

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.

La evolución de la sociedad y la transformación del contexto en que se desenvuelven las organizaciones que prestan servicios exige una renovación de la Administración. El servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración y que debe presidir su entera actividad, tal y como expresa la exposición de motivos de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad. Además, el avance en la adaptación de la Administración General del Estado a la red de poderes públicos que configura nuestro Estado políticamente descentralizado exige redefinir el papel de la misma y, específicamente, de su política general de servicio público con respecto a las competencias de otras Administraciones, asegurando una oferta de servicios adecuada en términos de equidad y calidad para el conjunto de la sociedad.

Congruente con las anteriores consideraciones, el artículo 3.2 de la mencionada Ley declara, entre otros, como principios de funcionamiento de la Administración General del Estado, los de eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

En este sentido, el artículo 4 define el principio de servicio a los ciudadanos como el que asegura la efectividad de su derechos cuando se relacionen con la Administración. Ahora bien, los mecanismos administrativos convencionales para garantizar los derechos ciudadanos a menudo son insuficientes e ineficaces. Por ello, el mismo artículo añade que la actuación de la Administración también debe asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones.

Por su parte, la Ley 4/1999, de 13 de enero, ha modificado la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pensando -como declara su exposición de motivos- "en el buen funcionamiento de la Administración pública y, sobre todo, en los ciudadanos, que son los destinatarios de su actuación". Así, la nueva formulación del artículo 3 de la Ley 30/1992, enriquece el conjunto de principios generales informadores de la actuación administrativa con la mención expresa de los de confianza legítima de los ciudadanos, de transparencia y de participación.

En otro orden de cosas, en el ámbito de la Unión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las administraciones nacionales vienen abordando sus procesos de reforma desde premisas similares, que incluyen el modelo de la gestión de calidad como una opción para avanzar en la mejora de la gestión pública. La gestión de calidad está orientada al usuario, a la obtención de resultados acordes con lo que ellos esperan y a la mejora continua de la prestación del servicio a partir de la evaluación de los resultados obtenidos en función de los objetivos establecidos y de la satisfacción de los propios usuarios.

Las cartas de servicios se integran dentro del conjunto de acciones evolutivas, impulsadas desde el Ministerio de Administraciones Públicas dentro de su plan de calidad en la Administración, que sirven para construir esta nueva Administración que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones.

Las cartas de servicios, que deberán poseer las diferentes unidades que configuran la Administración General del Estado, hacen posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos, ya que obliga a sus titulares a su transformación dinámica para atenderlos cada vez mejor. Mediante este instrumento, los ciudadanos están en condiciones de conocer por anticipado que clase de servicio puede esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad del servicio.

El presente Real Decreto se inspira, por tanto, en el principio de la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas ciudadanas, posibilitando la transparencia y la información, la participación y consulta a los usuarios y la responsabilización de los gestores públicos. Su objetivo de traducir las expectativas ciudadanas en mejoras de los servicios se persigue por medio del suministro de información cabal sobre la naturaleza, contenido, características y formas de los servicios, sobre sus estándares o niveles de prestación y sobre los sistemas de participación, seguimiento y actualización de los compromisos. De este modo se trata también de hacer efectivo el principio de información a los ciudadanos, recogido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, y de publicidad de la acción administrativa, a través de una mayor transparencia con los consiguientes incrementos de su control y de la participación de los ciudadanos.

Para hacer posible la mejora continua de los servicios es preciso conocer la situación de las unidades que los prestan. El compromiso por prestar un servicio de calidad que se contiene en cada carta de servicios ha de ser evaluado mediante el análisis de los resultados obtenidos y del grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido. En el presente Real Decreto se establece el marco para la evaluación de la calidad de los servicios que presta la Administración. La difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora que se realizan para atender sus demandas forma parte del proceso de evaluación de la calidad que complementa necesariamente al de elaboración de las cartas de servicios.

Finalmente, la Administración General del Estado es un sistema complejo de organizaciones diversas cuyo activo principal está constituido por las personas que trabajan en la misma. En este contexto y en sintonía con las iniciativas desarrolladas en numerosos países y en otras administraciones españolas, se instituyen los premios a las mejores prácticas y el premio a la calidad en la Administración General del Estado con la finalidad, por una parte, de fomentar la emulación y el aprendizaje mutuo y, por otra, de formalizar el reconocimiento al esfuerzo personal y colectivo para mejorar el funcionamiento de sus organizaciones y la calidad de sus servicios.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 16 de julio de 1999,

D I S P O N G O

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Real Decreto tiene por objeto regular las cartas de servicios y establecer el marco general para la evaluación y mejora de los diversos servicios que presta la Administración General del Estado, de acuerdo con el principio de servicio a los ciudadanos establecido en el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, así como la creación de los premios a las mejores prácticas y a la calidad en la Administración General del Estado.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en la presente norma serán de aplicación a la Administración General del Estado, a los Organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

CAPITULO II

Las cartas de servicios

Artículo 3. Definición.

Las cartas de servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos autónomos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

Artículo 4. Estructura y contenido de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos sus contenidos, que se distribuirán en los siguientes apartados:

1. De carácter general y legal:

- a) Datos identificativos y fines del órgano u organismo prestador del servicio.
- b) Servicios que presta.
- c) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
- d) Forma de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.
- e) Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.
- f) Disponibilidad y acceso al libro de quejas y sugerencias a que se refiere 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, y, en particular, formas de presentación de las quejas y sugerencias, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 18.3 del citado Real Decreto, plazos de contestación y efectos de las mismas.

2. De compromisos de calidad

- a) Niveles de calidad que se ofrecen, y, en todo caso
 - 1.º Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos y/o para la prestación de los servicios.
 - 2.º Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.
 - 3.º Horarios y lugares de atención al público.
- b) Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.
- c) Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene que, en su caso, existan.

d) Indicadores para la evaluación de la calidad.

3. De carácter complementario

a) Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

b) Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la carta de servicios.

c) Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

Artículo 5. Elaboración y gestión de las cartas.

1. La Secretaria de Estado para la Administración Pública impulsará la elaboración de las cartas de servicios y colaborará con los órganos y organismos en su redacción y en el establecimiento de los sistemas de evaluación.

2. Los Subsecretarios, en cada Ministerio, velarán para que todos los órganos y organismos elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Real Decreto.

3. Los titulares de los órganos y organismos a que se refiera la carta de servicios serán los responsables de su elaboración y gestión así como del sistema de evaluación de la calidad.

Artículo 6. Aprobación y difusión.

1. Las cartas de servicios y sus actualizaciones posteriores serán aprobadas por resolución del Subsecretario del Departamento al que pertenezca el órgano o este adscrito el organismo a cuyos servicios se refieran aquéllas, previo informe favorable de la Secretaria de Estado para la Administración Pública. La resolución aprobatoria se publicará en el "Boletín Oficial del Estado", y las cartas se divulgarán en las formas que se indican en los números siguientes.

2. Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta de servicios que estime más eficaces y garantizará que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias administrativas con atención al público.

3. Las cartas de servicios deberán facilitarse asimismo al Centro de Información Administrativa, dependiente de la Secretaria de Estado para la Administración Pública, para que posibilite su disponibilidad a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, reguladas en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.

CAPITULO III

Evaluación de la calidad de los servicios

Artículo 7. Concepto y finalidad.

1. A los efectos del presente Real Decreto se entiende por evaluación de la calidad el proceso integral y continuado de medición del servicio prestado a partir de los compromisos declarados, las expectativas de los usuarios y los programas de mejora desarrollados.

2. La evaluación de la calidad se compondrá de dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.

a) La autoevaluación permitirá a los responsables de los órganos u organismos identificar y corregir deficiencias y establecer los correspondientes planes de mejora.

b) La evaluación externa proporcionará al Gobierno y a los órganos superiores de la Administración General del Estado la información agregada necesaria para la adecuada ordenación de los servicios a los ciudadanos, para la adopción de iniciativas generales

de mejora, así como para informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad ofrecidos y facilitarles el ejercicio efectivo de sus derechos.

Artículo 8. Desarrollo de la evaluación.

1. Mediante la autoevaluación se analizarán los procesos y los resultados y se informará sobre la calidad de los servicios y el seguimiento de la respectiva carta de servicios.

2. En la autoevaluación se recogerá la opinión de los usuarios y su grado de satisfacción con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tiene en el resto de la comunidad.

3. La Secretaria de Estado para la Administración Pública asegurará la homogeneidad de los sistemas de autoevaluación de los órganos y organismos.

4. La evaluación externa consistirá en un examen agregado de ámbito ministerial sobre la base de las autoevaluaciones realizadas por los órganos y organismos dependientes o adscritos a cada Departamento. Los titulares de estas, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, determinarán el órgano al que se encomienda la evaluación externa, sin perjuicio de las competencias asignadas al Ministerio de Administraciones Públicas.

Artículo 9. Seguimiento de las cartas de servicios.

Los órganos y organismos que cuenten con una carta de servicios en vigor remitirán a la Secretaria de Estado para la Administración Pública, durante el primer trimestre de cada año y a través de la Subsecretaría de su respectivo Ministerio, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente carta en el año anterior, analizando las desviaciones y explicando las medidas correctoras adoptadas.

Artículo 10. Programas de mejora de la calidad.

Los responsables de los órganos y organismos, a partir de las distintas fuentes de información mencionadas, especialmente de las autoevaluaciones, establecerán planes o programas anuales de mejora de los servicios que presten.

Estos programas determinarán los objetivos a conseguir, las personas responsables y las medidas a utilizar. Su grado de cumplimiento se examinará en la siguiente autoevaluación que se realice.

Artículo 11. Evaluación global del conjunto de los servicios.

1. Sobre la base de los informes de seguimiento de las cartas de servicios, de las evaluaciones externas que puedan realizarse por los diferentes Ministerios, así como de los informes relativos a quejas y sugerencias, regulados en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, la Secretaria de Estado para la Administración Pública presentará anualmente una evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos estatales.

2. La Secretaria de Estado para la Administración Pública adoptará las medidas oportunas para conocer el estado de opinión de los ciudadanos sobre los servicios públicos.

Artículo 12. La Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios.

Para el ejercicio de las tareas que el presente Real Decreto encomienda a la Secretaria de Estado para la Administración Pública, la Dirección General de Inspección,

Simplificación y Calidad de los Servicios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto 1892/1996, de 2 de agosto, de estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, en la redacción dada por el Real Decreto 2826/1998, de 23 de diciembre, desarrollará las siguientes funciones:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables de los diferentes órganos y organismos en la elaboración, autoevaluación y actualización de las cartas de servicios.
2. Emitir el informe previo a la aprobación de la carta de servicio.
3. Asegurar la homogeneidad de los sistemas de autoevaluación de la calidad de los servicios y asesorar a los órganos y organismos en su desarrollo.
4. Colaborar con los distintos órganos y organismos en la formulación de los programas de mejora de la calidad que decidan implantar.
5. Colaborar con los órganos correspondientes de los Ministerios en la evaluación externa.
6. Elaborar la evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos estatales prevista en el presente Real Decreto.

CAPITULO IV

Premios a las mejores prácticas y premio a la calidad en la Administración General del Estado

Artículo 13. Creación y fines.

1. Se crean los premios a las mejores prácticas destinados a reconocer las iniciativas de los órganos y organismos para mejorar la calidad de sus servicios.
2. Se crea el premio a la calidad en la Administración General del Estado con el fin de reconocer al órgano u organismo que se haya distinguido muy especialmente en el incremento de la calidad de sus servicios mediante la mejora de sus procesos y sus resultados.

Artículo 14. Características de los premios.

1. Anualmente se convocarán por Orden del Ministro de Administraciones Públicas los premios a las mejores prácticas, que podrán concederse a los órganos y organismos cuyas candidaturas sean propuestas por los Subsecretarios de los Ministerios de adscripción. La convocatoria establecerá el número de premios, la forma de realizar las propuestas de candidatos por cada Subsecretario, el sistema de selección final y la composición del Jurado.
2. Mediante Orden del Ministro de Administraciones Públicas se convocará cada año el "Premio a la Calidad en la Administración General del Estado", al que podrán presentarse los órganos u organismos de la Administración General del Estado que lo deseen, siempre que tengan publicado su correspondiente carta de servicios. El premio estará basado en el modelo europeo de gestión de calidad de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) adaptado a las unidades administrativas. En cada convocatoria se fijarán los plazos de presentación de candidaturas, el sistema de selección final y la composición del Jurado.
3. Los premios a las mejores prácticas y el premio a la calidad en la Administración General del Estado no tendrán contenido económico.

Artículo 15. Efectos de los premios.

1. Los ganadores de los premios a las mejores prácticas y del premio a la calidad en la Administración General del Estado podrán, durante los tres años siguientes, mencionar en sus publicaciones y en su material impreso que han obtenido el galardón, así como anunciarlo en sus instalaciones por tiempo indefinido.

2. Las órdenes de convocatorias determinarán la forma en que se reconocerá al personal de las organizaciones galardonadas su participación en las acciones conducentes a la obtención de los premios, reconocimiento que se anotará en los respectivos expedientes personales.

Disposición adicional única. Otros organismos públicos.

Los organismos públicos a que se refieren el capítulo III del Título III y la disposición adicional novena de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado que, en su caso, decidan elaborar y publicar cartas de servicios, aplicarán los criterios y podrán recabar la colaboración previstos en este Real Decreto, así como concurrir a los premios.

Disposición final primera. Facultades de aplicación y desarrollo.

Se autoriza al Ministro de Administraciones Públicas para dictar las disposiciones y medidas necesarias para la aplicación y desarrollo del presente Real Decreto.

Disposición final segunda. Implantación progresiva.

1. En el plazo de un mes desde la entrada en vigor del Real Decreto, por el Subsecretario de cada Departamento se establecerá el o los órganos u organismos dependientes o adscritos a su Ministerio que, por la relevancia de los servicios que presten, tendrán carácter prioritario para la elaboración de sus respectivas cartas de servicios, dando traslado de ello a la Secretaría de Estado para la Administración Pública. Estas cartas de servicios se aprobarán y publicarán en un plazo máximo de seis meses.

2. Transcurridos dichos plazos y en función de los resultados obtenidos, se extenderá la implantación progresiva y generalizada de las cartas de servicios en la forma y plazos que procedan.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Dado en Madrid a 16 de julio de 1999.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Administraciones Públicas,
ANGEL ACEBES PANIAGUA