

Decreto 152/2005, de 9 de diciembre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de la Ciudadanía y se crea El Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

(BOC 3 Enero 2006)

INTRODUCCIÓN

La Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria establece, en su artículo 103.1 que, en sus relaciones con la ciudadanía, la Administración de la Comunidad, debe asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno, así como la efectividad de sus derechos.

En esta línea, la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria viene desarrollando en los últimos años un proceso de modernización, basado en la utilización de las tecnologías de la información, en el acercamiento a la ciudadanía y en la mejora de la prestación de los servicios públicos. Uno de los objetivos de la acción de gobierno en la presente legislatura es acelerar dichos procesos de mejora, con el propósito de ofrecer unos servicios de calidad y conseguir una Administración moderna.

Tal es, en términos generales el objeto del «Plan Marco de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria (2005-2007)», aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 24 de febrero de 2005, en el cual se contemplan actuaciones dirigidas a elaborar la carta de los Derechos de la Ciudadanía ante la Administración de la Comunidad Autónoma, y a evaluar la calidad de los servicios públicos que proporciona.

Por otra parte, el Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, aborda la regulación de las Cartas de Servicios como documentos en los que los órganos, organismos y entidades de la Administración ponen de manifiesto los compromisos de calidad en la prestación de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. En este sentido, son auténticos mandatos para la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, fruto del compromiso de su Gobierno con los ciudadanos y ciudadanas de nuestra región, con el fin de garantizar un servicio público más cercano, eficaz y transparente.

En este marco, en el capítulo II del presente Decreto se establecen los compromisos que, con carácter de Carta de Derechos de la Ciudadanía, deberán informar la relación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria con los ciudadanos. Los derechos contenidos en la Carta son el resultado de un riguroso proceso de análisis interno y externo, en el que se ha

mantenido una intensa actividad de consulta a la ciudadanía y a sus asociaciones, para conocer lo más fielmente posible sus demandas y requerimientos en sus relaciones con la Administración.

El capítulo III aborda la creación del Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, como órgano consultivo y de análisis para el seguimiento permanente de la evolución de la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

En último término, el capítulo IV incorpora herramientas que permitan medir el nivel de calidad que las personas perciben, fundamentalmente, en aquellos servicios de prestación directa a la ciudadanía.

En consecuencia, a propuesta del consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 9 de diciembre de 2005.

DISPONGO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto aprobar la Carta de Derechos de la Ciudadanía y crear el Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Este Decreto será de aplicación a todos los órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como a los organismos públicos que dependan de la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público autonómico que presten servicios directos a los ciudadanos podrán acogerse a las medidas previstas en esta norma, cuando así lo decidan sus órganos de gobierno o dirección.

CAPÍTULO II. CARTA DE DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Artículo 3. Aprobación de la Carta de Derechos.

1. Se aprueba la Carta de Derechos de la Ciudadanía que figura como Anexo del presente Decreto.

2. Se entiende por Carta de Derechos de la Ciudadanía el marco de expectativas y aspiraciones que la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria garantiza, en forma de derechos, a cuantos ciudadanos se relacionan con la misma.

Artículo 4. Contenido.

Los compromisos contenidos en la Carta de Derechos responden a la voluntad del Gobierno de Cantabria de avanzar en el proceso de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que ofrece a la ciudadanía.

Artículo 5. Garantía y efectividad de la Carta de Derechos de la Ciudadanía.

1. Las Consejerías adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que, en su caso, pudieran dificultar la plena aplicación de la Carta de Derechos de la Ciudadanía.

2. La Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, a través de la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios, llevará a cabo el seguimiento y evaluación de los compromisos contenidos en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, e informará al Consejo de Gobierno de su grado de cumplimiento, haciendo referencia específica a las reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración Autonómica.

Artículo 6. Divulgación.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria divulgará por los distintos medios a su alcance la Carta de Derechos, con objeto de que los ciudadanos conozcan los compromisos y que asume en su relación con la ciudadanía de Cantabria.

CAPÍTULO III. OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA.

Artículo 7. Naturaleza y adscripción.

1. Se crea el Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, como órgano colegiado de carácter consultivo y de análisis.
2. El mencionado Observatorio tiene una doble finalidad; por una parte, llevar a cabo un seguimiento permanente de la evolución de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y, por otra, proporcionar al Consejo de Gobierno la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción de servicios a la ciudadanía, así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas.
3. El Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria estará integrado por el Pleno y por la Comisión de Expertos, adscribiéndose a la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

Artículo 8. Funciones.

El Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- a) Detectar las mejores prácticas externas, realizando análisis comparativos entre organizaciones de parecidas características, aprender de ellas e impulsar los procesos de mejora y modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- b) Celebrar encuentros periódicos para dar a conocer las mejores prácticas internas y fomentar el intercambio de experiencias, así como promover la proactividad de los empleados públicos por medio del reconocimiento de todas aquellas actuaciones de interés para la Organización.
- c) Realizar una gestión detallada de las sugerencias e ideas innovadoras llegadas al Observatorio desde el seno de la organización o a iniciativa de la ciudadanía, siendo el foro de debate e impulso de ideas relacionadas con la modernización de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- d) Efectuar evaluaciones de las políticas públicas y de la calidad de los servicios, facilitando información al Consejo de Gobierno para la mejora de la gestión.
- e) Elaborar informes sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos, permitiendo adecuar la prestación de los mismos a las demandas y expectativas de la ciudadanía.

El Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria mantendrá contactos institucionales, de consulta y cooperación, con otros órganos de cometido similar de otras administraciones públicas.

Artículo 9. Composición del Pleno.

El Pleno del Observatorio de Calidad de los Servicios estará integrado por los siguientes miembros:

a) Presidente: El titular de la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

b) Vocales:

Los titulares de las secretarías generales de las distintas Consejerías de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El titular de la Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera.

El titular de la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

El titular de la Dirección del Instituto Cántabro de Estadística.

c) Secretario: Un funcionario de la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, que será nombrado por el Presidente y que tendrá voz, pero no voto, en las deliberaciones del Pleno.

Artículo 10. Funcionamiento del Pleno.

1. El Pleno del Observatorio de Calidad de los Servicios se reunirá con carácter ordinario, al menos dos veces al año, y con carácter extraordinario, cuando lo convoque el Presidente, a iniciativa propia o a solicitud de, al menos, la tercera parte de sus miembros.

2. El Pleno podrá constituir comisiones o grupos de trabajo para la preparación de asuntos concretos que vayan a tratarse o para el estudio de temas de interés, relacionados con la finalidad del Observatorio.

3. El funcionamiento del Pleno se regirá por sus propias normas y por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en los artículos 64 y siguientes de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 11. Comisión de Expertos.

La Comisión de Expertos dará soporte técnico al Pleno y facilitará el desarrollo de las líneas de trabajo fijadas por éste.

Estará formada por profesionales y especialistas expertos en la materia, tanto del ámbito público como privado, designados por el Consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

Artículo 12. Funciones de la Comisión de Expertos.

La Comisión de Expertos tendrá las siguientes funciones:

- Asesorar, analizar la información relativa a la organización y funcionamiento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y plantear medidas de actuación.
- Proponer el desarrollo de proyectos de mejora y dar apoyo a los mismos.
- Propiciar la difusión y publicación de las actuaciones de mejora desarrolladas en el seno de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Cualquiera otra función que pudiera encomendarle el Pleno.

CAPÍTULO IV. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Artículo 13. Sistemas de evaluación de la calidad.

La evaluación de la calidad constituye un proceso que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de la ciudadanía, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Para medir la calidad de los servicios, la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios facilitará periódicamente al Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria información objetiva y contrastada a partir de las siguientes técnicas:

- La medición del índice de percepción de la calidad de los servicios (IPCS).
- Los resultados de los análisis de los procedimientos administrativos y auditorías de gestión de las unidades.
- El sistema de evaluación y seguimiento de los compromisos adquiridos en las cartas de servicios.
- Medición directa de la prestación del servicio a través de sistemas de autoevaluación y del sistema de reclamaciones y sugerencias.

- Establecimiento de controles por medio de la figura del cliente ficticio o misterioso.
- La comparación, cuando resulte posible, con el resultado de indicadores de servicio equivalentes en otras administraciones públicas.
- Seguimiento de objetivos, actividades e indicadores de los programas presupuestarios.

DISPOSICIONES ADICIONALES

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.

La Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, a través de la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios, prestará el soporte administrativo necesario para el funcionamiento del Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA MEDICIÓN DEL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS (IPCS).

Para la medición del I.P.C.S., la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios implantará un sistema que, basado en métodos de encuesta e investigación social, permita deducir el nivel de calidad que los ciudadanos perciben respecto de un determinado servicio público.

La estructura básica de la metodología mencionada en el párrafo anterior permitirá medir la calidad de los servicios desde las siguientes dimensiones:

- Elementos tangibles y accesibilidad.
- Fiabilidad y confianza.
- Capacidad de respuesta.
- Empatía y comprensión.
- Profesionalidad.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación normativa. .

Se faculta al Consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

Segunda Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el BOC.

ANEXO. Carta de Derechos de la Ciudadanía.

La Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos dependientes se comprometen con la ciudadanía, por medio de la presente Carta de Derechos y sus correspondientes manifestaciones en que se concretan.

1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.

1.1.- Recibir información clara, completa y precisa sobre los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos.

1.2.- Acceder a las dependencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos, sin barreras que lo impidan o dificulten y mientras aquéllas perduren recibir las máximas facilidades para ser adecuadamente atendidas.

1.3.- Encontrar, en los edificios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, la dependencia que se busque sin necesidad de hacer preguntas o averiguaciones.

1.4.- Disponer de los recursos necesarios para facilitar la comunicación de aquellas personas que, padeciendo algún tipo de discapacidad sensorial o no hablando castellano, precisen utilizar los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.5.- Acceder a los registros y archivos públicos, con las limitaciones legalmente establecidas y sin vulnerar el derecho a la intimidad de las personas.

1.6.- Obtener en cualquier oficina de registro una copia compulsada, previo cotejo con el original, de cualquier documento que deba presentar ante la misma, independientemente de cuál sea la Administración que lo hubiera expedido.

1.7.- Presentar en cualquier registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria documentos dirigidos a cualquiera de sus órganos, a la Administración General del Estado, a cualquier Comunidad Autónoma o a una Entidad Local.

2.- Derecho a recibir una atención adecuada.

2.1.- Obtener ayuda e información sobre los trámites y requisitos que deben cumplir en sus actuaciones ante la Administración.

2.2.- Recibir el asesoramiento que necesiten para cumplimentar los impresos que dirijan a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Los modelos normalizados de solicitud incorporarán instrucciones claras para su cumplimentación, así como la relación de documentos que deberán acompañar a la misma.

2.3.- Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que les afecten.

2.4.- Obtener de las autoridades y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial.

2.5.- Recibir un trato igualitario, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2.6.- Presentar alegaciones en los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2.7.- Derecho a que se integre el enfoque de género en las prácticas y actividades de la Administración Autonómica, fomentando la igualdad entre hombres y mujeres.

3.- Derecho a obtener información.

3.1.- Tener información sobre los horarios de atención a la ciudadanía, de manera clara y visible, en las distintas unidades y dependencias.

3.2.- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que tengan la condición de interesados y, en su caso, obtener copia de los documentos que contengan.

3.3.- Consultar en las unidades de información de las diferentes consejerías y en las oficinas de atención a la ciudadanía, los ejemplares del BOC publicados, al menos, en los últimos cinco años.

3.4.- Recibir resolución expresa, en los plazos legalmente establecidos, sobre las solicitudes que formulen a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y a conocer, en las resoluciones que hayan de motivarse, las normas

jurídicas en que se basan, así como el número y la fecha del Boletín Oficial en que están publicadas.

4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.

4.1.- Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, siempre que se cumplan los requisitos exigidos legalmente.

4.2.- Presentar quejas por la omisión de fases o retrasos en la tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada.

4.3.- Presentar reclamaciones ante cualquier supuesto de desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos y a recibir contestación adecuada en un plazo máximo de 30 días.

4.4.- Presentar sugerencias ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos y a recibir contestación adecuada en un plazo máximo de 30 días.

4.5.- Ser objeto de consulta periódica sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración Autónoma mediante encuestas, sondeos, paneles de opinión, etc. Esta información será pública y se dará a conocer tanto a representantes del personal como a la ciudadanía.

5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

5.1.- Exigir una Administración involucrada en la simplificación de procedimientos administrativos, con el propósito de hacerlos más sencillos, ágiles y eficientes, y comprometida con la calidad como norma de funcionamiento interno.

5.2.- Presentar por fax, en los números que se habiliten expresamente en cada caso, cualquier solicitud, escrito o comunicación, con plena validez y eficacia, siempre que quede acreditada la autenticidad del documento, conforme a la normativa que lo regule y prevea.

5.3.- Demandar una formación adecuada y continua del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que garantice la prestación de los servicios con los niveles de calidad y eficacia deseados.

5.4.- Requerir el establecimiento de nuevos cauces de comunicación, reduciendo barreras físicas e incorporando las nuevas tecnologías, accesibles para todos, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

5.5.- Disponer de Cartas de Servicio Sectoriales, en las que los distintos órganos que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria informen de los servicios que tienen encomendados y definan compromisos y estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los mismos.