

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**13340** *Resolución de 29 de julio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de servicios de las organizaciones de las administraciones públicas.*

El artículo 6.2.k) del Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios le faculta para emitir acreditaciones y certificaciones, basadas en la calidad y excelencia, y en las mejores prácticas de la gestión pública, cuando las soliciten personas u organizaciones, de acuerdo con lo previsto en el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

En virtud de lo anterior y en uso de las competencias atribuidas en el artículo 37.4 del mencionado Estatuto, el Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL), ha resuelto:

Primero. *Ámbito de aplicación.*—De acuerdo con lo definido en el apartado k) del artículo 6.2 del Estatuto de la AEVAL aprobado por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, podrán solicitar la certificación de su Carta de Servicios las organizaciones de las distintas administraciones públicas españolas cuya Carta de Servicios haya sido aprobada y publicada conforme a la normativa correspondiente y que tenga una implantación con un periodo de vigencia de al menos un año, contado a partir de su publicación oficial.

A estos efectos, se entenderá por organizaciones los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades de Ceuta y Melilla, de la Administración Local, así como otros entes de derecho público.

Las Cartas de Servicios podrán tener por objeto toda la organización, alguna unidad de la misma, o alguno de sus servicios.

Segundo. *Solicitudes de certificación.*—La solicitud de certificación se ajustará al modelo incluido como anexo de esta Resolución y deberá ir suscrita por el máximo responsable de la organización solicitante o por la persona en quien éste tenga delegadas las funciones en las materias relacionadas con la gestión de la calidad.

Las organizaciones presentarán una solicitud por cada Carta de Servicios que quieran certificar y figurarán como expedientes separados.

La certificación se limitará al ámbito de actuación expresado en la Carta de Servicios.

Las solicitudes deberán dirigirse a la AEVAL (C/ Príncipe de Vergara, 108, tercera planta; 28002 Madrid), por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las solicitudes irán acompañadas de la documentación acreditativa a la que se refiere el apartado tercero de esta Resolución.

Tercero. *Documentación acreditativa de la Carta de Servicios.*—La documentación acreditativa de la Carta de Servicios se compondrá de:

El documento matriz, en el que constará toda la información relevante de la Carta de Servicios, y como mínimo:

Los compromisos de calidad en el servicio que asume la organización, y los indicadores que han sido definidos para la medición de su logro.

Las medidas de subsanación, compensación o reparación establecidas en caso de incumplimiento de los compromisos.

El documento divulgativo, mediante el cual la organización da a conocer a sus usuarios la información más significativa y relevante para ellos de la Carta de Servicios.

La documentación indicada deberá aportarse únicamente en soporte electrónico, en formato «.odf», «.pdf» o «.doc».

No obstante lo anterior, la organización deberá guardar registros detallados de las distintas fases de la elaboración de la Carta de Servicios, así como del seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos, que deberán estar a disposición de la AEVAL.

Para facilitar a las organizaciones interesadas la presentación de la documentación, en la dirección de Internet <http://www.aeval.es> estará disponible la Guía para el desarrollo de las Cartas de Servicios, que incluye unos modelos de fichas para la recogida de los datos relativos a la elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios. En todo caso, se podrá solicitar a través de la dirección de correo electrónico [calidad.cert@aeval.es](mailto:calidad.cert@aeval.es)

Cuarto. *Criterios de valoración de la Carta de Servicios.*—Los criterios de valoración para la Certificación de las Cartas de Servicios serán el rigor metodológico en su elaboración, la precisión y relevancia de los compromisos asumidos y el grado de cumplimiento de los mismos.

Quinto. *Admisión, subsanación, y valoración de solicitudes.*—A la vista de la documentación presentada, la AEVAL requerirá, en su caso, a las organizaciones solicitantes para que aporten información adicional o acrediten algún otro extremo necesario para valorar la Carta de Servicios.

Sexto. *Valoración de la Carta de Servicios.*—El proceso constará de las siguientes fases:

Admitida la solicitud, en una primera fase, la AEVAL procederá:

Al examen y valoración de la documentación aportada sobre el proceso desarrollado para la elaboración de la Carta y los planteamientos para el seguimiento del cumplimiento de los compromisos.

Al análisis de los contenidos de la Carta expresados en el documento matriz y en el documento divulgativo, teniendo en cuenta su claridad, la coherencia entre los compromisos asumidos en la prestación de los servicios y las necesidades y expectativas de los usuarios de dichos servicios, así como las medidas de subsanación, compensación o reparación ante su incumplimiento.

Al examen del grado de cumplimiento de los compromisos, identificando, en su caso, las causas de su incumplimiento y valorando las acciones desarrolladas para su corrección.

En una segunda fase, la valoración incluirá visita a la organización solicitante, de la que será avisada, por parte de la AEVAL, con antelación suficiente.

Séptimo. *Certificación de la Carta de Servicios.*—Si después de la valoración realizada, se estimara que la Carta de Servicios ha sido elaborada según los parámetros indicados en el apartado sexto y se cumplen los compromisos señalados en la misma, la AEVAL emitirá la Certificación de la Carta de Servicios, notificándoselo a la organización solicitante.

Si, por el contrario se estimara que la Carta de Servicios no ha sido elaborada según los parámetros indicados en el apartado sexto o no se demuestra el cumplimiento de los compromisos señalados en la misma, la AEVAL denegará la Certificación de la Carta de Servicios, notificándoselo a la organización solicitante con un informe motivado.

Octavo. *Contenido y efectos de la Certificación de la Carta de Servicios.*—La certificación consistirá en un distintivo emitido por la AEVAL.

La vigencia de la certificación será de tres años, desde la fecha de emisión de la Certificación de la Carta.

La vigencia de la Carta se mantendrá en tanto en cuanto se mantengan las condiciones de concesión. Si se introdujesen modificaciones en la Carta que afectasen a las condiciones de concesión y, en particular, a las que se refieren a los compromisos de calidad establecidos, la Carta de Servicios dejará de mantener su vigencia.

Noveno. *Gestión del proceso.*—Por el Departamento de Calidad de los Servicios de la AEVAL se adoptarán las medidas necesarias para la aplicación de este procedimiento, así

como para resolver cuantas consultas puedan plantearse sobre la aplicación y desarrollo de esta Resolución.

Se podrá solicitar información adicional en la dirección de correo electrónico calidad.cert@aeval.es

Décimo. *Precios públicos.*—La emisión de la Certificación de la Carta de Servicios y su seguimiento, estará sujeta al abono de los derechos establecidos en la correspondiente Orden de precios públicos de la AEVAL.

Undécimo.—*Aceptación del procedimiento.*—La presentación de solicitudes de certificación de Cartas de Servicios por la AEVAL es voluntaria y supone la aceptación del presente procedimiento, así como la asunción de los gastos ocasionados por la visita a la organización a la que se alude en el apartado sexto 2 de esta resolución.

Undécimo.—*Publicidad.*—La AEVAL publicará en su página web, [www.aeval.es](http://www.aeval.es), la relación de Cartas de Servicios certificadas cada año.

Madrid, 29 de julio de 2009.—La Presidenta del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, María Luisa Carcedo Roces.

## ANEXO

## SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE	
Denominación oficial de la organización solicitante	
Dirección postal completa	
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo)	
Organización o unidad superior de la que depende	
Ministerio/Comunidad Autónoma/ Entidad local/ Otros.	
Persona de contacto	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	
SOLICITA	
Que en virtud del artículo 12.4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, le sea concedida la Certificación de la Agencia de Evaluación y Calidad para la siguiente Carta de Servicios:	
DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	
Fecha de publicación de la Carta (En su caso, fecha de la Resolución en el BOE u otra publicación)	
DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA	
Carta de Servicios (Documento Matriz)	
Documento divulgativo de la Carta de Servicios	
FIRMA Y SELLO	
En -----, a ----- de ----- de 20	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN <sup>1</sup>	
Fdo. -----	
Sra. Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Pública y la Calidad de los Servicios Príncipe de Vergara, 108. Madrid, 28002.	

<sup>1</sup> Firma del máximo directivo de la organización solicitante