

CERTIFICADO

EXPEDIENTE N°	ÓRGANO COLEGIADO	FECHA DE LA SESIÓN
1585/2025	Consejo de Gobierno Insular	17/02/2025

CONSEJERO/A-SECRETARIO/A DEL CONSEJO DE GOBIERNO INSULAR, CERTIFICA:

Que en la sesión celebrada en la fecha arriba indicada se adoptó el siguiente acuerdo:

EXPEDIENTE 1585/2025. PROPUESTA DE APROBACIÓN DE INSTRUCCIÓN REGULADORA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. DISPOSICIONES NORMATIVAS (APROBACIÓN, MODIFICACIÓN O DEROGACIÓN) - ACUERDO REGULADOR DE LAS CARTAS DE SERVICIO DEL CABILDO INSULAR DE LANZAROTE, ORGANISMOS Y ENTIDADES DEPENDIENTES

Favorable	Tipo de votación: Unanimidad/Asentimiento
-----------	---

HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las cartas de servicios surgen en Reino Unido en 1991 con el objetivo de responder a las crecientes demandas de responsabilidad, transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Son documentos en los que las entidades públicas informan a los ciudadanos de los servicios que ofrecen, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad que asumen en la prestación de los mismos (Torres, 2006; FEMP 2011; Ministry of Establishment, 2010; EUPAN, 2008a). Pretenden ser la expresión de un contrato de servicios entre la entidad pública y los ciudadanos (Clark, 2000), por lo que han de elaborarse tomando en consideración sus necesidades y expectativas con objeto de traducirlas en mejoras de los servicios. El movimiento por la calidad nace en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se expandió por el resto del mundo. (Gimeno Ruiz, 2017, p. 132)

Los estudios sobre la necesidad de reformar la Administración pública, que se llevan a cabo por especialistas en gestión pública y ciencia de la Administración, ponen de relieve que no basta con prestar servicios, ya que también es necesario examinar las condiciones en que se prestan estos servicios, sus costes, la eficacia y la eficiencia de la Administración. (Tornos Mas, 2006, p. 73)²

La gestión de la calidad entra de forma definitiva en el cuerpo normativo español a través del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las **cartas de servicios** y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, del Real Decreto 951



/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y por la Resolución de 29 de julio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de servicios de las organizaciones de las administraciones públicas.

En el ámbito autonómico de Canarias se reguló mediante el “Decreto 220/2000, 4 diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos”, modificado por Decreto 33 /2010 de 18 de marzo, y Decreto 30/2014 de 24 de abril.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los órganos, organismos y entidades de las distintas administraciones informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Éstas hacen posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos, ya que obliga a sus titulares a su transformación dinámica para atenderlos cada vez mejor.

Es intención del Cabildo Insular de Lanzarote, en el marco de su estrategia general de información, participación y transparencia, disponer de Cartas de Servicios en las distintas unidades administrativas que constituyen esta organización.

Por todo lo anteriormente expuesto, se propone al Consejo de Gobierno Insular la adopción del siguiente acuerdo:

Vista la propuesta de resolución PR/2025/827 de 13 de febrero de 2025.

RESOLUCIÓN

El Consejo de Gobierno Insular, en votación ordinaria y por unanimidad, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

PRIMERO.- Aprobar la instrucción reguladora de las Cartas de servicios del Cabildo Insular de Lanzarote que se adjunta como anexo al presente informe.

SEGUNDO.- Encomendar a la Consejería de Presidencia la adopción de las medidas necesarias para el pleno cumplimiento de este Acuerdo, incluyendo la posibilidad de dictar instrucciones internas dirigidas a los diferentes órganos, organismos y entidades dependientes.

TERCERO.- Publicar el presente Acuerdo en el Tablón de Anuncios y en el Portal de Transparencia.

ANEXO.- INSTRUCCIÓN REGULADORA DE LAS CARTAS DE SERVICIO DEL CABILDO INSULAR DE LANZAROTE, ORGANISMOS Y ENTIDADES DEPENDIENTES



CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

La presente instrucción reguladora tiene por objeto regular las Cartas de Servicios.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente Acuerdo será de aplicación a los órganos del Cabildo Insular de Lanzarote, así como a los organismos autónomos y demás entidades de derecho público de la misma, cuando gestionen prestaciones o servicios directos a los ciudadanos.
2. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas públicas con forma de sociedad mercantil, que presten servicios directos a la ciudadanía, podrán acogerse a las medidas previstas en esta disposición, cuando así lo decidan sus órganos de gobierno y dirección.
3. Se elaborará una Carta de Servicios por cada órgano, organismo o entidad afectado por la presente instrucción por prestar servicios dirigidos a la ciudadanía o personas usuarias. Excepcionalmente, se podrán confeccionar dos o más cuando la diversidad de servicios prestados requieran la presentación y difusión en distintas Cartas de Servicios de un mismo órgano administrativo, organismo autónomo o entidad de derecho público.

CAPÍTULO II

Las Cartas de Servicios

Artículo 3. Definición.

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos, así como de sus derechos en relación con estos servicios.

Artículo 4. Prescripciones de contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para la ciudadanía y se estructurarán en los siguientes apartados, acorde a la estructura y contenido recogida en la norma UNE 93200:

- Información:
 - a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la carta.
 - b) Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la carta.
 - c) Relación de los servicios prestados.



- d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio.
- e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.
- f) Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera.
- g) Formas de participación.
- h) Fecha de entrada en vigor.
 - Compromisos de calidad e indicadores.
 - Mecanismos de comunicación externa e interna.
 - Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los requisitos.
 - Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.

Artículo 5. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

1. Los titulares de los órganos y entidades a que se refiere el artículo 2 de esta instrucción designarán la unidad administrativa, con rango mínimo de Jefatura de Servicio o similar, responsable de la elaboración y gestión de la correspondiente Carta de Servicios y de los sistemas de evaluación de la calidad previstos en el artículo 9 de esta disposición.
2. Los miembros del Grupo de Gobierno velarán para que todos los órganos, organismos o entidades de su ámbito departamental elaboren su correspondiente Carta de Servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en la presente instrucción .
3. El Negociado de Modernización Administrativa impulsará la elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará con los órganos, organismos autónomos y entidades de derecho público en su redacción y en el establecimiento de los sistemas de evaluación.

Artículo 6. Aprobación y difusión.

1. Las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno Insular previo informe del Negociado de Modernización, y por el asimilado en el caso de los organismos autónomos o entidad de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.



2. Una vez aprobada la Carta, se remitirá un ejemplar completo al Negociado de Modernización, para su publicación en la web corporativa, en la sede electrónica y en el portal de transparencia.
3. Todas las Cartas de Servicios tendrán forma de tríptico y unas mismas características (formato, diseño, colores, tipos y tamaños de letras y distribución de contenido), con el objeto de su presentación unificada, a los efectos de una cómoda y clara identificación por los usuarios, distinguiéndose unas de otras, exclusivamente, por el contenido de las mismas.
4. Cada órgano, organismo o entidad llevará a cabo las acciones divulgativas del tríptico de su Carta de Servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice el acceso a las mismas por parte de las personas usuarias en todas las dependencias administrativas con atención al público.
5. En todo caso los trípticos de las Cartas de Servicios deberán facilitarse en número suficiente a las Oficinas de Información y Atención Ciudadana, a los efectos de su disponibilidad informativa a la ciudadanía.

Artículo 7. Cartas de Servicios Electrónicos.

Los departamentos y organismos públicos publicarán en las sedes electrónicas y en la web corporativa además de las mencionadas en el artículo anterior, la carta de servicios electrónicos, en la que se informará a la ciudadanía sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en la que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

CAPÍTULO III

Evaluación de la calidad de los servicios públicos

Artículo 8. Finalidad.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene el doble objeto de, por una parte, proporcionar al Cabildo Insular de Lanzarote la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a la ciudadanía así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas y, por otra, hacer llegar a la ciudadanía la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio efectivo de sus derechos ante la Administración.

2. A estos efectos, la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de la ciudadanía, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Artículo 9. Sistemas de evaluación de la calidad.



Para alcanzar los fines descritos en el artículo anterior, la evaluación de la calidad de los servicios públicos se articulará con un sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos del Cabildo Insular de Lanzarote.

Artículo 10. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

1. Los órganos y entidades a los que se refiere la presente instrucción remitirán con periodicidad anual al Negociado de Modernización Administrativa, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas.
2. Tales medidas se instrumentarán de acuerdo con lo establecido en el artículo siguiente y serán tenidas en cuenta para la actualización de compromisos prevista en este Acuerdo.

Artículo 11. Medición del índice de percepción de calidad del servicio.

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, el Negociado de Modernización Administrativa medirá periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio, el cual proporciona el conocimiento del grado de satisfacción de las personas usuarias en relación con los servicios que presta el Cabildo Insular de Lanzarote.

Artículo 12. El Negociado de Modernización Administrativa.

El Negociado de Modernización Administrativa desarrollará las siguientes funciones:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.
2. Llevar el registro de las Cartas de Servicios y su publicación en la página web, sede electrónica y Portal de Transparencia.
3. Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos y entidades en el diseño de los sistemas de evaluación a que se refiere el artículo 8 y siguientes de este Acuerdo.
4. Medir periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Facultad de aplicación y desarrollo.

Se autoriza al Consejero de Presidencia para dictar cuantas disposiciones y medidas sean necesarias para la aplicación y desarrollo de esta instrucción.

Segunda. Entrada en vigor.



La presente instrucción entrará en vigor el día siguiente a su firma.

RECURSOS/ALEGACIONES

Lo que le comunico haciéndole saber que contra dicho Acto que pone fin a la vía administrativa, y de conformidad con lo establecido en los artículos 123 y 124 de la Ley 39 /2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, podrá interponer con carácter potestativo **Recurso de Reposición** ante el mismo órgano que lo dictó, o formular directamente **Recurso Contencioso-Administrativo**, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Las Palmas, en el plazo de **dos meses** a contar desde el siguiente al de la notificación del presente acuerdo.

Para el supuesto de interposición de RECURSO DE REPOSICIÓN no podrá interponer RECURSO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO hasta que aquel sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta. El plazo para la interposición del RECURSO DE REPOSICIÓN será de UN MES, si el acto fuera expreso. Si no lo fuera, podrá formular RECURSO DE REPOSICIÓN en cualquier momento a partir del día siguiente a aquel que se produzca el acto presunto.

Así mismo, y de conformidad con el artículo 109.2 del citado texto normativo, podrán instar en cualquier momento la rectificación de los errores materiales, de hecho o aritméticos existente en dicho acuerdo.

Y para que conste, a reserva de los términos definitivos en que quede redactada el Acta en el momento de su aprobación, de conformidad con lo establecido en el artículo 206 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 expide la presente certificación de orden y con el visto bueno del Excmo. Sr. Presidente.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

