

Tema 37: Cartas de servicios

Concepto de Calidad de Servicio

La calidad en la gestión pública se define como una cultura transformadora que impulsa a la Administración a su mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia.

Desde una perspectiva técnica y de desempeño, la calidad del servicio es la capacidad de la institución para responder de forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Este concepto se fundamenta en dos pilares:

- Una gestión centrada en el ciudadano (usuario, beneficiario o participante).
- Una gestión orientada a resultados cuantificables.

La calidad no es un concepto estático; se puede mejorar optimizando los atributos o características de los servicios, tales como la oportunidad, accesibilidad, precisión, continuidad, comodidad y cortesía en la atención.

Evaluación de la Calidad de Servicio

La evaluación consiste en la medición sistemática y continua de los resultados obtenidos, comparándolos con los deseados para mejorar los estándares de desempeño.

Existen varios enfoques para esta evaluación:

La brecha de calidad: Se define técnicamente como la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas de los ciudadanos y sus percepciones tras recibir el servicio.

Instrumentos de medición: Para sistematizar esta evaluación, las administraciones utilizan encuestas periódicas, sondeos de opinión, libros de reclamaciones, buzones de sugerencias y grupos focales.

Indicadores de calidad (KPIs): Son medidas que permiten hacer seguimiento a los atributos del servicio. Ejemplos comunes incluyen el porcentaje de respuestas antes del plazo legal (oportunidad), el número de puntos de atención disponibles (accesibilidad) y el índice de satisfacción obtenido en encuestas (percepción).

Las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios (o Cartas Compromiso) son documentos públicos a través de los cuales los órganos y entes de la Administración informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

Sus características principales son:

Contenido mínimo: Deben especificar los servicios ofrecidos, los plazos de ejecución, los estándares de calidad, y los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

Participación y Transparencia: Deben incluir los mecanismos de participación ciudadana y las medidas de reparación o compensación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

Carácter dinámico: No son documentos estáticos; deben contar con un sistema de seguimiento y evaluación de su cumplimiento y estar sujetas a revisión, actualización y mejora continua.

En el marco de la excelencia, las organizaciones excelentes utilizan los estándares contenidos en estas cartas como base para sus procesos de control y producción.

Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El objeto de este decreto es regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a la Administración de la Generalitat y a los distintos entes que conforman el sector público instrumental de la Generalitat, en los términos definidos en el artículo 2.3 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

2. No obstante lo anterior, lo dispuesto en el capítulo V de esta norma será de aplicación, por lo que respecta a las entidades y centros públicos que a continuación se detallan, en los términos que contemple su normativa específica de adaptación del régimen de dicho capítulo a sus particularidades organizativas y funcionales:

- a) hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias.
- b) centros, residencias e instituciones de servicios sociales.
- c) centros de enseñanza, culturales, deportivos y de ocio.
- d) entes integrantes del sector público instrumental de la Generalitat.

3. Por lo que se refiere a los sectores de sanidad, educación y servicios sociales, y a los entes integrantes del sector público instrumental de la Generalitat, las disposiciones contenidas en el capítulo II, sección primera (evaluaciones de calidad) y en el capítulo IV, sección primera (certificaciones de calidad) serán de aplicación con las salvedades establecidas en las disposiciones

adicionales quinta y sexta, respectivamente, de este decreto. A falta de la existencia de normativas o sistemas especiales aprobados al amparo de lo dispuesto en las mencionadas disposiciones adicionales, resultará de aplicación el régimen general establecido en este decreto.

Artículo 3. Criterios y principios corporativos de actuación

1. La Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, de acuerdo con su orientación de servicio a la ciudadanía de la Comunitat Valenciana, y con el objetivo de ser una administración moderna, eficaz y eficiente, se compromete a alcanzar una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, propiciando la mejora continua de sus sistemas de gestión, en orden a la máxima satisfacción de sus expectativas y necesidades.

2. La óptima atención a la ciudadanía constituye la prioridad esencial de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, y en torno a este propósito se asientan, como fundamentos básicos de su organización, una misión y visión propias, así como unos determinados valores que constituyen su sello diferenciador frente a otras instituciones de su entorno.

3. Tanto las definiciones iniciales de la misión y la visión de la Administración de la Generalitat, como de los valores, actitudes y comportamientos que sirven para identificar su filosofía institucional y dar soporte a su cultura corporativa, así como sus posibles revisiones y actualizaciones, se publicarán de forma destacada en la información de carácter institucional y organizativa que se difunda a través del portal institucional de la Generalitat (www.gva.es), para mostrarlos de forma explícita a la sociedad valenciana.

Artículo 4. Instrumentos para la mejora

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de la ciudadanía, para caminar hacia la excelencia y apoyar permanentemente el incremento del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Las evaluaciones de calidad y las evaluaciones del cumplimiento y resultados de los planes y programas
2. Las cartas de servicios.
3. El sistema de reconocimiento.
4. Las quejas, sugerencias y agradecimientos.
5. La Red de Calidad.
6. La difusión de la evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, a través del Portal de Transparencia, previsto en el artículo 10 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

Artículo 5. Planificación de la mejora

La conselleria competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará, o propondrá al Consell, según los casos, los planes estratégicos u operativos correspondientes, en los cuales se especificarán los distintos programas que se llevarán a cabo, dentro del período que comprenda cada plan, para mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

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, el órgano competente en materia de gestión y mejora 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, conforme a lo previsto en el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, o norma que en el futuro lo sustituya.

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, el órgano directivo 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. Las unidades administrativas con competencias en estas materias colaborarán en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.

Con la misma finalidad, el órgano competente en materia de gestión y mejora de la 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 las citadas materias.

CAPÍTULO II Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios, y de evaluación de los planes y programas

Sección primera. Las evaluaciones de calidad

Artículo 7. Definición

1. A los efectos de este decreto se entiende por evaluación de calidad el examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de una organización, contrastadas con un modelo de gestión, para conocer su nivel de calidad.

2. Las evaluaciones de calidad pueden ser internas y externas. Las internas, denominadas autoevaluaciones, son las que se llevan a cabo por los integrantes de una organización. Las evaluaciones externas son aquellas en las que el examen realizado mediante la autoevaluación es coordinado y contrastado por evaluadores externos.

No obstante, a los solos efectos de una adecuada interpretación de lo dispuesto en este decreto, cuando se utilice la expresión evaluación de calidad, sin más concreción, se entenderá que se está haciendo referencia a las evaluaciones de naturaleza externa, optándose por emplear el término autoevaluación para aquellos supuestos en los que se quiera aludir a las evaluaciones de carácter interno, contempladas en el artículo 9.

Artículo 8. Fines

1. La realización de las evaluaciones de calidad tiene como fin principal contribuir a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a la ciudadanía.
2. Igualmente cumple los siguientes fines:
 - a) Impulsar los principios de la gestión de la calidad total e identificar el grado de calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía, identificando los puntos fuertes así como aquellos aspectos susceptibles de mejora.
 - b) Servir a los órganos directivos como instrumento que les proporcione información para planificar y ejecutar planes de mejora que se deriven del análisis a que se refiere el apartado anterior.
 - c) 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, así como contar con el análisis del grado de satisfacción con el nivel de calidad obtenido, mostrado por parte de las personas que reciben el servicio.
 - d) Mejorar el rendimiento de las organizaciones, implantando una cultura de la evaluación y control.
 - e) Favorecer el reconocimiento de las organizaciones, a través de la obtención de una certificación de calidad, y promover el intercambio de las mejores prácticas.
 - f) Facilitar la transparencia en los resultados y actuaciones de una unidad, al evaluar de forma sistemática su gestión.

Artículo 9. Las autoevaluaciones de calidad

1. Las autoevaluaciones de calidad son las realizadas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios.
2. Las autoevaluaciones se realizarán con carácter obligatorio por todos los departamentos, de acuerdo con las previsiones que se establezcan por los órganos responsables del impulso del sistema de gestión de calidad, tal y como se describe en la disposición adicional cuarta del presente decreto.
3. Para su desarrollo se utilizará la metodología que se regula en el artículo 10 y contarán para ello con el apoyo y asesoramiento de los niveles departamental y operativo de la Estructura de Calidad a que se refiere el capítulo VI.
4. Cuando sirvan como base para la acreditación de los distintos niveles de calidad alcanzados y para emitir, en su caso, las correspondientes certificaciones de calidad, se contrastará por evaluadores externos.
5. Todas las evaluaciones de calidad incorporarán siempre una fase de autoevaluación, con el fin de fomentar la implicación y participación de las personas de la organización.

Artículo 10. Metodología

1. Las evaluaciones de calidad, así como las autoevaluaciones, se llevarán a cabo utilizando la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, apoyada en una plataforma informática corporativa, basada en el Modelo EFQM de excelencia, que permite obtener una puntuación que refleja el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

La competencia para aprobar y modificar esta metodología corresponde al órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos. Dicha metodología se utilizará para implantar el sistema de acreditación/certificación de la calidad de los servicios públicos en la Generalitat y estará accesible en el portal corporativo de la Generalitat.

2. Excepcionalmente, se podrán utilizar otras 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), por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, o cualquier otro modelo reconocido que permita establecer áreas de mejora (como las normas ISO, entre otras). La utilización de estas otras metodologías será decidida y aprobada asimismo por el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposiciones adicionales quinta y sexta.

3. Las evaluaciones de calidad se coordinarán desde la unidad administrativa con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, adscrita al órgano directivo 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.

Artículo 11. Proyectos de mejora

1. Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá al competente en gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, 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 el 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 y, en general, aquellas 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.

2. El órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los equipos de mejora necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

3. La composición y duración de los equipos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver.

4. Cuando así sea necesario, los equipos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos equipos.

Sección segunda. Evaluación de planes y programas

Artículo 12. Medición de los planes y programas y evaluación de su cumplimiento y resultados

1. Sin perjuicio de las variadas técnicas y herramientas de medición y evaluación de la actividad o intervención pública que en cada caso puedan desarrollarse desde diferentes puntos de vista, los planes y programas, anuales y plurianuales, en los que se fijen objetivos concretos, deberán ser objeto de evaluaciones de su grado de cumplimiento y resultados.

2. A tal efecto, todas las consellerias, así como los entes incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto, implantarán con carácter general sistemas de medición de su actividad, mediante el establecimiento de indicadores, con el fin de obtener la información necesaria para poder conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en sus planes y programas, incluidos los correspondientes al nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos.

3. La información relativa al cumplimiento de los objetivos de los planes y programas se obtendrá de la realización de evaluaciones de sus resultados, en las que se tratará de conocer hasta qué punto se están consiguiendo los objetivos establecidos o esperados —evaluación de eficacia— e, incluso en su caso, a qué coste se consiguen en términos de tiempo, recursos humanos y materiales —evaluación de eficiencia—, todo ello con el fin de constatar que los resultados obtenidos son consecuencia de la implementación de la intervención pública.

4. Las evaluaciones de los planes y programas, en su condición de herramienta de mejora de la gestión, serán realizadas por el personal de las propias consellerias y entes respectivos, correspondiendo la responsabilidad de su impulso o desarrollo a las subsecretarías de las consellerias, o las gerencias u órganos equivalentes en el ámbito del sector público instrumental, de acuerdo con sus competencias de órgano inspector de todos los servicios de su departamento y de impulso de las reformas dirigidas a la mejora de los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell.

Con independencia de estas evaluaciones departamentales, el órgano o unidad competente en materia de inspección general de todos los servicios, en los términos y con el alcance que se establezca en sus planes de actuación podrá realizar asimismo evaluaciones de la eficacia y eficiencia de determinados planes y programas, al amparo de lo dispuesto en los artículos 3.1.b y 4.4 y 4.5. del Decreto 68 /2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

5. La información relativa al cumplimiento y resultados de los planes y programas, se publicará en el Portal de Transparencia de la Generalitat, como así dispone el artículo 43 de este decreto.

CAPÍTULO III El sistema de gestión de las cartas de servicios

Artículo 13. Definición y enfoque del sistema de gestión

1. Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

2. Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

3. Los compromisos de calidad, en tanto que elementos esenciales de las cartas de servicios, harán referencia a aquellas condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, dando respuesta a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía, en función de los recursos disponibles, y aportando siempre un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.

Artículo 14. Fines

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

1. En su vertiente externa, dar a conocer a la ciudadanía los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, atendiendo a su exigencia de mayor transparencia e información, al tiempo que posibilitar su participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

2. En su vertiente interna, convertirse en un sistema de gestión que sirva de instrumento de mejora continua de la calidad de los servicios públicos, estableciendo un proceso de análisis permanente de la evolución del cumplimiento de los compromisos de calidad formulados, en orden a su progresiva superación, como consecuencia de un mejor funcionamiento de la organización.

Artículo 15. Alcance y nivel administrativo de las cartas de servicios

1. Las cartas de servicios se podrán realizar por todos los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. 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, preferentemente aquellos en los que se atienda o preste un servicio público directamente a la ciudadanía.

2. Corresponde al órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, impulsar y desarrollar estrategias que orienten a las distintas organizaciones públicas de la Generalitat sobre la conveniencia de aprobar e implantar, en sus ámbitos respectivos, estos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios. A tal efecto desde el nivel central y departamental de la Red de Calidad, regulada en el artículo 42 de esta disposición, se elaborará un mapa de cartas de servicios, comprensivo de los sectores o servicios de especial impacto en la ciudadanía, en el que se plasme la anterior orientación, mapa que será revisado y actualizado periódicamente.

Artículo 16. Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible, y su contenido se ajustará a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas, aprobada por resolución del titular del órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, con el fin de garantizar un contenido homogéneo para todas ellas. Dicha metodología estará accesible y se podrá consultar en el portal corporativo de la Generalitat.

2. En cualquier caso, su contenido mínimo será el siguiente:

a) Información de carácter general. En este apartado, se incluirán:

1 El título de la carta de servicios, el mensaje general, común a todas las cartas, y el compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la carta.

2 Relación de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta, con indicación de la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se detallarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.

3 En su caso, formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los mismos (encuestas, portal o web institucional, etc.).

4 Se hará mención expresa a las formas de presentación de quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta.

b) Compromisos de calidad ofrecidos.

La carta incluirá los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio, así como los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será objeto de medición y sus resultados serán accesibles a la ciudadanía a través de los procedimientos que se establezcan, dentro de lo previsto en el artículo 43.

c) Medidas de subsanación o compensación.

La carta, cuando proceda, indicará las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos asumidos por la organización, las cuales serán acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate.

Artículo 17. Aprobación de las cartas

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por la 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 del sector público instrumental 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, para conocimiento general de la ciudadanía.

2. Previamente a la aprobación de la carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora 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. No obstante lo anterior, cuando las modificaciones propuestas hagan referencia y se limiten a una simple actualización de datos o información que no afecte al contenido esencial de la carta (a los compromisos de calidad y/o a los objetivos marcados) se emitirá la correspondiente resolución

motivada, pero sin que sea necesaria su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, siendo suficiente que la nueva situación se difunda y divulgue, de forma eficaz, a través de los procedimientos previstos en el artículo siguiente.

Artículo 18. Difusión

1. Como complemento a la divulgación derivada de la publicación de la carta en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a la ciudadanía los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones informativas que estimen adecuadas a tal fin. Los documentos divulgativos adoptarán los soportes que en cada caso resulten idóneos para que el contenido de la carta, en particular los compromisos de calidad en ella establecidos, lleguen de forma efectiva a las usuarias y usuarios potenciales de los servicios afectados y esta información se facilitará en las distintas dependencias del órgano, así como en las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía y, en todo caso, a través del portal institucional de la Generalitat.

2. Por su parte, la carta aprobada habrá de ser también difundida en el seno del propio órgano que la ha elaborado. Las variadas formas de comunicación que se utilicen, entre las que será obligatoria su inclusión en la intranet, deberán garantizar que su contenido, y especialmente los compromisos de calidad asumidos, son plenamente conocidos por todas las personas que prestan servicios en dicha organización.

Artículo 19. Control y seguimiento de los compromisos y evaluación del sistema

1. Cada órgano, centro o unidad responsable de una determinada carta de servicios revisará, de forma continua, el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en ella, con el objeto de verificar su grado de cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregirlas. En sentido contrario, si como resultado de esta revisión interna, se considerara que los compromisos formulados son susceptibles de superación por mejora evidenciada en el funcionamiento de la organización, deberá procederse a su actualización en esta línea, conforme a lo previsto en el artículo siguiente.

2. Cada órgano directivo elaborará un informe anual valorativo de las cartas de servicios que existan en los órganos, centros o unidades que de él dependan y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y la consideración, en su caso, de medidas y propuestas correctoras, señalando la carta o cartas que requieren ser revisadas y/o actualizadas. Este informe será remitido en el primer trimestre del año al órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos

3. A la vista de los informes recogidos en el punto anterior, el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos realizará, cada tres años, una evaluación externa extraordinaria del sistema de gestión de las cartas de servicios en vigor.

Artículo 20. Revisión y actualización

1. 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, a su rediseño, 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, o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

2. El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos podrá instar la revisión de cualquier carta de servicios cuando se detecten algunas de las situaciones citadas en el punto anterior o se produzcan incumplimientos reiterados y mantenidos en el tiempo de los compromisos aprobados por una concreta organización, y no se plantee su revisión por el órgano directivo del que emana el servicio o servicios a que hace referencia dicha carta.

Artículo 21. Vigencia, suspensión y cese de efectos

1. Una vez aprobadas, la vigencia de las cartas de servicios, sus modificaciones, posibles suspensiones temporales y, en su caso, ceses permanentes de efectos, se reflejarán en el portal institucional de la Generalitat.

2. 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, con indicación del plazo de duración de esta medida.

3. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos de forma permanente cuando hayan desaparecido o se hayan alterado sustancialmente las causas que motivaron su aprobación, tanto del entorno administrativo interno de la organización como del entorno social por cambios en las expectativas o necesidades de la ciudadanía.

4. La decisión de suspensión temporal o la de dejar definitivamente sin efecto una carta de servicios corresponden al mismo órgano que aprobó la carta, de oficio o a instancias del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, debiendo adoptarse mediante la correspondiente resolución motivada, previo informe de este último órgano, debiendo procederse a la publicación y difusión de estas decisiones en las mismas condiciones y medios establecidos para la aprobación de la carta en los artículos 17.1 y 18 de este decreto.

CAPÍTULO IV Sistemas de reconocimiento

Sección primera. Certificaciones de calidad

Artículo 22. 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 23. 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 24. Procedimiento

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir para obtener la certificación. 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 gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por el órgano al que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

Artículo 25. 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 o entes 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 gestión y mejora 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 26. 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 prestan a la ciudadanía los entes incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto.

Artículo 27. Modalidades

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat o entes del sector público instrumental que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos y ciudadanas.

2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat o entes del sector público instrumental 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 ciudadanos y ciudadanas.

Artículo 28. Convocatoria

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de gestión y mejora 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 29. Otros reconocimientos

Como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las consellerias competentes en materia de hacienda y función pública, podrán tener en cuenta la participación en las actividades o equipos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a la ciudadanía por la Administración de la Generalitat, cuando elaboren y propongan para su aprobación, la normativa sectorial propia que regule la carrera profesional, la evaluación del desempeño, el complemento de actividad profesional o los procesos de movilidad y mejora profesional.

CAPÍTULO V Quejas, sugerencias y agradecimientos

Sección primera. Conceptos y ámbito de aplicación

Artículo 30. Conceptos y naturaleza

1. Conceptos:

- a) Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente 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.
- b) Las sugerencias son las propuestas formuladas por las ciudadanas y 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 sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.
- c) Los agradecimientos son las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

2. Naturaleza:

- a) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.
- b) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

c) No tienen la consideración de quejas, a efectos del presente decreto, las denuncias que puedan presentar las ciudadanas y los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes, bien por cada departamento o, en su caso, por el órgano directivo competente en materia de inspección general de servicios.

d) Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

e) La Administración de la Generalitat admitirá como queja o sugerencia aquellas que sean formuladas ante ella en relación con los servicios prestados por otras administraciones a las que se haya encomendado o delegado por la Generalitat la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.

f) Asimismo, también serán admitidas las quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Generalitat haya contratado dicha prestación o con la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio público de titularidad autonómica, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

Sección segunda. Iniciación, tramitación, finalización y seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos

Artículo 31. Criterios de calidad básicos para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias

La tramitación y gestión de las quejas o sugerencias se ajustarán a las siguientes criterios:

1. Los procedimientos de quejas y sugerencias han de ser ampliamente difundidos, gozando de suficiente visibilidad para la ciudadanía.
2. Las vías y mecanismos de formulación serán siempre accesibles, disponiendo de varios formatos de presentación y a través del mayor número posible de canales de atención disponibles.
3. Se observará celeridad y rapidez en la gestión, sin necesidad de agotar los plazos establecidos, tratando siempre de imprimir la máxima prontitud, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en tramitar las quejas resulte esencial para la eficacia de una posible mejora.
4. El proceso de gestión habrá de ser objetivo, tanto para quien la formula, como para la persona, unidad o departamento, sobre los que recae, debiendo investigarse, aunque sea sucintamente, todas las evidencias que sean relevantes para la resolución justa de la queja.
5. Las respuestas serán personalizadas, abordando todo el contenido planteado en la queja, incluyendo una referencia a los informes, en su caso, recabados.

6. La contestación será formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión, empleando al responder la misma lengua en la que se haya dirigido la persona interesada en el marco de las lenguas oficiales de la Comunitat.

7. La respuesta contendrá, en su caso, expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

8. Se garantizará la transparencia en las actuaciones desarrolladas, de forma que las personas puedan estar en todo momento informadas del estado de tramitación de sus quejas y sugerencias.

9. En el caso de las sugerencias, aun cuando se acordara no tomarlas en consideración, en todo o en parte, se agradecerá siempre su presentación de forma expresa.

Artículo 32. Presentación de las quejas y sugerencias

1. Las ciudadanas y los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de manera presencial, por correo, telefónicamente, por medios electrónicos o por aquellos nuevos canales que proporcionen las tecnologías y que permitan acercar la Administración de la Generalitat a la ciudadanía. Las quejas y sugerencias se acompañarán de cuanta documentación se considere oportuna en relación con su contenido.

2. Cuando se presente por escrito, de forma presencial o por correo postal, se podrá utilizar el formulario de quejas que está disponible en la sede electrónica de la Generalitat <https://sede.gva.es>.

a) En cualquier caso, se deberá indicar:

1 Nombre y apellidos.

2 Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.

3 Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.

4 Lugar y fecha.

5 Firma.

6 Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

b) Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de la queja, requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la reclamación o queja.

Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja o sugerencia. En todo caso, deberán ser firmadas por quien las haya interpuesto como muestra de conformidad.

3. Cuando se presente por medios electrónicos, se accederá a través de la sede electrónica <https://sede.gva.es> en el apartado de quejas y sugerencias. La persona que presente la queja podrá optar por presentarla autenticándose mediante la firma electrónica o sin ella.

a) Se podrá presentar la queja de forma electrónica utilizando para ello los certificados electrónicos incorporados al documento nacional de identidad, los certificados electrónicos reconocidos y los sistemas de firma electrónica avanzada que se admitan por la administración según la normativa vigente, tal y como se establece en el artículo 26.1 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana

b) Si la queja o sugerencia se presenta sin firma electrónica avanzada de la persona interesada, su órgano receptor comprobará previamente si contiene la información necesaria que permita la identificación y datos de la persona remitente (nombre y apellidos, DNI, dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones), de manera que pueda procederse a su tramitación y contestación. En caso contrario, se le requerirá para que complete dicha información. De no ser posible contactar o de no recibir la información requerida, se procederá al archivo de la queja o sugerencia, sin más trámite.

4. Por vía telefónica, llamando al teléfono 012. En este caso, el personal que reciba la llamada deberá advertir que esta va a ser grabada y que dicha grabación se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Posteriormente, el personal operador grabará la queja manifestada leyéndosela finalmente para su validación. Estas quejas tendrán la misma consideración que las electrónicas presentadas sin firma electrónica avanzada.

5. No se admitirán a trámite las quejas, sugerencias o agradecimientos que se formulen de forma anónima.

6. Los comentarios negativos o de disgusto que puedan expresarse a través de los canales de comunicación social interactiva (redes sociales) que puedan abrirse con la ciudadanía en general o con los usuarios y usuarias de los servicios públicos en particular, aun cuando se refieran a la insatisfacción por la prestación defectuosa de un servicio concreto, no tendrán la consideración de queja a los efectos del presente decreto salvo que, a instancia del órgano o unidad afectados por tales comentarios, se produzca la identificación de su autor o autora, y esta acepte la oportunidad que se le brinde de formular su descontento mediante la formalización de la correspondiente queja, a través de los procedimientos recogidos en este artículo. Todo ello, sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será sin perjuicio de las manifestaciones o disculpas que, en su caso, puedan ofrecerse en el propio canal de comunicación en que aparecieron dichos comentarios, así como de los mecanismos internos de seguimiento de las opiniones desfavorables que puedan emitirse, a los efectos de su análisis y mejora de los servicios.

7. En todas las unidades de registro de la Administración de la Generalitat se advertirá, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuran en el portal institucional de la Generalitat, para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

Artículo 33. Registro y remisiones de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

2. Las unidades de registro enviarán sin dilación el escrito de queja o la sugerencia a la subsecretaría de la conselleria afectada, remitiendo simultáneamente copia a:

- a) La unidad, centro o servicio a que se refiera su contenido.
- b) La dirección territorial correspondiente, en los supuestos que afecten a órganos, unidades o servicios de su competencia.
- c) El órgano directivo competente en materia de atención a la ciudadanía, en los casos de quejas que afecten al funcionamiento general de las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía que no corresponda a las Direcciones Territoriales, y al Servicio de Información Telefónica Administrativa 012 de la Generalitat.

3. Cuando la queja o sugerencia afecte a varias consellerias, la subsecretaría que la haya recibido la remitirá, con su informe, al órgano directivo que ostente la competencia en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, para su gestión.

4. Si se considera que una queja o sugerencia es de la competencia de otra conselleria, la subsecretaría receptora la remitirá a aquella otra que resulte competente, dando cuenta de esta remisión a la persona interesada.

5. Los agradecimientos o felicitaciones se remitirán a la unidad o unidades objeto de ellas, para su constancia y posterior comunicación a su respectiva subsecretaría, para su conocimiento y contestación.

6. Para identificar los motivos que originan las quejas, sugerencias y agradecimientos, y los aspectos a los que se refieren, se les aplicará una clasificación que suministre información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. El órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos aprobará la estructura básica de códigos para dicha clasificación.

Artículo 34. Tramitación de quejas y sugerencias

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se remitirá directamente al órgano competente para su tramitación como corresponda, dando cuenta de esta remisión a la persona que la haya formulado.

2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta la registrará en la aplicación corporativa correspondiente y abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

3. Todas las comunicaciones internas que se realicen entre el órgano responsable de la contestación y el órgano, servicio o unidad, competente en la materia objeto de queja o sugerencia, se efectuarán a través de medios electrónicos, eliminándose las comunicaciones en papel.

Artículo 35. Plazo de respuesta

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia

tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se registrará por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

2. Los agradecimientos serán contestados de forma inmediata o a la mayor brevedad posible.

Artículo 36. Órganos responsables de la respuesta

1. La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad de:

a) La subsecretaría de cada conselleria, en relación con aquellas que afecten a órganos, servicios o unidades centrales de su departamento.

b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.

c) El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en relación con las quejas o sugerencias que afecten a varias consellerias, comunicando la respuesta a las subsecretarías afectadas.

d) El órgano directivo con competencia en materia de atención a la ciudadanía en lo que se refiere a las quejas relativas al servicio de información administrativa de dichas oficinas que no sea competencia de las direcciones territoriales y el Servicio de Información Telefónica Administrativa 012, dando cuenta a la subsecretaría del departamento.

2. La contestación a los agradecimientos será competencia de las subsecretarías, que podrán delegar la respuesta en las propias unidades directamente afectadas.

Artículo 37. Seguimiento de las quejas y sugerencias

1. En cada subsecretaría se mantendrá actualizado el Registro de Quejas y Sugerencias que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución.

2. Cada subsecretaría realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta de las quejas y sugerencias que afecten a su conselleria, adoptando, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas.

3. El seguimiento general del cumplimiento del deber de respuesta corresponderá al órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 38. Información a la ciudadanía y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

1. En cualquier momento, la persona interesada podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia.

2. Asimismo podrá formular nueva queja, esta vez ante el órgano o unidad que ostente la competencia en materia de inspección general de los servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 35.

Artículo 39. Mejora continua

1. El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios.
2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerada, en sí misma, un exponente negativo. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.
3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la subsecretaría correspondiente promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido al órgano directivo con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios a los efectos de su conocimiento en orden a lo previsto en el apartado 5 de este artículo.
4. Dentro de los dos primeros meses de cada año, cada subsecretaría elaborará un informe valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, que remitirá al mismo órgano directivo citado en el apartado anterior.
5. Por su parte, este mismo órgano directivo elaborará, en los dos meses siguientes, un informe de evaluación global de todos los departamentos, con el fin de comprobar el cumplimiento del trato de atención a la ciudadanía y, a la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerías, y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, extraerá las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad globales que incorporará a los planes generales de mejora de la Generalitat que en cada caso haya de elaborar.
6. La obligación de tener en cuenta el contenido de las quejas y sugerencias a los efectos de extraer información para la mejora continua de los servicios públicos será igualmente aplicable a las instituciones, entidades y sectores citados en el artículo 2.2 de este decreto, siendo desarrollada en los términos que se establezcan por los órganos en cada caso competentes, aunque debiendo ser objeto, en todo caso, de un informe final valorativo de las quejas y sugerencias recibidas y de la correlativa puesta en marcha de acciones de corrección y mejora. Este informe será remitido al órgano directivo que tenga la competencia en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, que lo tendrá en cuenta a los efectos de lo previsto en el apartado 5 de este artículo, en lo que se refiera a los posibles datos de quejas y sugerencias de carácter horizontal o general, que puedan resultar comunes, recurrentes y extrapolables al conjunto de la administración.
7. Por otra parte, también se informará al órgano con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, para su posible consideración en los planes de mejora mencionados en el punto 5 de este artículo, del resultado de aquellas actuaciones de control que se hayan desarrollado como consecuencia del seguimiento coordinado de las quejas en los ámbitos sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales contemplado en el artículo 8.1.d del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula la competencia y funciones de la inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

CAPÍTULO VI Estructura de calidad. La Red de Calidad

Artículo 40. 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, apoyar y coordinar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

Artículo 41. Niveles de actuación

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

- 1 Nivel central.
- 2 Nivel departamental.
- 3 Nivel operativo.

Artículo 42. Distribución organizativa de la Red de Calidad

1. El nivel central.

Este primer nivel, de perfil estratégico, lo ocupan los órganos de servicios centrales, superiores y directivos de la conselleria con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Orgánico y Funcional en cada caso vigente.

2. El nivel departamental.1

a) Este nivel, de apoyo técnico, lo forman los titulares de las subsecretarías de cada una de las consellerias, así como los órganos equivalentes en el caso del sector público instrumental, tanto de forma directa como a través de su participación en la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC), en los términos que se establecen en su norma de creación (Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana).

b) Asimismo, formarán parte de este nivel departamental las personas titulares de las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad en cada subsecretaría o, en su caso, aquellas que se designen por dichas subsecretarías para formar parte de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, creada al amparo del artículo 5.1 de referido Decreto 112/2008, mediante Acuerdo de 11 de septiembre de 2008, del Pleno de la CITEC, y cuyo objeto es apoyar a la referida CITEC en su misión de impulsar y coordinar en cada departamento de la Generalitat y en las entidades que la integran las políticas, planes y proyectos para la modernización, implantación de la administración electrónica y calidad de los servicios públicos.

3. El nivel operativo.

Por último, en este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier tipo y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos ámbitos administrativos, en la mejora de la

gestión de los servicios públicos. Su constitución, composición, duración y funciones se acordarán por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

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

CAPÍTULO VII Plataforma de difusión

Artículo 43. Difusión de información sobre calidad de los servicios públicos

Dentro del Portal de Transparencia de la Generalitat existirán espacios de información pública, que constituirán una plataforma desde la que recopilar y analizar todos aquellos datos relevantes y suficientes que permitan ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva de la ciudadanía, 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, favorecer la participación ciudadana en este ámbito y atender al compromiso de transparencia a que se debe la administración. Asimismo, en el Portal se publicará la evaluación del grado de cumplimiento y resultados de los planes y programas, anuales y plurianuales, como así dispone el artículo 12 de este decreto, y ello en los términos y con las condiciones y contenidos fijados en la normativa de la Generalitat en materia de transparencia.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Correspondencias

Las referencias que se hacen en este decreto a actos o resoluciones de la persona titular de las consellerías se entenderán hechas a actos de los órganos unipersonales o, en su caso colegiados, de máximo nivel o gobierno de los entes del sector público instrumental a que afecta este decreto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1. Las referencias a las subsecretarías se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias análogas o equivalentes 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 podrá suponer incremento de coste económico en los presupuestos de las consellerías.

Tercera. Regulación de quejas y sugerencias en los sectores y entidades especiales y aplicación informática corporativa

1. En el plazo máximo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de este decreto, las consellerías de las que dependen los centros y entidades citados en el artículo 2.2, apartados a, b y c, así como los entes mencionados en el apartado d del mismo, que todavía no cuenten con normativa propia de quejas y sugerencias y agradecimientos, habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y sugerencias, o lo modificarán si ya existiera pero fuera necesario ajustarlo al contenido de este decreto.

Este procedimiento incorporará, en sus propios términos, el régimen jurídico sustantivo y de procedimiento común contenido en este decreto, sin perjuicio de las especificidades organizativas que le resulten propias.

En tanto se aprueba esta regulación específica, las consellerias y los demás órganos competentes de los entes citados adoptarán las medidas provisionales que resulten necesarias para garantizar que los usuarios y usuarias de sus servicios puedan ejercer su derecho a presentar quejas, sugerencias, así como obtener una tramitación, control y respuesta adecuados. De la adopción de estas medidas provisionales se dará cuenta al órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios.

2. En el plazo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de este decreto, por el órgano directivo competente en materia de tecnologías de la información se desarrollará la adaptación de la aplicación informática corporativa que actualmente se utiliza para el registro, tratamiento y gestión del sistema de quejas y sugerencias, incorporándole las modificaciones necesarias para su adecuación a lo dispuesto en la nueva regulación contenida en el capítulo V de este decreto. Una vez adaptada, será de aplicación al conjunto de organizaciones recogidas en el artículo 2.1.

Cuarta. Programas de evaluaciones de calidad y de cartas de servicios 2

Los órganos responsables del impulso del sistema de gestión de calidad, dentro de las respectivas competencias recogidas en el capítulo VI de este decreto, desarrollarán el proceso de preparación y concreción de los programas de evaluaciones de calidad y de cartas de servicios a realizar, los cuales tendrán una vigencia mínima de dos años.

Los programas serán tramitados a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento (CITEC) y serán aprobados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.1, por quien ostente la titularidad de la conselleria con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Dentro de las previsiones de cada programa se detallarán los distintos niveles de participación y responsabilidad en la ejecución y desarrollo de las evaluaciones de calidad y cartas de servicios programadas, dentro de los ámbitos que configuran la Estructura de la Red de Calidad, así como el grado de participación asignado, en su caso, a la inspección de servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3.2 y 4.6 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

Quinta. Evaluaciones y certificaciones de calidad en los sectores sanitario, educativo y de servicios sociales

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3 de esta norma, la aplicación de las disposiciones de este decreto sobre evaluaciones de calidad a los sectores de sanidad, educación y servicios sociales se hará sin perjuicio de que las consellerias respectivas, en atención a las especificidades organizativas y funcionales de sus centros y servicios, puedan asumir de forma plena y autónoma la responsabilidad del desarrollo de evaluaciones de su calidad, aplicando la metodología general recogida en el artículo 10.1 de este decreto o, en su caso, cualquiera otra alternativa, más adaptada a la tipología de sus centros, en los términos previstos en el punto 2 del citado artículo. En este último caso, la nueva metodología que pretenda aplicarse será decidida y aprobada por la propia conselleria de que se trate, previo informe del órgano directivo con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Asimismo, y también sin perjuicio de la aplicación general a los sectores citados del sistema de certificaciones de calidad contemplado en este decreto, las consellerias competentes en sanidad, educación y servicios sociales podrán establecer, en su caso, su propio sistema de certificaciones de calidad.

Sexta. Evaluaciones, certificaciones y sistema de calidad de los entes integrantes del sector público instrumental

De conformidad asimismo con lo previsto en el artículo 2.3 de esta norma, a los entes integrantes del sector público instrumental de la Generalitat les será también de aplicación el mismo tratamiento de reconocimiento a su especificidades organizativas o sectoriales, en materia de calidad, que se recoge en la disposición adicional quinta.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Régimen transitorio de quejas

La tramitación y contestación de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto, se regirán por la normativa anterior, esto es, por el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell.

Si transcurridos los seis meses de los plazos establecidos en los apartados 1 y 2 de la disposición adicional tercera, todavía no se hubiera producido la aprobación o ajuste de la normativa especial de quejas o la adaptación de la aplicación informática corporativa, respectivamente previstas en dichos apartados, continuarán en vigor, de forma transitoria, la normativa y aplicación anteriores, en todo aquello que no se oponga a la nueva regulación.

Segunda. Régimen transitorio de las cartas de servicios

Las cartas de servicios existentes a la entrada en vigor de la presente disposición seguirán rigiéndose por la normativa vigente en el momento de su aprobación. No obstante, su revisión o actualización, así como su evolución posterior, ya se ajustarán al contenido de lo dispuesto en el capítulo III de este decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Cláusulas derogatorias

1. Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en este decreto.

2. Quedan expresamente derogados:

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.

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.

El 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.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo reglamentario

Se faculta a la conselleria competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este 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.

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.

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 encuestas, 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.º Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
- 2.º Principales servicios que presta.
- 3.º Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
- 4.º Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- 5.º Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
- 6.º 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.

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, asimismo, 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 Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios.

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.º 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.º Establecer los requisitos generales de los formularios de quejas y sugerencias.
- 2.º Establecer la estructura de codificación de las quejas y sugerencias a la que se refiere el artículo 15.5.
- 3.º Hacer el seguimiento global de las quejas y sugerencias.

e) Relativas al programa de evaluación de organizaciones:

- 1.º 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.º Determinar los modelos de gestión de calidad reconocidos a los que se refiere el artículo 20.1.
- 3.º 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.º Coordinar el proceso global de evaluación al que se refiere el artículo 21.4.

f) Relativas al programa de reconocimiento:

- 1.º 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.º 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.º 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.º 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.º Encargar la realización de los estudios de opinión a los que se refiere el artículo 27.2.
- 3.º Gestionar el panel de informadores clave al que se refiere el artículo 28.1.
- 4.º 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 periodo 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 Direcció General de Institucions Penitenciàries i per la Inspecció de los Servicios de la Abogacía General del Estado-Direcció 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 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».