



DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DECRETO 100/2014, de 24 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica 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.

Las cartas de Servicios nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar en la prestación de aquéllos. El artículo 75 de la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, relativo a las competencias compartidas, señala que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en la siguiente materia: 12.^a “Régimen Jurídico, procedimiento, ... de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma”, lo que hay que conectar con la regulación que el propio Estatuto de Autonomía hace de la Administración pública de Aragón en sus artículos 61 y 62.

La primera regulación en materia de Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se lleva a cabo mediante la aprobación por el Gobierno de Aragón del Decreto 115/2012, de 8 de mayo.

En dicho Decreto se establece la obligatoriedad de todo órgano, unidad y centro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (incluidos los organismos públicos), que atienda o preste servicios a los ciudadanos de disponer de una Carta de Servicios.

Para que el resultado de esta obligación, al menos formalmente, sea homogéneo se prevé el contenido mínimo que debe tener toda Carta de Servicios y que sean las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos u órganos equivalentes de los organismo públicos las que se responsabilicen tanto de su elaboración como de su aprobación y divulgación. Asimismo, se faculta al Consejero Competente por razón de la materia para que establezca el modelo tipo de Carta de servicios y el de resolución aprobatoria de éstas.

Mediante Orden de 21 de septiembre de 2012, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, 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.

Por su parte, las Cortes de Aragón han aprobado la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. En ella se relacionan y regulan las medidas de calidad que deberán ejecutarse para mejorar en la calidad de los servicios públicos y en la evaluación de las políticas públicas, incluyendo entre ellas la de implantar y difundir las Cartas de Servicios.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, en el Capítulo IV de su Título II, parte de la regulación de las cartas de servicios contenida en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo. No obstante, amplía el contenido mínimo de éstas y, además, señala que las mismas deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio en lugar de por resolución del Secretario General Técnico del Departamento u órgano equivalente de los organismos públicos.

En vista de ello, y, para evitar inseguridad jurídica al ciudadano, se hace necesario modificar el precitado Decreto 115/2012, de 8 de mayo, para adaptarlo a la Ley 5/2013, de 20 de junio.

De acuerdo con el artículo 1.r) del Decreto 320/2011, de 27 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública compete a este Departamento “la evaluación de las políticas públicas y el desarrollo y seguimiento de programas y planes para la mejora de la gestión pública y calidad de los servicios”

En su virtud, a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 24 de junio de 2014,

DISPONGO:

Artículo Único. Modificación del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El Decreto 115/2012, de 8 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, queda modificado como sigue:



Uno. El artículo 2 pasa a tener la siguiente redacción:

“Artículo 2. Sujetos obligados.

1. Estarán obligados a disponer de Carta 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.

2. Podrán, asimismo elaborarse Cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participen distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón o de ésta y otras Administraciones públicas. En la elaboración de estas Cartas participarán los diferentes organismos, órganos o unidades que presten el servicio.

3. Si se tratara de servicios prestados por ésta y otras Administraciones públicas, las especialidades relativas a su contenido o a los órganos responsables de su cumplimiento y del seguimiento de la misma, serán establecidas en el marco del correspondiente instrumento de colaboración que, en ningún caso, incumplirá las disposiciones de este Decreto.”

Dos. El artículo 4 pasa a tener la siguiente redacción:

“Artículo 4. Contenido.

Las Cartas de Servicios expresarán su contenido de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos y abarcarán, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Datos de identificación del órgano, centro o unidad prestador del servicio: denominación, Departamento u organismo de adscripción, dirección física, electrónica y página web, teléfono, fax, horario de atención al público y medios de transporte público que pueden utilizarse para acceder a las dependencias.
- b) Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la Carta.
- c) Relación ordenada de los servicios o prestaciones dispensados y compromisos que se adquieren respecto a los mismos.
- d) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- e) Modos de acceso al Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- f) Compromisos de calidad que asumen, que deben ser cuantificables y poder ser fácilmente invocados por los usuarios.
- g) Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y periodicidad con la que se divulgan los resultados de la evaluación.
- h) Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio, en su caso.
- i) Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio, así como cualquier otra información que se considere de especial relevancia.
- j) Formas de participación de los ciudadanos en los procesos de revisión de la Carta de Servicios.
- k) Mecanismos de difusión de la Carta de Servicios.
- l) Identificación de la unidad responsable de la redacción de las Cartas de Servicios, de su implantación y seguimiento.
- m) Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados cuyo reconocimiento corresponderá, en su caso, 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.”

Tres. Se modifica la redacción de los apartados 1 y 2 del artículo 6 y se añade un nuevo apartado 2, quedando el artículo 6 redactado como sigue:

“Artículo 6. Aprobación y actualización de las Cartas de Servicios.

1. Las Cartas de Servicios se aprobarán por orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio, que será publicada en el “Boletín Oficial de Aragón”.

2. La aprobación será conjunta en el caso de que los órganos u organismos que prestan los servicios dependan de diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. Las Cartas de Servicios producirán efectos desde la fecha de publicación de la orden mencionada en el primer apartado.

4. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cuando se produzcan modificaciones sustanciales en sus contenidos. El procedimiento de actualización será idéntico al establecido para su aprobación inicial.



5. Las Cartas de Servicios deberán actualizarse al menos cada cinco años, debiendo incorporarse a aquéllas los nuevos compromisos y estándares de calidad que se asuman.”

Disposición final primera. *Facultades de desarrollo.*

Se faculta al Consejero competente por razón de la materia para que en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este Decreto establezca el modelo tipo de Carta de Servicios y el de orden aprobatoria de aquella, así como para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Zaragoza, 24 de junio de 2014.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón,
LUISA FERNANDA RUDI ÚBEDA**

**El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
JAVIER CAMPOY MONREAL**