



CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

RESUMEN DE INFORME

FISCALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS OFRECIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

El Pleno de la Cámara de Cuentas aprobó la elaboración de un informe sobre las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía, en el que quede de manifiesto su grado de implantación y la utilidad que éstas reportan para la promoción de la calidad de los servicios públicos.

Las Cartas de Servicios son documentos en los que los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos informan a los ciudadanos sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma, las condiciones en que se prestan, los derechos del ciudadano en relación con tales servicios y los compromisos de calidad adquiridos en relación con su prestación.

El informe pretende exponer las conclusiones acerca de la situación de las Cartas de Servicios ofrecidas por la Administración de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos, y proponer aquellas medidas que puedan mejorar su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

La implantación y aprobación de las Cartas de Servicios ha experimentado un crecimiento muy significativo desde su implantación, en 2004, pasando de 43 en ese año, a 208 en 2008. Dicha implantación ha supuesto un esfuerzo significativo por parte de los órganos y unidades que las ofrecen, pues suponen la asunción de compromisos tendentes a mejorar la calidad en los bienes y servicios prestados a los ciudadanos.

La aprobación de las Cartas de Servicios suponen la implantación de una nueva forma de ver la prestación de los servicios públicos, de modo que, con la determinación de unos parámetros de calidad, los ciudadanos adquieren el papel de clientes que pueden exigir no ya solo dicho servicio, sino que el mismo se preste sujeto a unos estándares. Por todo lo anterior, ha de manifestarse la mejora que supone la determinación de dichos estándares sujetos a unos indicadores para medir la consecución, o no, de los mismos.

En este sentido, se anima a la Junta de Andalucía a proseguir el esfuerzo tendente a establecer las Cartas de Servicios en cuantos organismos, agencias y entidades presten su asistencia ante los ciudadanos.



CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

RESUMEN DE INFORME

Del informe se extraen determinadas conclusiones que pueden mejorar la gestión y que, con tal finalidad, se exponen a continuación.

Se ha evidenciado que numerosas Cartas de Servicios se han elaborado de forma apresurada y con falta de profundidad en el análisis previo. En tal sentido, *se recomienda un estudio pormenorizado de los procesos estratégicos fundamentales y de soporte, la asunción de los correspondientes compromisos, y la correcta identificación de los indicadores con los servicios prestados.*

Se estima que en las Cartas de Servicios deben figurar, exclusivamente, aquellos compromisos que pueden ser asumidos por los gestores. Han quedado de manifiesto numerosos casos en los que tales compromisos son superiores a los que, de modo realista, pueden ser cumplidos por los órganos gestores de tales servicios. Este hecho puede desvirtuar los resultados de la gestión, por lo que *se recomienda limitar el número de compromisos que figuran en las Cartas, restringiéndolos a aquellos que tengan un impacto directo en los clientes de los servicios públicos y evitando los que solo representan niveles de actividad.*

La asunción de una Carta de Servicios y, en general, la política de mejora de los servicios públicos, requiere la adecuada formación del personal que los gestiona, por lo que *se recomienda la celebración de cursos entre el personal encargado de asumir los nuevos retos que figuran en las Cartas de Servicios.*

El conocimiento exacto de la calidad de los servicios prestados y la mejora de aquellos requiere la fijación de unos estándares de calidad para conocer la situación de hecho y los objetivos que se pretenden. Por ello, la fijación de indicadores sin el acompañamiento de sus adecuados estándares sustraen utilidad a tales indicadores o los invalidan, por lo que *se recomienda que cada uno de los indicadores que figuran en las Cartas de Servicios se acompañen de su correspondiente estándar y, a ser posible, que los indicadores estén monitorizados para evitar así los sesgos en la evaluación.*

NOTA: Los resúmenes se realizan para facilitar la labor de los medios de comunicación y contienen las principales conclusiones del informe. Sin embargo, para realizar un análisis completo de los trabajos de fiscalización de la Cámara de Cuentas es necesario conocer el texto completo del informe que se encuentra en www.ccuentas.es.