

CARTA DE SERVICIOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

¿Por qué una Carta de Servicios?

D

Desde hace aproximadamente dos décadas, casi todos los diagnósticos efectuados en los países desarrollados sobre los problemas de la Administración burocrática tradicional llegan a la conclusión de que es imprescindible despojarla de aquellos aspectos que impiden o dificultan notablemente su adecuación a las nuevas actitudes y calidades en el servicio público que demanda la sociedad.

Inmersas en un proceso generalizado de cambio tecnológico y de apertura a la sociedad, las Administraciones Públicas están irremediabilmente abocadas a protagonizar una profunda transformación de su relación con los ciudadanos.

La sociedad es la fuente de legitimidad del poder público y los ciudadanos, a cambio de los impuestos que soportan, esperan productos y servicios adecuados.

De ahí que la modernización de de la Administración Pública en una sociedad democrática pase, necesariamente, por una orientación hacia el ciudadano, una mayor receptividad ante sus expectativas y una clara apertura hacia su participación.

No se trata solamente de mejorar los sistemas de información y atención al público y de explicitar cuáles son los compromisos de calidad en el servicio que cada unidad adquiere con sus usuarios, sino también de potenciar los sistemas de consulta que aporten a la Administración información relevante sobre las prioridades de los ciudadanos en los diferentes aspectos que cubren los servicios públicos, sobre sus expectativas y preferencias, sobre su nivel de satisfacción y sobre las posibles áreas de mejora en aquellas unidades con las que se relacionan.

Esta nueva consideración del rol de los ciudadanos frente a la Administración, junto a la búsqueda de la calidad de los servicios públicos que se le prestan, ha hecho que, en las dos últimas décadas, se consideren dos nuevas dimensiones imprescindibles para el éxito de las organizaciones públicas:

- Las «demandas» de los ciudadanos y la necesidad de incorporarlas a los objetivos públicos.
- La «satisfacción» de dichos ciudadanos, que exige la evaluación periódica de tales organizaciones para valorar si sus resultados responden a las expectativas y necesidades de aquéllos.

¿Qué es una Carta de Servicios?

L

a Carta de Servicios es un documento público, accesible, sencillo y claro que proporciona a los ciudadanos información acerca de los servicios que se prestan en un órgano administrativo, organismo, entidad o empresa pública, poniendo especial énfasis en los estándares de calidad que, de manera explícita, se compromete a cumplir e incluyendo formas de participación ciudadana.

Las Cartas de Servicios constituyen instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proporcionarles una influencia más directa sobre los propios servicios públicos, para fomentar la mejora continua de su calidad y para hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos ante los ciudadanos, a los que transforman en verdaderos clientes de la Administración.

Mediante las Cartas de Servicios se definen y comunican claramente los compromisos para que sean ampliamente conocidos por los ciudadanos, incrementándose la confianza y credibilidad de éstos en la Administración Pública al percibir una mejora continua en su eficiencia y eficacia.

BENEFICIOS DE CONTAR CON UNA CARTA DE SERVICIOS

PARA LA ORGANIZACIÓN

PARA EL CIUDADANO

Se integra en otros sistemas de Calidad como ISO 9001 o E.F.Q.M.

Fomenta la participación del ciudadano al recoger su opinión sobre la calidad del servicio.

Contribuye al conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Se focalizan los esfuerzos y se producen mejoras continuas en el proceso y en los trámites.

Se hace público el canal establecido para las quejas y sugerencias.

El ciudadano percibe las mejoras en el servicio que recibe.

Conoce los servicios y sabe qué esperar: se centran sus expectativas.

Tiene claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias.

Participa evaluando el servicio y dando su opinión.

PARA EL FUNCIONARIO PÚBLICO

Recobra la credibilidad y la confianza ante los ciudadanos.

Realza su función dentro de la gestión pública.

Se vuelve líder en el fomento de la transparencia.

Trabaja en equipo.

Se convierte en agente activo del cambio interviniendo en el proceso de mejora continua.

Algunos organismos e instituciones que ya han implantado su carta de servicios

UNIPOL. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Gerencia de Urbanismo. Ayuntamiento de La Laguna

GRECASA. Gestión Recaudadora de Canarias. Consejería de Economía y Hacienda.

Servicio de Biblioteca y Documentación. Presidencia de Gobierno.

Administración Tributaria Canaria. Consejería de Economía y Hacienda.

Ayuntamiento de Valladolid.

Ayuntamiento de Pamplona.

Ayuntamiento de Alicante.

Ayuntamiento de Zaragoza.

Nuestra Experiencia:

Hemos realizado la auditoría de seguimiento de las Cartas de Servicios de los siguientes organismos pertenecientes a la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias:

- Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias.
- Instituto Canario de Administración Pública.
- Escuela Canaria de Seguridad.
- Cibercentro
- Ciberinfo