



Instrucción de la Subsecretaría referente a los programas y actuaciones de mejora de la Calidad de los Servicios Públicos en el ámbito del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Introducción.-

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, integra, de forma coordinada, programas básicos para la mejora continua de los servicios, atendiendo de modo especial, a las demandas de los ciudadanos.

La exposición de motivos del Real Decreto señala que el concepto de calidad de los servicios está íntimamente vinculado con la mayoría de los principios que se relacionan en el capítulo I del título I de la Ley 6/1997, de 14 de Abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y, especialmente, en sus artículos 3 y 4; del mismo modo, en los artículos 12 y 15 se atribuyen a los órganos superiores y directivos de los ministerios las competencias en materia de fijación de objetivos, aprobación de planes de actuación, evaluación y control, funciones que suponen una implicación directa en las acciones de mejora de la prestación de servicios, que es elemento básico en el propio concepto de calidad.

En consecuencia, el Real Decreto atribuye a las Subsecretarías de los Departamentos Ministeriales el impulso y coordinación general de las políticas de mejora de la calidad de los servicios en el ámbito del correspondiente Departamento.

Resulta, pues, procedente la aprobación de estas instrucciones para, aprovechando las experiencias y el conocimiento adquirido, facilitar e impulsar, de forma coordinada, las actuaciones que, en el marco o con referencia a los programas establecidos, se desarrollen en el ámbito del Ministerio.



Primera.- Cartas de Servicios.-

1. Los órganos y organismos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales elaborarán Cartas de Servicios cuando la prestación de servicios al ciudadano constituya una parte significativa de su actividad. Estas cartas se referirán, de modo preferente, al conjunto de los servicios que gestionan, siendo posible elaborar también cartas que tengan por objeto un servicio específico. Por los órganos y organismos que ya disponen de Cartas de Servicios se procederá a su actualización y revisión conforme a lo establecido en el Real Decreto 951/2005.

A tal fin la Inspección General de Servicios colaborará y prestará su apoyo en la elaboración y actualización de las mismas.

Las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante Resolución de esta Subsecretaría, que será publicada en el Boletín Oficial del Estado, previo informe favorable del Ministerio de Administraciones Públicas en los términos que establece el artículo 11, apartados 1 y 2, del Real Decreto 951/2005.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 del Real Decreto citado, los órganos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos elaborarán las correspondientes Cartas de Servicios sobre los mismos. En ellas se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder, las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.
3. Los órganos y organismos con Cartas de Servicios remitirán a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior, indicando las desviaciones y las medidas correctoras y de subsanación aplicadas.



4. La Inspección General de Servicios del Ministerio incluirá en su plan anual de inspección las actuaciones que se estimen pertinentes para verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las Cartas de Servicios y sus efectos sobre la mejora de la calidad de la gestión.

Segunda.- Quejas y sugerencias.-

1. Cada uno de los órganos y organismos a los que se refiere el Real Decreto 951/2005, en el plazo de un mes desde la aprobación de esta Instrucción, deberán determinar la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar, tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios por los servicios recibidos como las iniciativas para mejorar la calidad, dando traslado de esta designación a la Inspección General de Servicios del Ministerio.
2. La Inspección General de Servicios del Ministerio, conforme establece el Artículo 17 del Real Decreto 951/2005, realizará las funciones de seguimiento y de coordinación de la gestión de las quejas y sugerencias; estas funciones, en el caso de los Organismos y Entidades adscritos al Ministerio, las realizará con la colaboración de las correspondientes Inspecciones de Servicios internas o, en su defecto con la del responsable designado a tal fin.
3. Los registros generales y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y de las oficinas periféricas del Departamento recibirán todas las quejas y sugerencias que se les presenten, sea cual fuere el órgano u organismo del Ministerio al que vayan dirigidas.
4. Recibida la queja o sugerencia se dará traslado inmediato del original al responsable de la unidad objeto de la misma, remitiendo, en la misma fecha copia a la Inspección General de Servicios en el caso del Ministerio y, en el caso de Organismos y Entidades, a las Inspecciones de Servicios



correspondientes. En caso de que dicha unidad sea de otro organismo o dependencia del propio Departamento Ministerial, se remitirá el original a la Inspección General o a la Inspección de Servicios correspondiente para su traslado al órgano afectado. En el caso de que se haya presentado una queja o sugerencia cuya gestión no afecte a este Ministerio, se remitirá el original a la Inspección General de Servicios del Departamento para su traslado al Ministerio o Administración Pública que corresponda.

5. El responsable de quien dependa la unidad objeto de la queja o sugerencia, en el plazo de veinte días hábiles desde la recepción de la misma, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas, trasladando, en la misma fecha, la contestación dada a la Inspección General de Servicios o a la Inspección de Servicios interna que corresponda. Este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Transcurrido el plazo establecido sin haber obtenido respuesta a la queja o sugerencia de la unidad correspondiente competente de su gestión, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General o Inspección de Servicios correspondiente para conocer los motivos de dicho retraso. En estos casos se recabará la información necesaria y, en su caso, se propondrá la adopción de las medidas oportunas.

6. Con el fin de obtener mayor utilidad de esta información, en orden a la mejora de la calidad de los servicios y evitar los fallos de funcionamiento detectados a través de las quejas y sugerencias tramitadas, las respectivas Inspecciones de Servicios de Organismos y Entidades o la unidad designada formularán trimestralmente un informe-resumen al Director General o responsable del respectivo Organismo, así como a la Inspección General de Servicios del Departamento, quien elevará periódicamente el correspondiente informe global de todo el Departamento a esta Subsecretaría.



Estos informes se elaborarán en base a los criterios y estructura que se fijen en las disposiciones de desarrollo del Real Decreto 951/2005 en cuanto a estadísticas, estándares, efectos, etc.

Asimismo, las Inspecciones de Servicios internas y las unidades designadas enviarán a la Inspección General de Servicios un informe anual en los términos establecidos en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005, sin que sea necesario remitir la copia de las contestaciones a que se hace referencia en el citado artículo.

7. La Subsecretaría del Departamento aprobará un formulario único para la presentación de las quejas y sugerencias ante todos los órganos y organismos del mismo, en el que se tendrán en consideración los contenidos mínimos establecidos por el Ministerio para las Administraciones Públicas conforme a lo dispuesto en el artículo 15.3 del citado Real Decreto. Este formulario estará disponible en todas las oficinas centrales y periféricas del Departamento y se procurará que su descarga este disponible a través de Internet.
8. Formulada la queja o sugerencia se procederá a cumplimentar los apartados que corresponden a la Administración, dejando clara constancia de la oficina donde se ha presentado la queja o sugerencia, así como la identificación de la dependencia objeto de la queja, entregando al ciudadano en el acto una copia fechada y sellada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de la dirección y el medio por el que desea tener constancia, se atenderá la opción elegida. En el supuesto de que, aún cuando la presentación se haga presencialmente, el ciudadano exprese su deseo de tener constancia de la misma por otro medio, se atenderá su petición.
9. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.



Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Inspección General o la Inspección de Servicios correspondiente iniciará las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

10. Aquellos órganos y organismos que dispongan de los medios técnicos necesarios para la gestión telemática y telefónica que se prevén en el artículo 15 del Real Decreto 951/2005, deberán poner a disposición de sus usuarios estas modalidades de presentación y atención.

A estos efectos se procurará que las aplicaciones y características de estos servicios respondan a la necesaria unidad de imagen departamental y a los criterios de coordinación en las relaciones internas de gestión en el Ministerio.

11. La presentación por correo electrónico debe realizarse utilizando la firma electrónica del interesado. En caso de que la queja o sugerencia no venga acompañada por la misma, se deberá requerir al ciudadano la correspondiente firma electrónica y/o informarle de las otras vías que permite la normativa para la presentación.

Tercera.- Evaluación de la calidad.-

1. La Subsecretaría del Ministerio coordinará la implantación y aplicación de los modelos de calidad en los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto 951/2005. Para instrumentar esta acción ha sido designada la Inspección General de Servicios como la unidad que desarrollará las funciones de coordinación y seguimiento de estas acciones.
2. La Subsecretaría del Departamento impulsará la sistematización e implantación de los modelos de calidad fijados como referencia para la Administración General del Estado (EFQM y EVAM); con este fin, la Inspección General de Servicios prestará apoyo y asesoramiento a los



órganos y organismos que lo soliciten. Asimismo, por la Inspección General de Servicios, si fuera necesario, se realizarán aquellas adaptaciones que resulten oportunas para facilitar su aplicación, conforme a las características y situación de los diferentes órganos del Departamento.

3. Los órganos y organismos que realicen evaluaciones y planes de mejora a los que se refieren los artículos 20 y 21 del Real Decreto 951/2005, comunicarán a la Inspección General de Servicios del Ministerio el inicio y los resultados de las mismas y, en particular, los puntos fuertes y áreas de mejora identificadas, así como los planes de mejora adoptados.

Cuarta.- Reconocimiento.-

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 24.3 del Real Decreto 951/2005, en el ámbito ministerial se procurará establecer un sistema de reconocimiento a la mejora de la calidad e innovación en la gestión y servicios públicos, para reconocer las iniciativas singulares y colectivas que hayan producido mejoras relevantes en la gestión, en la simplificación de procedimientos o innovaciones en las formas de actuación, reflejadas en avances significativos de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios.
2. En el proceso de reconocimiento por certificación y obtención de sellos conforme a niveles de excelencia alcanzados, los órganos y organismos interesados en su obtención remitirán a la Inspección General de Servicios las memorias o trabajos realizados para su validación previa a la presentación ante el Ministerio de Administraciones Públicas.

Por la Inspección General de Servicios se prestará apoyo y asesoramiento a aquellos órganos y organismos que lo soliciten en la elaboración de los correspondientes informes y memorias.



Quinta.- Evaluación de la satisfacción de los usuarios.-

1. La Subsecretaría del Ministerio a través de la Inspección General de Servicios coordinará la implantación y aplicación de los modelos y sistemas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Hasta tanto se aprueben nuevos modelos se continuarán aplicando los modelos y sistemas de información y valoración de la percepción de calidad y grado de satisfacción por los usuarios que se estén utilizando en la actualidad.

2. Los órganos y organismos del Ministerio cuya actividad se desenvuelve de forma significativa en relación directa con los ciudadanos y los restantes que lo estimen conveniente, podrán realizar encuestas, en la forma que en cada caso se considere más adecuada, sobre la opinión de éstos respecto del funcionamiento de las unidades que mantengan tal relación así como sobre el nivel de calidad de los servicios que prestan.
3. En el caso de que los órganos y organismos que realicen las encuestas tengan aprobadas Cartas de Servicios, los resultados que arrojen aquéllas serán reflejados en el informe anual que debe realizarse sobre el cumplimiento de los compromisos de la carta que contempla el artículo 12.2 del Real Decreto 951/2005.

Sexta.- Funciones de coordinación.-

1. Las actuaciones de comunicación y relación con el Ministerio de Administraciones Públicas que resulten procedentes para dar adecuado cumplimiento al Real Decreto 951/2005 serán realizadas, en todo caso, a través de esta Subsecretaría.



2. Se encomiendan a la Inspección General de Servicios del Ministerio las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad que se desarrollen en el ámbito del Departamento, en los términos que se indican en el artículo 3.3 del Real Decreto 951/2005.
3. Dicha Inspección General elaborará anualmente el informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad que se contempla en el artículo 3.4 del citado Real Decreto.

Séptima.- Ámbito de aplicación.-

La presente Instrucción será de aplicación a todos los órganos centrales y territoriales del Ministerio, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

Madrid, 23 de febrero de 2006

LA SUBSECRETARIA

Aurora Domínguez González

SRES/AS. SECRETARIOS/AS DE ESTADO, SECRETARIOS/AS GENERALES, DIRECTORES/AS GENERALES, DIRECTORES/AS GENERALES DE ORGANISMOS AUTÓNOMOS, ENTIDADES GESTORAS Y SERVICIOS COMUNES DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y SUBDIRECTORES/AS GENERALES