta a los requisitos de calidad previamente definidos en la disposición que desarrolle este decreto, y tiene como finalidad reconocer y hacer público el nivel alcanzado por los departamentos de la Generalitat en su camino hacia la excelencia.

#### Artículo 24 Clases de certificación

Las certificaciones de calidad tendrán un carácter progresivo y podrán ser de tres clases:

1. Nivel de iniciación.
2. Nivel de consolidación.
3. Nivel de excelencia.

#### Artículo 25 Procedimiento

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir en la tramitación de los expedientes. Sin perjuicio de esta regulación detallada, el proceso contemplará, como mínimo, los siguientes trámites:

la solicitud que será cursada por el órgano directivo del que dependa el departamento, la tramitación e informe por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por la dirección general a la que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

#### Artículo 26 Efectos

1. Las certificaciones tendrán una vigencia de tres años, debiendo ser sometidas, con anterioridad al transcurso de dicho plazo, al proceso de renovación en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las unidades, órganos u organismos que obtengan o renueven cualquiera de las certificaciones podrán incluir, mientras se encuentren vigentes, una referencia a su concesión en sus instalaciones, en sus publicaciones y en el material impreso que utilicen.

2. Durante dichos períodos, se comprometen a colaborar con las actividades que convoque, o en las que participe, la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, o cualquier otro órgano de la Generalitat, tanto para dar a conocer el sistema de certificación como para extender y potenciar la cultura de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios públicos.

## SECCIÓN SEGUNDA

### PREMIOS

#### Artículo 27 Los premios

Se crean los Premios a la Excelencia en el sector público bajo la denominación Premios Generalitat a la Excelencia, con el fin de reconocer públicamente la calidad en la gestión de los servicios que los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

#### Artículo 28 Modalidades

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos.

Para la evaluación de la gestión será utilizado como referente el Modelo EFQM de Excelencia, en la versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado, aplicado en la actualidad por la Generalitat, o el modelo o modelos que, en virtud de la autorización concedida por el artículo 12.1, lo pueda sustituir.

2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que hayan puesto en funcionamiento, en la gestión de sus competencias, acciones, prácticas innovadoras, técnicas o planes de mejora a través de los cuales se haya conseguido elevar el nivel



de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos. Artículo 29 Convocatorias

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, mediante la publicación de la respectiva convocatoria en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, determinando, cada una de ellas, el número, las modalidades y categorías de los Premios, así como las bases a las que ha de ajustarse su concesión.
2. Una vez valoradas las solicitudes de acuerdo con las bases reguladoras, los premios serán concedidos por la autoridad convocante, si bien podrán declararse desiertos.
3. Los premios, en sus diferentes modalidades y categorías, no tendrán contenido económico sino honorífico.

#### Artículo 30 Otros reconocimientos

Las consellerias competentes en materia de economía y hacienda, de gestión de personal, y de modernización de la administración y gestión de la calidad de los servicios públicos, podrán adoptar, como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las medidas oportunas para recompensar a las personas que participen en las actividades o grupos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a los ciudadanos por la administración de la Generalitat, bien a través de medidas específicas como pueden ser, entre otras, la valoración en la carrera profesional o a los efectos de la retribución en concepto de productividad o de la evaluación del desempeño, bien como valoración en los procesos de movilidad o de mejora profesional.

## CAPÍTULO V

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

#### Artículo 31 Definición

1. Según dispone el artículo 3 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen, única y exclusivamente, manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

2. Las sugerencias, tal y como define el artículo 4 del citado decreto, son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su relación con la administración.

3. Por lo que se refiere al proceso para la formulación de quejas y sugerencias, así como al resto de aspectos relacionados con su tramitación, se estará a la normativa contenida en el decreto que las regula.

#### Artículo 32 Efectos para la mejora

1. Si del análisis de los informes valorativos de las quejas y sugerencias que las subsecretarías han de elaborar anualmente según dispone el apartado 4 del artículo 13 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, se dedujera la existencia de aspectos susceptibles de mejora, especialmente en los relacionados con las materias a que se refieren los artículos 9 y 13 de este decreto, las subsecretarías dispondrán la constitución de los grupos de trabajo necesarios para el estudio y formulación de propuestas de mejora, las cuales serán elevadas, si la subsecretaría lo considera procedente, al órgano competente para su aprobación y puesta en ejecución.

Los proyectos o planes específicos de mejora que se generen serán comunicados, con independencia de otras remisiones que pudieran ser procedentes, a la dirección general competente en materia de



modernización y gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

2. Esta dirección general, a través de su unidad administrativa específica, analizará los informes valorativos y los proyectos a fin de poner en marcha, en su caso y dentro de un proceso de mejora continua, proyectos de mejora globales o específicos, que podrán ser incorporados a los planes de actividades de la citada área o propuestos para su inclusión en los planes generales de mejora de la calidad de los servicios públicos de la administración autonómica. Estos planes tendrán en cuenta, preferentemente, las acciones relacionadas con las materias citadas en el apartado anterior y, especialmente, con la simplificación y mejora administrativa, reducción de cargas de trabajo administrativo e implantación de la administración electrónica.

Los proyectos y los grupos de mejora que se constituyan para su ejecución podrán ser departamentales o interdepartamentales en función de los problemas o temas a tratar.

## CAPÍTULO VI

### ESTRUCTURA DE CALIDAD. LA RED DE CALIDAD

#### Artículo 33 Definición

Con la denominación de Red de Calidad se identifica al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar y apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

#### Artículo 34 Fines

Los fines que persigue esta Red de Calidad son los de fomentar, impulsar, apoyar y coordinar una gestión de calidad de los servicios públicos en los distintos ámbitos jerárquicos y territoriales.

#### Artículo 35 Niveles de actuación

La estructura de la Red de Calidad comprende tres niveles de actuación:

Nivel central.

Nivel departamental.

Nivel operativo.

Artículo 36 El nivel central

Este primer nivel, nivel estratégico, lo ocupan los órganos centrales, superiores y directivos, de la conselleria con competencias en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tendrán encomendadas, respectivamente, las siguientes funciones:

1. Corresponde a quien ostente la titularidad de la conselleria, como órgano jerárquico superior de su departamento, la aprobación de los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, ya sean planes de carácter general o planes específicos, a los que se refiere el artículo 5, con especial incidencia en aquellos proyectos o acciones que incidan en la mejora administrativa o reducción de cargas y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.2. Corresponde a la secretaría autonómica competente en la materia, en cuanto órgano superior de la conselleria:

a) Proponer la aprobación de los programas y planes a que se refiere el apartado anterior.b) Coordinar, a través de la dirección general competente en la materia, la ejecución y dirección de las actividades que tengan un carácter interdepartamental.c) Aquellas otras funciones que le puedan ser encomendadas por quien ostente la titularidad de la conselleria.3. Corresponderá a la dirección general competente en la materia, como órgano directivo de la conselleria:

a) Proponer a la secretaría autonómica, para su tramitación, los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, con especial referencia a las materias priorizadas en los artículos 9 y 13, así como ejecutarlos, coordinarlos y hacer su



seguimiento global.b) Coordinar y hacer el seguimiento global de los programas y las actuaciones que las subsecretarías de las diferentes consellerías lleven a cabo en ejecución de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos o las evaluaciones de calidad que se hayan realizado bajo la dirección de la unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica, evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos.c) Asesorar y prestar apoyo a las consellerías, a través de las subsecretarías, en el desarrollo de sus propios planes y proyectos de mejora de la calidad.d) Recibir la información referida a los programas, planes y proyectos de mejora de la calidad que pongan en ejecución los distintos departamentos de la Generalitat.e) Representar a la Generalitat en los organismos, órganos y foros nacionales e internacionales relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos, salvo otra designación expresa por parte del president de la Generalitat, en determinados casos.f) Ser el órgano de enlace con la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), así como dirigir y coordinar las acciones que de ello se deriven.g) Cuantas funciones estén relacionadas con el cumplimiento de las funciones que le son propias y aquéllas que les puedan ser encomendadas por los órganos superiores de su consellería.

Artículo 37 El nivel departamental

Este nivel, de apoyo técnico, lo forman las subsecretarías de cada una de las consellerías y sus funciones son las de:

1. Proponer a los órganos competentes de su consellería la aprobación, dentro de su ámbito competencial respectivo y teniendo en cuenta las materias calificadas en este decreto como prioritarias, de programas, planes o proyectos de mejora de la calidad de los servicios, sin perjuicio de las facultades de cada órgano directivo para llevar a cabo, por propia iniciativa, acciones concretas de mejora dentro de su ámbito competencial.
2. Proponer a la secretaría autonómica del nivel central, a través de la dirección general del mismo nivel central, actuaciones de mejora de la calidad que puedan ser incluidas en los planes de mejora que proponga la



citada secretaría autonómica.3. Designar las unidades, personas o puestos de trabajo que proporcionarán el apoyo técnico al nivel operativo, que serán, en principio, las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad o de organización y, si no existieran como tales, los puestos de trabajo a los que las subsecretarías encomienden las funciones de mejora y perfeccionamiento de los servicios, a las que expresamente se refiere el artículo 69 de la Ley del Consell.4. Promover la creación de grupos de mejora y participar directamente o dar soporte técnico, a través de las personas a que se refiere el apartado anterior, a los grupos de mejora y a las acciones de mejora de la calidad que se ejecuten, ya sea como consecuencia de alguna de las previstas expresamente en este decreto o se aborden en proyectos planteados por iniciativa propia de los departamentos.5. Hacer el seguimiento, a través de las unidades o puestos de trabajo referidos en el apartado 3, de los grupos de mejora, así como de las propuestas y proyectos realizados dentro del ámbito de su conselleria respectiva.6. Enviar a la dirección general del nivel central la información relativa a los programas, planes y proyectos de mejora, con carácter previo a su inicio, así como un informe de evaluación de resultados una vez hayan finalizado.7. Cualesquiera otras funciones que, referidas a la gestión de calidad, les puedan encomendar los órganos superiores de su conselleria. Artículo 38 El nivel operativo

En este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier nivel y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos niveles administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos. Su constitución y composición podrá ser acordada por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

A estos efectos, se considera como equipo de mejora el grupo de empleados que se reúne para participar en cualquiera de las acciones destinadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Sus funciones son las siguientes:



1. Analizar específicamente las causas de un problema, buscar posibles alternativas y proponer la adopción de medidas para su solución. Además, participar en cualquiera de las acciones puestas en funcionamiento como consecuencia de las actividades de mejora que se aborden. 2. Aquéllas otras que, específicamente, les pudiera encomendar el órgano, directivo o superior, que acuerde la formación de un equipo de mejora. Artículo 39 La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC)

1. La Comisión CITEC es un órgano colegiado que constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las materias relacionadas con la modernización y la calidad, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las consellerías.

La orientación y los fines que persigue la Comisión CITEC se encuentran en línea plenamente coincidente con la finalidad atribuida a la Red de Calidad por este decreto y, por ello, a través de esta comisión se han de canalizar, promover, coordinar, extender y apoyar las iniciativas, planes y acciones relacionadas con la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para aprovechar las sinergias que pueda generar el trabajo coordinado de los diferentes órganos implicados.

2. Las relaciones entre la Comisión CITEC y la Red de Calidad se canalizarán a través de la dirección general que forma parte del nivel central de la Red de Calidad, órgano directivo al que el artículo 2 del Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, señala como instrumento de adscripción de la Comisión CITEC a la conselleria y al que le encomienda, además, el apoyo y soporte técnico necesario para su funcionamiento.

## CAPÍTULO VII

### EL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT

#### Artículo 40 Creación y funciones

1. Se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, adscrito a la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tiene como finalidad recopilar, analizar y evaluar información suficiente para ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva del ciudadano, una visión global de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y todo ello con el fin último de promover y contribuir a su mejora continua.

2. Son funciones del observatorio las siguientes:

a) Recopilar y analizar información relevante acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos. b) Realizar estudios comparativos y de investigación relacionados con la calidad de los servicios públicos. c) Efectuar propuestas concretas de mejora derivadas de los anteriores estudios y análisis realizados. d) Proporcionar a la propia Generalitat información agregada y básica para la planificación y gestión de los programas de modernización y mejora de la calidad de sus servicios públicos. e) Proporcionar al ciudadano y, de forma general, a todos sus grupos de interés, información periódica del nivel de calidad con el que la Generalitat presta sus servicios. f) Celebrar y participar en encuentros con otros observatorios u organizaciones similares con responsabilidades en materia de gestión de calidad de los servicios para intercambiar experiencias y aprender de las mejores prácticas. g) Cualesquiera otras que sean derivadas o complementarias de las anteriores y que le sean encomendadas por los órganos superiores de la Conselleria a la que está adscrito.

#### Artículo 41 Desarrollo reglamentario

Reglamentariamente se determinará la composición, los órganos que lo integran y los sistemas de participación de las consellerias y las distintas organizaciones, así como el régimen de funcionamiento del observatorio para la ejecución de las funciones que le son encomendadas.



## DISPOSICIONES ADICIONALES

### Primera Correspondencias

Las referencias que se hacen en este decreto a órdenes de las consellerias se entenderán hechas a actos de los órganos personales ejecutivos del máximo nivel de las entidades autónomas y demás organizaciones de la Generalitat. Las referencias a las subsecretarías se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias administrativas en las citadas organizaciones.

### Segunda Repercusión económica

Este decreto no prevé la creación de unidades específicas. Sus efectos podrán suponer, en todo caso, una redistribución de funciones, por lo que no lleva asociado un incremento de coste económico en los presupuestos de las consellerias.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA Única. Cartas de servicios

Las evaluaciones de calidad y la redacción de las cartas de servicios cuyo proceso se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto seguirán regulándose por la normativa anterior.

No obstante, a las cartas de servicios les será de aplicación el plazo de cuatro años previsto en el artículo 21 en los siguientes términos:

1. Las cartas de servicios iniciadas pero no aprobadas en la fecha de entrada en vigor de este decreto deberán incluir en su texto la obligación de proceder a su revisión en la forma prevista en el citado artículo 21.
2. Las aprobadas pero no publicadas en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV) antes de la entrada en vigor de este decreto dispondrán de un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
3. Las publicadas en un período que sea igual o inferior a dos años antes de la entrada en vigor del presente decreto dispondrán de un plazo de tres años, contado a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
4. En el caso de las

publicadas en un plazo superior a dos años antes de la entrada en vigor de este decreto, este plazo será de dos años. **DISPOSICIÓN DEROGATORIA Única.** Derogación normativa

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y, en particular, el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluaciones de calidad, así como el artículo 2.2 y el capítulo III, artículos 7 al 14, ambos incluidos, del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

##### **Primera Desarrollo reglamentario**

Se autoriza a quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente decreto.

##### **Segunda Entrada en vigor**

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.



## ANEXO 2

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.

La administración pública de la Generalitat Valenciana ha estado plenamente comprometida desde los últimos años con la implantación de actuaciones relacionadas con la calidad, la mejora y la racionalización, con efectos altamente positivos.

En el año 1996, el Gobierno Valenciano elaboró y aprobó, por Acuerdo de 5 de febrero, el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV), con un horizonte temporal de cuatro años. El objetivo de dicho plan fue el de mejorar el funcionamiento de la organización a través del desarrollo de diferentes programas, proyectos y acciones, todos ellos enfocados a alcanzar el máximo nivel de transformación de la organización.

Dentro del PEMAV, los proyectos iniciados en el ámbito de la calidad de los servicios públicos merecieron especial atención. En este sentido, se desarrolló el proyecto denominado «Calitat» dentro del programa de una «Administración Responsable», cuyo objetivo era la elaboración de estándares de servicios en los diferentes departamentos y unidades de la Generalitat Valenciana.

En esta línea, por Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Gobierno Valenciano, se aprobó la progresiva implantación de un sistema de evaluación de la calidad de la gestión de los centros, entidades y servicios de la administración siguiendo como pauta el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Este acuerdo está permitiendo obtener un diagnóstico de la administración valenciana y su progresiva mejora.

Con la experiencia altamente positiva de este primer plan se elaboró el Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, como la renovación del compromiso de modernizar y racionalizar la administración pública valenciana y que fue aprobado por Acuerdo de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano.

Dentro de este segundo plan, en el que se enmarca el proyecto «Carta del Ciudadano», se está avanzando hacia un cambio de cultura de servicio, con compromisos claros hacia los ciudadanos que se plasman en esta carta, y se desarrollarán en las cartas de servicios con compromisos explícitos en atención a cada uno de los ámbitos.

Por otro lado, la modificación, por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reformula el artículo 3 introduciendo como principios generales de actuación de las administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos, la transparencia y la participación. Asimismo, dicho precepto establece como criterio de actuación de las administraciones públicas la eficiencia y el servicio al ciudadano.

Expresamente, en el título IV, que regula la actividad de las administraciones públicas, se introdujo como innovación en su redacción primitiva una trascendente formulación de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos.

Del mismo modo, las diferentes administraciones en el ámbito de la Unión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), están abordando procesos de reforma que incluyen la gestión de la calidad como modelo de mejora de la gestión pública.

En este marco, la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana nace como un complemento de los derechos que el ciudadano ya tiene garantizados por la Constitución y resto del ordenamiento jurídico, ya que comprende los compromisos del Gobierno Valenciano referentes a la mejora de los servicios públicos.

La Carta del Ciudadano es un instrumento de mejora de la administración para lograr, por un lado, una mayor transparencia al ofrecer compromisos de calidad en la gestión del servicio y, por otro, una mejora de la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Esta carta es producto de un riguroso análisis interno y externo realizado en la Generalitat Valenciana. Se ha preguntado a los



ciudadanos sobre la administración que desean a través de cuestionarios y de grupos de trabajo; se ha realizado un estudio comparativo de las principales cartas del ciudadano a nivel nacional e internacional; y se ha consultado, a nivel interno, a la propia organización, sobre la administración que deseamos.

Toda esta información tratada de forma rigurosa nos ha conducido a una Carta del Ciudadano que gira en torno a tres ejes fundamentales: una administración orientada al ciudadano, una administración eficaz y eficiente, y una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma. Estos ejes se concretan en compromisos que desarrollan estas líneas de actuación.

Bajo este marco general que constituye la Carta del Ciudadano, se promoverá el desarrollo de cartas específicas y sectoriales para cada tipo de servicio público, que establecerán estándares de calidad con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

En consecuencia, de acuerdo con el artículo 22.e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, a propuesta del vicepresidente segundo del Gobierno Valenciano y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 18 de diciembre de 2001,

DISPONGO

## CAPÍTULO I

Disposiciones generales

### Artículo 1 Objeto

El presente decreto tiene por objeto aprobar la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y regular las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana.

### Artículo 2 Ámbito de aplicación

1. La Carta del Ciudadano será de aplicación al conjunto de la administración pública de la Generalitat Valenciana.



2. La regulación de las cartas de servicios será de aplicación a los órganos de la administración de la Generalitat Valenciana cuando realicen prestaciones o servicios directos a los ciudadanos.

Asimismo, las entidades autónomas, entidades de derecho público y sociedades mercantiles adscritas a la Generalitat Valenciana que presten servicios directos a los ciudadanos podrán acogerse al sistema de cartas de servicios cuando así lo aprueben sus órganos de gobierno y dirección.

A partir de: 22 abril 2010

Número 2 del artículo 2 derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril).CAPÍTULO II

De la Carta del Ciudadano

Artículo 3 Concepto

1. Se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos y ciudadanas deben tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat Valenciana.

2. Todos los órganos de la administración de la Generalitat Valenciana se comprometen a garantizar que la actuación pública desarrollada dará adecuada satisfacción a dichas expectativas y aspiraciones, de acuerdo con el principio de mejora continua de los servicios que presten a los ciudadanos.

Artículo 4 Estructura

La Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana se estructura en tres ejes fundamentales de actuación, desarrollándose cada uno en compromisos:

1. Una administración orientada al ciudadano, que se desarrolla con los siguientes compromisos:



- Se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.- Se potenciará la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.- Se fomentarán y ampliarán los canales para la participación de los ciudadanos en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.- Se investigarán las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.- Se impulsará el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.- Se medirá el grado de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con relación a los servicios que se le ofrecen.- Se facilitarán las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de los ciudadanos.- Se informará detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.- Se plasmarán, en cartas de servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la administración Valenciana, de acuerdo con los principios marco recogidos en esta carta. El grado de cumplimiento de los compromisos que cada órgano publique en su Carta de Servicio, será accesible a todas los ciudadanos y ciudadanas.- Se favorecerá que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.- Se ofrecerán todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- La simplificación de los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.- La utilización de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la

administración a través de las mismas, y en especial de Internet.- La implantación de la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.- El funcionamiento de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.- La introducción de los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo al ciudadano, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.- La formación permanente de los profesionales que se encuentran al servicio de los ciudadanos, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo. - El asesoramiento, ayuda y orientación sobre las actuaciones a emprender ante la administración.- La coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la administración Valenciana, de modo que al ciudadano le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar:

- Una administración que se adapta a la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.- Una administración comunicativa, abierta y accesible que establece nuevas vías de comunicación con el ciudadano, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.- Una administración dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.- Una administración moderna, comprometida con la accesibilidad y utilización de la tecnología más avanzada, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos al ciudadano.- Una administración exigente en sus metas, definiendo objetivos de mejora del servicio medibles y auditables basados en las necesidades de los ciudadanos, que se plasman en las cartas de servicio sectoriales a desarrollar de forma permanente.- Una administración exigente con las personas de su organización, formando a cada una de ellas, y tratando de optimizar al máximo sus capacidades profesionales para conseguir la mejora continua



de su rendimiento.- Una administración exigente con la mejora, llevando a cabo la autoevaluación de sus servicios con modelos de excelencia en la gestión y comparándose con las mejores prácticas a nivel nacional e internacional. Artículo 5 Difusión, seguimiento y percepción ciudadana del contenido de la carta

La Generalitat Valenciana utilizará aquellos medios de difusión, tanto convencionales como los que incorporen la nueva tecnología, que sean necesarios para que el contenido de esta carta sea conocido por todos los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Valenciana.

La Generalitat Valenciana realizará el seguimiento sobre la percepción que tengan de esta carta los ciudadanos y ciudadanas a través de los mecanismos que reglamentariamente se desarrollen, en base, principalmente, al grado de conocimiento de la carta y al grado de su satisfacción.

#### Artículo 6 Desarrollo de la carta

La Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana será objeto de desarrollo a través de cartas de servicios sectoriales y específicas, que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en esta carta.

### CAPÍTULO III

#### De las cartas de servicios

#### Artículo 7 Definición

Las cartas de servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles.

A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril).Artículo 8 Ámbito de aplicación subjetivo

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos órganos, centros, unidades o servicios de la administración de la Generalitat Valenciana. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una carta de servicios tengan un nivel mínimo de servicio.

A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril).Artículo 9 Contenido

Las cartas de servicios tendrán el siguiente contenido mínimo:

1. Introducción y título de la Carta de Servicios.2. Identificación de los servicios prestados, donde se incluye el compromiso personal del responsable del órgano, la misión de la carta y la descripción de los servicios que desarrolla el órgano/unidad administrativa.3. Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido en base continua y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos y ciudadanas.4. Información general del órgano/unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.A partir de: 22 abril 2010



Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril).

#### Artículo 10 Elaboración y gestión

1. El responsable del órgano objeto de la publicación de la carta y el titular del centro directivo del que dependa serán los responsables del proceso de elaboración y gestión de la Carta de Servicios.

2. La Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización velará por la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Asimismo, prestará, junto con la Inspección General de Servicios, el apoyo técnico necesario a lo largo del proceso de elaboración de la carta.

A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril). Artículo 11 Metodología de las cartas de servicios

La metodología para la elaboración de las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana comprenderá las siguientes fases:

1. Diagnóstico y recogida de datos del órgano, en la que se incluirá la descripción básica del mismo, sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio concreto. 2. Evaluación interna del órgano, en la que se identificarán los niveles estándares deseados de los servicios del órgano comparándose con los niveles actuales de rendimiento. En esta fase se definirán los compromisos de servicio que cada órgano asumirá ante sus usuarios y usuarias. 3. Redacción, aprobación y

publicación de la Carta de Servicios. 4. Actualización y revisión de la carta. A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril). Artículo 12 Aprobación y difusión

1. La Carta de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por orden del departamento al que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta. Esta orden aprobatoria se publicará en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

2. Previamente a su aprobación será necesario informe favorable de la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización en cuanto a la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril). Artículo 13 Control y seguimiento

1. Cada órgano se compromete a revisar el cumplimiento de los objetivos y los niveles estándar de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos.

Asimismo, se actuará en consecuencia para corregir las potenciales desviaciones, convirtiéndose la carta en un instrumento de mejora continua de la administración.



2. De acuerdo con lo que reglamentariamente se establezca, se deberá elaborar obligatoriamente un informe anual a remitir a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización. En dicho informe el titular del centro directivo responsable de la carta analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

3. La Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización, con la colaboración de la Inspección General de Servicios, realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios y dictará las instrucciones convenientes para la adecuada gestión y coordinación de todas las cartas.

A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril). Artículo 14 Revisión y actualización de la carta

Con la periodicidad que se considere necesaria se procederá a la revisión y, en su caso, rediseño de las cartas de servicios como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano, modificación en los procesos internos, variación en las expectativas del ciudadano, superación de los compromisos adquiridos y otras circunstancias de análoga naturaleza.

A partir de: 22 abril 2010

Capítulo III -artículos 7 a 14- derogado por la disposición derogatoria del D [COMUNIDAD VALENCIANA] 62/2010, 16 abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat («D.O.C.V.» 21 abril).DISPOSICIÓN ADICIONAL



Se autoriza a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización para la aprobación de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. Esta metodología establecerá todo el proceso de elaboración, así como el formato de publicación de las cartas y los canales básicos de distribución de la Carta de Servicios, de acuerdo con lo previsto en este decreto.

Asimismo se autoriza a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización para la elaboración y aprobación de un sistema homogéneo y común que permita el seguimiento de las cartas de servicios.

#### DISPOSICIÓN FINAL

Esta disposición entrará en vigor el día de su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional en relación con las cartas de servicios.



### ANEXO 3

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, marca un hito trascendental en la construcción de la Administración pública de la sociedad de la información en España. Aunque apoyada en la experiencia adquirida con la aplicación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en cuyos artículos 38, 45, 46 y 59, principalmente, ofrecía un marco jurídico general de referencia para la incorporación sistemática de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a las funciones administrativas, así como en el avance que supuso la promulgación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, al recoger por primera vez la automatización de la actuación administrativa o la obtención de imágenes electrónicas de los documentos con idéntica validez y eficacia que el documento origen, lo cierto es que la Ley 11/2007, de 22 de junio, desborda el papel de solución de desarrollo o consolidación de la anterior por significar un verdadero replanteamiento de la relación entre la Administración y los ciudadanos.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, impulsa una nueva concepción al construir su regulación sobre la base del derecho de los ciudadanos a utilizar los medios de comunicación electrónica para relacionarse con la Administración y ejercer sus derechos. Este singular punto de partida que pone al ciudadano y sus derechos en la base de todo, no sólo significa la imposición de un compromiso jurídico de incorporar las tecnologías de la información a la totalidad de las funciones administrativas. También, implica la consideración del ciudadano como portador de derechos de prestación que la Administración debe satisfacer de forma efectiva. Por ello, la ley estableció un elenco de derechos específicamente relacionados con la comunicación electrónica con la Administración y con su estatuto de ciudadano: derecho a la obtención de medios de identificación

electrónica, derecho a elección del canal de comunicación o del medio de autenticación y de igualdad garantizando la accesibilidad, así como una efectiva igualdad entre géneros y respecto de otros colectivos con necesidades especiales y entre territorios.

Esta ambiciosa estrategia se ha asumido con una gran decisión. La disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, establece la fecha del 31 de diciembre de 2009, como límite para que los ciudadanos puedan ejercer con plenitud sus derechos por medios electrónicos en cualquier procedimiento y actividad de competencia de dicha Administración.

El cumplimiento de los objetivos legales establecidos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, y de los plazos previstos para su efectividad, justifican la necesidad de desarrollo de sus previsiones, en la medida que:

a) La Ley 11/2007, de 22 de junio, no agotó la regulación del acceso electrónico a los servicios públicos como consecuencia de los criterios de distribución de competencias y su incidencia en las competencias de autoorganización que corresponde al resto de las Administraciones públicas.

b) Por otro lado, por su carácter transversal, esta regulación presupone operaciones de adaptación a los distintos procedimientos y actividades. El cumplimiento de esta necesidad solo puede lograrse mediante la previsión de un sistema de regulación caracterizado por la concurrencia de diferentes niveles normativos y la colaboración entre ellos para componer un marco general, objetivo, estable y predecible compatible con la adaptación funcional y con el estado del desarrollo tecnológico en esta materia.

El presente real decreto pretende ser ese complemento necesario en la Administración General del Estado para facilitar la efectiva realización de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Este real decreto se ha construido sobre la base de los siguientes principios estratégicos:



a) En primer lugar, procurar la más plena realización de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, facilitándolos en la medida que lo permite el estado de la técnica, y la garantía de que no resultan afectados otros bienes constitucionalmente protegidos, como pueden ser la protección de datos, los derechos de acceso a la información administrativa o la preservación de intereses de terceros.

b) En segundo lugar, establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los medios de comunicación, cuidando los niveles de seguridad y protección de derechos e intereses previstos tanto en la propia Ley 11/2007, de 22 de junio, como en la legislación administrativa en general. Con ello se persigue un triple objetivo: en primer lugar, evitar que la nueva regulación imponga una renovación tal en las soluciones de comunicación con los ciudadanos que impida la pervivencia de técnicas existentes y de gran arraigo; en segundo lugar, facilitar la actividad de implantación y adaptación a las distintas organizaciones, funciones y procedimientos a los que es de aplicación el real decreto; y en tercer lugar, impedir que la opción rígida por determinadas soluciones dificulte para el futuro la incorporación de nuevas soluciones y servicios.

No obstante, la realización de estos objetivos requiere de otros dos instrumentos de carácter técnico y complementario: el Esquema Nacional de Interoperabilidad, encargado de establecer los criterios comunes de gestión de la información que permitan compartir soluciones e información, y el Esquema Nacional de Seguridad que deberá establecer los criterios y niveles de seguridad necesarios para los procesos de tratamiento de la información que prevé el propio real decreto.

Fiel a esta orientación, el real decreto incorpora en su frontispicio una regulación específica destinada a hacer efectivo el derecho a no incorporar documentos que se encuentren en poder de las Administraciones públicas, estableciendo las reglas necesarias para obtener los datos y documentos exigidos, con las garantías suficientes que impidan que esta facilidad se convierta, en la

práctica, en un motivo de retraso en la resolución de los procedimientos administrativos.

A estos efectos, se regula la forma y los efectos del ejercicio del derecho por parte de los ciudadanos, se contemplan los distintos supuestos que se pueden dar en cuanto a la obtención de los datos o documentos, se establecen plazos obligatorios para atender dichos requerimientos, así como el deber de informar sobre la demora en su cumplimiento para que el interesado pueda suplir la falta de actividad del órgano o entidad requerida, sin perjuicio de exigir las responsabilidades que, en su caso, procedan.

Un elemento clave en la comunicación jurídica con los ciudadanos en soporte electrónico es el concepto de sede electrónica. En este punto el real decreto pretende reforzar la fiabilidad de estos puntos de encuentro mediante tres tipos de medidas: 1) asegurar la plena identificación y diferenciación de estas direcciones como punto de prestación de servicios de comunicación con los interesados, 2) establecer el conjunto de servicios característicos así como el alcance de su eficacia y responsabilidad, y 3) imponer un régimen común de creación de forma que se evite la desorientación que para el ciudadano podría significar una excesiva dispersión de tales direcciones. Este régimen de la sede, que debe resultar compatible con la descentralización necesaria derivada de la actual complejidad de fines y actividades asumidas por la Administración, resulta, sin embargo, compatible con la creación de un punto de acceso común a toda la Administración, puerta de entrada general del ciudadano a la Administración, en la que éste podrá presentar sus comunicaciones electrónicas generales o encontrar la información necesaria para acudir a las sedes electrónicas en las que iniciar o participar en los procedimientos que por ser tramitados en soporte electrónico, requieren el acceso a aplicaciones o formularios concretos.

En materia de identificación y autenticación el real decreto ha pretendido establecer los elementos mínimos imprescindibles para afianzar el criterio de flexibilización impulsado en la Ley 11/2007, de 22 de junio, en la que junto a la admisión como medio universal de



los dispositivos de identificación y firma electrónica asociados al documento nacional de identidad, se admite la utilización de otros medios de autenticación que cumplan con las condiciones de seguridad y certeza necesarias para el normal desarrollo de la función administrativa.

Asimismo se ha previsto un régimen específico que facilita la actuación en nombre de terceros a través de dos mecanismos fundamentales: por un lado, la figura de las habilitaciones generales y especiales, pensadas fundamentalmente para el desempeño continuado y profesional de actividades de gestión y representación ante los servicios de la Administración, así como un registro voluntario de representantes, también pensado con la finalidad de facilitar el ejercicio de la función de representación, estableciendo un mecanismo de acreditación en línea del título previamente aportado a dicho registro.

El real decreto especifica igualmente las previsiones contenidas en la ley, en cuanto a la posibilidad de que los funcionarios públicos habilitados al efecto puedan realizar determinadas operaciones por medios electrónicos usando sus propios sistemas de identificación y autenticación en aquellos casos en que los ciudadanos no dispongan de medios propios.

La relevancia jurídica de la actividad administrativa ha exigido prestar una atención singularizada al uso de los medios de identificación y autenticación electrónica por parte de la Administración, estableciendo la necesidad de incorporación de sellos o marcas de tiempo, que acrediten la fecha de adopción de los actos y documentos que se emitan. Igualmente se ha dispensado una atención especial a la autenticación en el seno de la actuación automatizada.

Por último se incorporan unas previsiones destinadas a garantizar la interoperabilidad y efectividad del sistema de la ley entre las que se incluye un reconocimiento expreso a las políticas de firma que serán los instrumentos encargados de especificar las soluciones técnicas y de organización necesarias para la plena operatividad de los

derechos reconocidos en la ley, un sistema nacional de verificación de certificados dispuesto para simplificar y agilizar las operaciones de comprobación de la vigencia de los certificados.

En materia de registros electrónicos se han desarrollado las previsiones de la ley con la importante novedad de la creación de un registro electrónico común que posibilitará a los ciudadanos la presentación de comunicaciones electrónicas para cualquier procedimiento y órganos de los integrados en la Administración General del Estado y sus organismos públicos dependientes o vinculados.

Esta misma línea de desarrollo indispensable de las previsiones de la ley se ha seguido en relación con las comunicaciones y notificaciones electrónicas, estableciendo las garantías necesarias para que las facilidades incluidas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, no se conviertan en una desventaja para los intereses de los ciudadanos así como del interés general.

Por último, uno de los puntos esenciales de la disciplina de la ley es la regulación de la gestión de la información electrónica aportada por los particulares, previéndose las condiciones mínimas para que su utilización no afecte al desarrollo de las funciones administrativas. Resulta especialmente innovadora la previsión en nuestro ordenamiento de un régimen de gestión y cambio de soporte con el fin de facilitar la gestión de los expedientes por la opción del órgano encargado de su tramitación del soporte tipo en el que deberá tramitarse el procedimiento. Igualmente el real decreto es consciente de la importancia de integrar, desde la misma incorporación de los documentos, de aquella información que permita su gestión, archivo y recuperación. Asimismo, el real decreto, al regular los procesos de destrucción de documentos en papel que son objeto de copiado electrónico, establece un sistema reforzado de garantías con particular atención a la conservación de los documentos con valor histórico.

El presente real decreto se dicta en virtud de la habilitación expresa al Gobierno contenida en la disposición final séptima de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y ha sido informado por la Agencia



Española de Protección de Datos, el Consejo Superior de Administración Electrónica y el Consejo de Consumidores y Usuarios.

En su virtud, a propuesta de las Ministras de la Presidencia y de Economía y Hacienda y del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros, en su reunión del día 6 de noviembre de 2009,

DISPONGO:

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente real decreto tiene por objeto desarrollar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, en lo relativo a la transmisión de datos, sedes electrónicas y punto de acceso general, identificación y autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones y documentos electrónicos y copias.

2. Sus disposiciones son de aplicación:

- a) A la actividad de la Administración General del Estado, así como de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma.
- b) A los ciudadanos en sus relaciones con las entidades referidas en el párrafo anterior.
- c) A las relaciones entre los órganos y organismos a los que se refiere el párrafo a).

Artículo 2. Transmisiones de datos y documentos, incluidos certificados, entre órganos y organismos de la Administración



General del Estado con ocasión del ejercicio reconocido por el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

1. Cuando los ciudadanos ejerzan el derecho a no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, ante los órganos administrativos incluidos en el ámbito de aplicación del apartado 2.a) del artículo 1, de este real decreto, se seguirán las siguientes reglas:

a) La Administración facilitará a los interesados en los procedimientos administrativos el ejercicio del derecho, que podrá efectuarse por medios electrónicos.

En todo caso, los interesados serán informados expresamente de que el ejercicio del derecho implica su consentimiento, en los términos establecidos por el artículo 6. 2b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, para que el órgano y organismo ante el que se ejercita pueda recabar los datos o documentos respecto de los que se ejercita el derecho de los órganos u organismos en que los mismos se encuentren.

El derecho se ejercitará de forma específica e individualizada para cada procedimiento concreto, sin que el ejercicio del derecho ante un órgano u organismo implique un consentimiento general referido a todos los procedimientos que aquel tramite en relación con el interesado.

b) En cualquier momento, los interesados podrán aportar los datos o documentos o certificados necesarios, así como revocar su consentimiento para el acceso a datos de carácter personal.

c) Si el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento, posee, en cualquier tipo de soporte, los datos, documentos o certificados necesarios o tiene acceso electrónico a los mismos, los incorporará al procedimiento administrativo correspondiente sin más trámite. En todo caso, quedará constancia en los ficheros del órgano u organismo cedente del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano u organismo cesionario.



d) Cuando el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento no tenga acceso a los datos, documentos o certificados necesarios, los pedirá al órgano administrativo correspondiente. Si se tratara de un órgano administrativo incluido en el ámbito de aplicación del artículo 1.2.a), deberá ceder por medios electrónicos los datos, documentos y certificados que sean necesarios en el plazo máximo que establezca la normativa específica, que no podrá exceder de diez días. Dicho plazo máximo será igualmente aplicable si no está fijado en la normativa específica.

e) En caso de imposibilidad de obtener los datos, documentos o certificados necesarios por el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento, se comunicará al interesado con indicación del motivo o causa, para que los aporte en el plazo y con los efectos previstos en la normativa reguladora del procedimiento correspondiente. En este caso, el interesado podrá formular queja conforme con lo previsto en el 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.

f) Los órganos u organismos ante los que se ejercite el derecho conservarán la documentación acreditativa del efectivo ejercicio del derecho incorporándola al expediente en que el mismo se ejerció.

Dicha documentación estará a disposición del órgano cedente y de las autoridades a las que en su caso corresponda la supervisión y control de la legalidad de las cesiones producidas.

2. El Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad establecerán las previsiones necesarias para facilitar el ejercicio de este derecho por los ciudadanos.

3. A fin de dar cumplimiento a la exigencia del artículo 9 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, sobre transmisión de datos entre Administraciones Públicas, para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en su artículo 6.2.b), la Administración General del Estado y sus organismos públicos promoverán la celebración de acuerdos o Convenios con las restantes Administraciones Públicas

para facilitar el ejercicio de este derecho por los ciudadanos. En dichos acuerdos o Convenios se establecerán, en particular, los procedimientos que permitan al órgano u organismo cedente comprobar el efectivo ejercicio del derecho respecto de los datos o documentos cuyo acceso hubiera sido solicitado.

## TÍTULO II

### Sedes electrónicas y punto de acceso general a la Administración General del Estado

#### Artículo 3. Creación de la sede electrónica.

1. Los órganos de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma crearán sus sedes electrónicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente real decreto.

2. Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del Ministro correspondiente o resolución del titular del organismo público, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado», con el siguiente contenido mínimo:

- a) Ámbito de aplicación de la sede, que podrá ser la totalidad del Ministerio u organismo público, o uno o varios de sus órganos con rango, al menos, de dirección general.
- b) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.
- c) Identificación de su titular, así como del órgano u órganos encargados de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma.
- d) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede, con expresión, en su caso, de los teléfonos y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.
- e) Medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
- f) Cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.



3. También se podrán crear sedes compartidas mediante orden del Ministro de la Presidencia a propuesta de los Ministros interesados, cuando afecte a varios Departamentos ministeriales, o mediante convenio de colaboración cuando afecte a organismos públicos o cuando intervengan Administraciones autonómicas o locales, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado». Los Convenios de colaboración podrán asimismo determinar la incorporación de un órgano u organismo a una sede preexistente.

#### Artículo 4. Características de las sedes electrónicas.

1. Se realizarán a través de sedes electrónicas todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.

2. Se podrán crear una o varias sedes electrónicas derivadas de una sede electrónica. Las sedes electrónicas derivadas, o subsedes, deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo.

Las sedes electrónicas derivadas deberán cumplir los mismos requisitos que las sedes electrónicas principales, salvo en lo relativo a la publicación de la orden o resolución por la que se crea, que se realizará a través de la sede de la que dependan. Su ámbito de aplicación comprenderá órgano u órganos con rango, al menos, de subdirección general.

#### Artículo 5. Condiciones de identificación de las sedes electrónicas y seguridad de sus comunicaciones.

1. Las direcciones electrónicas de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma que tengan la condición de sedes electrónicas deberán hacerlo constar de forma visible e inequívoca.

2. La sede electrónica tendrá accesible su instrumento de creación, directamente o mediante enlace a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

3. Las condiciones de identificación de las sedes electrónicas y de seguridad de sus comunicaciones se regirán por lo dispuesto en el título tercero del presente real decreto, y en el título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

4. Los sistemas de información que soporten las sedes electrónicas deberán garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones que manejan. El Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad establecerán las previsiones necesarias para ello.

Artículo 6. Contenido y servicios de las sedes electrónicas.

1. Toda sede electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo:

a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.

c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.

d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.

e) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este real decreto, sean admitidos o utilizados en la sede.

f) Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.



g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

2. Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- f) En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- j) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

3. Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en este real decreto.

4. No será necesario recoger en las subsedes la información y los servicios a que se refieren los apartados anteriores cuando ya figuren en la sede de la que aquéllas derivan.

5. Las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

#### Artículo 7. Reglas especiales de responsabilidad.

1. El establecimiento de una sede electrónica conllevará la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. El titular de la sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o Administración Pública no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.

La sede establecerá los medios necesarios para que el ciudadano conozca si la información o servicio al que accede corresponde a la propia sede o a un punto de acceso que no tiene el carácter de sede o a un tercero.

2. Los órganos u organismos públicos titulares de las sedes electrónicas compartidas previstas en el artículo 3.3 del presente real decreto, responderán, en todo caso, por sus contenidos propios y solidariamente por los contenidos comunes.

#### Artículo 8. Directorio de sedes electrónicas.

1. El Ministerio de la Presidencia gestionará un directorio de sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, que será público y accesible desde el punto de acceso general al que se refiere el artículo 9 de este real decreto.

2. En dicho directorio se publicarán las sedes con expresión de su denominación, ámbito de aplicación, titular y la dirección electrónica de las mismas.



Artículo 9. Punto de acceso general de la Administración General del Estado.

1. El Punto de acceso general de la Administración General del Estado contendrá la sede electrónica que, en este ámbito, facilita el acceso a los servicios, procedimientos e informaciones accesibles de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma. También podrá proporcionar acceso a servicios o informaciones correspondientes a otras Administraciones públicas, mediante la celebración de los correspondientes Convenios.

2. El acceso se organizará atendiendo a distintos criterios que permitan a los ciudadanos identificar de forma fácil e intuitiva los servicios a los que deseen acceder.

3. El Punto de acceso general será gestionado por el Ministerio de la Presidencia, con la participación de todos los Ministerios y, en su caso, de los organismos públicos dotados por la ley de un régimen especial de independencia, para garantizar la completa y exacta incorporación de la información y accesos publicados en éste.

4. El Punto de acceso general podrá incluir servicios adicionales, así como distribuir la información sobre el acceso electrónico a los servicios públicos de manera que pueda ser utilizada por otros departamentos ministeriales, Administraciones o por el sector privado.

## TÍTULO III

### Identificación y autenticación

#### CAPÍTULO I

Identificación y autenticación en el acceso electrónico de los ciudadanos a la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes

Artículo 10. Firma electrónica de los ciudadanos.



1. Las personas físicas podrán utilizar para relacionarse electrónicamente con la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, en todo caso, y los sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, a los que se refiere el artículo 13.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
2. Las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica podrán utilizar sistemas de firma electrónica de persona jurídica o de entidades sin personalidad jurídica para todos aquellos procedimientos y actuaciones de la Administración General del Estado para los que se admitan.
3. En caso de no admisión, la sede electrónica correspondiente deberá facilitar sistemas alternativos que permitan a las personas jurídicas y a las entidades sin personalidad jurídica el ejercicio de su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración General del Estado.

#### Artículo 11. Otros sistemas de firma electrónica.

1. La admisión de otros sistemas de firma electrónica a la que se refiere el artículo 13.2.c) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, deberán aprobarse mediante orden ministerial, o resolución del titular en el caso de los organismos públicos, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica.
2. Cuando el sistema se refiera a la totalidad de la Administración General del Estado, se requerirá acuerdo del Consejo de Ministros a propuesta de los Ministerios de la Presidencia y de Industria, Turismo y Comercio, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica.
3. El acto de aprobación contendrá la denominación y descripción general del sistema de identificación, órgano u organismo público responsable de su aplicación y garantías de su funcionamiento, y será publicado en las sedes electrónicas que sean de aplicación, donde se informará de las actuaciones en las que son admisibles estos medios de identificación y autenticación.



Artículo 12. Disposiciones comunes al régimen de uso de la firma electrónica.

1. El uso de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

2. El uso por los ciudadanos de sistemas de firma electrónica implicará que los órganos de la Administración General del Estado u organismos públicos vinculados o dependientes pueden tratar los datos personales consignados, a los efectos de la verificación de la firma.

Artículo 13. Habilitación para la representación de terceros.

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados.

La habilitación conllevará la aplicación del régimen de representación regulado en el artículo siguiente.

2. La habilitación requerirá la firma previa de un convenio entre el Ministerio u organismo público competente y la corporación, asociación o institución interesada. El convenio deberá especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la persona jurídica o entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas.

Se determinará en cada caso, mediante orden ministerial del Departamento titular de la gestión, los requisitos y condiciones para suscribir los Convenios a que se refiere el presente apartado. Dicha orden deberá garantizar en todo caso el respeto a los principios de objetividad, proporcionalidad y no discriminación en la definición de las condiciones para la habilitación.

3. Los Convenios de habilitación surtirán efectos tanto en relación con la corporación, asociación o institución firmante como con las personas, físicas o jurídicas, que tengan la condición de colegiados, asociados o miembros de aquéllas. Para hacer efectiva la habilitación, éstas últimas deberán suscribir un documento individualizado de adhesión que recoja expresamente la aceptación de su contenido íntegro.

4. El incumplimiento de las obligaciones asumidas por las corporaciones, asociaciones o instituciones firmantes del convenio supondrá su resolución y la de las habilitaciones basadas en el mismo, previa instrucción del oportuno expediente, con audiencia de la entidad interesada.

El incumplimiento por parte de una persona firmante del documento individualizado de adhesión supondrá su exclusión del convenio con el procedimiento y garantías previstos en el párrafo anterior.

En ambos casos se entenderá sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

Artículo 14. Régimen de la representación habilitada ante la Administración.

1. Las personas o entidades habilitadas para la presentación electrónica de documentos en representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, en los términos establecidos en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

2. La Administración podrá requerir en cualquier momento a las personas habilitadas la acreditación de la representación que ostenten, siendo válida la otorgada a través de los documentos normalizados que apruebe la Administración para cada procedimiento.

La falta de representación suficiente de las personas en cuyo nombre se hubiera presentado la documentación dará lugar a la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.



3. La habilitación sólo confiere a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados. No autoriza a recibir ninguna comunicación de la Administración en nombre del interesado, aun cuando éstas fueran consecuencia del documento presentado.

4. La representación habilitada sólo permite la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones en los registros electrónicos correspondientes al ámbito de la habilitación.

Artículo 15. Registro electrónico de apoderamientos para actuar electrónicamente ante la Administración General del Estado y sus organismos públicos dependientes o vinculados.

1. A los efectos exclusivos de la actuación electrónica ante la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes y sin carácter de registro público, se crea, en su ámbito, el registro electrónico de apoderamientos. En él, se podrán hacer constar las representaciones que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica ante la Administración General del Estado y/o sus organismos públicos vinculados o dependientes.

2. El Ministerio de la Presidencia creará los ficheros de datos personales necesarios y gestionará dicho registro, que deberá coordinarse con cualquier otro similar existente de ámbito más limitado en la Administración General del Estado.

3. El registro de apoderamientos permitirá a los Ministerios y a los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado que se suscriban al mismo, comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ellos en nombre de terceros.

4. Cada Departamento Ministerial y organismo público determinará los trámites y actuaciones de su competencia para los que sea válida la representación incorporada al registro de apoderamientos. Además, caso de entender que hay falta o insuficiencia de la

representación formalmente incorporada al registro de apoderamientos podrá requerir al interesado la correspondiente subsanación en los términos del artículo 32.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

5. A efectos de su incorporación al registro electrónico de apoderamientos y demás aspectos relativos a su funcionamiento, mediante orden del Ministro de la Presidencia se concretará el régimen de otorgamiento de los apoderamientos, sus formas de acreditación, ámbito de aplicación y revocación de los poderes, así como la forma y lugar de presentación de los documentos acreditativos del poder.

Artículo 16. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

1. Para llevar a cabo la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público conforme a lo previsto en el artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en los servicios y procedimientos para los que así se establezca, y en los que resulte necesaria la utilización de sistemas de firma electrónica de los que aquéllos carezcan, se requerirá que el funcionario público habilitado esté dotado de un sistema de firma electrónica admitido por el órgano u organismo público destinatario de la actuación para la que se ha de realizar la identificación o autenticación. El ciudadano, por su parte, habrá de identificarse ante el funcionario y prestar consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

2. El Ministerio de la Presidencia mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados en la Administración General del Estado y sus organismos públicos para la identificación y autenticación regulada en este artículo. Mediante el correspondiente Convenio de colaboración podrá extender sus efectos a las relaciones con otras Administraciones públicas.

3. Mediante orden del Ministro de la Presidencia se regulará el funcionamiento del registro de funcionarios habilitados, incluido el



sistema para la determinación de los funcionarios que puedan ser habilitados y el alcance de la habilitación.

4. Adicionalmente, los Departamentos Ministeriales y organismos públicos podrán habilitar funcionarios públicos en ellos destinados para identificar y autenticar a ciudadanos ante dicho Departamento ministerial u organismo público.

## CAPÍTULO II

Identificación y autenticación de sedes electrónicas y de las comunicaciones que realicen los órganos de la Administración General del Estado u organismos públicos vinculados o dependientes de aquéllas.

Artículo 17. Identificación de sedes electrónicas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

1. Las sedes electrónicas se identificarán mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente. Con carácter adicional y para su identificación inmediata, los ciudadanos dispondrán de la información general obligatoria que debe constar en las mismas de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.

2. Para facilitar su identificación, las sedes electrónicas seguirán las disposiciones generales que se establezcan para la imagen institucional de la Administración General del Estado y su dirección electrónica incluirá el nombre de dominio de tercer nivel «.gob.es».

Artículo 18. Certificados de sede electrónica de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

1. Los certificados electrónicos de sede electrónica tendrán, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación «sede electrónica».
- b) Nombre descriptivo de la sede electrónica.
- c) Denominación del nombre del dominio.
- d) Número de identificación fiscal de la entidad suscriptora.
- e) Unidad administrativa suscriptora del certificado.

2. El uso de los certificados de sede electrónica está limitado a la identificación de la sede, quedando excluida su aplicación para la firma electrónica de documentos y trámites.

3. El Esquema Nacional de Seguridad, al que se refiere el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, determinará las características y requisitos que cumplirán los sistemas de firma electrónica, los certificados y los medios equivalentes que se establezcan en las sedes electrónicas para la identificación y garantía de una comunicación segura.

Artículo 19. Sistemas de firma electrónica mediante sello electrónico.

1. La creación de sellos electrónicos se realizará mediante resolución de la Subsecretaría del Ministerio o titular del organismo público competente, que se publicará en la sede electrónica correspondiente y en la que deberá constar:

- a) Organismo u órgano titular del sello que será el responsable de su utilización, con indicación de su adscripción en la Administración General del Estado u organismo público dependiente de la misma.
- b) Características técnicas generales del sistema de firma y certificado aplicable.
- c) Servicio de validación para la verificación del certificado.
- d) Actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.



2. Los certificados de sello electrónico tendrán, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación «sello electrónico».
- b) Nombre del suscriptor.
- c) Número de identificación fiscal del suscriptor.

3. El modo de emitir los certificados electrónicos de sello electrónico se definirá en el Esquema Nacional de Seguridad.

Artículo 20. Sistemas de código seguro de verificación.

1. La Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán utilizar sistemas de código seguro de verificación de documentos en el desarrollo de actuaciones automatizadas. Dicho código vinculará al órgano u organismo y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

2. El sistema de código seguro de verificación deberá garantizar, en todo caso:

- a) El carácter único del código generado para cada documento.
- b) Su vinculación con el documento generado y con el firmante.
- c) Asimismo, se debe garantizar la posibilidad de verificar el documento por el tiempo que se establezca en la resolución que autorice la aplicación de este procedimiento.

3. La aplicación de este sistema requerirá una orden del Ministro competente o resolución del titular del organismo público, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica, que se publicará en la sede electrónica correspondiente. Dicha orden o resolución del titular del organismo público, además de describir el funcionamiento del sistema, deberá contener de forma inequívoca:



- a) Actuaciones automatizadas a las que es de aplicación el sistema.
- b) Órganos responsables de la aplicación del sistema.
- c) Disposiciones que resultan de aplicación a la actuación.
- d) Indicación de los mecanismos utilizados para la generación del código.
- e) Sede electrónica a la que pueden acceder los interesados para la verificación del contenido de la actuación o documento.
- f) Plazo de disponibilidad del sistema de verificación respecto a los documentos autorizados mediante este sistema.

4. La Administración responsable de la aplicación de este sistema dispondrá de un procedimiento directo y gratuito para los interesados. El acceso a los documentos originales se realizará de acuerdo con las condiciones y límites que establece la legislación de protección de datos personales u otra legislación específica, así como el régimen general de acceso a la información administrativa establecido en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

5. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la constancia de la autenticación e integridad de los documentos con posterioridad al vencimiento del plazo de disponibilidad del sistema de verificación, a los efectos de su posterior archivo.

6. Con el fin de mejorar la interoperabilidad electrónica y posibilitar la verificación de la autenticidad de los documentos electrónicos sin necesidad de acceder a la sede electrónica para cotejar el código seguro de verificación, podrá superponerse a éste la firma mediante sello electrónico regulada en el artículo anterior.

Artículo 21. Firma electrónica mediante medios de autenticación personal.

El personal al servicio de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre los siguientes:



- a) Firma basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico.
- b) Firma basada en certificado de empleado público al servicio de la Administración General del Estado expresamente admitidos con esta finalidad.
- c) Sistemas de código seguro de verificación, en cuyo caso se aplicará, con las adaptaciones correspondientes, lo dispuesto en el artículo 20.

Artículo 22. Características de los sistemas de firma electrónica basados en certificados facilitados al personal de la Administración General del Estado o de sus organismos públicos.

1. Los sistemas de firma electrónica basados en certificados facilitados específicamente a sus empleados por la Administración General del Estado o sus organismos públicos vinculados o dependientes sólo podrán ser utilizados en el desempeño de las funciones propias del puesto que ocupen o para relacionarse con las Administraciones públicas cuando éstas lo admitan.

2. La firma electrónica regulada en el presente artículo deberá cumplir con las garantías que se establezcan en las políticas de firma que sean aplicables.

3. Los certificados emitidos para la firma, se denominarán «certificado electrónico de empleado público» y tendrán, al menos, el siguiente contenido:

- a) Descripción del tipo de certificado en el que deberá incluirse la denominación «certificado electrónico de empleado público».
- b) Nombre y apellidos del titular del certificado.
- c) Número del documento nacional de identidad o número de identificación de extranjero del titular del certificado.
- d) Órgano u organismo público en el que presta servicios el titular del certificado.

e) Número de identificación fiscal del órgano u organismo público en el que presta sus servicios el titular del certificado.

### CAPÍTULO III

Disposiciones comunes a la identificación y autenticación y condiciones de interoperabilidad

Artículo 23. Obligaciones de los prestadores de servicios de certificación.

1. Los prestadores de servicios de certificación admitidos deberán cumplir las obligaciones de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, así como las condiciones generales adicionales a que se refiere el apartado 3.

2. Los prestadores de servicios de certificación deberán facilitar a las plataformas públicas de validación que se establezcan conforme a lo previsto en este real decreto, acceso electrónico y gratuito para la verificación de la vigencia de los certificados asociados a sistemas utilizados por los ciudadanos, la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

3. Las condiciones generales adicionales a que se refiere el artículo 4.3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, se aprobarán mediante real decreto aprobado por el Consejo de Ministros a propuesta conjunta de los Ministerios de la Presidencia y de Industria, Turismo y Comercio, previo informe del Consejo Superior de Administración Electrónica.

Corresponde a los Ministerios de la Presidencia y de Industria, Turismo y Comercio publicar la relación de prestadores de servicios de certificación admitidos y de controlar el cumplimiento de las condiciones generales adicionales que se establezcan.

Artículo 24. Política de firma electrónica y de certificados.

1. La política de firma electrónica y certificados en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos está constituida por las directrices y normas técnicas aplicables a la



utilización de certificados y firma electrónica dentro de su ámbito de aplicación.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 23, la política de firma electrónica y certificados deberá contener en todo caso:

a) Los requisitos de las firmas electrónicas presentadas ante los órganos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos.

b) Las especificaciones técnicas y operativas para la definición y prestación de los servicios de certificación asociados a las nuevas formas de identificación y autenticación de la Administración General del Estado recogidas en el presente real decreto.

c) La definición de su ámbito de aplicación.

3. La política de firma electrónica y certificados será aprobada por el Consejo Superior de Administración Electrónica. Mediante resolución del Secretario de Estado para la Función Pública se publicará en el «Boletín Oficial del Estado» el acuerdo de aprobación de la política de firma electrónica y certificados extractado, y de forma íntegra en la sede del Punto de acceso general de la Administración General del Estado.

Artículo 25. Plataformas de verificación de certificados y sistema nacional de verificación.

1. El Ministerio de la Presidencia gestionará una plataforma de verificación del estado de revocación de los certificados admitidos en el ámbito de la Administración General del Estado y de los organismos públicos dependientes o vinculados a ella, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Esta plataforma permitirá verificar el estado de revocación y el contenido de los certificados y prestará el servicio de forma libre y gratuita a todas las Administraciones públicas, españolas o europeas.

2. En el ámbito de sus competencias, los departamentos ministeriales y organismos públicos podrán disponer de sus propias plataformas de verificación del estado de revocación de los certificados.

3. Para mejorar la calidad, robustez y disponibilidad de los servicios de verificación que se ofrecen a todas las Administraciones públicas, se creará el sistema nacional de verificación de certificados compuesto por la Plataforma referida en el apartado uno y aquellas otras que, cumpliendo con lo especificado en el apartado cuatro, se adhieran al mismo. Las plataformas adheridas al sistema nacional podrán delegar operaciones concretas de verificación en cualquiera de ellas. En particular, la operada por el Ministerio de la Presidencia proporcionará servicios de validación de certificados del ámbito europeo al resto de plataformas.

4. Las plataformas de servicios de validación que se integren en el sistema nacional de verificación de certificados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Deberán poder obtener y procesar de forma automática las listas de certificados admitidos expedidas de acuerdo con lo establecido en este real decreto y cumplirán con las particularidades que se establezcan en la política de firma y certificados electrónicos que sea de aplicación.

b) Deberán resultar accesibles y prestar sus servicios prioritariamente a través de la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas, en las condiciones de seguridad y disponibilidad adecuadas al volumen y la criticidad de los servicios que las usen, pudiendo no obstante contar, como respaldo, con otras vías de acceso.

c) Deberán disponer de documentación y procedimientos operativos del servicio.

d) Deberán garantizar un nivel de servicio que asegure la disponibilidad de la información de estado y validación de



certificados en las condiciones que se establezcan en la política de firma y certificados electrónicos.

e) Dispondrán de una declaración de prácticas de validación en la que se detallarán las obligaciones que se comprometen a cumplir en relación con los servicios de verificación. La declaración estará disponible al público por vía electrónica y con carácter gratuito.

f) Deberán habilitar los mecanismos y protocolos de llamada y de sincronización que sean necesarios para crear el sistema nacional de verificación de certificados y acceder a los servicios universales de validación que ofrezca la plataforma operada por el Ministerio de la Presidencia. Basarán su operatividad en las directrices definidas en la política de firma y certificados electrónicos en el ámbito de la Administración General del Estado.

g) Cumplirán lo establecido en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad respecto de las condiciones generales a las que deberán someterse las plataformas y servicios de validación de certificados.

## TÍTULO IV

### Registros electrónicos

#### Artículo 26. Registros electrónicos.

Todos los Departamentos Ministeriales de la Administración General del Estado, así como sus organismos públicos, deberán disponer de un servicio de registro electrónico, propio o proporcionado por otro órgano u organismo, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y actuaciones de su competencia.

#### Artículo 27. Creación de registros electrónicos.

1. La creación de registros electrónicos se efectuará mediante orden del Ministro respectivo o resolución del titular del organismo público, previa aprobación del Ministro de la Presidencia salvo para los organismos públicos en los que no resulte preceptiva, de acuerdo con su normativa específica de organización. Los

organismos públicos podrán utilizar los registros electrónicos del departamento ministerial del que dependan, para lo cual suscribirán el correspondiente Convenio.

2. Las disposiciones que creen registros electrónicos contendrán, al menos:

a) Órgano o unidad responsable de la gestión.

b) Fecha y hora oficial y referencia al calendario de días inhábiles que sea aplicable.

c) Identificación del órgano u órganos competentes para la aprobación y modificación de la relación de documentos electrónicos normalizados, que sean del ámbito de competencia del registro, e identificación de los trámites y procedimientos a que se refieren.

d) Medios de presentación de documentación complementaria a una comunicación, escrito o solicitud previamente presentada en el registro electrónico.

3. En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos.

4. Tampoco tendrán la consideración de registro electrónico los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 28. Funciones de los registros electrónicos.

Los registros electrónicos realizarán las siguientes funciones:

a) La recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que correspondan de acuerdo con su norma de creación, y de los documentos adjuntos, así como la emisión de los recibos necesarios para confirmar la recepción en los términos previstos en el artículo 25 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.



b) La remisión electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias en los términos del presente real decreto y del artículo 24.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

c) La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida.

d) Funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Artículo 29. Solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden ser rechazados en los registros electrónicos.

1. Los registros electrónicos podrán rechazar los documentos electrónicos que se les presenten, en las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de documentos dirigidos a órganos u organismos fuera del ámbito de la Administración General del Estado.

b) Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

c) En el caso de utilización de documentos normalizados, cuando no se cumplimenten los campos requeridos como obligatorios en la resolución de aprobación del correspondiente documento, o cuando contenga incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

d) Que se trate de documentos que de acuerdo con lo establecido en los artículos 14 y 32 deban presentarse en registros electrónicos específicos.

2. En los casos previstos en el apartado anterior, se informará de ello al remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo así como, cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias y dirección en la que pueda presentarse. Cuando el interesado lo solicite se remitirá justificación del intento de presentación, que incluirá las circunstancias de su rechazo.



3. Cuando concurriendo las circunstancias previstas en el apartado 1, no se haya producido el rechazo automático por el registro electrónico, el órgano administrativo competente requerirá la correspondiente subsanación, advirtiéndole que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

Artículo 30. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones.

1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá realizarse en los registros electrónicos durante las veinticuatro horas de todos los días del año.

2. La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del registro electrónico con la antelación que, en cada caso, resulte posible.

En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico, y siempre que sea posible, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de esta circunstancia así como de los efectos de la suspensión, con indicación expresa, en su caso, de la prórroga de los plazos de inminente vencimiento. Alternativamente, podrá establecerse un redireccionamiento que permita utilizar un registro electrónico en sustitución de aquél en el que se haya producido la interrupción.

3. El registro electrónico emitirá automáticamente por el mismo medio un recibo firmado electrónicamente, mediante alguno de los sistemas de firma del artículo 18 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, con el siguiente contenido:

a) Copia del escrito, comunicación o solicitud presentada, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.

b) Fecha y hora de presentación y número de entrada de registro.



c) En su caso, enumeración y denominación de los documentos adjuntos al formulario de presentación o documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos.

d) Información del plazo máximo establecido normativamente para la resolución y notificación del procedimiento, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, cuando sea automáticamente determinable.

Artículo 31. Creación, naturaleza y funcionamiento del Registro Electrónico Común.

1. Se crea el Registro Electrónico Común de la Administración General del Estado, accesible a través del punto de acceso general establecido en el artículo 9.

2. El Registro Electrónico Común será gestionado por el Ministerio de la Presidencia.

3. El Registro Electrónico Común posibilitará la presentación de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Administración General del Estado y a sus organismos públicos.

4. El Registro Electrónico Común informará al ciudadano y le redirigirá, cuando proceda, a los registros competentes para la recepción de aquellos documentos que dispongan de aplicaciones específicas para su tratamiento.

5. Mediante orden del Ministro de la Presidencia se establecerán los requisitos y condiciones de funcionamiento del Registro Electrónico Común, incluyendo la creación de un fichero ajustado a las previsiones de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, así como los demás aspectos previstos en el artículo 27.2.

## TÍTULO V

De las comunicaciones y las notificaciones

## CAPÍTULO I

## Comunicaciones electrónicas

Artículo 32. Obligatoriedad de la comunicación a través de medios electrónicos.

1. La obligatoriedad de comunicarse por medios electrónicos con los órganos de la Administración General del Estado o sus organismos públicos vinculados o dependientes, en los supuestos previstos en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, podrá establecerse mediante orden ministerial. Esta obligación puede comprender, en su caso, la práctica de notificaciones administrativas por medios electrónicos, así como la necesaria utilización de los registros electrónicos que se especifiquen.

2. En la norma que establezca dicha obligación se especificarán las comunicaciones a las que se aplique, el medio electrónico de que se trate y los sujetos obligados. Dicha orden deberá ser publicada en el «Boletín Oficial del Estado» y en la sede electrónica del órgano u organismo público de que se trate.

3. Si existe la obligación de comunicación a través de medios electrónicos y no se utilizan dichos medios, el órgano administrativo competente requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

Artículo 33. Modificación del medio de comunicación inicialmente elegido.

Salvo las excepciones previstas en el artículo anterior, los ciudadanos podrán modificar la manera de comunicarse con los órganos u organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado, optando por un medio distinto del inicialmente elegido, que comenzará a producir efectos respecto de las comunicaciones que se produzcan a partir del día siguiente a su recepción en el registro del órgano competente.

Artículo 34. Comunicaciones entre los órganos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.



1. Los órganos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos deberán utilizar medios electrónicos para comunicarse entre ellos. Sólo con carácter excepcional se podrán utilizar otros medios de comunicación cuando no sea posible la utilización de medios electrónicos por causas justificadas de carácter técnico.

2. Los órganos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos deberán utilizar medios electrónicos para comunicarse con otras Administraciones públicas. No obstante, se podrán utilizar otros medios de comunicación atendiendo a los medios técnicos de que éstas dispongan.

Se suscribirán los Convenios necesarios para garantizar las condiciones de dicha comunicación, salvo cuando dichas condiciones se encuentren reguladas en normas específicas.

## CAPÍTULO II

### Notificaciones electrónicas

Artículo 35. Práctica de notificaciones por medios electrónicos.

1. Los órganos y organismos públicos de la Administración General del Estado habilitarán sistemas de notificación electrónica de acuerdo con lo dispuesto en el presente capítulo.

2. La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse, de alguna de las formas siguientes:

a) Mediante la dirección electrónica habilitada en la forma regulada en el artículo 38 de este real decreto.

b) Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo que deje constancia de la recepción en la forma regulada en el artículo 39 de este real decreto.

c) Mediante comparecencia electrónica en la sede en la forma regulada en el artículo 40 de este real decreto.

d) Otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse, siempre que quede constancia de la recepción por el interesado en el plazo y en las condiciones que se establezcan en su regulación específica.

Artículo 36. Elección del medio de notificación.

1. Las notificaciones se efectuarán por medios electrónicos cuando así haya sido solicitado o consentido expresamente por el interesado o cuando haya sido establecida como obligatoria conforme a lo dispuesto en los artículos 27.6 y 28.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. La solicitud deberá manifestar la voluntad de recibir las notificaciones por alguna de las formas electrónicas reconocidas, e indicar un medio de notificación electrónica válido conforme a lo establecido en el presente real decreto.

3. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

4. Cuando la notificación deba admitirse obligatoriamente por medios electrónicos, el interesado podrá elegir entre las distintas formas disponibles salvo que la normativa que establece la notificación electrónica obligatoria señale una forma específica.

5. Cuando, como consecuencia de la utilización de distintos medios, electrónicos o no electrónicos, se practiquen varias notificaciones de un mismo acto administrativo, se entenderán producidos todos los efectos jurídicos derivados de la notificación, incluido el inicio del plazo para la interposición de los recursos que procedan, a partir de la primera de las notificaciones correctamente practicada. Las Administraciones públicas podrán advertirlo de este modo en el contenido de la propia notificación.

6. Se entenderá consentida la práctica de la notificación por medios electrónicos respecto de una determinada actuación administrativa cuando, tras haber sido realizada por una de las formas válidamente reconocidas para ello, el interesado realice actuaciones



que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación. La notificación surtirá efecto a partir de la fecha en que el interesado realice dichas actuaciones.

En el supuesto previsto en el párrafo anterior, el resto de las resoluciones o actos del procedimiento deberán notificarse por el medio y en la forma que proceda conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en el presente real decreto.

#### Artículo 37. Modificación del medio de notificación.

1. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, excepto en los casos en que la notificación por medios electrónicos tenga carácter obligatorio conforme a lo dispuesto en los artículos 27.6 y 28.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. En la solicitud de modificación del medio de notificación preferente deberá indicarse el medio y lugar para la práctica de las notificaciones posteriores.

3. El cambio de medio a efectos de las notificaciones se hará efectivo para aquellas notificaciones que se emitan desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de modificación en el registro del órgano u organismo público actuante.

#### Artículo 38. Notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada.

1. Serán válidos los sistemas de notificación electrónica a través de dirección electrónica habilitada siempre que cumplan, al menos, los siguientes requisitos:

a) Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.

b) Posibilitar el acceso permanente de los interesados a la dirección electrónica correspondiente, a través de una sede electrónica o de cualquier otro modo.

c) Acreditar la fecha y hora de acceso a su contenido.

d) Poseer mecanismos de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y la identidad del usuario.

2. Bajo responsabilidad del Ministerio de la Presidencia existirá un sistema de dirección electrónica habilitada para la práctica de estas notificaciones que quedará a disposición de todos los órganos y organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado que no establezcan sistemas de notificación propios. Los ciudadanos podrán solicitar la apertura de esta dirección electrónica, que tendrá vigencia indefinida, excepto en los supuestos en que se solicite su revocación por el titular, por fallecimiento de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, que una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones, supuesto en el cual se inhabilitará ésta dirección electrónica, comunicándose así al interesado.

3. Cuando se establezca la práctica de notificaciones electrónicas con carácter obligatorio, la dirección electrónica habilitada a que se refiere el apartado anterior será asignada de oficio y podrá tener vigencia indefinida, conforme al régimen que se establezca por la orden del Ministro de la Presidencia a la que se refiere la disposición final primera. Respecto del resto de direcciones electrónicas habilitadas dicho régimen se establecerá mediante orden del titular del Departamento correspondiente.

Artículo 39. Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico.

Se podrá acordar la práctica de notificaciones en las direcciones de correo electrónico que los ciudadanos elijan siempre que se genere automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su



recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.

Artículo 40. Notificación por comparecencia electrónica.

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del órgano u organismo público actuante.

2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación de acuerdo con el artículo 28.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

a) Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.

b) El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

## TÍTULO VI

Los documentos electrónicos y sus copias

### CAPÍTULO I

Disposiciones comunes sobre los documentos electrónicos

Artículo 41. Características del documento electrónico.

1. Los documentos electrónicos deberán cumplir los siguientes requisitos para su validez:

a) Contener información de cualquier naturaleza.

b) Estar archivada la información en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

c) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.



2. Los documentos administrativos electrónicos deberán, además de cumplir las anteriores condiciones, haber sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y ajustarse a los requisitos de validez previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 42. Adición de metadatos a los documentos electrónicos.

1. Se entiende como metadato, a los efectos de este real decreto, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

2. Los documentos electrónicos susceptibles de ser integrados en un expediente electrónico, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo al que corresponde.

Además, se asociará a los documentos electrónicos la información relativa a la firma del documento así como la referencia temporal de los mismos, en la forma regulada en el presente real decreto.

3. La asociación de metadatos a los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos o emitidos por la Administración General del Estado o sus organismos públicos será, en todo caso, realizada por el órgano u organismo actuante, en la forma que en cada caso se determine.

4. Los metadatos mínimos obligatorios asociados a los documentos electrónicos, así como la asociación de los datos de firma o de referencia temporal de los mismos, se especificarán en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.



5. Una vez asociados los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo, con las siguientes excepciones:

- a) Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente asignados.
- b) Cuando se trate de metadatos que requieran actualización, si así lo dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

La modificación de los metadatos deberá ser realizada por el órgano competente conforme a la normativa de organización específica, o de forma automatizada conforme a las normas que se establezcan al efecto.

6. Independientemente de los metadatos mínimos obligatorios a que se refiere el apartado 4, los distintos órganos u organismos podrán asociar a los documentos electrónicos metadatos de carácter complementario, para las necesidades de catalogación específicas de su respectivo ámbito de gestión, realizando su inserción de acuerdo con las especificaciones que establezca al respecto el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Los metadatos complementarios no estarán sujetos a las prohibiciones de modificación establecidas en el apartado anterior.

Artículo 43. Copias electrónicas de los documentos electrónicos realizadas por la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

1. Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original.

2. En caso de cambio del formato original, para que una copia electrónica de un documento electrónico tenga la condición de copia auténtica, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que el documento electrónico original, que debe conservarse en todo caso, se encuentre en poder de la Administración.

b) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso se aprueben, incluidas las de obtención automatizada.

c) Que incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.

d) Que sea autorizada mediante firma electrónica conforme a los sistemas recogidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

3. Se podrán generar copias electrónicas auténticas a partir de otras copias electrónicas auténticas siempre que se observen los requisitos establecidos en los apartados anteriores.

4. Los órganos emisores de los documentos administrativos electrónicos o receptores de los documentos privados electrónicos, o los archivos que reciban los mismos, están obligados a la conservación de los documentos originales, aunque se hubiere procedido a su copiado conforme a lo establecido en el presente artículo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 52.

5. Será considerada copia electrónica auténtica de documentos electrónicos presentados conforme a sistemas normalizados o formularios:

a) La obtenida conforme a lo señalado en los apartados anteriores de este artículo.

b) El documento electrónico, autenticado con la firma electrónica del órgano u organismo destinatario, resultado de integrar el contenido variable firmado y remitido por el ciudadano en el formulario correspondiente empleado en la presentación.

Artículo 44. Copias electrónicas de documentos en soporte no electrónico.

1. Las copias electrónicas de los documentos en soporte papel o en otro soporte susceptible de digitalización realizadas por la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes, ya se trate de documentos emitidos por la Administración o documentos privados aportados por los



ciudadanos, se realizarán de acuerdo con lo regulado en el presente artículo.

2. A los efectos de lo regulado en este real decreto, se define como «imagen electrónica» el resultado de aplicar un proceso de digitalización a un documento en soporte papel o en otro soporte que permita la obtención fiel de dicha imagen.

Se entiende por «digitalización» el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra, del documento.

3. Cuando sean realizadas por la Administración, las imágenes electrónicas tendrán la naturaleza de copias electrónicas auténticas, con el alcance y efectos previstos en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.
- b) Que la copia electrónica sea autorizada mediante firma electrónica utilizando los sistemas recogidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- c) Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d) Que la copia electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.
- e) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso se aprueben, incluidas las de obtención automatizada.

4. No será necesaria la intervención del órgano administrativo depositario del documento administrativo original para la obtención de copias electrónicas auténticas, cuando las imágenes electrónicas sean obtenidas a partir de copias auténticas en papel emitidas

cumpliendo los requisitos del artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 45. Copias en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos realizadas por la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Para que las copias emitidas en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos tengan la consideración de copias auténticas deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que el documento electrónico copiado sea un documento original o una copia electrónica auténtica del documento electrónico o en soporte papel original, emitidos conforme a lo previsto en el presente real decreto.
- b) La impresión en el mismo documento de un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, con indicación de que el mismo permite contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u organismo público emisor.
- c) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento, que en cada caso se aprueben, incluidas las de obtención automatizada.

Artículo 46. Destrucción de documentos en soporte no electrónico.

1. Los documentos originales y las copias auténticas en papel o cualquier otro soporte no electrónico admitido por la ley como prueba, de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, podrán destruirse en los términos y condiciones que se determinen en las correspondientes Resoluciones, si se cumplen los siguientes requisitos:

- a) La destrucción requerirá una resolución adoptada por el órgano responsable del procedimiento o, en su caso, por el órgano responsable de la custodia de los documentos, previo el oportuno



expediente de eliminación, en el que se determinen la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos administrativos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, y la especificación de las personas u órganos responsables del proceso.

Las resoluciones que aprueben los procesos de destrucción regulados en el artículo 30.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, requerirán informe previo de la respectiva Comisión Calificadora de Documentos Administrativos y posterior dictamen favorable de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos, sin que, en su conjunto, este trámite de informe pueda ser superior a tres meses. Una vez superado este plazo sin pronunciamiento expreso de ambos órganos, podrá resolverse el expediente de eliminación y procederse a la destrucción.

b) Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial.

2. Se deberá incorporar al expediente de eliminación un análisis de los riesgos relativos al supuesto de destrucción de que se trate, con mención explícita de las garantías de conservación de las copias electrónicas y del cumplimiento de las condiciones de seguridad que, en relación con la conservación y archivo de los documentos electrónicos, establezca el Esquema Nacional de Seguridad.

3. La destrucción de cualquier tipo de documento diferente de los previstos en los apartados anteriores, se regirá por lo previsto en el Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

## CAPÍTULO II

Normas específicas relativas a los documentos administrativos electrónicos

Artículo 47. Referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos.

1. La Administración General del Estado y sus organismos públicos dependientes o vinculados asociarán a los documentos administrativos electrónicos, en los términos del artículo 29.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, una de las siguientes modalidades de referencia temporal, de acuerdo con lo que determinen las normas reguladoras de los respectivos procedimientos:

a) «Marca de tiempo» entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico. La marca de tiempo será utilizada en todos aquellos casos en los que las normas reguladoras no establezcan la utilización de un sello de tiempo.

b) «Sello de tiempo», entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

La información relativa a las marcas y sellos de tiempo se asociará a los documentos electrónicos en la forma que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2. La relación de prestadores de servicios de certificación electrónica que prestan servicios de sellado de tiempo en la Administración General del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 29.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, así como los requisitos que han de cumplirse para dicha admisión, serán regulados mediante el real decreto a que se refiere el artículo 23.3.

### CAPÍTULO III



## Normas específicas relativas a los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos

### Artículo 48. Imágenes electrónicas aportadas por los ciudadanos.

1. De conformidad con el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, los interesados podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos. Las mencionadas imágenes electrónicas carecerán del carácter de copia auténtica.

2. Las imágenes electrónicas presentadas por los ciudadanos deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados para tales procesos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido, en los términos establecidos en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. La presentación documental que realicen los interesados en cualquiera de los lugares de presentación establecidos en el artículo 2.1.a), b) y d) del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, podrá acompañarse de soportes conteniendo documentos electrónicos con los efectos establecidos en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

4. Será de aplicación a las solicitudes de cotejo de las copias aportadas, previstas en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, lo establecido en relación con la transmisión de datos en el artículo 2 del presente real decreto.

## CAPÍTULO IV



Normas relativas a la obtención de copias electrónicas por los ciudadanos

Artículo 49. Obtención de copias electrónicas de documentos electrónicos.

Los ciudadanos podrán ejercer el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan condición de interesados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora del respectivo procedimiento.

La obtención de la copia podrá realizarse mediante extractos de los documentos o se podrá utilizar otros métodos electrónicos que permitan mantener la confidencialidad de aquellos datos que no afecten al interesado.

Artículo 50. Obtención de copias electrónicas a efectos de compulsas.

Cuando los interesados deseen ejercer el derecho regulado en el artículo 8.1 del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, sobre aportación de copias compulsadas al procedimiento, y siempre que los originales no deban obrar en el procedimiento, la oficina receptora, si cuenta con los medios necesarios, deberá proceder a la obtención de copia electrónica de los documentos a compulsar mediante el procedimiento regulado en el artículo 44 de este real decreto, siempre que se trate de uno de los lugares de presentación mencionados en el artículo 2.1.a), b) y d) del citado real decreto.

Estas copias digitalizadas serán firmadas electrónicamente mediante los procedimientos previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y tendrán el carácter de copia compulsada o cotejada previsto en el artículo 8 del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, sin que en ningún caso se acredite la autenticidad del documento original, no siéndoles de aplicación el procedimiento de comprobación previsto en el artículo 35.2 de dicha ley.

## CAPÍTULO V



## Archivo electrónico de documentos

### Artículo 51. Archivo electrónico de documentos.

1. La Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes deberán conservar en soporte electrónico todos los documentos electrónicos utilizados en actuaciones administrativas, que formen parte de un expediente administrativo, así como aquellos otros que, tengan valor probatorio de las relaciones entre los ciudadanos y la Administración.

2. La conservación de los documentos electrónicos podrá realizarse bien de forma unitaria, o mediante la inclusión de su información en bases de datos siempre que, en este último caso, consten los criterios para la reconstrucción de los formularios o modelos electrónicos origen de los documentos así como para la comprobación de la firma electrónica de dichos datos.

### Artículo 52. Conservación de documentos electrónicos.

1. Los períodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos se determinarán por cada órgano administrativo de acuerdo con el procedimiento administrativo de que se trate, siendo en todo caso de aplicación, con la excepción regulada de la destrucción de documentos en papel copiados electrónicamente, las normas generales sobre conservación del patrimonio documental con valor histórico y sobre eliminación de documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

2. Para preservar la conservación, el acceso y la legibilidad de los documentos electrónicos archivados, podrán realizarse operaciones de conversión, de acuerdo con las normas sobre copiado de dichos documentos contenidas en el presente real decreto.

3. Los responsables de los archivos electrónicos promoverán el copiado auténtico con cambio de formato de los documentos y expedientes del archivo tan pronto como el formato de los mismos deje de figurar entre los admitidos en la gestión pública por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## CAPÍTULO VI

### Expediente electrónico

#### Artículo 53. Formación del expediente electrónico.

1. La formación de los expedientes electrónicos es responsabilidad del órgano que disponga la normativa de organización específica y, de no existir previsión normativa, del encargado de su tramitación.

2. Los expedientes electrónicos que deban ser objeto de remisión o puesta a disposición se formarán ajustándose a las siguientes reglas:

a) Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca por cualquier órgano de la Administración en un entorno de intercambio interadministrativo.

b) El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado electrónicamente mediante los sistemas previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en los términos del artículo 32.2 de la citada ley.

c) Con el fin de garantizar la interoperabilidad de los expedientes, tanto su estructura y formato como las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición se sujetarán a lo que se establezca al respecto por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

d) Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, que podrán formar parte de distintos expedientes, pudiendo incluir asimismo otros expedientes electrónicos si así lo requiere el procedimiento. Excepcionalmente, cuando la naturaleza o la extensión de determinados documentos a incorporar al expediente no permitan o dificulten notablemente su inclusión en el mismo conforme a los estándares y procedimientos establecidos, deberán incorporarse al índice del expediente sin perjuicio de su aportación separada.



e) Los documentos que se integran en el expediente electrónico se ajustarán al formato o formatos de larga duración, accesibles en los términos que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Disposición adicional primera. Procedimientos especiales.

1. Lo dispuesto en este real decreto se entiende sin perjuicio de la regulación especial contenida en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y sus normas de desarrollo en relación con el perfil del contratante, Plataforma de Contratación del Estado y uso de medios electrónicos en los procedimientos relacionados con la contratación pública.

2. La aplicación de las disposiciones de este real decreto sobre gestión electrónica de procedimientos en materia tributaria, de seguridad social y desempleo y de régimen jurídico de los extranjeros en España, se efectuará de conformidad con lo establecido en las disposiciones adicionales quinta, sexta, séptima y decimonovena de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. Lo dispuesto en el presente real decreto se aplicará supletoriamente al régimen especial previsto en el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido y en la Orden EHA/962/2007, de 10 de abril, por la que se desarrollan determinadas disposiciones sobre facturación telemática y conservación electrónica de facturas contenidas en el citado real decreto. Este régimen jurídico especial será aplicable a cualesquiera copias electrónicas de facturas que deban remitirse a los órganos y organismos de la Administración General del Estado.

4. Lo dispuesto en este real decreto se entiende sin perjuicio de la regulación contenida en los reales decretos 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial «Boletín Oficial del Estado» y 1979/2008, de 28 de noviembre, por el que se regula la edición electrónica del «Boletín Oficial del Registro Mercantil».

Disposición adicional segunda. Función estadística.

Lo dispuesto en el artículo 2 no se aplicará a la recogida de datos prevista en el Capítulo II de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

Disposición adicional tercera. Directorio de sedes electrónicas.

En el plazo de 6 meses, contados a partir de la entrada en vigor de este real decreto, el Ministerio de la Presidencia publicará en su sede electrónica el Directorio de sedes electrónicas a que se refiere el artículo 8.

Disposición adicional cuarta. Conservación de la identificación de direcciones electrónicas.

Sin perjuicio de lo establecido, con carácter general, en el artículo 17.2, las direcciones electrónicas actualmente existentes de los organismos públicos que gocen de un alto nivel de conocimiento público, podrán ser mantenidas con la misma identificación electrónica.

Disposición adicional quinta. Plataforma de verificación de certificados de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

De conformidad con las facultades que otorga a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda el artículo 81 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social en relación con la disposición adicional cuarta de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, la plataforma de verificación de certificados desarrollada por esta entidad se integrará en el sistema nacional de verificación de certificados regulado en el artículo 25.3 del presente real decreto, cumpliendo con lo especificado en el artículo 25.4.

El Ministerio de la Presidencia y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda adoptarán las medidas para conseguir la permanente y perfecta coordinación operativa y la coherencia técnica de ambas plataformas de verificación, con la finalidad de asegurar su interoperabilidad y garantizar el mejor servicio a las Administraciones y los ciudadanos.



Disposición adicional sexta. Ausencia de impacto presupuestario.

La aplicación de las previsiones contenidas en este real decreto no deberá ocasionar incremento del gasto público ni disminución de los ingresos públicos. Por tanto, los departamentos ministeriales afectados deberán desarrollar las medidas derivadas de su cumplimiento ateniéndose a sus disponibilidades presupuestarias ordinarias, no dando lugar, en ningún caso, a planteamientos de necesidades adicionales de financiación.

Disposición transitoria primera. Sistemas de firma electrónica.

1. En tanto no se aprueben los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad podrán seguir utilizándose los medios actualmente admitidos de identificación y autenticación. Dichos esquemas establecerán los plazos de aprobación de las relaciones de medios admitidos así como los plazos máximos de utilización de los medios que habiendo sido utilizados no se adecúen a las prescripciones de los mismos.

2. En particular, podrá seguir utilizándose para los usos previstos en este real decreto y con los mismos efectos jurídicos que el sello electrónico, la firma electrónica de persona jurídica o del titular del órgano administrativo con observancia de lo dispuesto en la normativa correspondiente.

Disposición transitoria segunda. Condiciones de seguridad de las plataformas de verificación.

En tanto no se aprueben los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, seguirán teniendo validez los sistemas y servicios de verificación existentes y operativos a la entrada en vigor de este real decreto. Los certificados vinculados a dichos sistemas o servicios podrán utilizarse en los procedimientos que expresamente los prevean.

Disposición transitoria tercera. Sistema de notificación electrónica regulado en el artículo 38.2.

Mientras no se proceda a dictar la regulación del Sistema de notificación electrónica regulado en el artículo 38.2, de acuerdo con la disposición final primera, la función prevista en el sistema de notificación se realizará a través de los servicios autorizados, de conformidad con la Orden PRE 1551/2003, de 10 junio, por la que se desarrolla la disposición final primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por la que se regula los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

Disposición transitoria cuarta. Adaptación de sedes electrónicas.

En tanto no se aprueben los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, la creación de sedes deberá ir acompañada de un informe en el que se acredite el cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de las mismas.

Disposición transitoria quinta. Adaptación en la Administración General del Estado en el Exterior.

La aplicación de lo dispuesto en este real decreto a la Administración General del Estado en el Exterior se efectuará según los medios de identificación y autenticación de los ciudadanos, los canales electrónicos y condiciones de funcionamiento que en cada momento se encuentren disponibles.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este real decreto, y especialmente:

a) El Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.



b) Los artículos 14 a 18 del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Disposición final primera. Sistema de notificación electrónica regulado en el artículo 38.2.

Por orden del Ministro de la Presidencia se establecerá el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2, que deberá ajustarse a las previsiones del mismo.

Disposición final segunda. Punto de acceso general.

En el plazo de 3 meses desde la entrada en vigor de este real decreto, el Ministro de la Presidencia dictará las disposiciones necesarias para la constitución del punto de acceso general de la Administración General del Estado regulado en el artículo 9.

Disposición final tercera. Registros electrónicos.

Los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, afectados por el apartado 2 de la disposición transitoria única de la citada ley, ajustarán su funcionamiento a lo establecido en este real decreto dentro de los seis meses siguientes a su entrada en vigor.

La adaptación a lo dispuesto en el presente real decreto se realizará mediante orden ministerial o, en su caso, resolución del titular del correspondiente organismo público, por la que se explicita el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 27.

Disposición final cuarta. Sedes electrónicas.

Los puntos de acceso electrónico pertenecientes a la Administración General del Estado o sus organismos públicos dependientes o vinculados en los que se desarrollan actualmente comunicaciones con terceros, propias de sede electrónica, deberán adaptarse, en el plazo de cuatro meses, contados a partir de la entrada en vigor de este real decreto, a lo dispuesto en el mismo



para las sedes o, en su caso, subsedes, electrónicas, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones transitorias primera y segunda de este real decreto y en la disposición final tercera.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Disposición final quinta. Habilitación para el desarrollo normativo.

Se habilita a los Ministros de la Presidencia, Economía y Hacienda e Industria, Turismo y Comercio para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo de este real decreto, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Disposición final sexta. Entrada en vigor.

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 6 de noviembre de 2009.

JUAN CARLOS R.

La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ



#### ANEXO 4

DECRETO 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

Sobre la base de esta consideración, se dictó el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunden en el mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por otro lado, la

importancia estratégica que la agenda del Gobierno concede a la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad se manifiesta claramente en el proyecto de próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

El objeto de este Real Decreto se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.

El concepto de calidad que se prevé en este Real Decreto deriva, tal como se ha señalado anteriormente, de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta Ley, en el capítulo I de su título II, asigna a los órganos superiores y directivos de los ministerios competencias y funciones esenciales para el desarrollo efectivo de dichos principios. En consecuencia, tanto el propio concepto de calidad como el ordenamiento jurídico subrayan el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que se regulan en este real decreto, en cuya aplicación se incluirán además las medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.

El texto de este Real Decreto se estructura en nueve capítulos, cinco disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales, que recogen de manera ordenada los distintos aspectos que se ha considerado necesario regular con una norma de este rango. Por una parte, se trata de que los órganos y organismos de la Administración General del Estado cuenten con un marco normativo homogéneo para desarrollar los programas de calidad. Por otra, se pretende que los usuarios de los servicios y los ciudadanos en general dispongan de elementos para intervenir más



activamente en la mejora de la Administración. Para la regulación más detallada se prevé en cada caso que el Ministerio de Administraciones Públicas dicte las correspondientes instrucciones operativas.

El capítulo I está dedicado a la definición y objeto del marco general para la mejora de la calidad, al enunciado de los programas que lo componen, según su secuencia lógica, y a la delimitación de su ámbito de aplicación.

En los capítulos II a VII se establece el contenido de cada uno de los programas. Cuatro de estos constituyen una reformulación de los ya existentes e introducen significativas modificaciones con respecto a la situación anterior. Así, por lo que se refiere a las cartas de servicios, se prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial, de realización de verificaciones y certificación y de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas. A su vez, el programa de quejas y sugerencias, antes incluido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad ahora establecido como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua. En el programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, se aclaran los papeles respectivos de la autoevaluación y la evaluación externa y sus correspondientes procedimientos. El programa de reconocimiento amplía el ámbito de aplicación de los premios a todas las Administraciones públicas e introduce otra forma de reconocimiento como es la certificación del nivel de excelencia.

Por su parte, los programas de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción y del Observatorio representan una importante innovación. En el primero se regulan por primera vez de forma explícita las prácticas de consulta a los usuarios de los servicios, mediante el empleo de técnicas y metodologías de investigación social homologables y consolidables en el conjunto de la

Administración General del Estado y asociando sus resultados al desarrollo de otros programas del marco general, como son las cartas de servicios, la evaluación de la calidad de las organizaciones y el Observatorio de la Calidad. Por último, con el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, como dispositivo global, participativo y transparente para integrar la información procedente de los otros programas, así como de la percepción social acerca de los servicios públicos, se recupera y recrea un proyecto que se lanzó en 1993 y que supuso en su día una iniciativa pionera no solo en España, sino a escala europea.

Los capítulos VIII y IX tratan de los aspectos comunes, como son los distintos niveles de responsabilidad en el desarrollo de los programas y los incentivos asociados a ellos, con el fin de estimular su aplicación y el reconocimiento material a sus protagonistas colectivos e individuales.

Por último, las cinco disposiciones adicionales atañen, respectivamente, a la incorporación de otras iniciativas de calidad no explícitamente previstas en este Real Decreto, al plazo para el señalamiento de las unidades ministeriales responsables en la materia, a la adhesión voluntaria de otros organismos públicos, a la participación de las Inspecciones de Servicios previstas en el artículo 4.2 y las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales, y a la especificidad de las quejas y sugerencias en el ámbito de las unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. La disposición transitoria única establece la subsistencia del régimen de quejas y sugerencias actual hasta que se dicten las normas de aplicación y desarrollo de este Real Decreto. La disposición derogatoria única especifica la derogación del capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, así como del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Las dos disposiciones finales hacen referencia a la



habilitación del Ministro de Administraciones Públicas para disponer lo necesario para la aplicación y desarrollo de este Real Decreto y a su entrada en vigor.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 29 de julio de 2005, dispongo:

#### CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. Artículo 1. Objeto.

Este Real Decreto tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran, de acuerdo con los principios recogidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de

14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Artículo 2. Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

Artículo 3. Programas de calidad.

1. Integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado los siguientes programas:

a. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

- b. Programa de cartas de servicios.
  - c. Programa de quejas y sugerencias.
  - d. Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones. e. Programa de reconocimiento.
  - f. Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.
2. Corresponde a los órganos y organismos que se señalan en el artículo 4 la responsabilidad directa en la implantación, gestión y seguimiento interno de estos programas.
3. Los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos determinarán el órgano o unidad a los que, de acuerdo con lo establecido en el capítulo I del título II y en el capítulo I del título III de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se asignan las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito.
4. Las autoridades señaladas en el apartado anterior remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, dentro del primer semestre de cada año, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.

#### Artículo 4. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en este Real Decreto serán de aplicación a la Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

## CAPÍTULO II. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

#### Artículo 5. Definición.

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, los órganos y organismos de la Administración General del Estado realizarán estudios de análisis



de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

4. Los gastos asociados a la realización de estos estudios y trabajos de investigación deberán asumirse por cada órgano u organismo con cargo a sus presupuestos ordinarios.

#### Artículo 6. Garantías de fiabilidad y seguridad.

1. Para el diseño de los trabajos de investigación, ya sean cuestionarios, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características y necesidades de cada órgano u organismo y prevean todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados a escala del conjunto de la Administración General del Estado.

2. Los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro del marco metodológico general que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas de acuerdo con el Centro de Investigaciones Sociológicas.



## Artículo 7. Resultados.

Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de los programas incluidos en este Real Decreto, particularmente en el proceso de elaboración y actualización de las cartas de servicios y, en su caso, para abordar otras acciones de mejora continua.

## CAPÍTULO III. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS. Artículo 8. Definición.

1. Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2. Los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico.

3. Podrán, asimismo, elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de esta y otras Administraciones públicas. Estas cartas se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

## Artículo 9. Estructura y contenido de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

a. De carácter general y legal:

1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
2. Principales servicios que presta.



3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV. b. De compromisos de calidad:

1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:

- Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
- Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
- Horarios, lugares y canales de atención al público.

2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

c. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo

reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.

d. De carácter complementario:

1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.

2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

En el caso de las cartas que se prevén en los apartados 2 y 3 del artículo 8, la información estará referida al servicio determinado del que se trate.

Artículo 10. Elaboración y gestión de la carta de servicios.

1. La Secretaría General para la Administración Pública impulsará la implantación generalizada de las cartas de servicios y colaborará con los órganos y organismos que lo requieran en su elaboración.

2. Los Subsecretarios de los ministerios dispondrán lo necesario para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes de él elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en este Real Decreto.

3. Corresponde a los titulares de los órganos y organismos a los que se refiera la carta de servicios la responsabilidad de su elaboración, gestión y seguimiento interno, así como la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación previstas en el artículo 9.c.



4. Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.

#### Artículo 11. Aprobación y difusión de la carta de servicios.

1. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos previstos en el último inciso del párrafo c del artículo 9.

2. La resolución a que se refiere el apartado anterior se publicará en el Boletín Oficial del Estado, lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.

3. Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.

4. Las cartas de servicios deberán estar disponibles, asimismo, en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Administraciones Públicas y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la dirección de Internet [www.administracion.es](http://www.administracion.es).

#### Artículo 12. Seguimiento de las cartas de servicios.

1. Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el artículo 5.

2. Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior, en el que explicitarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación aplicadas, en su caso. La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas por los procedimientos que estime convenientes.

3. Esta información sobre las cartas de servicios se incorporará al informe conjunto sobre los programas de calidad que, de acuerdo con el artículo 3.4, deben remitir las Subsecretarías a la Secretaría General para la Administración Pública.

4. La Secretaría General para la Administración Pública determinará el procedimiento por el que las organizaciones públicas podrán solicitar voluntariamente la certificación de sus cartas de servicios, a la vista del rigor en su elaboración, de la calidad de los compromisos asumidos y de su grado de cumplimiento.

#### Artículo 13. Cartas de servicios electrónicos.

1. Los departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán, además de las mencionadas anteriormente, cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

2. Las cartas de servicios electrónicos, que se tramitarán conforme a lo previsto en los artículos 10, 11 y 12, estarán disponibles en Internet y en soporte impreso.

### CAPÍTULO IV. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

#### Artículo 14. Definición.

Los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación de este real decreto determinarán la unidad responsable de la gestión



de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, así mismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

#### Artículo 15. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

1. La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.

2. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

3. Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios.

4. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

5. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

#### Artículo 16. Contestación.

1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.
2. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.
3. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

#### Artículo 17. Actuaciones de las unidades responsables.

1. La Inspección General de Servicios de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.
2. El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas.
3. A estos efectos, la unidad a la que se refiere el artículo 14 remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación prevista en el artículo 15.5 y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

#### Artículo 18. Seguimiento.

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su



caso, se incorporará al informe conjunto al que se refiere el artículo 3.4.

#### Artículo 19. Efectos.

Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este Real Decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

### CAPÍTULO V. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES.

#### Artículo 20. Definición y objeto.

1. El Ministerio de Administraciones Públicas determinará los modelos de gestión de calidad reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación de los órganos u organismos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos departamentos ministeriales. La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.

2. La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.

3. La evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades a los que se refiere el artículo 3.3 realizan un examen agregado de ámbito ministerial, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos. El examen agregado consistirá en la validación de las autoevaluaciones en curso o en la realización de evaluaciones, conforme al modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por el Ministerio de Administraciones Públicas, efectuadas en ambos casos por la correspondiente Inspección General de



Servicios. Las actuaciones mencionadas en segundo término tendrán adicionalmente el propósito de iniciar a las organizaciones evaluadas en la práctica de la autoevaluación.

Artículo 21. Desarrollo.

1. Para realizar su autoevaluación, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se refiere el artículo 20.1, el más adecuado a su situación.

2. Durante los preparativos y la realización de las autoevaluaciones contarán con el apoyo de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, así como, en su caso, con el soporte formativo que proporcione la Secretaría General para la Administración Pública.

3. En función de los resultados de cada ejercicio periódico de autoevaluación, validados según lo previsto en el artículo 20.3, las organizaciones autoevaluadas elaborarán sus planes o programas de mejora. La unidad ministerial responsable de la evaluación externa asesorará en el desarrollo de los planes de mejora elaborados, con la finalidad de identificar mejores prácticas y promover la transferencia de las lecciones y métodos aprendidos de las iniciativas de mejora implantadas. Las organizaciones examinarán el cumplimiento de sus objetivos de mejora en la siguiente autoevaluación que se realice.

4. La Secretaría General para la Administración Pública coordinará el proceso global y analizará su evolución de cara a facilitar que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.

CAPÍTULO VI. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO. Artículo 22. Objeto.

Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

a. El reconocimiento a la excelencia.



b. Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

Artículo 23. Reconocimiento a la excelencia.

1. El reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad a los que se refiere el artículo 20 y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado.

2. Podrán solicitar esta certificación, siguiendo el procedimiento que se determine oportunamente, aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.

Artículo 24. Premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

1. Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:

a. La excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.

b. La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.

c. La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

2. No obstante lo dispuesto en el artículo 4, los premios a la calidad e innovación en la gestión pública estarán abiertos a los órganos y organismos de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público.

3. Los departamentos ministeriales de la Administración General del Estado dispondrán lo necesario para desarrollar en sus respectivos ámbitos un primer nivel de premios, alineados con los premios a la calidad e innovación en la gestión pública, para, por una parte,

promover la participación del mayor número posible de organizaciones en su ámbito interno y, por otra, para facilitar la preselección de candidaturas a estos últimos.

Artículo 25. Características de los premios.

1. Los premios tendrán las características, modalidades, contenido y efectos que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.
2. Los premios se convocarán por orden del Ministro de Administraciones Públicas.

## CAPÍTULO VII. PROGRAMA DEL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Artículo 26. Creación y fines.

1. Se constituye el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos como plataforma de análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la Administración General del Estado, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.
2. El Observatorio, adscrito al Ministerio de Administraciones Públicas a través de la Secretaría General para la Administración Pública, integrará a representantes de los órganos y organismos prestadores de los servicios, así como de los agentes socioeconómicos que se señalan en los artículos siguientes. Cuando se constituya, se adecuará al criterio de paridad entre hombres y mujeres.
3. Los servicios públicos objeto de análisis serán preferentemente los de mayor demanda ciudadana o relevancia social en cada momento.
4. Los costes de funcionamiento del Observatorio y de elaboración de sus estudios no supondrán en ningún caso incremento del gasto público y se financiarán con cargo al presupuesto de gastos del Ministerio de Administraciones Públicas.

Artículo 27. Recogida y análisis de datos.



1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos utilizará los datos procedentes de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el capítulo II. No obstante, en razón del objetivo y fin de la medición, podrá disponer de otros datos de mayor especificidad; a tales efectos, se establecerán protocolos de actuación con los órganos y organismos prestadores de los servicios indicados en el artículo 26.3.

2. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos incluirá, también, datos de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos; para ello, el Ministerio de Administraciones Públicas encargará la realización de estudios de opinión en la materia.

#### Artículo 28. Información y participación social.

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos articulará un sistema de comunicación regular con informadores clave representativos de los agentes socioeconómicos para completar la valoración de la calidad de los servicios ofertados y fomentar la participación ciudadana.

2. Estos informadores clave serán propuestos por los órganos de representación y participación actualmente constituidos en la Administración General del Estado o, en su defecto, por las entidades sociales más representativas y serán designados por el Secretario General para la Administración Pública.

3. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos informará periódicamente del nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos. En todo caso, anualmente presentará y difundirá públicamente un informe de evaluación global del conjunto de los servicios públicos analizados, que reflejará la información descrita en este capítulo, así como la derivada de la aplicación de los otros programas de calidad regulados en este Real Decreto. Asimismo, el informe anual incluirá las conclusiones y recomendaciones o propuestas de mejora derivadas de la consideración conjunta de toda la información antes referida.

**CAPÍTULO VIII. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS EN  
LOS PROGRAMAS. Artículo 29. Competencias generales.**

1. Los titulares de los órganos y organismos señalados en el artículo 4 serán responsables de la implantación, desarrollo y seguimiento interno de los programas de calidad señalados en los párrafos a, b, c y d del artículo 3.1.

2. Corresponde a los departamentos ministeriales, a través de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, la coordinación y seguimiento, en su ámbito respectivo, de la implantación de los programas mencionados en el apartado anterior.

3. Corresponde al Ministerio de Administraciones Públicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15.1.c de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, el impulso, la coordinación y el seguimiento global de los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, así como la gestión de los programas señalados en los párrafos e y f del artículo 3.1.

**Artículo 30. Funciones de la Secretaría General para la Administración Pública.**

Para la ejecución de las competencias y facultades que, dentro del marco establecido por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y por el conjunto de la normativa aplicable, este Real Decreto asigna al Ministerio de Administraciones Públicas, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios desarrollará, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, las siguientes funciones:

a. Relativas al marco general en su conjunto:

1. Coordinar, asegurar la integración de sus distintos programas y hacer su seguimiento global.



2. Elaborar las directrices prácticas para la aplicación de los programas.
3. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables de los distintos órganos y organismos en el desarrollo de los programas de calidad.
4. Armonizar los programas de formación en materia de calidad y, en su caso, desarrollar acciones formativas relacionadas con los distintos programas.
5. Recibir información sobre otras iniciativas de calidad, según lo previsto en la disposición adicional primera.
6. Representar a la Administración española en organismos y foros internacionales relacionados con las materias y funciones de su competencia.
  - b. Relativas al programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios:
    1. Impulsar la implantación de metodologías de detección de necesidades y de medición de la satisfacción de los usuarios.
    2. Elaborar y armonizar los parámetros generales de análisis de la satisfacción.
    3. Establecer las garantías de fiabilidad y las metodologías generales de los trabajos de investigación.
  - c. Relativas al programa de cartas de servicios:
    1. Establecer las directrices metodológicas para la elaboración de las cartas de servicios y el procedimiento específico para las cartas de servicios de gestión compartida.
    2. Emitir el informe previo a la aprobación de las cartas de servicios al que se refiere el artículo 11.1.
    3. Certificar, a petición de las organizaciones, cartas de servicios, a la vista de las verificaciones que prevé el artículo 12.2.

4. Hacer el seguimiento global del grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios, así como de las medidas de subsanación aplicadas, en su caso.

d. Relativas al programa de quejas y sugerencias:

1. Establecer los requisitos generales de los formularios de quejas y sugerencias.

2. Establecer la estructura de codificación de las quejas y sugerencias a la que se refiere el artículo 15.5.

3. Hacer el seguimiento global de las quejas y sugerencias. e. Relativas al programa de evaluación de organizaciones:

1. Colaborar con los órganos y organismos en la implantación y seguimiento de los programas de evaluación conforme a modelos de gestión de calidad en los términos previstos en el artículo 21.

2. Determinar los modelos de gestión de calidad reconocidos a los que se refiere el artículo 20.1.

3. Diseñar y promover la utilización del modelo de aprendizaje e innovación en calidad para las evaluaciones a las que se refiere el artículo 20.3.

4. Coordinar el proceso global de evaluación al que se refiere el artículo 21.4. f. Relativas al programa de reconocimiento:

1. Certificar organizaciones públicas conforme a modelos de gestión de calidad, según lo previsto en el artículo 23, y asignar la cuantía económica que les corresponda conforme a lo previsto en el artículo 31.

2. Certificar, conforme a los modelos de gestión de calidad previstos en este real decreto, la capacitación de funcionarios como evaluadores de organizaciones públicas candidatas a los premios a los que se refiere el artículo 24.1 y 2.

3. Gestionar el proceso de los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

g. Relativas al Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos:



1. Organizar el dispositivo necesario para la recogida y análisis de datos y suscribir con los órganos y organismos afectados los protocolos de actuación a los que se refiere el artículo 27.1.
2. Encargar la realización de los estudios de opinión a los que se refiere el artículo 27.2.
3. Gestionar el panel de informadores clave al que se refiere el artículo 28.1.
4. Elaborar los informes a los que se refiere el artículo 28.3.

## CAPÍTULO IX. INCENTIVOS.

### Artículo 31. Incentivos al rendimiento.

1. La participación del personal en los programas de calidad regulados en este Real Decreto, en la medida que estos alcancen los resultados previstos según las evaluaciones reguladas en el artículo 20.2 y 3, deberá ser considerada por los responsables de los diferentes programas de gasto al determinar los criterios de distribución del importe disponible para atender el complemento de productividad, como una de las circunstancias objetivas a que se refieren las normas reguladoras del citado complemento.
2. En cada ejercicio presupuestario, hasta un máximo de 10, de entre los órganos y organismos certificados conforme a lo previsto en el artículo 23, podrán ser acreedores por una sola vez a una dotación económica adicional para su personal en concepto de complemento de productividad.

A estos efectos, la Ley de Presupuestos Generales del Estado fijará en cada ejercicio el importe máximo que percibirán estos 10 órganos u organismos. Esta cantidad se distribuirá entre ellos en función del número y composición de sus efectivos, a fin de salvaguardar el debido equilibrio en las percepciones individuales del personal que preste servicios en cada uno de ellos.

3. Aquellos órganos u organismos a los que se haya acreditado la dotación económica a que se refiere el apartado anterior sólo



podrán volver a recibirla por un concepto análogo si hubiese transcurrido un período de tres años.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Otras iniciativas de calidad.

Los órganos y organismos de la Administración General del Estado que desarrollen iniciativas de calidad no previstas específicamente en este Real Decreto suministrarán a la Secretaría General para la Administración Pública información sobre ellas a los efectos de su incorporación al informe de evaluación global del Observatorio.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Señalamiento de las unidades responsables.

En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de este Real Decreto, los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos comunicarán a la Secretaría General para la Administración Pública la designación del órgano o unidad al que se refiere el artículo 3.3 para realizar las funciones de coordinación y seguimiento de los programas de calidad en su respectivo ámbito.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.** Adhesión voluntaria de otros organismos públicos al marco general.

No obstante lo establecido en el artículo 4, los organismos públicos a los que se refieren el capítulo III del título III y las disposiciones adicionales novena, décima y duodécima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, podrán aplicar voluntariamente las disposiciones contenidas en este Real Decreto.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.** Intervención de las Inspecciones de Servicios específicas.

Las funciones atribuidas por este Real Decreto a las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales serán asumidas, en su respectivo ámbito, por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la Inspección Penitenciaria de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y por la Inspección de los Servicios de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del



Estado, en los términos previstos en las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.

Asimismo, las unidades de inspección de los servicios que existan en determinados órganos u organismos públicos podrán colaborar con la Inspección General de Servicios de su ministerio de adscripción en los términos previstos en el artículo 4 del Real Decreto antes citado.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.** Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La formulación, tramitación y contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de las unidades administrativas de la Secretaría de Estado de Hacienda y de Presupuestos se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.** Quejas y sugerencias.

Hasta tanto se dicten las normas de aplicación y desarrollo a que se refiere la disposición final primera, será de aplicación a las quejas y sugerencias lo establecido en el capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en este Real Decreto y, en especial:

a. El Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

b. El capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Facultades de aplicación y desarrollo.

Se autoriza al Ministro de Administraciones Públicas para dictar, en el plazo de cinco meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto, las disposiciones y medidas necesarias para su aplicación y desarrollo.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el

Boletín Oficial del Estado.

Dado en Palma de Mallorca, el 29 de julio de 2005.

- Juan Carlos R.

El Ministro de Administraciones Públicas, Jordi Sevilla Segura.



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA

