Administración Local
AYUNTAMIENTO DE GRANADA
Recursos Humanos Organización Ciudad Inteligente Digitalización e Innovación
NÚMERO 2025055608

APROBACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

APROBACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

DON VITO RAFAEL EPÍSCOPO SOLÍS, TENIENTE DE ALCALDE DELEGADO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN, CIUDAD INTELIGENTE, DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

HACE SABER:

Que con fecha de 3 de octubre de 2025 la Junta de Gobierno Local ha adoptado acuerdo de aprobación de la metodología para el desarrollo de cartas de servicios en el Ayuntamiento de Granada en relación al expediente núm. 46/2025 de Calidad, con el siguiente contenido:

Visto expediente núm. 46/2025 de Calidad relativo a la aprobación de la metodología para el desarrollo de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Granada.

"Visto el informe con propuesta de resolución en el que se anexa el documento de metodología de cartas de servicios del Técnico de Administración General de la Dirección Técnica de Calidad en el que se contiene el visto bueno del Coordinador General de Recursos Humanos, Organización, Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación, cuyo contenido es el siguiente:

Habida cuenta de la inexistencia de un documento general sobre la metodología que abarque de una forma general el ciclo de vida de las cartas de servicios en el Ayuntamiento de Granada, se emite el siguiente informe, de conformidad con lo previsto en los artículos 172 y 175 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se INFORMA:

Primero. - Normativa aplicable:

- *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.*
- *Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.*
- *Reglamento orgánico del Excmo. Ayuntamiento de Granada.*
- *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.*
- *Reglamento Orgánico de Gobierno Abierto de la Ciudad de Granada (R.O.G.A).*
- *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*
- *Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.*
- *Decreto 317/2003, de 18 de noviembre por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos que queda ampliado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio.*
- *UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos.*

(*) El resto de normativa de aplicación a cartas de servicios se integrarán en el apartado bibliográfico de la metodología que se adjunta con el presente informe, además se reflejarán las fuentes utilizadas.

Segundo. - Antecedentes. - En el año 2022 se aprobó la primera carta de servicios del Ayuntamiento de Granada en Junta de Gobierno Local, que posteriormente fue auditada, obteniéndose su acreditación en la norma

UNE 93200:2008. Requisitos de Cartas de servicios. (UNE 93200: 2008, en adelante) Requisitos. Desde entonces se han generado otras cartas de servicios.

Tercero. - Concepto. - Las cartas de servicios son instrumentos esenciales que no solo informan a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la administración, sino que también impulsan una mejora constante en su calidad. Comparten una analogía con los contratos, ya que en ellas la administración establece compromisos de mejora que superan los requisitos legales aplicables a cada servicio.

El cumplimiento de estos compromisos se verifica a través de indicadores claros. Además, si la administración incumple lo pactado, los ciudadanos tienen derecho a reclamar y recibir una compensación, que nunca es de carácter económico. Estas medidas de compensación son públicas y están disponibles a través de los diversos canales de la administración.

Cuarto - La necesidad de contar con una metodología específica deriva de la búsqueda de una homogeneización y normalización de procesos que es propia de la calidad y que se acentúa aún más en las organizaciones complejas como son las administraciones públicas, la local al ser la más próxima al ciudadano, y por supuesto aún más en aquellos municipios de gran población a los que se refiere el Titulo X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Quinto. - La Dirección Técnica de Calidad junto con la Concejalía competente ha observado la importancia que tienen las Cartas de Servicios para facilitar el acceso a los servicios públicos, así como asegurar la transparencia y la eficacia de los mismos, situando a la ciudadanía como demandante de los servicios para la satisfacción de sus expectativas.

Sexto. - Los principios de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de todas las Administraciones en la prestación del servicio a los ciudadanos, satisfaciendo sus expectativas mediante la metodología de mejora continua.

En este sentido, las cartas de servicios son instrumentos esenciales que no solo informan a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la administración, sino que también impulsan una mejora constante en su calidad.

Séptimo. - La implantación de cartas de servicios no ofrece una respuesta técnica a una necesidad puntual, sino que su transversalidad permite abordar, entre otros, los siguientes ejes:

- *Mecanismo de transparencia y rendición de cuentas: mediante la publicación de Cartas de Servicios, el Ayuntamiento cumple y supera las exigencias de la Ley 19/2013 y de la normativa autonómica de transparencia, así como las disposiciones del R.O.G.A (Reglamento de Gobierno Abierto de Granada) favoreciendo el control ciudadano sobre la actuación administrativa, tal y como se indica en el artículo 8 y 9 de este Reglamento.*
- *Promoción de la participación ciudadana y la confianza institucional: al establecer compromisos explícitos de calidad y canales de seguimiento, se fortalece la relación de confianza entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, fomentando un modelo de gobernanza abierto, inclusivo y participativo.*
- *Coherencia con las políticas públicas de calidad: la implantación de Cartas de Servicios se enmarca en los programas estatales y autonómicos de modernización de la Administración, contribuyendo a la profesionalización, homogeneización y evaluación objetiva de los servicios municipales.*
- *Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030): entre otros el ODS 12 Producción y consumo responsable, la Igualdad de Género (ODS 5) y el ODS 11 (ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles), en la medida en que se avanza hacia una administración local más accesible y orientada al ciudadano.*

Octavo. - Conclusiones. - Por lo que antecede, resulta fundamental la aprobación de un documento que permita normalizar el proceso de implementación de Cartas de Servicios conforme a la propuesta metodológica que se adjunta como ANEXO A del presente informe."

Por todo ello, a propuesta del Teniente de Alcalde Delegado de Recursos Humanos, Organización, Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación, la Junta de Gobierno Local, por unanimidad de los presentes, **acuerda:**

Primero. - Aprobar la Metodología para el Desarrollo de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Granada que obran en expediente como Anexo A, debidamente diligenciado.

Segundo. - Publicar en el Tablón de Edictos, Portal de Transparencia y Boletín Oficial de la Provincia.

Página 19 de un total de 30
Página 2 de 3
CVE: BOP-GRA-2025-200012
Nº 200 - martes 21 de octubre de 2025
Boletín Oficial de la Provincia Granada
BOP

Tercero. - Dar cuenta al Pleno en la siguiente sesión ordinaria que se celebre."

El documento ANEXO A de aprobación de la metodología citada se encuentra disponible en el tablón de edictos del Ayuntamiento de Granada al que se podrá acceder mediante el siguiente enlace: https://sede.granada.org/sta/docs/GetDocumentServlet?CUD=15702013761717556426&HASH_CUD=79c0154606838671f2d8d062ef4ed4b4b8ab8922&APP_CODE=STA

En Granada, a 14 de octubre de 2025

Firmado por Don Vito Rafael Epíscopo Solís

TENIENTE DE ALCALDE DELEGADO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN, CIUDAD INTELIGENTE, DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

DON JORGE IGLESIAS PUERTA, CONCEJAL-SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA

CERTIFICA: Que la **Junta de Gobierno Local**, en su sesión ordinaria celebrada el día **tres de octubre de dos mil veinticinco**, entre otros acuerdos, adoptó el que con el **núm. 1.154**, literalmente dice:

"Visto expediente **núm. 46/2025** de Calidad relativo a la **aprobación de la metodología para el desarrollo de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Granada.**

Visto el informe con propuesta de resolución en el que se anexa el documento de metodología de cartas de servicios del Técnico de Administración General de la Dirección Técnica de Calidad en el que se contiene el visto bueno del Coordinador General de Recursos Humanos, Organización, Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación, cuyo contenido es el siguiente:

"*Habida cuenta de la inexistencia de un documento general sobre la metodología que abarque de una forma general el ciclo de vida de las cartas de servicios en el Ayuntamiento de Granada, se emite el siguiente informe, de conformidad con lo previsto en los artículos 172 y 175 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se INFORMA:*

Primero. - Normativa aplicable:

- *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.*
- *Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.*
- *Reglamento orgánico del Excmo. Ayuntamiento de Granada.*
- *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.*
- *Reglamento Orgánico de Gobierno Abierto de la Ciudad de Granada (R.O.G.A).*
- *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*
- *Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.*
- *Decreto 317/2003, de 18 de noviembre por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos que queda ampliado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio.*
- *UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos.*

Código seguro de verificación: DSC8Q18Q2GR4O3R33RG5 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por IGLESIAS PUERTA JORGE /CONCEJAL-SECRETARIO JUNTA GOBIERNO 09-10-2025 07:49:59
Rubricado al mar GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 08-10-2025 13:53:56

Contiene 2 firmas digitales

(*) El resto de normativa de aplicación a cartas de servicios se integrarán en el apartado bibliográfico de la metodología que se adjunta con el presente informe, además se reflejarán las fuentes utilizadas.

Segundo. - Antecedentes. - En el año 2022 se aprobó la primera carta de servicios del Ayuntamiento de Granada en Junta de Gobierno Local, que posteriormente fue auditada, obteniéndose su acreditación en la norma UNE 93200:2008. Requisitos de Cartas de servicios. (UNE 93200: 2008, en adelante) Requisitos. Desde entonces se han generado otras cartas de servicios.

Tercero. - Concepto. - Las cartas de servicios son instrumentos esenciales que no solo informan a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la administración, sino que también impulsan una mejora constante en su calidad. Comparten una analogía con los contratos, ya que en ellas la administración establece compromisos de mejora que superan los requisitos legales aplicables a cada servicio.

El cumplimiento de estos compromisos se verifica a través de indicadores claros. Además, si la administración incumple lo pactado, los ciudadanos tienen derecho a reclamar y recibir una compensación, que nunca es de carácter económico. Estas medidas de compensación son públicas y están disponibles a través de los diversos canales de la administración.

Cuarto - La necesidad de contar con una metodología específica deriva de la búsqueda de una homogeneización y normalización de procesos que es propia de la calidad y que se acentúa aún más en las organizaciones complejas como son las administraciones públicas, la local al ser la más próxima al ciudadano, y por supuesto aún más en aquellos municipios de gran población a los que se refiere el Titulo X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Quinto. - La Dirección Técnica de Calidad junto con la Concejalía competente ha observado la importancia que tienen las Cartas de Servicios para facilitar el acceso a los servicios públicos, así como asegurar la transparencia y la eficacia de los mismos, situando a la ciudadanía como demandante de los servicios para la satisfacción de sus expectativas.

Sexto. - Los principios de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de todas las Administraciones en la prestación del servicio a los ciudadanos, satisfaciendo sus expectativas mediante la metodología de mejora continua.

En este sentido, las cartas de servicios son instrumentos esenciales que no solo informan a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la administración, sino que también impulsan una mejora constante en su calidad.

Séptimo. - La implantación de cartas de servicios no ofrece una respuesta técnica a una necesidad puntual, sino que su transversalidad permite abordar, entre otros, los siguientes ejes:

- *Mecanismo de transparencia y rendición de cuentas: mediante la publicación de Cartas de Servicios, el Ayuntamiento cumple y supera las exigencias de la Ley 19/2013 y de la normativa autonómica de transparencia, así como las disposiciones del R.O.G.A (Reglamento de Gobierno Abierto de Granada) favoreciendo el control ciudadano sobre la actuación administrativa, tal y como se indica en el artículo 8 y 9 de este Reglamento.*

Código seguro de verificación: DSC8Q18Q2GR4O3R33RG5 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por IGLESIAS PUERTA JORGE /CONCEJAL-SECRETARIO JUNTA GOBIERNO 09-10-2025 07:49:59
Rubricado al mar GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 08-10-2025 13:53:56

Contiene 2 firmas digitales

- *Promoción de la participación ciudadana y la confianza institucional: al establecer compromisos explícitos de calidad y canales de seguimiento, se fortalece la relación de confianza entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, fomentando un modelo de gobernanza abierto, inclusivo y participativo.*

- *Coherencia con las políticas públicas de calidad: la implantación de Cartas de Servicios se enmarca en los programas estatales y autonómicos de modernización de la Administración, contribuyendo a la profesionalización, homogeneización y evaluación objetiva de los servicios municipales.*

- *Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030): entre otros el ODS 12 Producción y consumo responsable, la Igualdad de Género (ODS 5) y el ODS 11 (ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles), en la medida en que se avanza hacia una administración local más accesible y orientada al ciudadano.*

Octavo. - Conclusiones. - Por lo que antecede, resulta fundamental la aprobación de un documento que permita normalizar el proceso de implementación de Cartas de Servicios conforme a la propuesta metodológica que se adjunta como ANEXO A del presente informe."

Por todo ello, a propuesta del Teniente de Alcalde Delegado de Recursos Humanos, Organización, Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación, la Junta de Gobierno Local, por unanimidad de los presentes, **acuerda:**

Primero. - Aprobar la Metodología para el Desarrollo de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Granada que obran en expediente como Anexo A, debidamente diligenciado.

Segundo. - Publicar en el Tablón de Edictos, Portal de Transparencia y Boletín Oficial de la Provincia.

Tercero. - Dar cuenta al Pleno en la siguiente sesión ordinaria que se celebre."

Se certifica con la salvedad a que se refiere el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y a reserva de los términos que resulten de la aprobación del acta correspondiente.

Y para que así conste, expide la presente, en Granada en la fecha abajo indicada.

Granada, *(firmado electrónicamente)*

EL CONCEJAL-SECRETARIO
DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

Código seguro de verificación: DSC8Q18Q2GR4O3R33RG5 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por IGLESIAS PUERTA JORGE /CONCEJAL-SECRETARIO JUNTA GOBIERNO 09-10-2025 07:49:59
Rubricado al mar GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 08-10-2025 13:53:56

Contiene 2 firmas digitales

AYUNTAMIENTO DE GRANADA
SECRETARÍA GENERAL

DILIGENCIA
EXPEDIENTE 46/2025 CALIDAD

Para hacer constar que el Anexo relativo a la metodología para el desarrollo de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Granada, ha sido aprobado por la Junta de Gobierno Local en su sesión de fecha 3 de OCTUBRE de 2025.

Firmado electrónicamente
El Vicesecretario General

Gustavo García-Villanova Zurita

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA ZURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

CONCEJALÍA DELEGADA DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN, CIUDAD INTELIGENTE, DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN.

DIRECCIÓN TÉCNICA DE CALIDAD

Asunto:	APROBACIÓN DE METODOLOGÍA DE CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA
Expediente de calidad. SIM:	**46/2025**

METODOLOGÍA PARA IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN:....3

2. CONCEPTO:....6

3. FINALIDAD:....6

4. OBJETO:....7

5. ALCANCE:....8

7. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ACTORES (INTERNOS Y EXTERNOS):....9

8. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO....14

9. ANÁLISIS DEMOSCÓPICO....14

10. DOCUMENTO MATRÍZ:....15

11. IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y REPRESENTACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS:....17

12. SERVICIOS:....18

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Pag. 1 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Pag. 2 de 75

13. COMPROMISOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD E INDICADORES:.....18

14. DECISIÓN DE IMPLANTACIÓN:.....20

15. FORMA DE REDACCIÓN:.....20

15.1. Lenguaje fácil, comunicación clara y accesibilidad:.....20

16. APROBACIÓN DE LA CARTA:.....22

17. SEGUIMIENTO, AUTOEVALUACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y AUDITORÍA EXTERNA:.....22

17.1. Control y revisión sistemática de los indicadores:.....24

17.2. Autoevaluación anual y actualización (informe del responsable de la Carta): 25

17.3. Auditoría externa:.....28

18. COMUNICACIÓN:.....28

18.1. Comunicación Interna:.....28

18.2. Comunicación Externa:.....29

19. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:.....30

20. PARTICIPACIÓN (ESPECIAL REFERENCIA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES):.....30

21. PLAN DE MEJORA:.....31

23. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:.....32

22. RIESGOS:.....33

23. NORMATIVA APLICABLE:.....33

24. FUENTES:.....34

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Pag. 2 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Pag. 3 de 75

25. ANEXOS:.....37

ANEXO I. - ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....37

ANEXO II. - MODELO DE CARTA DE SERVICIOS.....38

ANEXO III. - MODELO DE CONTENIDO DE DOCUMENTO MATRÍZ (FUENTE: METODOLOGÍA DE CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID).....42

ANEXO IV. - FICHA DE SERVICIOS.....48

ANEXO V. - FICHA DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....50

ANEXO VI. - FICHA DE INDICADORES.....51

ANEXO VI BIS. – TABLA DE CONTROL Y REVISIÓN SISTEMÁTICA DE INDICADORES.....52

ANEXO VII. – MODELO DE PLAN DE AUTOEVALUACIÓN.....52

ANEXO VIII. - MODELO DE INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA.....53

ANEXO IX. - FICHAS DE PROCESOS/SUBPROCESOS, MODELO DE FLUJOGRAMA Y MODELO DE MAPA DE PROCESOS:.....57

ANEXO X. - PLAN DE COMUNICACIÓN.....66

ANEXO XI. - TABLA DE PLAN DE MEJORA.....72

ANEXO XII. - RIESGOS Y ACCIONES DE MITIGACIÓN.....72

1. INTRODUCCIÓN:

En el marco del compromiso del Ayuntamiento de Granada con la transparencia, la mejora continua y la calidad en la gestión pública, se considera fundamental dotar a la administración local de instrumentos eficaces que permitan acercar la gestión municipal

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

a la ciudadanía, garantizando una prestación eficiente, accesible y centrada en las personas de los servicios públicos.

Uno de estos instrumentos clave es la carta de servicios, concebida como un documento público a través del cual cada unidad o área funcional del Ayuntamiento informa a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece, las condiciones de acceso, los estándares de calidad asumidos y los mecanismos de participación y reclamación disponibles. Estas cartas permiten a la población conocer, valorar y exigir el cumplimiento de unos compromisos concretos, fortaleciendo así la rendición de cuentas y la legitimidad institucional.

La implementación de una metodología común y rigurosa para la elaboración de cartas de servicios en el Ayuntamiento de Granada tiene como objetivo:

- Homogeneizar criterios y procesos en todas las áreas y servicios municipales.
- Asegurar la participación activa de los profesionales y de la ciudadanía.
- Definir estándares e indicadores de calidad medibles y evaluables.
- Establecer mecanismos periódicos de revisión, seguimiento y mejora.
- Promover una cultura organizativa orientada al servicio público, centrada en la satisfacción de las necesidades reales de la población granadina.

Esta metodología se enmarca dentro de los principios recogidos en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como las directrices emanadas de organismos nacionales e internacionales en materia de calidad en la gestión pública.

Asimismo, se alinea con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Granada en relación con la modernización administrativa, la innovación en los servicios públicos y la

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 4 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 5 de 75

participación ciudadana, siendo un paso firme hacia una administración más abierta, eficiente y responsable.

La puesta en marcha de esta metodología no sólo contribuirá a incrementar la confianza de la ciudadanía en sus instituciones locales, sino que también facilitará un marco operativo para identificar áreas de mejora, optimizar recursos y fortalecer la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos municipales.

Una carta de servicios es un instrumento de gestión pública, elaborado y publicado por un ayuntamiento, que tiene como objetivo principal informar a la ciudadanía sobre los servicios municipales que se ofrecen, describiendo con claridad:

- Los servicios específicos que se prestan (por ejemplo: servicios sociales, culturales, etc.).
- Las formas de acceso a dichos servicios (presencial, telefónica, online).
- Los requisitos necesarios para beneficiarse de los servicios.
- Los compromisos de calidad que asume el ayuntamiento, expresados mediante indicadores concretos (como plazos máximos de respuesta, horarios de atención, niveles de satisfacción esperados, etc.).
- Los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas como usuarios del servicio.
- Los mecanismos de participación, consulta y reclamación disponibles para la ciudadanía (buzón de quejas y sugerencias, encuestas, oficinas de atención, etc.).
- Los procedimientos de mejora continua y evaluación del cumplimiento de los compromisos asumidos.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 5 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 6 de 75

2. CONCEPTO:

Una carta de servicios es un instrumento de gestión y comunicación pública, de carácter formal y transparente, mediante el cual una entidad administrativa -en este caso, el Ayuntamiento de Granada- informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, especificando con claridad sus características, condiciones de acceso, estándares de calidad, derechos y deberes de los usuarios, así como los compromisos de mejora continua asumidos por la administración.

Este documento no solo tiene una función informativa, sino que también establece un marco de relación entre la administración y la ciudadanía, en el que se explicitan los niveles de servicio que se pueden esperar y los mecanismos de reclamación o sugerencia en caso de incumplimiento o insatisfacción.

Además, la carta de servicios incorpora indicadores de calidad y criterios de evaluación, que permiten realizar un seguimiento periódico del cumplimiento de los compromisos adoptados, promoviendo así una gestión basada en resultados y orientada al ciudadano.

En resumen, la carta de servicios constituye una herramienta estratégica de calidad institucional, que impulsa la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas, favoreciendo una administración más moderna, abierta y participativa.

3. FINALIDAD:

La finalidad principal de una carta de servicios es mejorar la calidad y la transparencia en la prestación de los servicios públicos municipales, estableciendo un canal directo de comunicación y compromiso entre el Ayuntamiento y la ciudadanía. Este documento cumple múltiples objetivos interrelacionados que responden tanto a criterios de eficacia interna como de legitimación externa:

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 6 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 7 de 75

1. Informar con claridad y precisión a la ciudadanía sobre los servicios que presta el Ayuntamiento, sus características, procedimientos, requisitos y formas de acceso.
2. Establecer compromisos públicos y verificables en cuanto a los niveles de calidad que la administración se obliga a cumplir en la prestación de sus servicios.
3. Fomentar la participación activa de la ciudadanía, facilitando mecanismos de consulta, quejas, sugerencias y evaluación de los servicios recibidos.
4. Impulsar la mejora continua, mediante el análisis sistemático de los resultados obtenidos y la retroalimentación de los usuarios, identificando oportunidades de innovación y optimización.
5. Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, generando confianza institucional a través de la publicación de compromisos claros y de su grado de cumplimiento.
6. Establecer indicadores de gestión y sistemas de control de calidad, que permitan monitorizar la eficacia de los servicios públicos y adoptar decisiones basadas en evidencias.
7. Consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, promoviendo valores como la orientación al servicio, la responsabilidad pública y la excelencia institucional.

4. OBJETO:

La presente metodología tiene como objeto regular y establecer un procedimiento sistemático, homogéneo y participativo para la elaboración, implantación, seguimiento, evaluación, actualización, certificación y, en su caso, revocación de las cartas de servicios de las distintas unidades, o áreas del Ayuntamiento de Granada, teniendo en cuenta la incidencia directa que ciertos servicios tienen sobre la ciudadanía.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 7 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 8 de 75

Este procedimiento metodológico se concibe como una herramienta estratégica de gestión pública, orientada a garantizar la calidad, eficacia, eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios municipales, promoviendo la mejora continua y reforzando la confianza de la ciudadanía en sus instituciones.

La metodología pretende asegurar que las cartas de servicios:

- Sean elaboradas de forma coherente y estructurada, en base a criterios técnicos y participativos.
- Incorporen compromisos de calidad medibles y realistas, así como mecanismos para su seguimiento.
- Establezcan indicadores de evaluación que permitan valorar objetivamente el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- Sean actualizadas periódicamente en función de los resultados obtenidos y de la evolución de los servicios o necesidades ciudadanas.
- Puedan optar a sistemas de certificación de calidad.
- Estén sujetas a un mecanismo de revocación formal, en caso de incumplimiento sistemático, reestructuración del servicio o pérdida de vigencia del contenido.

5. ALCANCE:

Esta metodología es de aplicación obligatoria para todas las áreas, unidades y servicios del Ayuntamiento de Granada que participen en la elaboración y gestión de cartas de servicios, independientemente de su naturaleza funcional. El alcance comprende todas las fases del ciclo de vida de una carta de servicios: planificación, evaluación inicial, implantación, seguimiento, evaluación, actualización, certificación o revocación, en su caso, en los términos que a continuación se expondrán.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 8 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 9 de 75

Esta metodología garantiza que las cartas de servicios del Ayuntamiento de Granada no sean documentos estáticos o meramente declarativos, sino instrumentos vivos y útiles de gestión pública, orientados a generar valor real para la ciudadanía y a consolidar una cultura administrativa basada en la excelencia, la transparencia y la responsabilidad institucional.

6. MECANISMOS DE IMPLANTACIÓN:

Los mecanismos de implantación pueden ser a través de contratación externa por la figura de los contratos públicos de servicios conforme a las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, o mediante trabajo conjunto del servicio o área y la Dirección Técnica de Calidad.

7. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ACTORES (INTERNOS Y EXTERNOS):

La elaboración de una carta de servicios debe realizarse por un equipo de trabajo de carácter multidisciplinar constituido por personas que representen a los diferentes niveles de la organización. La designación de los miembros del equipo es responsabilidad de la dirección de la organización.

El equipo debe contemplar la inclusión de al menos de:

- Responsables del servicio sobre el que se van a establecer compromisos.
- Personas de la organización que presten directamente el servicio y conozcan sus procesos internos.

En todo caso, los miembros del equipo, antes de iniciar su cometido, se capacitarán recibiendo la formación que mas abajo se expondrá.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 9 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 10 de 75

Entre las personas que constituyen el equipo de trabajo se nombrará una persona que lo represente cuando sea preciso y que realice las tareas de coordinación durante el proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

Se considera necesario identificar y conocer las responsabilidades de las personas que participan e intervienen durante el ciclo de vida de la Carta de Servicios: impulso, elaboración, gestión y seguimiento y así asegurar la consecución del objetivo último de ésta *"ser un documento útil para los ciudadanos y para la organización"*. (*Ver **ANEXO. – I ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**).*

La identificación de los actores se determina por dos tipos de elementos:

- Las **fases del ciclo de vida de la carta de servicios**: planificación, evaluación inicial, implantación, seguimiento, evaluación, actualización, certificación o revocación, en su caso.
- Las **finalidades:**
  - ***Externa:*** reforzamiento del usuario, transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.
  - ***Interna:*** mejora de la organización.

Por tanto, existen actores internos y externos.

<u>Actores internos:</u>

Directivos responsables de las cartas de servicios, responsable de la carta y equipo de trabajo de la carta de servicios.

En cuanto a estos, es importante señalar la figura del **equipo de trabajo** el cual permite:

a) Promover la participación en la mejora continua de la calidad y fortalecer la cultura de calidad en la organización.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 10 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 11 de 75

b) Involucrar y motivar a los empleados en la mejora de los servicios, alineándose con las estrategias y compromisos de calidad establecidos.

Mas concretamente se deberá contar con:

a) **La Dirección con competencias en materia de calidad del Ayuntamiento:** La Dirección Técnica de Calidad (DTC, en adelante) es responsable del proyecto de Cartas de Servicios (CS, en adelante). Su función incluye coordinar la creación, revisión evaluación y certificación de las CS, así como su difusión. La DTC se encarga de planificar la estrategia del proyecto, desarrollar la normativa, y asegurar la coherencia del contenido y diseño de las CS. También promueve la aprobación de nuevas CS, brinda apoyo técnico a las unidades que lo necesitan y coordina la elaboración cuando hay varias direcciones involucradas. Además, supervisa la difusión de la información a la ciudadanía, apoya la evaluación y certificación de las CS aprobadas, y colabora en la implementación de mejoras. Podrá intervenir si las CS no cumplen con sus compromisos, proponiendo medidas correctivas o, en los casos necesarios, la revocación de las mismas, esta última acordándose por el órgano competente.

b) **Persona que ostente la Dirección o jefatura del Área o Servicio donde se pretende la implantación, además de todo aquel personal del Área que lleve a cabo funciones en los procedimientos habituales** (administración, asesoramiento jurídico…). Este personal deberá decidir el alcance de la Carta, fomentar su desarrollo, aprobarla, seguir su implementación, y evaluarla continuamente. Esto incluye la asignación de recursos, la comunicación interna, y la provisión de medios necesarios para cumplir con los compromisos establecidos. Además, los directivos deben mantenerse informados sobre el progreso de la Carta y asegurarse de que se cumplan los compromisos asumidos, además de supervisar su actualización y la publicación de resultados. Son ellos quienes actúan como interlocutores directos entre la unidad responsable de la Carta y otras unidades

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 11 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 12 de 75

dentro de la organización que participan en el Sistema de Cartas, como las unidades encargadas de su aprobación, de calidad o de transparencia. Para que las Cartas de Servicios funcionen como verdaderas herramientas de mejora de la gestión y de la calidad, es necesario que los directivos establezcan alianzas con las unidades que están involucradas en la prestación de los servicios. Esto conlleva la responsabilidad de definir Acuerdos de Nivel de Servicios que formalicen los compromisos de calidad en todas las actividades, procesos y trámites en los que participan las distintas unidades administrativas de la organización. Así, los líderes aseguran que los compromisos de la Carta de Servicios se integren plenamente en el funcionamiento de la organización y se traduzcan en mejoras reales para los usuarios y la ciudadanía.

c) Persona responsable de la CS: Es crucial asignar a una persona como responsable de la Carta de Servicios, encargada tanto de su aspecto interno como externo, y respaldada plenamente por la Dirección. Esta persona representa la organización y gestiona la Carta, que actúa como un contrato con la ciudadanía. Entre sus tareas se incluyen coordinar todo el proceso de creación de la Carta, desde la formación del equipo de trabajo hasta su ejecución y comunicación, así como garantizar la participación de los empleados y supervisar constantemente el cumplimiento de los compromisos de calidad. Es esencial que este responsable tenga un conocimiento profundo de los servicios y asuma la gestión directa de ellos.

d) Personal formador: Se deberán llevar a cabo acciones formativas, como se expondrá por lo que también es necesario contar con personal capacitado para impartir tales formaciones.

e) Junta de Gobierno Local: Es el órgano colegiado de gobierno de la Entidad Local. Las Cartas de Servicios deberán proponerse por parte de la Concejalía competente previo informe y ser aprobadas en este órgano para su posterior

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 12 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 13 de 75

publicación y difusión y en su caso revocación, todo ello centralizado y coordinado por la Dirección Técnica de Calidad.

El equipo de trabajo se constituirá y se extenderá acta firmada al efecto por cada uno de ellos y se irán sumando los nuevos integrantes conforme se desarrolla el proyecto *(VER ANEXO I DE ACTA DE CONSTITUCIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO).*

Actores externos:

Usuarios de los servicios objeto de la Carta y Ciudadanos. Es necesario conocer la satisfacción de los usuarios en cada punto de interrelación con la organización.

Las organizaciones públicas deben atender las necesidades y expectativas de sus usuarios mediante la creación de canales de comunicación directos y estables. Estos canales permiten escuchar a los usuarios y ajustar los procesos internos para ofrecer un servicio de calidad. Si no es posible establecer dichos canales, el personal que interactúa directamente con los usuarios asumirá un papel doble, como parte de la organización y como representante de los usuarios.

Es crucial medir la satisfacción de los usuarios en cada punto de interacción con la organización, ya que cada experiencia influye en la percepción global del servicio recibido. Además, debido a los cambios en el entorno y en las expectativas ciudadanas, es necesario integrar constantemente las opiniones de los usuarios para mantener la Carta de Servicios actualizada y alineada con las necesidades presentes.

La participación de los usuarios debe abarcar todo el ciclo de la Carta de Servicios: desde su elaboración hasta su actualización, asegurando que los compromisos reflejen sus necesidades y expectativas, y facilitando su participación continua durante todo el proceso, con transparencia en los resultados obtenidos.

Se deberá buscar llegar de la forma mas adecuada a la ciudadanía, ya que es el centro de este mecanismo, para ello se han de utilizar los canales de difusión además de una lectura fácil y accesible.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 13 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 14 de 75

La figura del cuadro de mandos es la herramienta que permite hacer seguimiento y evaluar si los compromisos de calidad asumidos por la administración realmente se cumplen.

8. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Para la elaboración de cartas de servicios el equipo de trabajo deberá recibir la formación adecuada tanto en materia de calidad en general, como en relación al desarrollo de cartas de servicios, basado en la presente metodología y norma UNE ISO 93200:2008,Requisitos de cartas de servicios la formación incluirá los contenidos fundamentales, la estructura pedagógica y la metodología de aprendizaje, buscando dotar al equipo de las herramientas necesarias para la tarea. Tales contenidos deberán contar con la revisión y aprobación de la Dirección técnica de Calidad del Ayuntamiento.

La Dirección Técnica de Calidad deberá comprobar los contenidos de las acciones formativas y en caso de ajustarse a los contenidos mencionados proceder a su validación, pudiendo impartirse desde ese momento por el personal técnico que corresponda.

De las formaciones se levantará el correspondiente acta de asistencia y acreditación de la formación mediante certificado expedido a cada uno de los participantes.

Nota. – Es necesario aclarar que en caso de contratación externa es la empresa adjudicataria la que deberá elaborar e impartir el programa formativo al equipo de trabajo, bajo la supervisión de la Dirección Técnica de Calidad.

9. ANÁLISIS DEMOSCÓPICO

Para la correcta formulación de los compromisos de la Carta, es imprescindible la identificación previa de las expectativas de los usuarios para cada servicio que recoja la Carta.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 14 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 15 de 75

La medición de estas expectativas incidirá sobre aquellos atributos de la prestación del servicio identificados como relevantes por los usuarios y en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer sus expectativas, así pues por cada atributo identificado se deben registrar valores cuantitativos.

La detección de expectativas e identificación de factores de calidad de cada servicio son aquellos aspectos del proceso de prestación del servicio en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, estos los ven como las características relevantes, que permiten que quien acceda al servicio perciba su calidad. Así es necesario tener en cuenta la voz de la ciudadanía.

Una vez escogido el método de investigación, el grupo de trabajo debe analizar la información recabada y determinar cuáles son los atributos de calidad del servicio más relevantes para el ciudadano.

La Norma UNE 93200:2008, Requisitos de las cartas de servicios en su art. 41.5: *" A partir de las expectativas de los usuarios, la organización debe comparar el nivel de prestación del servicio con el nivel esperado por los usuarios en relación con los atributos de calidad. Sólo los niveles que sean acordes con las expectativas de los usuarios serán susceptibles de ser objeto de compromiso de la Carta."*

10. DOCUMENTO MATRÍZ:

Para asumir compromisos de calidad mediante una CS, es esencial un conocimiento profundo y detallado de los servicios ofrecidos, lo que incluye entender a fondo la normativa que los regula, las unidades responsables y ejecutoras, los criterios de calidad que los definen, las expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios, la satisfacción general de la ciudadanía, los canales de participación ciudadana, la opinión de los usuarios recogida a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, así como los procesos utilizados en la prestación de estos servicios.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 15 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 16 de 75

Por ello, antes de que se pueda elaborar y aprobar una CS, el GRG debe llevar a cabo un análisis minucioso de estos servicios, para lo cual debe contar con, entre otros:

- El Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Granada y los resultados relacionados con los objetivos e indicadores estratégicos de los servicios incluidos en la Carta.
- El informe de resultados (tanto general como sectorial) de la última Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos.
- Los documentos relativos a las encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Carta (incluyendo ficha técnica, cuestionario e información).
- Los informes anuales de sugerencias y reclamaciones referentes a esos servicios.

Este análisis realizado se consolidará en el Documento Matriz, el cual servirá de base tanto para redactar el texto de CS como para el documento de áreas de mejora.

Los apartados a considerar en el documento matriz son los siguientes:

- Presentación.
- Derechos y responsabilidades.
- Participación Ciudadana.
- Gestiones y trámites.
- Datos de Carácter General.
- Normativa.
- Servicios.
- Procesos.
- Compromisos.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
V° bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 16 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 17 de 75

El contenido de cada uno de ellos se debe desarrollar ampliamente, a efectos de tomar una referencia se adjunta como anexo el contenido extraido de la Metodología del Ayuntamiento de Madrid. ***(ANEXO III. – MODELO DE DOCUMENTO MATRÍZ EXTRAIDO DE LA METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID).*** No obstante, se considera procedente abordar de una forma amplia la participación ciudadana.

11. IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y REPRESENTACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS:

La Norma UNE 93200:2008 en su art. 4.1.4 menciona que *"se debe indentificar y definir los procesos que facilitan la prestación de los servicios objeto de la Carta. La definición de los procesos debe incluir: el objetivo, las entradas, las actividades y sus responsables, las salidas, los indicadores de gestión del proceso, y las interacciones con otros procesos. Se deben establecer las correlaciones entre cada una de las actividades del proceso de prestación del servicio y los atributos del servicio identificados como relevantes por los usuarios."*

En una primera aproximación una vez identificados los servicios que sería el primer paso, se determinan los procesos que facilitan la prestación de esos servicios, distinguiendo los tipos: estratégicos, operativos y de soporte, posteriormente, se elaborará un mapa de procesos en donde quedarán representados los procesos con la clasificación anterior, la relación entre ellos y los distintos tipos de interesados (realizando la correspondiente segmentación) en cuanto a las interacciones en la demanda del servicio y la recepción del mismo. También se incluirán los tipos de entradas y salidas.

Un proceso se documentará mediante su ficha y su diagrama de flujo (se Adjunta ***ANEXO IX - MODELO FICHA DE PROCESOS/SUBPROCESOS Y MODELO DE MAPA DE PROCESOS).***

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 17 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 18 de 75

12. SERVICIOS:

Según la Norma UNE 93200:2008 se define como*"….. resultado de llevar a cabo una actividad, generalmente intangible, por parte de la organización dirigida a los usuarios."*

Forman parte central de las Cartas debiendo describirse detalladamente y en términos sencillos, los que aquí se abordan serían aquellos que tienen un impacto mas directo con la ciudadanía, como documento anexo se adjunta un modelo de ficha de servicios que puede ser acompañada con un catalogo de los mismos. ***(ANEXO IV. - FICHA DE SERVICIOS** y **ANEXO V. – MODELO FICHA DE ATRIBUTOS DE SERVICIO).***

13. COMPROMISOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD E INDICADORES:

Los compromisos de calidad se corresponden con las condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios dirigidos a la satisfacción (necesidades y expectativas) del ciudadano. Estos compromisos son independientes de los aspectos de obligado cumplimiento que están regulados en la normativa aplicable, por lo que suponen un plus de Calidad.

Características que deben reunir los compromisos de Calidad:

- Relevantes para el ciudadano (un servicio debería satisfacer las necesidades y expectativas de quién lo recibe).
- Comprensibles.
- Invocables por los usuarios (deberían conocer el cumplimiento o incumplimiento en su relación individual con la organización),
- Ir más allá de la norma, cuantificables y medibles, debe ser un número reducido (pocos compromisos).

Para poder identificar y definir los compromisos de calidad se tendrá en cuenta la información de partida de la prestación del servicio, incorporando la mejora continua en

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 18 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 19 de 75

una revisión periódica. Cuando exista una desviación, se analizarán las posibles causas y se implantaran las acciones de mejora.

Para acreditar el cumplimiento de los compromisos y su seguimiento nos apoyaremos en los indicadores.

Los indicadores seleccionados han de tener validez y fiabilidad, y que su medición presente garantía de veracidad.

Para determinar los indicadores deberían tenerse en cuenta los criterios:

- Consensuar con los principales agentes implicados en el funcionamiento de los servicios.
- Establecer un acuerdo sobre qué medir y cómo medirlo.
- Analizar previamente los costes y consecuencias que requiere el seguimiento de los indicadores.
- Definir los procedimientos de obtención de datos para el seguimiento de indicadores: bases de datos, registros, memorias, informes, datos estadísticos, etc.
- Asignar responsables para la medición y el análisis.

Los indicadores deben estar expresados en porcentajes o ratios para facilitar la comprobación del cumplimiento de los compromisos.

Las características generales de los indicadores son:

- Cada indicador debe estar directamente relacionado con el compromiso.
- Forma de cálculo sencilla (dará como resultado porcentajes, ratios, medias aritméticas o cifras absolutas).
- Fácil obtención.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 19 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 20 de 75

- Limitados en su número (al menos uno por compromiso).

Para la obtención de indicadores se deberá determinar la fuente de obtención de datos y los instrumentos o procedimientos empleados, así como las unidades de medida y la periodicidad de las mediciones. ***(VER ANEXO VI. - MODELO FICHA DE INDICADORES).***

Los indicadores propuestos en la carta de servicios deberían organizarse y sistematizarse en un cuadro de mandos que informe a la organización de la evolución del cumplimiento de compromisos y permita detectar, de forma rápida, posibles desviaciones sobre los compromisos fijados.

14. DECISIÓN DE IMPLANTACIÓN:

Para llevar a cabo el comienzo de los trabajos deberá tomarse la decisión por las personas responsables del servicio o área, comunicándolo a la Dirección con competencias en materia de calidad.

15. FORMA DE REDACCIÓN:

La Norma UNE 93200:2008, menciona en su art. 4.1.7 que: *"La redacción de la Carta de Servicios debe: utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando en sus casos expresiones complejas o excesivamente técnicas. Ser concisa y unívoca: no debe contener declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por la organización".*

15.1. Lenguaje fácil, comunicación clara y accesibilidad:

En el ámbito de la administración local, garantizar que la ciudadanía entienda de forma sencilla y directa la información pública es un requisito de transparencia y de buena gobernanza. Tanto el estudio del Ministerio de Justicia sobre el lenguaje escrito como la *radiografía del lenguaje administrativo en España* coinciden en que el principal obstáculo es la falta de claridad: frases demasiado largas, uso excesivo de tecnicismos,

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 20 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 21 de 75

estructuras gramaticales rígidas y una redacción distante. Estas prácticas, habituales en ordenanzas, notificaciones o formularios municipales, generan desconfianza y dificultan que los vecinos puedan ejercer plenamente sus derechos o acceder a las ayudas disponibles.

Adoptar un enfoque de lenguaje claro y accesible no significa perder rigor, sino organizar mejor la información. Los estudios muestran que dividir los textos en oraciones cortas, explicar los términos especializados, emplear conectores lógicos y optar por un tono cercano facilita la comprensión. Para la administración local esto es clave: desde los bandos informativos hasta los trámites de padrón o ayudas sociales, una comunicación comprensible reduce errores, reclamaciones y duplicidades, lo que a su vez optimiza los recursos municipales.

La perspectiva de accesibilidad añade una dimensión esencial: no todos los ciudadanos parten de las mismas condiciones. Personas mayores, con discapacidad, con bajo nivel educativo o con dificultades digitales constituyen colectivos especialmente vulnerables frente a un lenguaje administrativo oscuro. Según los estudios llevados a cabo por la empresa Prodigioso Volcán, el 72 % de los trámites analizados no eran claros y una parte importante tampoco resultaba accesible o usable en sus versiones digitales. Esto demuestra que, en la administración local, mejorar la legibilidad de los textos debe ir de la mano con un diseño web inclusivo y navegable que reduzca la brecha digital.

Metodológicamente, los gobiernos locales pueden abordar esta mejora revisando sus documentos habituales, identificando los obstáculos de comprensión y reformulándolos bajo criterios de comunicación clara. El uso de listados, preguntas directas, esquemas visuales y ejemplos prácticos son herramientas útiles para explicar trámites complejos como becas de comedor, ayudas al alquiler o solicitudes de dependencia. A ello debe sumarse la participación ciudadana mediante encuestas y pruebas de usabilidad que permitan medir si la información realmente cumple su objetivo de ser entendida por todos.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
V° bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 21 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 22 de 75

En definitiva, apostar por el lenguaje fácil, la comunicación clara y la accesibilidad en la administración local no es un añadido, sino un deber democrático. La claridad fortalece la confianza entre ayuntamientos y ciudadanía, promueve la igualdad de acceso a los servicios y convierte la comunicación en un verdadero servicio público. Avanzar en esta dirección exige integrar estas prácticas en la metodología de trabajo municipal, alineando lenguaje, usabilidad, accesibilidad y diseño para garantizar el derecho ciudadano a comprender lo que su administración les comunica.

16. APROBACIÓN DE LA CARTA:

La Norma UNE 93200:2008, en su art. 4.1.8: *"una vez elaborada, la Carta debe ser aprobada por la dirección de la organización o por la autoridad competente, en su caso."*

Más concretamente, y siguiendo lo indicado en MCCS:2015:

Una vez elaborada, la Carta de Servicios para su aprobación, pasará a junta de Gobierno Local junto con una propuesta suscrita por la Concejalía competente previo informe de la Dirección Técnica de Calidad (encargada de coordinar todo el sistema) y será publicada en el Boletín oficial de la provincia, así como en el resto de canales de difusión idóneos para su conocimiento y efectos.

Las cartas de servicios son documentos vivos, sujetos a cambios. Cuando sean sustanciales se requiere una nueva aprobación de la carta tras el acuerdo del órgano competente. Se establecerá un procedimiento ágil para la actualización adecuada de la carta.

17. SEGUIMIENTO, AUTOEVALUACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y AUDITORÍA EXTERNA:

Según la Norma UNE 93200:2008, *"La organización debe establecer un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la Carta, por medio de los indicadores definidos y de las quejas y reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 22 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 23 de 75

Si la medición del indicador da como resultado el incumplimiento del compromiso o existen quejas o reclamaciones sobre el mismo, la organización debería implantar las acciones oportunas para corregir las deficiencias en la calidad de sus servicios, proponiendo, en su caso, nuevos compromisos de mejora (o modificación de los existentes) de acuerdo con los resultados de la medición.

La organización responsable de la Carta debe realizar el seguimiento y elaborar un informe sobre los resultados obtenidos.

El resultado del seguimiento de los compromisos debe ser comunicado interna y externamente en la forma y periodicidad que se consideren oportunas".

Nota. - Se puede complementar con otros mecanismos que la organización considere oportunos, tales como: Ciudadano misterioso, visitas in situ, etc.

Una vez que la carta de servicios entra en vigor, se establece un **Plan de seguimiento** continuo, que nos permita verificar si los compromisos se alcanzan y, por tanto, debe mantenerse la carta de servicios en su formulación actual o, en el caso de que no se alcancen, poder implantar acciones correctoras y de mejora para lograrlo.

El Plan de seguimiento constará de:

- Un **Control y revisión sistemática de los indicadores** para la monitorización continua del nivel cumplimiento de los compromisos adquiridos, lo que se verá facilitado por la existencia de la utilización de un **Cuadro de mando**.
- Una **Autoevaluación anual** de la que se derivará la elaboración de un informe, con esa misma periodicidad, que servirá, en último extremo, para comprobar la adecuación y vigencia de la carta de servicios.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 23 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 24 de 75

17.1. Control y revisión sistemática de los indicadores:

Se establece un sistema de control que informa de forma continua del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad aprobados para, en su caso, adoptar medidas correctoras, La información mínima a registrar y analizar se puede observar en el *ANEXO VI BIS. – TABLA DE CONTROL Y REVISIÓN SISTEMÁTICA DE INDICADORES.*

El análisis de los datos de los indicadores y del grado de cumplimiento de los compromisos puede poner de manifiesto varias situaciones:

- Los compromisos alcanzan los estándares establecidos.
- Algunos compromisos superan de forma mantenida y constante el estándar u objetivo establecido. En este caso, estaríamos en condiciones de redefinir los valores objetivos fijados para los compromisos, lo que debe ser abordado en el momento de la actualización de la Carta.
- Existen compromisos que no alcanzan los objetivos establecidos. En este caso, se deben realizar los correspondientes análisis teniendo en consideración:
  - Las causas que han dado lugar a las desviaciones.
  - Las quejas/sugerencias que se hayan podido recibir en relación con estos compromisos.
  - Las posibles medidas de subsanación que hayan sido propuestas en caso de incumplimientos y, en el caso de compromisos de tipo garantista, el cumplimiento de la indemnización o compensación prevista.
  - Los posibles cambios ocurridos en los servicios prestados o en la organización.

En todos los casos de posibles desviaciones del valor objetivo marcado, y dependiendo de la gravedad de las mismas, debe estudiarse la necesidad de establecer un Plan de

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 24 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 25 de 75

acción o de mejora concreto para el compromiso afectado, recopilando para ello la información básica recogida en la tabla expuesta en el apartado de Mejora Continua.

17.2. Autoevaluación anual y actualización (informe del responsable de la Carta):

La persona responsable de la carta de servicios, con el apoyo en su caso de un grupo o equipo de mejora y con carácter anual, realizará un seguimiento/ autoevaluación de la totalidad de los aspectos contenidos en la Carta.

En este seguimiento/ autoevaluación se deberá analizar conjuntamente la información recogida en los seguimientos continuos realizados de cada uno de los compromisos e indicadores, tal y como se ha descrito anteriormente, teniendo en consideración:

- La evaluación de todos los compromisos y su grado de cumplimiento.
- Los cambios que se hayan producido, tanto en el órgano prestador del servicio (cambios legislativos, competenciales, etc.) como en el receptor (necesidades o expectativas de la ciudadanía en relación a los servicios prestados), que impliquen variaciones con respecto a la información contenida la Carta.
- El grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.
- La validez de los estándares en relación con los valores objetivos fijados.
- La publicación de resultados.
- Los proyectos y/o las acciones de mejora que hayan podido implementarse como consecuencia del seguimiento continuo realizado.

Finalmente, puesto que uno de los objetivos de la Carta debe ser la difusión a la ciudadanía de los compromisos adquiridos por la organización, es también necesario evaluar el plan de comunicación y verificar si se han cumplido los objetivos planteados y su impacto desde la óptica de:

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 25 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 26 de 75

- El conocimiento que, de los compromisos fijados en los servicios ofrecidos, tienen los ciudadanos usuarios de los mismos.
- El conocimiento que la propia organización tiene internamente de dichos compromisos.

Los resultados que permiten evaluar una carta de servicios se recogen a lo largo de todo el ejercicio a través de distintas fuentes: análisis parciales, canales de escucha al Ciudadano, sistemas de quejas y sugerencias, estudios de percepción ciudadana, grupos focales u otros instrumentos de participación. El estudio de esta información ofrece una visión continua y detallada de la situación real de los servicios, su grado de coherencia con las expectativas de los usuarios y el nivel de avance de la organización hacia la situación deseada. De este modo, se garantiza un control constante que facilita la toma de decisiones orientadas a la mejora de la calidad.

Con base en esos datos, el responsable de la Carta debe elaborar un Informe anual en el que se recojan, al menos, los elementos más relevantes de la revisión. Entre ellos destacan: la identificación del equipo que llevó a cabo la evaluación, el análisis del grado de cumplimiento de los compromisos, la explicación de las posibles desviaciones detectadas, los proyectos de mejora impulsados durante el ejercicio, así como los cambios significativos en los servicios que puedan afectar al contenido de la Carta. También debe incluir información objetiva procedente de la opinión ciudadana sobre el nivel de satisfacción con los servicios recibidos y el impacto que estos tienen en la sociedad. Finalmente, el informe debe concluir con la publicación de los resultados y una valoración sobre la necesidad de poner en marcha un programa de revisión y mejora o, en su caso, proceder a la actualización de la carta de servicios.

Este informe debe ser remitido al órgano responsable de la Calidad o Inspección de los servicios de la organización a la que pertenezca o al órgano que, en su caso, impulse el sistema de Cartas y las prácticas de modernización, evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 26 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 27 de 75

Además, el contenido de este informe o, por lo menos, la información relativa al cumplimiento de los compromisos planteados así como los Planes de mejora desarrollados ante posibles incumplimientos, deben ser publicados y/o difundidos a la ciudadanía según lo establecido en el Plan de Comunicación de la Carta. Se adjunta como *ANEXO VII. - MODELO DE PLAN DE AUTOEVALUACIÓN.*

Las cartas de servicios son consideradas instrumentos "vivos" porque, además de dar a conocer los compromisos de calidad asumidos por una organización en un momento concreto, están orientadas a favorecer la mejora continua de los servicios prestados. Esto implica que su contenido no es estático, sino que debe revisarse y actualizarse de forma periódica para responder a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios, adaptarse a los recursos disponibles, incorporar nuevas tecnologías, ajustarse a la situación real del servicio o a los resultados obtenidos, así como dar respuesta a circunstancias excepcionales o a modificaciones normativas que influyan en su regulación o en los servicios que contemplan.

En este sentido, resulta fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica, que permitan introducir de manera ágil modificaciones en las cartas de servicios, ya sea para actualizarlas, suspenderlas temporalmente o incluso derogarlas. Estas propuestas de cambio deben partir siempre del órgano responsable de la Carta, distinguiendo entre las modificaciones sustanciales, que requieren un nuevo proceso de aprobación por parte del órgano competente, y los cambios menores, que pueden realizarse directamente tras una revisión, generalmente anual. Finalmente, toda actualización debe difundirse de acuerdo con el plan de comunicación establecido, utilizando los canales más adecuados para garantizar que la ciudadanía conozca los compromisos y servicios vigentes. *Se adjunta* *ANEXO. VII – MODELO DE PLAN DE AUTOEVALUACIÓN y ANEXO VIII. - MODELO DE INFORME DE AUTOEVALUACIÓN.*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 27 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 28 de 75

17.3. Auditoría externa:

Se contará con procedimientos de certificación por empresas debidamente acreditadas, siendo el periodo de revisión de 4 años, salvo que sea recomendable reducir este periodo. Se valorará el realizar el procedimiento de certificación solo en la puesta en marcha de la carta y que el órgano competente en materia de evaluación y calidad el que asuma dicha tarea a partir de la consecución de la citada certificación, en todo caso, debería concluir con la emisión de un informe vinculante que determine si la carta de servicios objeto de la evaluación.

18. COMUNICACIÓN:

Según la Norma UNE 93200:2008, en su art. 5 que *"La organización debe planificar las acciones de comunicación interna y externa del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta".* Así en MCCS:2015, se indica que se debe contar con un Plan de Comunicación (Ver ANEXO X – PLAN DE COMUNICACIÓN) que asegure el conocimiento de las Cartas, y que facilite la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos. Así, permitirá difundir y comunicar de forma certera los mensajes de la organización y garantizar que éstos han llegado a su público objetivo. El Plan deberá responder a las siguientes preguntas: cuáles son los objetivos que queremos conseguir con la elaboración del plan, a qué público objetivo dirigiremos nuestra comunicación, qué mensajes queremos transmitir, qué herramientas vamos a utilizar y, qué acciones en concreto vamos a llevar a cabo.

18.1. Comunicación Interna:

La Norma UNE 93200:2008, indica en su art. 5.1. "*Se deben establecer mecanismos eficaces para difundir la Carta a toda la organización (por ejemplo, reuniones de presentación del personal, publicación en la Intranet, comunicaciones escritas, artículos en publicaciones internas, etc.).*"

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 28 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 29 de 75

18.2. Comunicación Externa:

*Seg*ún la Norma UNE 93200:2008, en el art. 5.2.:"*Se deben utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad de la Carta a todos los usuarios del servicio.*

Para ello la organización elaborará y mantendrá actualizados los soportes divulgativos de la carta de servicios que se consideren más idóneos para su difusión (folletos publicitarios, Web, cartelería, etc.). Para la redacción del soporte divulgativo se debe utilizar un lenguaje y formato adaptado a los usuarios.

El contenido mínimo del soporte divulgativo debe incluir:

- identificación de los servicios objeto de la Carta;
- compromisos asumidos en la prestación de estos servicios;
- forma de consulta de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados;
- forma de consulta de los derechos y obligaciones del usuario;
- formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación;
- medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos;
- datos identificativos de la organización responsable de la Carta;
- fecha de entrada en vigor;
- Periodicidad con la que se divulgan los resultados de cumplimiento de los compromisos.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 29 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 30 de 75

19. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

Si se produjese una reclamación del usuario será imprescindible una respuesta inmediata en forma de medida de subsanación o compensación que en ningun caso tendrá carácter económico.

Las posibilidades de medidas de subsanación o compensación, dependiendo de lo especificado en las cartas de servicios son:

- Petición de disculpas
- Explicación de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento.
- Indicación de las medidas correctoras que se han llevado a cabo para evitar la repetición del hecho que causa el incumplimiento.
- Reparación de daño o perjuicios causados.
- Compensación o resarcimiento.

20. PARTICIPACIÓN (ESPECIAL REFERENCIA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES):

Según el art. 3.5 de la Norma UNE 93200:2008: *"Se deben especificar las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios. Deben ponerse a disposición de los usuarios las vías de presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones."*

En este caso podría ser útil tener en cuenta la ISO 10002: "*Gestión Eficaz de Quejas y Reclamaciones para Mejorar la Satisfacción del CIUDADANO*" aplicado al ámbito administrativo, no obstante aquí entra mas normativa que se expondrá en su apartado correspondiente.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 30 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 31 de 75

21. PLAN DE MEJORA:

Las cartas de servicios son documentos vivos, la mejora continua es pieza fundamental en Calidad, por eso es necesario la elaboración e un Plan de mejora que deberá contener:

- Acciones de mejora establecidas como consecuencia de los incumplimientos de los Compromisos recogidos en la carta de servicios. Se dispone de la tabla elaborada en el Plan de Seguimiento (se adjunta como *ANEXO XI - TABLA DE PLAN DE MEJORA*).
- Todos los demás hallazgos recogidos en el Plan de Seguimiento.
- Recomendaciones en los informes de autoevaluación del responsable de la carta, los bienales del (órgano competente en materia de Calidad de la Organización) y los de Auditoría externa.
- Mejoras del Plan de Comunicación.
- Todas las mejoras propuestas y acordadas por el equipo participante de la Carta.

Este documento recoge los problemas o deficiencias que se detectan a lo largo del proceso de elaboración\evaluación de los procesos y la determinación de los compromisos de calidad. Al evaluarse las CS y sus áreas de mejora correspondientes, también se evalúan éstas y se detectan nuevas.

De todas las áreas de mejora detectadas se priorizan para su implantación al menos 3. Para cada una de éstas, se establecerán las correspondientes acciones de mejora con las que dar respuesta a los problemas y deficiencias identificadas. Para cada área de mejora priorizada se determinarán:

las acciones de mejora correspondientes, la persona responsable de su implantación, el calendario previsto para su ejecución y los comentarios/documentación que se considere oportuna.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 31 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 32 de 75

La detección e implantación de áreas de mejora pasa por las siguientes fases:

- Identificar áreas de mejora en el proceso de elaboración\evaluación de la CS, principalmente al definirse los servicios, analizarse los procesos y establecerse los compromisos.
- Recoger en un documento todas las áreas de mejora identificadas.
- Priorizar las áreas de mejora y determinar sobre cuáles se va actuar ese año.
- Establecer para cada área de mejora la acción de mejora correspondiente sobre la que se va a actuar, su responsable y su calendario de implantación.
- Implantar las acciones de mejora y comunicarlo a la organización.
- Evaluar y revisar resultados (esta fase se desarrolla al mismo tiempo que se desarrolla la evaluación de la CS).

23. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

Se ha adecuado al estado actual, ampliando el alineamiento de los servicios incluidos en las cartas de servicios con los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) incluidos en la Agenda para el desarrollo sostenible 2030 promovidos por la ONU y suscritos por la mayoría de los países del mundo, ya que la Sostenibilidad es un atributo relevante a tener en cuenta en la prestación de los servicios. *(Ver ANEXO II. - MODELO DE CARTA DE SERVICIOS, se recomienda introducir logotipos de los mismos)*.

Ejemplo: Carta de Servicios de Parques y Jardines de Madrid.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

22. RIESGOS:

A la hora de elaborar una carta de servicios existen determinados riesgos, así como las posibles acciones de mitigación, conforme se indica en el *ANEXO XII. – RIESGOS Y ACCIONES DE MITIGACIÓN.*

23. NORMATIVA APLICABLE:

- 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.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Norma UNE 93200:2008: *"Cartas de Servicios. Requisitos."*
- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos .
- Reglamento de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Granada (ROGA).

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 33 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 34 de 75

- ISO 10002: "*Gestión Eficaz de Quejas y Reclamaciones para Mejorar la Satisfacción del CIUDADANO*".
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

24. FUENTES:

- Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas (2015). Recuperado de https://digital.gob.es/funcion-publica/gobernanza-publica/calidad-administraciones-publicas/metodologias-y-guias/marco-comun-cartas-servicios (MCCS: 2015).
- Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios. Recuperado de https://digital.gob.es/funcion-publica/gobernanza-publica/calidad-administraciones-publicas/metodologias-y-guias/desarrollo-cartas-servicios
- Guía para la elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración Local. Recuperado de https://digital.gob.es/funcion-publica/gobernanza-publica/calidad-administraciones-publicas/metodologias-y-guias/desarrollo-cartas-servicios

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 34 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 35 de 75

- Guía para la gestión por procesos en la Administración Local/Guía para la elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración Local. Recuperado de https://digital.gob.es/funcion-publica/gobernanza-publica/calidad-administraciones-publicas/metodologias-y-guias/gestion-carta-servicios
- Gimeno-Ruiz, A. (2017). Las cartas de servicio como instrumento para el desarrollo. Federación Española de Municipios y Provincias. Elaboración y Gestión de una Carta de Servicios en la Administración Local. Recuperado de https://www.tcu.es/repositorio/c43fbe2f-a819-447b-b7a1-ce3f66c28add/57GimenoRuizCartasservicio.pdf
- Crespo González, J., & Criado Grande, J. I. (2011). Evaluando el impacto de la implantación de la calidad en la Administraciones Públicas. Las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid. Revista De Estudios De La Administración Local Y Autonómica, (298-299). Recuperado de https://revistasonline.inap.es/index.php/REALA/article/view/9277/9326
- Metodología de Cartas de Servicio de Madrid. Recuperado de https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/05_SG_CartasServicios/Concepto%20y%20elaboraci%C3%B3n/Metodolog%C3%Ada%20CS%20Ayto%20Madrid%202023.pdf
- Revilla Muñoz, O. (2019). *Reflexiones de experiencia de usuario*. Itákora Press. Recuperado de http://itakora.com/wp-content/uploads/2019/12/Libro-Reflexiones-de-Experiencia-de-Usuario-Olga-Revilla-Mu%C3%B1oz-It%C3%A1kora.pdf
- Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC) (1989). El IIC es una entidad privada de I+D+i especializada en análisis de datos y tecnologías *big data*. El Área de Procesamiento del Lenguaje Natural está trabajando con Prodigioso Volcán y

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Pag. 35 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Pag. 36 de 75

Fundéu en un proyecto de inteligencia artificial aplicado a la comunicación clara. Más información en https://www.iic.uam.es/?s=comunicaci%C3%B3n+clara&lang=es

- Guía de Evaluación realizada por la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos. Recuperado de https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/opcion01_innovacion_publica/es_rd_in_pu/adjuntos/Manual%20Red%20Interadministrativa_AEVAL.pdf
- Montolío Durán, E. (Dir.), García Asensio, M. Á., Gras Manzano, P., López Samaniego, A., Polanco Martínez, F., Taranilla García, R., & Yúfera Gómez, I. (s.f.). *Estudio de campo: lenguaje escrito*. Ministerio de Justicia. Recuperado de https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2015/10/CMLJ-Lenguaje-escrito.pdf
- Prodigioso Volcán. El Derecho a Entender, Comunicación Clara. Recuperado de https://www.prodigiosovolcan.com/pv/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf .
- Instrucción del Ayuntamiento de granada para eliminar el uso sexista del lenguaje y de imágenes. Recuperado de https://www.granada.org/inet/wordenanz.nsf/d1ba605cd85e1cc9c1256e280064a252/a63ce0f2f9799426c12583770028aef3!OpenDocument
- Resto de normativa disponible en la base de datos documental de la dirección Técnica de Calidad.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 36 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 37 de 75

25. ANEXOS:

ANEXO I.- ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Lugar/fecha	
Participantes	
Persona que realiza el acta	
Hora inicio/fin	
Motivo de la reunión	
Fecha de aprobación	

ORDEN DEL DÍA

1. Puntos del orden del día:

a) <*******>

b) <******>

2. Conclusiones:

<Descripción de lo acordado para cada uno de los puntos del orden del día>.

3. Compromisos derivados de la reunión por ambas partes individualmente y de forma conjunta.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 37 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 38 de 75

ANEXO II.- MODELO DE CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación:

Fecha de última evaluación (en su caso):

Fecha de certificación (en su caso):

1. PRESENTACIÓN

<*Título atractivo*: Ej: Granada, forma para el empleo>

<*Antecedentes*> Con la aprobación de esta carta de servicios el Ayuntamiento de Granada manifiesta su compromiso con la Calidad y con la mejora continua de los servicios que presta en el ámbito de <Ej: la Formación para el Empleo>.

<Propósitos y fines de los servicios prestados. Ej: La Formación para el empleo en cifras. Se podrían añadir cifras representativas de la formación impartida anual extraídas de memorias anuales, fundamentalmente en formato gráfico.

Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta (denominación completa, órgano responsable y unidad prestadora de los servicios de la Carta>.

<Verificar el alineamiento con los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Incluir el objetivo u objetivos con el que está alineado>.

2. SERVICIOS PRESTADOS

<Relación de los servicios prestados (solo sobre los que se asumen compromisos)>. Establecer bloques y desarrollar cada bloque, se pueden establecer los bloques en relación a la segmentación de la población, ej: servicios prestados a las personas desempleadas y a las empresas).

(Diferencias entre quejas y reclamaciones. Se puede incluir la diferencia entre queja y reclamación, incluyo a continuación la indicada por la Junta de Andalucía.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 38 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 39 de 75

Una queja es la manifestación de desagrado efectuada por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, que considera insatisfactorio, mostrando sólo disconformidad, sin existir reclamación alguna.

Una reclamación es la manifestación dirigida, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, solicitando una restitución, reparación o indemnización. Si optamos por incluir esto precisaríamos, como sabemos, que en ningún caso es una compensación económica, como sugerencia de texto a incluir: "El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración").

Incluir como servicio la Gestión de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la Ciudadanía. Informar sobre su estado de tramitación. Indicar los canales establecidos en cada caso. Los horarios del servicio y cita previa, en su caso.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado se deben especificar tanto los relativos a la prestación de los servicios incluidos en la Carta como al incumplimiento de los compromisos asociados. Deben ponerse a disposición de los usuarios las vías de presentación para cada modalidad).>

3. COMPROMISOS DE CALIDAD:

<la carta debe incluir los compromisos de calidad asumidos por la organización y los indicadores que permitan medir su cumplimiento.>

<Hay que indicar al demandante del servicio donde puede acceder al despliegue detallado de los indicadores de cada uno de los compromisos. Establecer el mecanismo de seguimiento de Indicadores, Ej: Cuadro de mandos actualizado según el mínimo de las periodicidades de los indicadores establecidos>.

<Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos (la organización debe establecer estas medidas ante el incumplimiento de

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 39 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R409R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 40 de 75

los compromisos incluidos en la Carta. Como ya se ha indicado en ningún caso supondrá una compensación económica). Se incluirá también el Seguimiento y evaluación.

Ej: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: <url>. Estos resultados son evaluados anualmente.>

4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

<Derechos y obligaciones concretos de las personas usuarias en relación con los servicios que se prestan tanto los establecidos por la organización como los derivados del ordenamiento jurídico vigente.>

< Mecanismo de comunicación externa e interna (la organización debe establecer los mecanismos oportunos para dar a conocer la Carta de Servicios interna y externamente (más desarrollado en el epígrafe 10 general) ***Interno pero de aplicación para la publicación y difusión de la presente Carta de Servicios)****>.*

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

< Formas de participación debe recogerlas, al menos, en los procesos de revisión de la Carta). Este es interno, a menos que se establezca la participación de los receptores de los servicios, se considerará interno.>

6. GESTIONES Y TRÁMITES

<Enumerar y poner enlace a todos los trámites y gestiones que figuran en la sede electrónica que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios objeto de la CS. Ej: para presentación de solicitudes de acciones de formación se incluiría enlace a la tramitación o indicación a la sede electrónica, etc.>

7. DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 40 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 41 de 75

<Información de contacto con la organización prestadora del servicio (direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan servicios objeto de la Carta, indicando forma de acceso y medios de transporte, detallar, si aplica, el horario y los medios y lugares de atención al público. Nota.- Se recomienda incluir mapa de ubicación, en su caso.>

<Posible estructura: Órgano directivo. Datos de contacto. Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto para cada una: (Denominación, dirección postal, teléfono, correo electrónico, transporte.>

8. NORMATIVA

<Apartado GCS 6. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera debe poner en conocimiento al usuario de la normativa vigente aplicable a los servicios objeto de la Carta

Se puede estructurar:

- *Normativa municipal, estructura y competencias*
  - *Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura el Ayuntamiento de Granada*
  - *Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de la Ciudad de Granada por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de la que depende Formación para el Empleo.*
- *Normativa específica, Leyes y Reales Decretos. Ayuntamiento de Granada. (si hubiese un régimen específico)>*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 41 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 42 de 75

ANEXO III.- MODELO DE CONTENIDO DE DOCUMENTO MATRÍZ (FUENTE: METODOLOGÍA DE CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID)

ESTRUCTURA DE DOCUMENTO MATRIZ SEGÚN METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
1. Presentación: <>	
Contenido	*<El titular del órgano directivo responsable de la CS suscribirá una introducción en la que se señalará el propósito de la Carta y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados:>*
Observaciones	
Servicios Prestados:	*<Enumeración de los servicios objeto de la Carta y de las principales actividades de cada uno de ellos.* *Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la Carta.>*
2. Compromisos de Calidad	
Contenido	*<Definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de las/os usuarias/os, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos, en aspectos tales como: a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios. b) Horarios y lugares de atención al público. c) Personal que presta los servicios. d) Sistemas de*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 42 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 43 de 75

ESTRUCTURA DE DOCUMENTO MATRIZ SEGÚN METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
	comunicación e información ya sea general o personalizada. e) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios. f) Capacidad para prestar el servicio.>
	<Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.>
Observaciones	
3. Derechos y Responsabilidades	
Contenido	*<Relación de derechos de la ciudadanía en general y de las/os usuarias/os de los servicios prestados y, en su caso, responsabilidades que estos contraen al recibirlos.>*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

ESTRUCTURA DE DOCUMENTO MATRIZ SEGÚN METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
Observaciones	*<Se hará expresa referencia:* *• Al catálogo de derechos de la ciudadanía recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Art. 13 y 14* *• A la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y a la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid* *• La normativa de protección de datos que reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.* *• El Decreto de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid recoge expresamente el derecho de la ciudadanía e instituciones públicas o privadas a presentar sugerencias y reclamaciones.>*
4. Mecanismos y modalidades de participación	
Contenido	*<Identificación de los mecanismos y modalidades de participación establecidos.>*
Observaciones	*<Se hará referencia a:* *■ El modelo participativo por el que apuesta el Ayuntamiento de Madrid.* *■ Los mecanismos, instrumentos y órganos de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su Reglamento Orgánico de*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 44 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 45 de 75

ESTRUCTURA DE DOCUMENTO MATRIZ SEGÚN METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
	Participación Ciudadana y normativa de desarrollo, destacados: *• Las propuestas ciudadanas.* *• Las audiencias públicas.* *• Las iniciativas populares.* *• Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.* *• Las sugerencias y reclamaciones.* *• El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales.* *• Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción de las/os usuarias/os de los servicios, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos.* *El sitio web de gobierno abierto y la plataforma de participación ciudadana , a través de la cual se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.>*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 45 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 46 de 75

ESTRUCTURA DE DOCUMENTO MATRIZ SEGÚN METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
5. Gestiones y trámites	
Contenido	<Enumerar y poner en enlace a todos los trámites y gestiones que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios objeto de la CS.>
Observaciones	
6. Datos de carácter General	
Contenido	*<Datos identificativos de la organización responsable (denominación y área) (UNE 93200) Información de contacto con la organización prestadora del servicio objeto de la Carta: Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan los servicios, indicando claramente la forma de acceso y los medios de transporte. Horario y medios y lugares de atención al público. (UNE 93200) Estructurar la i>*
Observaciones	*<Se distinguirán dos apartados:* *• Órgano directivo competente Adscripción y competencias.* *• Unidades prestadoras del servicio. Competencias.* *En las CS conjuntas, relativas a servicios competencia de Unidades orgánicas distintas, debe hacerse referencia a todas ellas Además, se*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 46 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 47 de 75

ESTRUCTURA DE DOCUMENTO MATRIZ SEGÚN METODOLOGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
	incluirá: Relación de instalaciones, en su caso, Horarios y Cartas de Servicios relacionadas.>
7. Normativa	
Contenido	*<Referencia actualizada de la normativa reguladora de los servicios incluidos en la CS.* *Se nombrarán tal como aparecen en el boletín oficial correspondiente* *No se recogerá la fecha de publicación en el boletín oficial correspondiente* *Se enumeran por fecha de aprobación, apareciendo en primer lugar las más recientes.>*
Observaciones	*<Normativa municipal, estructura y competencias Normativa específica.* *Leyes y Reales Decretos Comunidad de Madrid Ayuntamiento de Madrid.>*
8. Procesos	
Contenido	*<• Mapa de procesos del órgano directivo responsables* *• Ficha y diagrama de los procesos mediante los cuales es posible prestar los servicios que van a ser objeto de la Carta>*
Observaciones	

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 47 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 48 de 75

ANEXO IV.- FICHA DE SERVICIOS

FICHA TÉCNICA DE SERVICIO	Título	Código:	Versión:
Denominación	*<Denominar el servicio de una manera que sea entendible por la ciudadanía.>*		
Descripción	*<Breve descripción del servicio>*		
Principales actividades	*<Relación de las actividades principales que configuran el servicio.>*		
Destinatarios	*<Población objetivo a la que va dirigido el servicio.>*		
Necesidades	*<Problemas, necesidades y demandas de la ciudadanía a las que responde el servicio>*		
Unidad	*<Dependencia o puesto que presta el servicio>*		
Gestiones y Trámites	*<Enumerar y poner enlace a todos los trámites y gestiones que figuran en la sede electrónica del*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital

	Ayuntamiento que la ciudadanía puede realizar relacionados con este servicio. (Enlace al catálogo de trámites asociado, incluirá mención al registro y cita previa, en su caso).>		
Registro			
Cita previa	<Si/No>		
Empresas/Organismos	*<En el caso de que el Ayuntamiento no cuente con recursos suficientes para prestar el servicio, introducir las empresas u organismos que subcontrate el Ayuntamiento.>*		
Observaciones	*<Indicar características del servicio, tales como la obligatoriedad legal del mismo, si se presta en exclusiva o es ofrecido también por otras organizaciones, si se hace en colaboración con instituciones privadas, coste económico, carácter gratuito o sujeción a*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 49 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 50 de 75

	tasas o precios públicos, horario, etc.>		
Incluido en CS	*<Si/No>*		

ANEXO V.- FICHA DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO

FICHA TÉCNICA DE ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	Nombre del Servicio	Versión	Código
Atributo de Calidad relevante	*<La identificación de los atributos de calidad relevantes podrá hacerse para todos los servicios objeto de la carta, para uno de ellos o para varios.>*		
Relevante para	*<Ciudadanía, personas usuarias, organización.>*		
Instrumento, fuente o herramienta:	*<Gracias a la cual se conoce la relevancia del atributo>*		
Situación:	*<Determinar si el atributo de calidad está o no en buena situación y, en consecuencia, podrá ser objeto de un compromiso de calidad o deberá ser considerado*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 50 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 51 de 75

	un área de mejora.>		
Observaciones:			

ANEXO VI.- FICHA DE INDICADORES

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR:	<Título del indicador>	Código:	Versión:
Tipo: *<Se indicará si es de actividad, resultado o calidad.>*			
Descripción: *<Realizar una breve descripción del significado del indicador, de modo que se pueda comprender. ¿Qué significa? ¿Para qué sirve?>*			
<Si existiese medida se cumplimentará lo siguiente tantas veces como medidas se identificaran>			
Medida:	*<Descripción>*		
	<Fórmula de Cálculo>	*<Fórmula de cálculo de la medida>*	
	<Unidades>		
Fórmula de Cálculo del indicador: *<Algoritmo de cálculo. Se debe expresar con precisión para que no se planteen dudas sobre su obtención>*			
Unidades	<Se expresarán unidades de medida del indicador.>		
Umbrales: *<Valor mínimo: umbral inferior marcado para el identificador.* *Valor máximo: umbral superior marcado para el identificador.* *Valor objetivo: el resultado que se pretende lograr para el indicador.>*			
Fuente: <Especificar el lugar donde se puede encontrar la información para el cálculo del indicador.>			

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 51 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 52 de 75

Valor anterior de este indicador: *<Valor del indicador en la medición anterior.>*
Unidad generadora: *<Unidad organizativa que genera los valores del indicador.>*
Responsable/Propietario: *<Persona del servicio, encargada de realizar el cálculo y las actualizaciones del indicador. Se indicará el puesto de trabajo.>*
Identificación del proceso o procesos a los que afecta: *<En su caso, se especificarán los procesos asociados al indicador.>*
Periodicidad: *<Indicar la frecuencia con la que se calcula el indicador. Ejemplo. semestral, anual, bianual…>*

ANEXO VI BIS. – TABLA DE CONTROL Y REVISIÓN SISTEMÁTICA DE INDICADORES.

Código	Indicador	Compromiso asociado	Valor mínimo inicial	Valor Máximo	Valor objetivo	Fecha de Revisión	Valor actual	Cumplimiento (SI/Desviación)	Periodo	Fecha de la proxima revisión	Observaciones (causas de incumplimiento)

ANEXO VII. – MODELO DE PLAN DE AUTOEVALUACIÓN

AUTOEVALUACIÓN			
Acciones correctoras o de mejora			
Detectadas: (fecha)		Completar antes; (fecha)	

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Acciones correctivas	

ID	PROCESO/ CLAUSULA	ANÁLISIS CAUSA RAÍZ	CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA

ACCIONES DE MEJORA					
ID	PROCESO/ CLAUSULA	Descripción	Acción de Mejora	Responsable	Fecha

ANEXO VIII.- MODELO DE INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA

Evaluación siguiendo el Marco común sobre las cartas de servicios en las Administraciones públicas españolas.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios	

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 53 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 54 de 75

Fecha de su publicación(Boletín/diario oficial) y, en su caso plazo de vigencia	
Centro directivo del que depende la carta	
Departamento(Ministerio /Consejería/Concejalía/ Áreas)	
Responsable de la Carta (Nombre completo y puesto)	
Nombre completo y puesto del editor/grabador de la Carta(si existe aplicación corporativa para las Cartas) o responsable/s del seguimiento de los indicadores	
Inspector/a o técnico/a que informó en su día la carta para su aprobación	

RESPONSABLE Y FECHA DE LA EVALUACIÓN

Inspector/a de servicios evaluador/a responsable de revisión	
Fecha de la revisión	
Lugar	

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Pag. 54 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Pag. 55 de 75

ELEMENTOS DE LA CARTA DE SERVICIOS OBJETO DE COMPROBACIÓN.

•*Título de la carta*

<Ej. CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.>

•*Contenido introductorio o de presentación de la Carta*

Observaciones

•*Descripción de los servicios*

Observaciones:

•Compromisos de calidad y sus correspondientes indicadores:

Observaciones:

a) Los compromisos de calidad son concretos y cuantificables

b) Valores objetivos y/o estándares parecen adecuados, según los datos de partida de los registros existentes.

c) Comprobación del cumplimiento de los compromisos.

d) Eficacia de los Planes de mejora implantados.

e) Comprobar la aplicación de las medidas de subsanación establecidas, en su caso, análogo al anterior. tener en cuenta la mejora de los valores objetivos en función de los valores registrados según la periodicidad establecida.

•Metodología empleada para medir la satisfacción del usuario con la carta de servicios, resultados obtenidos y, en su caso, actuaciones derivadas.

Observaciones:

•Metodología empleada para medir la participación del usuario.

Observaciones:

•Recopilación y análisis de las de quejas y sugerencias relacionadas con la Carta de Servicios evaluada y, en su caso, medidas adoptadas.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 55 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 56 de 75

Observaciones:

•**Información general** del órgano o unidad, con sus datos de identificación: dirección, teléfono, horarios, etc

Observaciones:

•En el caso de que se disponga de una aplicación corporativa de Cartas de Servicios, comprobar la **publicación y grabación de datos** en dicha aplicación **y su correcta actualización con la periodicidad fijada**.

Observaciones:

- Comprobar que existen mecanismos para la publicación y difusión de la Carta de Servicios (**trípticos, paneles, etc.).** Detallar la existencia y uso, en su caso, de **otros canales de comunicación utilizados**.

Observaciones:

a) Evidencia de las mejoras que la Carta ha repercutido en los usuarios de los servicios (mejoras del servicio, mejor conocimiento de los servicios ofrecidos y sus niveles de prestación, mejora de la conciencia de los derechos como usuarios de los servicios, mayor participación ciudadana, etc.).

Observaciones:

RESULTADO FINAL DE LA EVALUACIÓN (CONCLUSIONES)

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
V° bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 56 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 57 de 75

- La Carta de Servicios mantiene su vigencia y no precisa de ninguna acción inmediata.
- La Carta de Servicios debe ser revisada (actualizada), aprobada y publicada de nuevo en el boletín/diario oficial (señalar fecha de inicio y cronograma de la revisión).
- La Carta de Servicios debe ser suspendida temporalmente (señalar en este caso las razones de la suspensión y por cuánto tiempo).
- La Carta de Servicios debe quedar sin efecto y ser derogada (señalar en este caso las razones para ello).
- La Carta de Servicios únicamente precisa de alguna acción correctora o de mejora que no requiere su revisión, actualización y posterior publicación (señalar acción/es de mejora, responsable/s y plazos). Si Aplica.

Conclusiones finales de la Evaluación:

De las distintas opciones anteriores tras la evaluación:

<Incluir la viñeta anterior aplicable>

Se hacen las siguientes recomendaciones:

Fecha y firma del Evaluador/a (Documento firmado y datado electrónicamente).

ANEXO IX. - FICHAS DE PROCESOS/SUBPROCESOS, MODELO DE FLUJOGRAMA Y MODELO DE MAPA DE PROCESOS:

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
Tipo de Proceso/subproceso	*<Estratégico, operativo o de soporte.>*		
Descripción	*<Es la denominación por*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
	la cual identificamos al proceso. (Responde a ¿Cómo?).>		
Propósito	*<Se trata de realizar una breve descripción del proceso, aportando una idea general del mismo. (Responde a ¿Para qué?).>*		
Compromisos (CS) Y Objetivos (SGC)	*<En las cartas de servicio ponemos los compromisos que son el fin último del proceso, es decir, por qué existe ese proceso. Deberá estar relacionado con las necesidades de los usuarios.* *En el sistema de gestión de calidad ponemos los Objetivos que son el nivel de cumplimiento que una organización decide que quiere alcanzar para los compromisos de calidad que asume. Deberán ser: afines con la política de la calidad;*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
	medibles; considerar los requisitos aplicables; ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción>		
Responsable	*<Persona de la Unidad o Servicio con mayor jerarquía que tiene encomendadas las funciones propias de la correcta ejecución del proceso.>*		
Propietario	*<Garantizar que la información del proceso (tanto ficha como flujograma), compromisos e indicadores asociados se mantenga actualizada, así como, el mapa de procesos, cuadro de mandos y la inclusión en el plan de mejora de las actualizaciones pertinentes que serán tenidas en cuenta en la revisión anual de la carta*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 59 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 60 de 75

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
	de servicios.>		
Equipo de desarrollo	*<Equipo de desarrollo e implantación del proceso.>*		
Agentes externos			
Destinatario	*<Ciudadanos o usuarios para los que se realiza el proceso. Se realizará una breve descripción de las necesidades que se quieren cubrir.>*		
Alcance	*<Introducir el contexto, en su caso. Se indica el inicio y el fin del proceso. El inicio es el punto de partida que pone en marcha el proceso. El fin marca la entrega al usuario del servicio/producto finalizado.>*		
Actividades Intermedias	*<Actividades que junto a las del alcance configura el conjunto de actividades: sistemático, repetitivo, medibles, con*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
	objetivos y generador de valor al ciudadano.>		
Entradas	*<Documentos, registros, recursos que, en algún momento, hacen su entrada en el proceso para su correcto desarrollo.>*		
Salidas	*<Documentos, registros, productos, resultados intermedios del proceso que tienen su origen en el propio proceso.>*		
Indicadores	*<Son magnitudes para medir tendencias (analizar cómo vamos) y resultados (qué hemos logrado).>*		
Variables de control	*<Son mecanismos diseñados para adecuar los servicios a las características esperadas y evitar que los ciudadanos reciban servicios defectuosos. (timón del proceso).>*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 61 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 62 de 75

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
Registros	*<Son fuentes de información (documentos, bases de datos, ficheros, etc.) que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desempeñadas.>*		
Requerimiento y expectativas de usuarios (procesos operativos)	*<Descripción de las características del servicio que espera recibir el usuario, tanto en cuanto a requisitos que ha de cumplir como en los atributos del servicio (funcionales, aspecto, etc. tener en cuenta el cuadro de atributos de calidad).>*		
Servicios derivados del desarrollo del proceso (procesos operativos)	*<Servicios que se prestan como consecuencia de la ejecución del proceso, <enlace con el servicio asociado, en su caso>.*		
Documentos	*<Son todos aquéllos documentos derivados*		

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 62 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 63 de 75

FICHA TÉCNICA DE PROCESO/SUBPROCESO	Título: <>	Código:<>	Versión:<>
	del proceso.>		
Procesos/Subprocesos relacionados	*<Se indicarán todos los procesos/subprocesos que tengan relación con el de referencia.>*		
Observaciones	*<Se incluirá información de interés no recogida en los atributos anteriores.>*		

Existen procesos y flujogramas comunes a todas las areas. Como ejemplo se adjunta el siguiente:

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

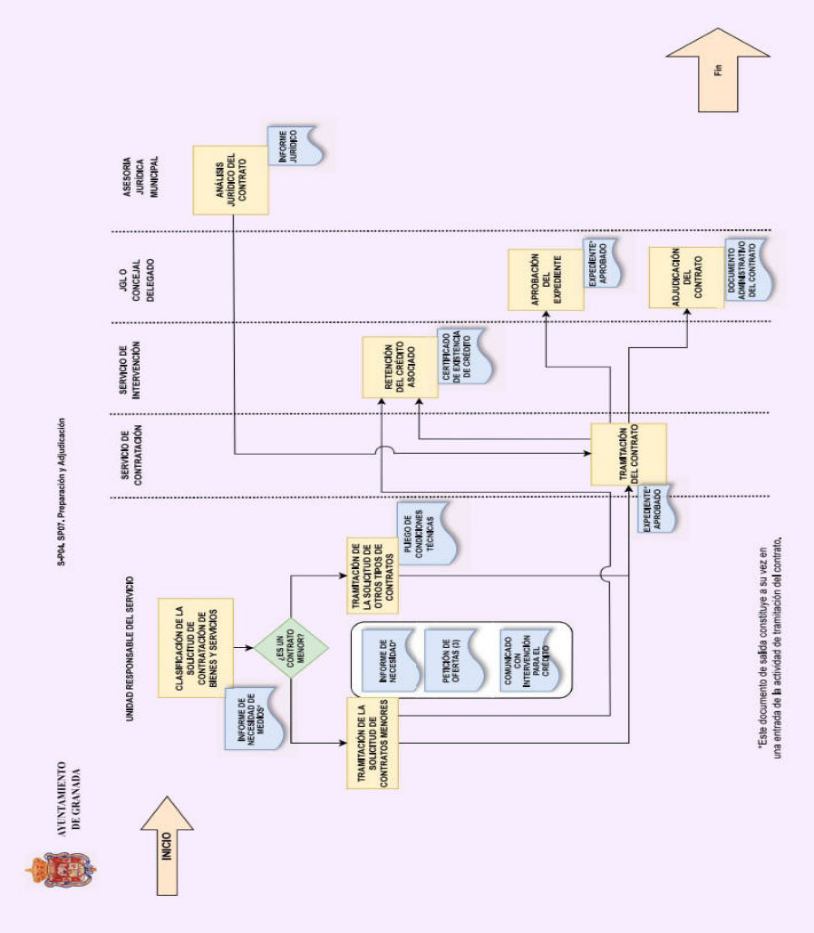
Pag. 63 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Pag. 64 de 75



Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Pag. 64 de 74

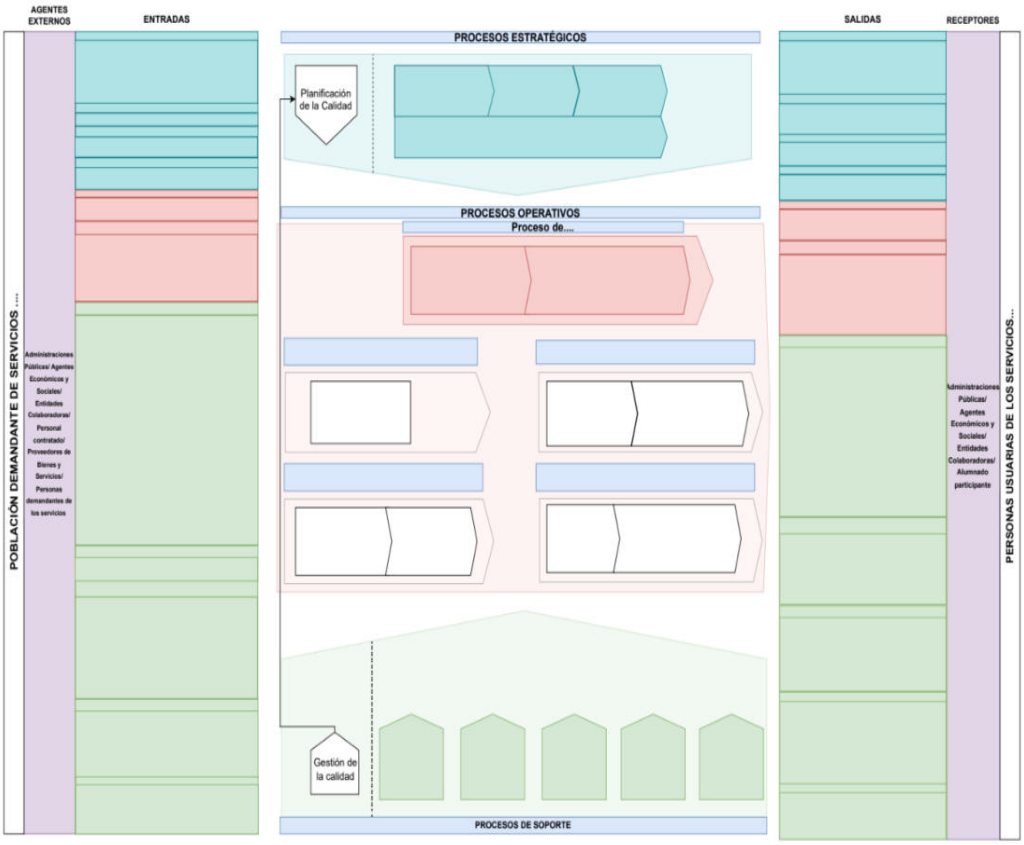
Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

Pag. 65 de 75

MAPA DE PROCESOS ....



Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3
La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 65 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3
La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 66 de 75

ANEXO X.- PLAN DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación pretende establecer los mecanismos de comunicación interna y externa que den respuesta a las siguientes cuestiones:

- Objetivos a conseguir.
- Personas Destinatarias.
- Mensajes que queremos transmitir.
- Herramientas que vamos a utilizar.
- Acciones concretas que se van a llevar a cabo.

OBJETIVOS	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
<Difundir la existencia de la Carta de Servicio>	
<Dar a conocer los compromisos de calidad que asumimos en la prestación de los servicios>	
<Presentar los resultados del seguimiento y la evaluación>	
<Reforzar y coordinar los canales de comunicación>	
<Impulsar la Carta de Servicio y una cultura de mejora continua y de excelencia en el área objeto de la Carta.>	*<Rellenar con datos específicos según los Servicios>*
<Fomentar la motivación y participación del personal del área en la elaboración y gestión de la Carta de Servicio.>	*<Rellenar con datos específicos según los Servicios>*
<Rellenar con datos específicos según los Servicios>	*<Dar a conocer los servicios que se prestan en materia objeto de la Carta.>*
<Rellenar con datos específicos según los Servicios>	*<Facilitar a la ciudadanía la participación en la unidad organizativa que presta los servicios objeto de*

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAM /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R409R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital

	la carta.
	Informar sobre los derechos y obligaciones de la ciudadanía en relación a los servicios prestados>

PERSONAS DESTINATARIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
<Personas integrantes del equipo de trabajo designado para la elaboración, implantación y seguimiento de la Carta de Servicios>	*<Las personas usuarias a las que se prestan los servicios, destinatarias finales de los proyectos.>*
<El personal que gestione directamente los servicios objeto de la Carta de Servicios>	*<La ciudadanía en general>*
<El personal del Ayuntamiento que indirectamente pueda estar implicado en la prestación de los servicios objeto de la Carta de Servicios.>	*<Organizaciones Públicas y Privadas (Administraciones Públicas, agentes económicos y sociales, entidades y empresas colaboradoras) interesadas en los servicios objeto de la Carta de Servicios.>*

MENSAJES QUE QUEREMOS TRANSMITIR	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
<Identificación de los servicios objeto de la Carta>	
<Compromisos asumidos en la prestación de los servicios>	
<Forma de consulta de los indicadores de medición de los compromisos>	
<Forma de consulta de la legislación aplicable>	
<Forma de consulta de los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios>	

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 67 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 68 de 75

MENSAJES QUE QUEREMOS TRANSMITIR	
<Forma de presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos y plazo de contestación.>	
<Medidas de subordinación o compensación.>	
<Fecha de entrada en vigor.>	
<Periodicidad con la que se publicarán los resultados del cumplimiento de los compromisos.>	
<Rellenar con datos específicos según los Servicios>	*<Rellenar con datos específicos según los Servicios>*
<Rellenar con datos específicos según los Servicios>	*<Rellenar con datos específicos según los Servicios>*
<Rellenar con datos específicos según los Servicios>	<Ubicación de los centros donde se prestan los servicios>
<Beneficios e importancia de la implantación de la Carta de Servicios>	<Datos identificativos de la organización responsable de la Carta>

HERRAMIENTAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN EXTERNA
<Manual de presentación>	<Nota de prensa>
<Reuniones internas>	*<Rellenar con datos específicos según los Servicios>*
<Actividades de formación>	*<Rellenar con datos específicos según los Servicios>*
<Documento divulgativo>	
<Cuadro de mandos>	
<Publicación de informes acreditativos del cumplimiento de compromisos>	

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 68 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 69 de 75

<Intranet>	*<Página web>*
	<Correo electrónico>
	<Redes Sociales>
	<Teléfono de información>

ACCIONES				
COMUNICACIÓN INTERNA				
Momento	Emisor Responsable	Acción	Herramienta	Destinatario
Antes de la aprobación de la Carta de Servicios	*<Jefa de Servicio o asimilado>*	*<Comunicación elaboración Carta de Servicios>*	<Reunión>	*<Personal que gestione directamente los servicios objeto de la Carta de Servicios>*
Tras la aprobación de la Carta de Servicios	*<Dirección>*	*<Comunicación aprobación Carta de Servicios>*	<Intranet>	*<Toda la organización>*
Con la periodicidad que se establezca	*<Servicio correspondiente.>*	*<Comunicación del cumplimiento de los compromisos>*	<Intranet>	*<Toda la organización>*

COMUNICACIÓN EXTERNA				
Momento	Emisor	Acción	Herramienta	Destinatario

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

	Responsable			
Tras la aprobación de la Carta de Servicios	*<Dirección>*	*<Comunicación aprobación Carta de Servicios>*	*<Página web* *Redes sociales* *Nota de prensa>*	*<Toda la ciudadanía>*
<Con la periodicidad que se establezca>	*<Servicio correspondiente>*	*<Comunicación de los compromisos del cumplimiento>*	*<Página web>*	*<Toda la ciudadanía>*

Es interesante exponer el modelo usado por el Ayuntamiento de Madrid para esta plan de comunicación y que puede servir de referencia:

FASE DE ELABORACIÓN				
Acción: Comunicación de	Responsable de la acción	Grupos a los que se dirige	Canal de comunicación (*)	Alcance
<La decisión e inicio de la CS>				
<El Plan de trabajo>				
<Los Documentos del Catálogo de Servicios>				
<Los Procesos y Compromisos>				
<Los Borradores del texto de la CS y del Documento de Áreas				

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 70 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 71 de 75

Mejora>				
<El borrador del texto de la CS para la participación ciudadana>				
<La aprobación de la CS>				
(*) Otros: reuniones, notas prensa, soportes audiovisuales, cartas informativas, correos (postales o electrónicos), documentos de presentación, jornadas de presentación, reseñas en publicaciones internas (Memorias,...) y externas, etc.				

FASE DE EVALUACIÓN				
Acción: Comunicación de	Responsable de la acción	Grupos a los que se dirige	Canal de comunicación (*)	Alcance
<El inicio del proceso anual de evaluación>				
<Los resultados de la evaluación>				
<El texto de la CS para la participación ciudadana>				
(*) Otros: reuniones, notas prensa, soportes audiovisuales, cartas informativas, correos (postales o electrónicos), documentos de presentación, jornadas de presentación, reseñas en publicaciones internas (Memorias,...) y externas, etc				

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital

FASE DE CERTIFICACIÓN				
Acción: Comunicación de	Responsable de la acción	Grupos a los que se dirige	Canal de comunicación (*)	Alcance
<El inicio del proceso de certificación>				
<Los resultados de la certificación>				
(*) Otros: reuniones, notas prensa, soportes audiovisuales, cartas informativas, correos (postales o electrónicos), documentos de presentación, jornadas de presentación, reseñas en publicaciones internas (Memorias,...) y externas, etc.				

ANEXO XI.- TABLA DE PLAN DE MEJORA

CARTAS DE SERVICIOS DE:<***>			
PLAN DE MEJORA COMPROMISO <xx>			
Compromiso	Incumplimiento	Acciones de mejora	Fecha Implantación

ANEXO XII.- RIESGOS Y ACCIONES DE MITIGACIÓN

RIESGOS	Acciones de mitigación
Liderazgo débil / falta de compromiso	Asegurar que exista un patrocinador de alto nivel

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 72 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 73 de 75

RIESGOS	Acciones de mitigación
institucional	(por ejemplo, un directivo con autoridad) que impulse la carta, la haga visible, la incluya en planes estratégicos de la organización.
Recursos insuficientes	Realizar un diagnóstico previo de los recursos necesarios; asignar un presupuesto específico para la carta; capacitar al personal; garantizar herramientas técnicas adecuadas (informática, medios de atención al ciudadano).
Resistencia al cambio interno	Involucrar al personal desde el principio (consultas, talleres); explicar los beneficios; ofrecer formación; reconocer el esfuerzo; integrar la carta como parte de los objetivos del personal.
Compromisos poco realistas	Establecer los niveles de servicio basados en datos reales previos, capacidad operativa; hacer pruebas piloto; definir plazos de mejora progresiva.
Indicadores / seguimiento débiles	Diseñar indicadores SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes, temporales); establecer rutinas de seguimiento; incluir evaluación anual; incorporar las quejas/sugerencias como fuente de información.
Comunicación deficiente con usuarios	Difundir la carta en todos los canales: sedes físicas, web, redes sociales, atención presencial; usar lenguaje claro; asegurar accesibilidad; informar de los derechos y de los canales de reclamación.
Desactualización	Incluir en la carta un mecanismo de revisión periódica (por ejemplo cada 2-3 años o cuando haya cambios relevantes); registro de cambios; procesos de actualización formal.
Incoherencia interna	Coordinar entre unidades/organismos para

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Vº bueno de ARANDA MORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19
Contiene 2 firmas digitales
Pag. 73 de 74

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R409R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root
Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17
Contiene 1 firma digital
Pag. 74 de 75

RIESGOS	Acciones de mitigación
	homogenizar compromisos; establecer una política de carta de servicios común o marco general; asegurar soporte institucional para resolver discrepancias.
Problemas legales/compliance	Verificar que los compromisos no vulneren normas vigentes (protección de datos, igualdad, derechos de los usuarios); contar con asesoramiento jurídico; prever cláusulas de responsabilidad o limitaciones.
Pérdida de confianza ciudadana	Transparencia en el seguimiento: publicar informes de cumplimiento; gestionar quejas efectivamente; comunicar qué se hace ante incumplimientos; asumir errores; usar la retroalimentación para ajustar la carta.

Código seguro de verificación: FSEBPLDQ3GR009R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

V° bueno de ARANDA HORALES FRANCISCO MANUEL /COORDINADOR/A GENERAL DE RECURSOS H 02-10-2025 12:29:02
Firmado por JIMENES HEREDIA ABRAHAH /TECNICO/A DE ADMINISTRACION GENERAL 02-10-2025 12:21:19

Contiene 2 firmas digitales

Código seguro de verificación: FSEBQ3FQ15R4O9R1ERE3 La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /VICESECRETARIO GENERAL 09-10-2025 09:07:17

Contiene 1 firma digital