



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 21 de septiembre de 2012, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por la que se establece el modelo tipo de Cartas de Servicios que será de aplicación en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, el modelo de resolución aprobatoria de aquellas y los criterios para el diseño de los folletos divulgativos.

El artículo 3 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, define a aquéllas como los documentos físicos y electrónicos, en los que cada órgano, centro o unidad obligado, informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta, las condiciones en que se dispensan, los compromisos y estándares de calidad que asume y los derechos que asisten a aquéllos en relación con estos servicios.

Por su parte, el artículo 2 de dicho Decreto establece que estarán obligados a disponer de Cartas de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

El elevado número de órganos, unidades y centros que quedan obligados a producir Cartas de Servicios aconseja establecer unos criterios homogenizadores que, además de definir un patrón corporativo, ordenar contenidos y fijar criterios generales de divulgación, a los que deberán ajustarse los sujetos obligados a producirlas, permitan presentar al conjunto de la sociedad aragonesa un modelo coherente de compromiso con la calidad, inspirado en la mejora continuada.

En conexión con ello, en la Disposición final primera del citado Decreto se faculta al Consejero competente por razón de la materia para que, en el plazo de dos meses siguientes a su entrada en vigor, establezca el modelo tipo de carta de servicios y el de resolución aprobatoria de aquélla, así como para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de dicha disposición reglamentaria.

En su virtud, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

La presente orden tiene por objeto establecer el modelo tipo de Cartas de Servicios y de resolución aprobatoria de aquéllas que será de aplicación en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como, concretar los criterios para el diseño de los folletos divulgativos, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 2. *Cartas de Servicios.*

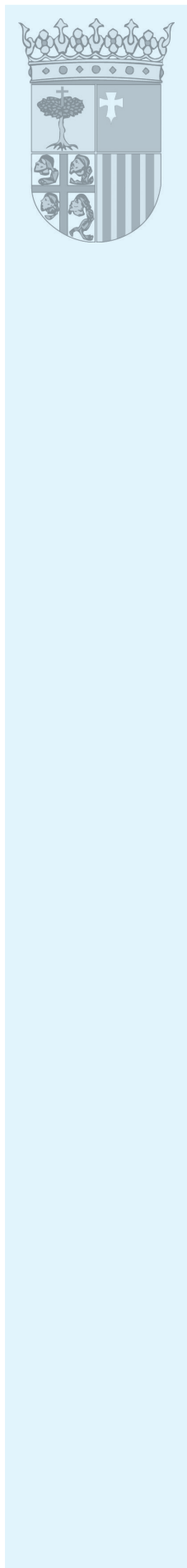
1. El contenido de las Cartas de Servicios se ajustará a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, conforme al modelo que se recoge en el anexo I de esta orden.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto anterior, en la elaboración de las Cartas de Servicios se deberán tener en cuenta las siguientes particularidades:

- a) El cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos y los indicadores de calidad se referirán al 31 de diciembre de cada año natural, de forma que puedan realizarse mediciones estándar de resultados en todo el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón a 31 de diciembre de cada ejercicio.
- b) Cuando las dimensiones de un determinado centro de trabajo, el volumen de usuarios a atender o la diversidad y/o complejidad de los servicios prestados lo aconsejen, en la Carta de Servicios se podrán desagregar por Servicios los compromisos de calidad asumidos y los indicadores.
- c) Al objeto de asegurar que el conjunto de las Cartas de Servicios mantengan los necesarios estándares de calidad, las Secretarías Generales Técnicas u órganos asimilados remitirán a la Inspección General de Servicios, antes de su aprobación, los proyectos de las mismas para su informe, que será emitido en un plazo máximo de diez días.

Artículo 3. *Resoluciones de aprobación y actualización de Cartas de Servicios.*

1. Las Resoluciones de aprobación de las Cartas de Servicios y las de actualización de aquéllas que tengan su origen en modificaciones sustanciales de su contenido, se publicarán



en el “Boletín Oficial de Aragón”, ajustándose en su redacción al modelo contemplado en el anexo II de esta orden.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderán por modificaciones sustanciales las que afecten a la modificación del horario de atención al público, a los compromisos de calidad asumidos, a los indicadores que se utilizarán en la medición de tales compromisos, a la modificación en los sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio y a las medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio.

2. Las Cartas de Servicios modificadas se actualizarán en todos los espacios web en los que pudieran estar alojadas y se dispondrá, en su caso, la reimpresión de los folletos divulgativos que pudieran existir en formato papel.

Artículo 4. Folletos divulgativos de las Cartas de Servicios.

Además de lo previsto en el artículo 7 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, para la divulgación de las Cartas de Servicios en formato papel se deberá seguir el siguiente protocolo:

- a) Su diseño y contenido respetarán los criterios establecidos en el anexo III de esta orden.
- b) En aquellos centros de trabajo en los que su Carta de Servicios tenga desagregados por Servicios los compromisos de calidad asumidos y los indicadores, se confeccionarán folletos divulgativos por separado.
- c) Estarán a disposición de los ciudadanos en la web del Gobierno de Aragón, en formato pdf.

Disposición Final Única. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 21 de septiembre de 2012.

**El Consejero de Hacienda y
Administración Pública,
JOSÉ LUIS SAZ CASADO**

ANEXO I
CARTA DE SERVICIOS DE¹ _____

1. PRESENTACIÓN²

Misión:

Visión:

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.Denominación del centro³:

Departamento de adscripción:

Dirección⁴:

Dirección electrónica:

Página web⁵:

Teléfono:

Fax:

Horario de atención al público:

Medios de transporte público próximos al centro⁶:

Mapa geográfico de localización, en su caso.

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:**4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:****5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:****6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

¹ Se identificará el órgano, unidad o centro afectado por la Carta de Servicios.

² En el apartado "presentación" se consignarán, de manera concisa y comprensible, los siguientes extremos:

- Misión: Entendida como los grandes objetivos que tiene encomendados el órgano, unidad o centro afectado por la Carta de Servicios (por ejemplo, en un centro de salud satisfacer las necesidades de salud de la población adscrita a su ámbito territorial; en el caso de una oficina de empleo, favorecer la inserción laboral y el desarrollo profesional de los trabajadores adscritos a su ámbito territorial, ofreciendo servicios y facilitando el contacto con las empresas para que consigan los puestos de trabajo que más encajen con su perfil, etc).
- Visión: Entendida como la imagen que se pretende transmitir a la parte de la sociedad sobre la que actúa el órgano, unidad o centro afectado por la Carta de Servicios (Por ejemplo, ser reconocido como accesible y eficaz; que su personal sea percibido como eficaz y profesional; que se aprecie su compromiso con la mejora continua, etc).

³ Órgano, unidad o centro.

⁴ Dirección espacial (calle, avenida, etc.)

⁵ Del órgano, unidad o centro, en su caso; en su defecto, del departamento u organismo público de adscripción.

⁶ Paradas de autobús, tranvía, cercanías, taxi, estacionamiento de bicicletas de uso público, etc.

ANEXO II

Resolución de _____ de _____ de _____, de la Secretaría General Técnica del Departamento de _____¹ por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del centro²_____

El Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece en su artículo 2 que están obligados a disponer de Cartas de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

Vista la propuesta de Carta de Servicios formulada por _____³.

Visto el informe emitido por la Inspección General de Servicios.

En el ejercicio de las competencias que me atribuye el artículo 6 del citado Decreto 115/2012, de 8 de mayo, resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de _____⁴ que figura como Anexo a la presente resolución.

Segundo.- Acordar la publicación simultánea de esta resolución y del Anexo que la acompaña en el "Boletín Oficial de Aragón" y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.- En los cinco días siguientes a la aprobación de esta resolución se remitirá copia de la misma, incluido su Anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto⁵.

Zaragoza, ___ de _____ de _____

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO⁶

¹ U órgano equivalente de los organismos públicos.

² O unidad u órgano.

³ Se identificará el titular del órgano, unidad o centro afectado por la Carta de Servicios (Director del centro..., Jefe del Servicio Provincial de..., Director del Servicio Provincial de...).

⁴ Se identificará el órgano, unidad o centro afectado por la Carta de Servicios.

⁵ Cuando la Resolución se limite a aprobar modificaciones no sustanciales de una Carta de Servicios preexistente el punto tercero pasará a ser el segundo, que se redactará en los siguientes términos: "Remitir una copia de esta resolución, incluido su Anexo, a la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización, para su publicación en la página web del Gobierno de Aragón y otra, en los cinco días siguientes, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto".

⁶ U órgano equivalente de los organismos públicos.

ANEXO III**CRITERIOS PARA EL DISEÑO E IMPRESIÓN DE LOS FOLLETOS
DIVULGATIVOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS**

Al igual que cualquier otro documento oficial, los folletos divulgativos de las Cartas de Servicios deberán regirse por las especificaciones contenidas en el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno disponible en:

www.aragon.es/Temas/ComunicacionCorporativa/Subtemas/ManualIdentidadVisualCorporativa.

Antes de su impresión, las Cartas de Servicios deberán ser aprobadas por la Comisión de Comunicación Institucional, debiendo remitirse el borrador de las mismas a comisiondecomunicacion@aragon.es.

En la edición de folletos para la divulgación de las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón deberán respetarse los siguientes requerimientos.

1. El documento, en formato A4 o A3, constará de:

Página 1 (Presentación del Documento)	Página 2 y siguientes	Última Página (Datos de contacto)
--	--------------------------	---

2. En la página 1 (Presentación del documento) se hará constar:
 - En el margen superior izquierdo el logo del Gobierno de Aragón ateniéndose a las especificaciones del manual de Identidad Corporativa en cuanto tamaño, área de respeto, etc.
 - La denominación administrativa del órgano, centro o unidad emisora de la Carta de Servicios en tipografía Corinthian o Helvética, tamaño "x" (por ejemplo 24), centrado; reflejándose de manera relevante la frase: "Carta de servicios de _____" en tipografía Corinthian o Helvética, tamaño "2x" (por ejemplo 48) centrado.
 - El eslogan corporativo que hubiera podido establecerse para las Cartas de Servicios, en su caso.
 - El siguiente texto en tipografía Corinthian o Helvética justificado a la izquierda, tamaño x / 2 (por ejemplo 12) : "A través de la presente Carta de Servicios queremos informarle de los servicios que prestamos en este centro¹, así como las condiciones en que se dispensan, los compromisos que hemos asumido con usted y los derechos que le asisten, en relación con la prestación de dichos servicios".
 - En el margen inferior de la página la identificación de la norma que ampara la Carta de Servicios, conforme al siguiente texto: "Las Cartas de Servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se regulan en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo".
3. En las páginas interiores de la Carta de Servicios se reflejarán los siguientes extremos, según las indicaciones anteriores en cuanto a tipo de letra, etc...
 - Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la Carta.

¹ Órgano, unidad o centro.

- Relación ordenada de las prestaciones o servicios dispensados.
 - Derechos de los ciudadanos en relación con las prestaciones o servicios prestados.
 - Compromisos de calidad que se asumen con los usuarios.
 - Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
 - Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio, en su caso.
 - Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral o la calidad del servicio, en su caso.
 - Cualquier otra información que se considere de especial relevancia, en su caso.
4. En la última página (datos de contacto), en el margen inferior derecho irá el logo del Gobierno de Aragón con el Departamento u organismo al que está adscrito el centro, unidad o dependencia que emite la Carta de Servicios.

En esta misma página se consignará la siguiente información:

- En relación con la localización del centro, unidad o dependencia, se hará constar su denominación, Departamento y organismo público, en su caso, de adscripción, dirección, teléfono, fax, dirección electrónica, dirección http de la página web, horario de atención al público y medios de transporte público que enlazan con el órgano, centro o unidad.
- Información relativa al libro de quejas y sugerencias, para lo cual se reproducirá el siguiente texto:

“Tenemos un libro de quejas y sugerencias a su disposición.

Porque queremos saber si se siente satisfecho con los servicios que le presta el Gobierno de Aragón y porque queremos conocer sus sugerencias para mejorar la calidad de los mismos, ponemos a su disposición un libro de quejas y sugerencias al que puede acceder en:

- Este centro¹
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón, dirección electrónica <http://www.aragon.es/>”.

¹Órgano, unidad o centro.