

## I. Disposiciones Generales

### DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**DECRETO 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

Las Cartas de Servicios nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar en la prestación de aquéllos. En el ámbito de la Unión Europea, las Administraciones Públicas están abordando un proceso de modernización y reforma a través del modelo de gestión de calidad, el cual incluye la implantación del sistema de Cartas de Servicios. En un contexto generalizado de cambio tecnológico y de apertura a la sociedad, las Administraciones Públicas están irremediablemente abocadas a protagonizar una profunda transformación de su relación con los ciudadanos. Cada vez más, los Estados precisan asegurar su legitimidad ante los ciudadanos no sólo por la formulación de sus políticas públicas sino también por el tipo y calidad de los servicios que se prestan en las Administraciones Públicas y por el medio de comunicarse con la sociedad.

El artículo 75 de la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, relativo a las competencias compartidas, señala que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en la siguiente materia: 12ª *“Régimen Jurídico, procedimiento,... de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma”*, lo que hay que conectar con la regulación que el propio Estatuto de Autonomía hace de la Administración pública de Aragón en sus artículos 61 y 62.

Asimismo, la Ley de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo texto refundido se aprueba por Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, obliga a esta, en su artículo 50, a organizar un sistema de información a los ciudadanos sobre sus competencias, funciones y organización que garantice, entre otros extremos, el conocimiento efectivo de los servicios y de las prestaciones en el ámbito de la misma.

Asimismo, la Ley de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo texto refundido se aprueba por Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, obliga a esta, en su artículo 50, a organizar un sistema de información a los ciudadanos sobre sus competencias, funciones y organización que garantice, entre otros extremos, el conocimiento efectivo de los servicios y de las prestaciones en el ámbito de la misma.

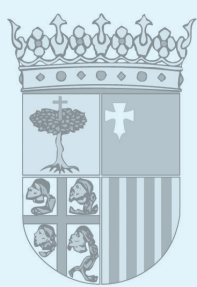
Por otro lado, a través de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, foro de cooperación en materia de calidad y evaluación del que forman parte la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, la Federación Española de Municipios y Provincias y la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación, se estableció la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, de cuyo texto tomó conocimiento el Gobierno de Aragón en su reunión celebrada el día 23 de junio de 2009, acordando adherirse a los objetivos, estrategias y compromisos establecidos en aquélla. Posteriormente, el 16 de noviembre de 2009, la Conferencia Sectorial de la Administración Pública aprobó dicha Carta de Compromisos.

Algunos órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, por mandato legal o reglamentario, han venido implantando en sus ámbitos específicos de actuación, sistemas de calidad que han supuesto mejoras importantes en la prestación de los servicios encomendados.

El presente decreto viene a establecer en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, el marco jurídico en el que han de generarse las Cartas de Servicios al ciudadano, identificando los sujetos obligados a su elaboración, fijando sus contenidos mínimos y los medios de divulgación de aquéllas. Pretende además establecer, unos indispensables criterios homogenizadores, atribuyéndole al Consejero competente por razón de la materia la competencia para fijar el modelo tipo de Carta de Servicios.

En el procedimiento de elaboración, el proyecto de Decreto se ha sometido a información pública durante el plazo de un mes, mediante orden publicada en el «Boletín Oficial de Aragón» núm. 246, de 16 de diciembre de 2011.

Considerando el elevado número de órganos, unidades y centros prestadores de servicios existentes en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, el presente decreto establece en la Inspección General de Servicios un repositorio electrónico común que agrupe,



en una única base de datos, la totalidad de los compromisos que, a través de las Cartas de Servicios, se asumen con los ciudadanos residentes en Aragón, así como el modo en que se prestarán los servicios y los estándares de calidad en que serán dispensados. Todo ello, sin perjuicio de que en una posterior disposición reglamentaria, se aborde la introducción de mecanismos de calidad similares en el resto de los órganos de la Administración Autonómica no implicados en la prestación directa de servicios al ciudadano.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Aragón, a propuesta del Consejero de Hacienda y Administración Pública y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 8 de mayo de 2012,

DISPONGO:

*Artículo 1.— Objeto.*

El presente decreto tiene por objeto regular el contenido, así como el procedimiento de elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

*Artículo 2.— Sujetos obligados.*

Estarán obligados a disponer de Carta de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

*Artículo 3.— Definición de Carta de Servicios.*

Las Cartas de Servicios son los documentos físicos y electrónicos, en los que cada órgano, centro o unidad obligado, informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta, las condiciones en que se dispensan, los compromisos y estándares de calidad que asume y los derechos que asisten a aquéllos en relación con estos servicios.

*Artículo 4.— Contenido de las Cartas de Servicios.*

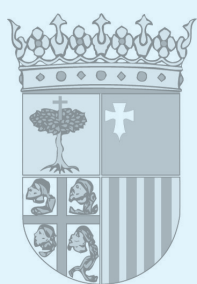
Redactadas en términos concisos y fácilmente comprensibles, las Cartas de Servicios contendrán los siguientes extremos:

- a) Datos de identificación del órgano, centro o unidad: denominación, Departamento u organismo de adscripción, dirección física, electrónica y página web, teléfono, fax, horario de atención al público y medios de transporte público que pueden utilizarse para acceder a las dependencias.
- b) Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la Carta.
- c) Relación ordenada de los servicios o prestaciones dispensados.
- d) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- e) Modos de acceso al Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- f) Compromisos de calidad que se asumen.
- g) Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- h) Sistemas de participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de la prestación del servicio, en su caso.
- i) Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio, así como cualquier otra información que se considere de especial relevancia.

*Artículo 5.— Órganos responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.*

1. Corresponde a las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y a los órganos equivalentes de los organismos públicos:

- a) Impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios por parte los titulares de los órganos, centros o unidades dependientes que, de conformidad con el presente decreto, vengan obligados a ello.
- b) Velar por el cumplimiento de los compromisos y objetivos asumidos en las Cartas de Servicios.
- c) Remitir a la Inspección General de Servicios, antes del uno de marzo de cada año, los resultados de los indicadores a que se hace referencia en el apartado g) del artículo



cuatro de este decreto, quien realizará la evaluación anual de resultados en el conjunto de la Administración y dispondrá su publicación en el Portal del Gobierno de Aragón.

2. El Departamento con competencia en el desarrollo y seguimiento de programas y planes para la mejora de la gestión pública y calidad de los servicios, a través de la Inspección General de Servicios, dispensará el apoyo técnico que le sea demandado y asegurará que el conjunto de las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón mantenga los necesarios estándares de homogeneidad.

**Artículo 6.— Aprobación y actualización de las Cartas de Servicios.**

1. Las Cartas de Servicios se aprobarán por resolución del Secretario General Técnico del Departamento u órgano equivalente de los organismos públicos, que será publicada en el “Boletín Oficial de Aragón”.

2. Las Cartas de Servicios producirán efectos desde la fecha de publicación de la resolución mencionada en el apartado anterior.

3. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cuando se produzcan modificaciones sustanciales en sus contenidos. El procedimiento de actualización será idéntico al establecido para su aprobación inicial.

4. Las Cartas de Servicios deberán actualizarse al menos cada cinco años, debiendo incorporarse a aquéllas los nuevos compromisos y estándares de calidad que se asuman.

**Artículo 7.— Registro y divulgación de las Cartas de Servicios.**

1. Todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón que atiendan o presten servicios a los ciudadanos, deberán tener a su disposición, en el espacio físico en que se preste el servicio, la respectiva Carta de Servicios que estará en lugar visible y de fácil acceso.

2. Las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos u órganos equivalentes de los organismos públicos, remitirán un ejemplar de cada Carta de Servicios a la Inspección General de Servicios para su incorporación, con posterioridad a su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”, a un repositorio electrónico que se creará a tal efecto. Dicho repositorio contendrá toda la información a que se refiere el artículo cuatro del presente decreto.

Asimismo, las Secretarías Generales Técnicas remitirán otro ejemplar al Servicio de Información y Documentación Administrativa, para su publicación en la página web del Gobierno de Aragón de forma simultánea a su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”. Las Cartas de Servicios podrán ser descargadas electrónicamente por los ciudadanos.

3. Todas las Oficinas de Información General del Gobierno de Aragón, incluidas sus Oficinas Delegadas, tendrán a disposición del público las Cartas de Servicios de los órganos, centros o unidades que desarrollen su actividad en el ámbito territorial específico de aquéllas.

4. Sin perjuicio de lo señalado en el punto anterior, las Oficinas de Información General, incluidas las Oficinas Delegadas, facilitarán a los ciudadanos que lo soliciten, en soporte documental extraído de la página web del Gobierno de Aragón, las Cartas de Servicios de órganos, centros o unidades que desarrollen su actividad en un ámbito territorial distinto.

**Disposición transitoria única.— Cartas de Servicios existentes.**

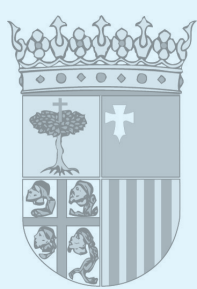
Los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón que en la actualidad dispongan de Cartas de Servicios, mantendrán las mismas hasta el momento de su actualización o modificación, salvo que presenten diferencias sustanciales con los contenidos de este decreto o del modelo a que se hace referencia en la Disposición final del mismo, en cuyo caso dispondrán de un plazo de seis meses, desde la publicación de la orden a que se hace referencia en la citada Disposición final, para realizar las adaptaciones que resulten necesarias.

**Disposición final primera.— Facultades de desarrollo**

Se faculta al Consejero competente por razón de la materia para que, en el plazo de dos meses, establezca el modelo tipo de Carta de Servicios y el de resolución aprobatoria de aquella, así como para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este decreto.

**Disposición final segunda.— Plazos para la aprobación de las Cartas de Servicios.**

En el plazo de doce meses, a contar desde la publicación de la orden en la que se establezcan los modelos a que se hace referencia en la Disposición final primera, todos los órganos, unidades y centros de la Administración incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto, deberán disponer de sus correspondientes Cartas de Servicios.



*Disposición final tercera.*— Entrada en vigor.  
El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 8 de mayo de 2012.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón,  
LUISA FERNANDA RUDI ÚBEDA**

**El Consejero de Hacienda  
y Administración Pública,  
JOSÉ LUIS SAZ CASADO**