

DIPUTACIÓ DE
VALÈNCIA

Colze a colze amb els Ajuntaments

ÀREA D'ASSESSORAMENT MUNICIPAL

SECCIÓ D'ORGANITZACIÓ Y RECURSOS TÈCNICS

**Carta de Serveis del Model de Multicertificació de Cartes
de Serveis per a Ajuntaments**



DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA

www.dival.es

Presentació

Des de l'Àrea d'Assessorament Municipal, venim desenvolupant una labor de modernització en els municipis valencians encaminada a gestionar amb qualitat els assumptes públics locals. Per això, posem a disposició dels Ajuntaments els serveis de consultoria, assistència i assessorament necessaris per a la implantació de Sistemes de Gestió de la Qualitat i Models d'Excel·lència.

La Diputació de València ha sigut la primera Diputació d'Espanya a aconseguir la Certificació ISO del *Servei d'Assessorament en matèria de Qualitat a Ajuntaments*.

Aquesta Certificació vingué a reconèixer la promoció de les noves tècniques de gestió pública que des de la Diputació de València estem realitzant, facilitant als Ajuntaments que ho sol·liciten l'assessorament i l'assistència necessària per a introduir aquestes noves formes de gestió en els serveis públics i en l'atenció als ciutadans.

Però tot el que s'ha exposat no ha sigut sinó una primera fase d'un projecte global molt més ampli, impulsat des de l'Àrea d'Assessorament Municipal, i que pretén donar compliment al que estableix la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, *relativa als serveis en el mercat interior*, i també a la norma d'aplicació adoptada per l'Estat espanyol.

Aquesta Directiva té com a objectiu l'eliminació d'obstacles innecessaris i desproporcionats per a la prestació de serveis. D'aquesta forma, constitueix una doble oportunitat, d'un costat és clau per a avançar cap a un verdader mercat interior dels serveis a nivell comunitari; alhora, suposa una immillorable ocasió per a fer un canvi important en la cultura reguladora espanyola.

L'aplicació de la Directiva permetrà la reducció de càrregues administratives i atorgarà una més gran seguretat jurídica als prestadors, a més de suposar un increment en les possibilitats d'elecció dels destinataris i una millora de la qualitat dels serveis, tant per als ciutadans com per a les empreses usuàries d'aquests.

Per a adaptar la directiva, el Govern espanyol aprovà la Llei 17/2009, de 23 de novembre, *sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici*, que és la llei de caràcter horitzontal per la qual s'ha optat per a aplicar els principis generals de la Directiva i, en definitiva, per a reformar en profunditat el sector serveis.

En aquesta tasca en què les autoritats espanyoles es veuen immerses per a dur a terme l'aplicació de la llei, les Entitats Locals tenen un paper especialment rellevant, ja que elles són les autoritats competents en gran part de la normativa afectada. De fet, la Llei de Bases del Règim Local, en atribuir-los en el seu article 4.1.a) l'exercici de la potestat reglamentària, les converteix en subjectes obligats a modificar les seues pròpies normes per a adaptar-les al Dret comunitari.

La Directiva (i per tant la Llei 17/2009) no només obliga a la modificació normativa sinó també a:

- *La simplificació dels procediments i els tràmits administratius.*
- *L'establiment de la Finestreta Única.*
- *L'assegurament de la qualitat dels serveis, en particular a través d'un dels mètodes següents:*
 - a) *la certificació o avaluació de les seues activitats per part d'organismes independents o acreditats;*
 - b) *l'elaboració de la seua pròpia carta de qualitat o la participació en cartes o etiquetes de qualitat elaborades per organismes professionals.*

Així mateix, en la legislació Comunitària, Estatal i Autonòmica trobem nombroses referències i invitacions per a implantar serveis de qualitat en les Administracions Públiques. A manera de resum fem referència a la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'*Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana*, on en el seu article 36, *Administració de qualitat*, assenjala dues qüestions:

1. *Les administracions públiques introduiran mecanismes per a la gestió de la qualitat...*
2. *Totes les seues electròniques disposaran d'una Carta de Serveis.*
(Aquest apartat significa en la pràctica que cada Ajuntament haurà de disposar d'una carta de serveis).

A través d'aquest *Model de Multicertificació de Cartes de Serveis per a Ajuntaments*, donem compliment a l'esmentada legislació i, mitjançant un acord amb l'empresa Certificadora, aconseguim la seua Multicertificació.

CONXA GARCIA FERRER
DIPUTADA DELEGADA D'ASSESSORAMENT MUNICIPAL

La nostra **Missió**

Desenvolupar i implantar eines de gestió adaptades a les necessitats dels municipis a fi de facilitar el seu treball en la prestació de serveis als seus veïns.

Per a això posem a la seua disposició la tecnologia, els processos i les persones adequades perquè puguem prestar aquests serveis públics amb menors costos i major qualitat.

La nostra **Visió**

L'àrea d'Assessorament als municipis, i en aquest cas la Secció d'Organització i Recursos Tècnics, serà peça clau en la millora contínua dels serveis que presta la Diputació Provincial de València, orientats a les necessitats dels municipis, treballarà sota criteris d'excel·lència i igualtat i serà reconeguda per la seua labor en el desenvolupament de les persones i els sistemes de gestió.

Els nostres **Valors**

Els nostres valors o normes de conducta en la relació amb els Ajuntaments recolzen en els següents principis:

- Igualtat d'accés de tots els Ajuntaments als nostres serveis.
- La participació, la comunicació i el treball en equip.
- L'equitat territorial.
- Competència, integritat, objectivitat, responsabilitat, transparència, honestat i independència com a elements bàsics de l'actitud de l'empleat.
- Confidencialitat en les nostres intervencions.
- Creació de coneixement.
- Orientació a implantar Qualitat i millora contínua.
- Economia, l'eficàcia i l'eficiència.
- Innovació com a forma d'adaptació a les necessitats canviants dels veïns.
- Les persones.

Política de Qualitat

La Política de Qualitat de la Secció d'Organització i Recursos Tècnics de la Diputació de València està basada en el concepte de *Qualitat Total*, és a dir, es tracta d'una filosofia de treball en la qual es busca l'excel·lència en els resultats de la Secció.

Aquesta política de qualitat es plasma en la pràctica a través de tres pilars bàsics:

Orientació al client

En efecte, la Secció d'Organització i Recursos Tècnics està clarament orientada a aconseguir la satisfacció dels seus clients i usuaris, receptors dels serveis que s'hi presten. Així, s'han establert els processos adequats que permeten identificar les necessitats dels clients i usuaris i plasmar-les en resultats.

Recordem que són destinataris finals i clients de la Secció d'Organització i Recursos Tècnics i configuren el nostre àmbit d'actuació les Entitats Locals de la Província de València; comprenen principalment:

- *Els Ajuntaments de la província de València.*
- *Les Mancomunitats Municipals.*
- *Els organismes autònoms locals.*
- *Les empreses públiques locals.*

Junt amb això i en últim extrem, són els ciutadans de la província de València els beneficiaris de la nostra acció, de forma indirecta, en tant que usuaris dels serveis que els presten les Entitats Locals ressenyades anteriorment.

Millora contínua

La qual cosa suposa orientar la Secció cap a l'excel·lència aplicant una metodologia, continuada en el temps i sistemàtica, tendent a aconseguir que qualsevol persona en contacte amb el Sistema pugui detectar i assenyalar qualsevol oportunitat de millora.

D'aquesta manera, la millora contínua implica la participació activa de totes i cadascuna de les persones en contacte amb el Sistema de Gestió de la Qualitat, tals com usuaris-clients, personal, empleats, direcció, etc.

Treball en equip

- *La qual cosa suposa la creació d'un equip humà compacte, professional i perfectament integrat en la filosofia de la Gestió de la Qualitat Total.*

Aquesta Política de Qualitat és coneguda i aplicada pels membres de la Secció d'Organització i Recursos Tècnics, per a la qual cosa ha sigut divulgada internament de manera completa i efectiva. És desenvolupada pel Sistema de Qualitat descrit en el Manual de Qualitat i en els Procediments corresponents.

Formes de col·laboració: Suggeriments i queixes

S'ha establert un procediment específic per a la tramitació de tota Queixa i/o Suggeriment que qualsevol Ajuntament poguera presentar davant el funcionament de la Secció o el contingut d'aquesta Carta de Serveis.

Les Queixes i/o Suggeriments podran ser presentats per qualsevol mitjà que permeti tindre'n constància i seran objecte de contestació en el termini màxim de un mes.

Així mateix, tot suggeriment serà tingut en compte en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'aquesta Carta de Serveis.

Formes de participació dels usuaris del Servei

Els Ajuntaments poden col·laborar en la millora contínua del servei objecte d'aquesta Carta:

- Directament, posant-se en contacte amb la Unitat responsable de la Carta de Serveis, per qualsevol mitjà que consideren oportú (Correu Postal, Telèfon, Correu Electrònic).

Totes aquestes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'aquesta Carta de Serveis.

Catàleg de Serveis generals oferits per la Secció als Ajun- taments

La Secció d'Organització i Recursos Tècnics de l'Àrea d'Assessorament Municipal, per a complir amb la missió que té encomanada d'acord amb el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat per AENOR en data 17/12/2008, posa a disposició dels Ajuntaments de la província de València el següent *Catàleg de Serveis*:

- Assessorament i assistència per a la implantació de Sistemes de Gestió de la Qualitat basats en les **Normes ISO 9001**, en el global de l'organització o en alguna/es de les seues unitats o servei/s, conduent a una possible *Certificació del Sistema* per alguna de les empreses certificadores acreditades per l'ENAC.
- Suport tècnic i consultoria per a la realització d'autoavaluacions de qualitat i implantació de **Models d'Excel·lència**: EFQM, CAF, EVAM, Model Ciutadania...
- Elaboració i implantació de **Cartes de Serveis** com a instruments de millora de la qualitat dels serveis públics. Oferim l'assessorament i l'assistència necessària per a la seua implantació, alhora que garantim l'homogeneïtat i la cohesió metodològica del procés d'elaboració ajustat a la normativa vigent, tot això conduent a una possible certificació d'aquesta.
- Assessorament i assistència en el mesurament, per part dels Ajuntaments, de la **satisfacció dels ciutadans**, tant a través de metodologies quantitatives com qualitatives. Com també l'anàlisi i la interpretació de les dades estadístiques obtingudes.
- Suport tècnic i consultoria per al disseny i desenvolupament de serveis públics (**Metodologia QFD**).
- Consultoria i realització d'**Auditories Internes**, prèvies a la certificació del sistema o de seguiment, detecció de no conformitats i posada en marxa d'accions preventives i correctores.
- Creació d'unitats especialitzades d'atenció al ciutadà (**OAC**).
- Implantació de millores organitzatives i **gestió per processos**.
- Promoure el **Benchmarking** entre les Administracions Locals de la província.
- Afavorir la **formació** específica en gestió de la qualitat a través de la coordinació i impartició de cursos destinats als funcionaris públics locals.

Servei objecte dels Compromisos d'aquesta Carta de Serveis

▪ Model de Multicertificació de Cartes de Serveis per a Ajuntaments.

El servei ofert per la Secció d'Organització i Recursos Tècnics als Ajuntaments de la província consisteix a **assessorar, assistir i prestar el suport tècnic** necessari a l'Ajuntament associat al Model, principalment en els apartats següents:

- Constitució dins de l'Ajuntament de l'equip de treball encarregat del projecte.
- Establiment de la missió i de la visió.
- Identificació de les dades de caràcter general i legal.
- Detecció de les expectatives dels usuaris.
- Identificació dels processos associats als serveis inclosos en la Carta.
- Establiment dels compromisos de qualitat:
 - Fixació d'estàndards de qualitat.
 - Establiment d'indicadors.
- Especificació de les Mesures de Reparació o Compensació.
- Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Identificació de la informació de caràcter complementari.
- Disseny i desenvolupament del Pla de Comunicació Interna i Externa.

Com també qualsevol altre requisit que resulte necessari en funció de la naturalesa del projecte i de les característiques de l'Ajuntament, que es concretarà en la planificació específica que es fa per a cada servei a desenvolupar.

Mesures de Reparació en cas d'incompliment dels Compromisos

Si per qualsevol mitjà es detectara l'incompliment d'algun dels Compromisos adquirits en aquesta Carta, la Unitat responsable d'aquesta, procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i implantarà les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. Restablint així la situació a la normalitat com més aviat millor.

Si l'incompliment detectat tinguera caràcter sistemàtic i es comprovara la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguin reparar-lo, es procedirà a la reformulació o supressió del compromís adquirit. Les mesures correctores adoptades es comunicaran als Ajuntaments associats al Model mitjançant correu electrònic adreçat als representants de l'organització de cada Ajuntament.

Deures dels Ajuntaments

Els Ajuntaments associats al *Model de Multicertificació de Cartes de Serveis per a Ajuntaments* creat i gestionat per la Secció d'Organització i Recursos Tècnics de la Diputació de València hauran de:

- Constituir l'equip de treball encarregat d'elaborar i implantar la Carta de Serveis, i mantindre'l operatiu mentre dure la col·laboració amb la Secció d'Organització i Recursos Tècnics.
- Triar del Catàleg de Compromisos i Indicadors del Model un mínim de dotze compromisos repartits entre les quatre àrees següents:
 1. Desenvolupament institucional per a un bon govern.
 2. Desenvolupament econòmic sostenible.
 3. Desenvolupament social incloent.
 4. Desenvolupament ambiental sostenible.

Sempre tenint en compte que els compromisos triats han de cobrir les expectatives dels usuaris, és a dir, els compromisos que assumisca l'Ajuntament amb els seus veïns ha de satisfer-ne les necessitats.

- Elaborar i implantar la Carta de Serveis d'acord amb les disposicions de la Norma UNE 93200. Cartes de Serveis. Requisits.
- Revisar periodicament la Carta de Serveis implantada, possibilitant la millora contínua de la gestió integral de l'Ajuntament.

Drets dels Ajuntaments

Els Ajuntaments en la seua relació amb la Secció d'Organització i Recursos Tècnics tindran els drets següents:

- Dret a ser tractats amb respecte i deferència per part del personal de la Secció.
- Dret a la confidencialitat en les dades personals dels equips de treball.
- Dret a la privacitat en els Serveis assessorats.
- Dret a conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels seus expedients respectius.
- Dret a ser informat dels resultats de les enquestes, avaluacions i millores aconseguides.
- Dret a rebre informació sobre la Secció, els seus serveis i els recursos a la seua disposició.

Normativa reguladora

Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local

Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, Text Refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local

Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procediment Administratiu Comú

Ley 40/2015, de 1 de octubre. de Régim Jurídic del Sector Públic

Protocol d'intencions sobre la carta de bones pràctiques en l'administració autonòmica i local de la Comunitat Valenciana. Ratificat per la Diputació Provincial de València per acord Plenari de 23-01/2008

Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat

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

Directiva 2006/126/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre del 2006, relativa als serveis en el mercat interior

Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici

Llei 3/2010, de 5 de maig, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Reglamento de Desarrollo de la Administración Electrónica en la Diputación Provincial de Valencia (BOP nº 218 de 14-09-2010)

ISO 9000. Sistemes de gestió de la qualitat. Fonaments i vocabulari

ISO 9001. Sistemes de gestió de qualitat. Requisits

ISO 9004. Gestió per a l'èxit sostingut d'una organització. Enfocament de gestió de la qualitat

ISO 19011. Directrius per a l'auditoria dels sistemes de gestió de la qualitat i/o ambiental

Norma UNE 93200. Cartes de Serveis. Requisits

Norma UNE 66182. Guia per a l'avaluació integral del govern municipal

¿A què ens comprometem?

Per a garantir-ne el compliment mesurem:

- 1 A concertar, en el termini màxim de 20 dies hàbils, comptadors des que la sol·licitud de l'Ajuntament té la seua entrada en la Secció d'Organització i Recursos Tècnics, una primera reunió entre el personal tècnic de la Secció i els representants de l'Ajuntament, en la qual s'iniciarà l'anàlisi del projecte a executar

Nombre de reunions concertades dins del termini establert
- 2 A celebrar un mínim de 7 reunions presencials amb cada Ajuntament associat al Model, concertades a sol·licitud de qualsevol de les parts. Des del moment en què s'inicia el servei i fins a l'aprovació de la Carta de Serveis

Nombre de reunions presencials celebrades en cada Ajuntament
- 3 A atendre, en el termini màxim d'una setmana, el 100% de les consultes que l'equip de treball de l'Ajuntament poguera fer per qualsevol mitjà (postal, telefònic, correu electrònic)

Nombre de consultes ateses per a cada Ajuntament, dins del termini establert
- 4 A enviar, a cada Ajuntament associat al Model, i a l'inici del projecte, un correu electrònic adjuntant-hi tota la documentació necessària per al seu desenvolupament

Nombre de correus electrònics que evidencien l'entrega de la documentació en cada Ajuntament
- 5 A realitzar almenys una sessió formativa a l'equip de treball de l'Ajuntament, a la qual es dedicarà una de les reunions presencials inicials, que li permeta adquirir els coneixements bàsics necessaris per a executar el projecte, i de la qual s'alçarà Acta, indicant-hi els principals continguts impartits i les persones assistents

Nombre d'Actes que evidencien les sessions formatives celebrades
- 6 A establir, junt amb l'Ajuntament respectiu, el Pla de Comunicació, tant Intern com Extern de la Carta de Serveis, en el termini màxim de 30 dies naturals

Nombre de Plans de Comunicació realitzats en el termini establert

Tots aquests compromisos tenen validesa des de setembre del 2017 fins a setembre del 2019. La comunicació del compliment se'n farà anualment i es publicitarà enviant per correu electrònic els resultats del mesurament a cada Ajuntament associat al Model.

Adreça, accessos i mapa de situació

Adreça	Horari d'Atenció	Mapa de situació
<p>Diputació de València</p> <p>Seu Central Palau de Batlia Plaça de Manises, 4 46003 - València</p> <p>www.dival.es</p>		 <p>Mapa de situació de la Diputació Provincial de València. El mapa mostra la ubicació de la Diputació Provincial de València a la Plaça de Manises, al Palau de Batlia. Les carrers adjacents són Calle de Serranos, Calle de Samaniego, Calle de Bailia, Calle de Caballeros i Plaza de la Virgen. També es veuen el Palacio de Batlia, el Palacio del Marqués de Scala i la Presidencia del Gobierno de València.</p>
<p>Diputació en directe</p> <p>Informació telefònica 902460202</p> <p>Oficina d'Atenció Ciutadana c/ Serrans, 2</p> <p>Web: diputaciodirecte@dival.es</p>	<p>De 8 a 21 hores de dilluns a divendres</p> <p>Dilluns a dijous de 9 a 17 hores Divendres de 9 a 14 hores</p>	

Unitat responsable de la Carta de Serveis

Secció d'Organització i Recursos Tècnics

Seu Central Palau de Batlia
Plaça de Manises, 4
46003 - València

José Luis Navarro Cortijo
Tel.: 963883642
Correu-e: jluis.navarro@dival.es

Jesús Sánchez Gómez
Tel.: 963882720
Correu-e: jesusm.sanchez@dival.es

Horari d'Atenció als Ajuntaments: De dilluns a divendres de 8 a 15 hores