



Por la presente tengo a bien comunicarle que por la Presidencia de esta Corporación se ha dictado una Resolución que copiada textualmente dice:

DECRETO núm. 2442/2017, de fecha **11 AGO. 2017** sobre **Gobierno Abierto, Transparencia, Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales**, y ordenado por la Presidencia de la Diputación, referente a «**Aprobación de la carta de distintos servicios que se prestan desde la Diputación Provincial de Málaga, así como los compromisos de calidad que la institución provincial adquiere en su prestación (Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco Marzo 2017)**».

Atendido que bajo la coordinación de la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia, los distintos servicios han venido trabajando durante los últimos meses en la confección de sus respectivas “**Carta de Servicios**” y,

Resultando que la Diputación de Málaga se encuentra comprometida con la Transparencia y el Buen Gobierno fruto de este compromiso son las numerosas acciones emprendidas en los últimos años al objeto de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública de la Diputación, bien a través de la publicación activa de información, bien mediante la apertura de nuevos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía solicitar el acceso a aquella información que sea de su interés. Asimismo, la Ley 1/2014, de 24 de Junio de Transparencia Pública de Andalucía, en su artículo 14.b) establece que las administraciones públicas andaluzas publicarán la información relativa a: *“La carta de servicios elaboradas con la información sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos, así como la información disponible que permita su valoración”*.

Resultando que en el marco del camino emprendido, la Carta de Servicios son una forma de mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan desde esta Diputación. Son también un punto inicial a partir del cual comenzar un proceso de mejora continua.

Resultando que a través de esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer al conjunto de la población las actividades y servicios que se desarrollan en la Diputación Provincial de Málaga, así como los compromisos de calidad que la institución provincial adquiere, tanto con los ayuntamientos como con la ciudadanía, empresas y asociaciones, en la prestación de los mismos. Se trata de una herramienta para la gestión de la calidad con la que se podrán orientar los servicios que presta la Diputación Provincial hacia la satisfacción de sus “usuarios”.

Resultando que con la elaboración y, previa su aprobación, la puesta a disposición de la ciudadanía de las mismas, se da un paso más en el impulso a la modernización de nuestra Administración.

Considerando que la legislación aplicable, sin perjuicio de la referencia a otras disposiciones, en cuanto pueda resultar necesario, viene recogida en las siguientes normas: la Ley 7/1985, de 2 de Abril, de Bases de Régimen Local; la Ley 39/2105, de 1 de Octubre de Procedimiento Administrativo Común; la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; la Ley 1/2014, de 24 de Junio de Transparencia Pública de Andalucía; la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal; el Real Decreto 2568/1986, de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Entidades Locales y el Reglamento Orgánico de la Diputación Provincial de Málaga.

Considerando que la "Carta de Servicios" es un *"documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los/as usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten"* (Norma UNE 93200:2008).

Considerando que como principales objetivos de la Carta de Servicios destacan los de: Garantizar el ejercicio de los derechos como usuarios/as (ciudadanía), explicitar los compromisos de calidad, fijar expectativas y exigencias de la ciudadanía con respecto a los servicios públicos y estimular las iniciativas de mejora de los servicios.

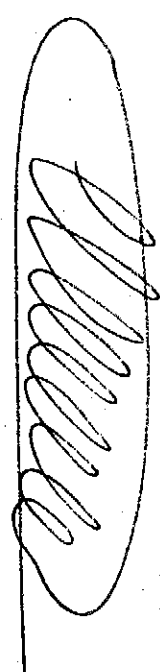
Considerando que el desarrollo de la Carta de Servicios de la Diputación se enmarca dentro de los trabajos que esta Diputación viene realizando al objeto de situar la Transparencia en el centro de toda su gestión.

Considerando que para el desarrollo del contenido de la Carta de Servicios es necesaria la participación de distintos perfiles dentro de la Organización, desde el máximo responsable de la Unidad prestadora del servicio, hasta las personas que tienen el contacto directo con el cliente

Considerando que la Carta de Servicios son elementos vivos que deben ser constantemente actualizados adaptándolos a la realidad de cada momento. Anualmente es necesario realizar un análisis de los compromisos de calidad establecidos y elaborar el un informe de resultados que hay que poner a disposición de la ciudadanía a través de la web.

Considerando que para la actualización de la Carta de Servicios y el análisis de compromisos de calidad es imprescindible la participación de los equipos de trabajo de todas las Unidades implicadas, bajo la coordinación de la Delegación de Gobierno Abierto, Transparencia, Comunicación Corporativa, y Relaciones Institucionales.

La Legislación aplicable, sin perjuicio de la referencia a otras disposiciones, en cuanto pueda resultar necesario, viene recogida en las siguientes normas.





Ley 7/1985, de 2 de Abril, de Bases de Régimen Local, en cuanto a la potestad reglamentaria y de auto organización, de la plena capacidad para regular los órganos complementarios de las Diputaciones y de la publicidad de las Disposiciones Administrativas.

Real Decreto 2568/1986, de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Entidades Locales, en cuanto a la aprobación del Reglamento Orgánico y de la Ordenanzas y demás disposiciones de carácter general que sean de la competencia provincial.

Ley 39/2105, de 1 de Octubre de Procedimiento Administrativo Común, en cuanto al Procedimiento administrativo sobre publicidad de las disposiciones administrativas.

En el artículo 13 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establecen los derechos que la ciudadanía tiene con carácter general a la hora de recibir los servicios prestados por las Administraciones

Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

Ley 1/2014, de 24 de Junio de Transparencia Pública de Andalucía.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Considerando que conforme establece el artículo 34 apartado 1 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Presidente de la Diputación Provincial es el órgano competente para «*dirigir el gobierno y la administración de la provincia*» (letra a) así como para «*dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras cuya titularidad o ejercicio corresponde a la Diputación Provincial*» (letra d) correspondiendo también al Presidente de la diputación provincial el «*ejercicio de aquellas otras atribuciones que la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas asigne a la Diputación y no estén expresamente atribuidas a otros órganos*» (letra o).

Vista la legislación aplicable, las propuestas de Carta de Servicios elaboradas por los distintos Servicios bajo la coordinación de la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia, y recogidas en el documento elaborado por la Unidad que ha coordinado todos los trabajos y que lleva por título «*Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco Marzo 2017*», la propuesta que se formula por la Unidad de Gobierno Abierto, Comunicación Corporativa, Transparencia y Relaciones Institucionales,

y las competencias que corresponden a la Presidencia de la Diputación Provincial, **HE RESUELTO:**

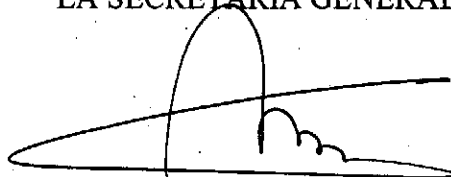
a) Aprobar la Carta de Servicios elaboradas por los distintos Servicios bajo la coordinación de la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia, agrupadas en el **documento conjunto que lleva por título «Carta de Servicios. Diputación Provincial de Málaga. Documento Marco Marzo 2017»**; Carta de Servicios mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte de la Diputación Provincial de Málaga, así como los derechos que asisten a sus usuarios según la normativa vigente y los compromisos de calidad que asumen y que se acompaña como Anexo que consta en el Expediente y que será diligenciado por parte de la Secretaría General.

b) Que para dar a conocer a la ciudadanía la Carta de Servicios que en éste acto se aprueba, se proceda a su publicación en la página web (www.malaga.es), y en el portal de transparencia de la Diputación Provincial de Málaga, encomendando a la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia, la realización de cuantas actividades puedan contribuir a lograr la máxima difusión y el mayor conocimiento de las Cartas de los Servicios que se prestan desde la Corporación Provincial.

c) Comunicar a la Unidad de Gobierno Abierto y Transparencia para su conocimiento y efectos oportunos.

Lo que le traslado a Vd. indicándole asimismo, en relación a los recursos que en su caso puede interponer contra este acuerdo, que dicho acto pone fin a la vía administrativa, conforme a lo dispuesto en el art. 52.2 de la Ley 7/1985, no obstante lo cual, contra el mismo podrá interponer, con carácter potestativo, y según dispone el art. 52.1 de la citada Ley 7/1985 y el 123 de la Ley 39/2015, de fecha 1 de octubre, Recurso de Reposición en el plazo de un mes contado desde la notificación, ante el mismo órgano que lo dictó; o bien interponer, directamente, Recurso Contencioso-Administrativo en el plazo de dos meses contados desde la notificación, ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo con Sede en Málaga. Si optara por interponer el Recurso de Reposición potestativo, no podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo hasta que aquél sea resuelto expresamente o se haya producido su desestimación por silencio. No obstante podrá interponer cualquier recurso que estime procedente bajo su responsabilidad.

Málaga a **11 AGO. 2017**
LA SECRETARIA GENERAL,



Fdo: Alicia E. García Avilés.

