



Agencia de
Informática y Comunicaciones
de la Comunidad de Madrid

Aplicación informática de soporte a la elaboración y gestión de Cartas de Servicios



Índice

1. ¿Qué es CSER?.
2. Mapa del proceso de elaboración
3. Módulos de CSER.
4. CSER: Elaboración.
5. CSER: Gestión y Seguimiento.
6. Resultados.
7. Conclusiones.



¿Qué es CSER?

- ❑ Aplicación web que permite:
 - **Sistematizar y homogeneizar el proceso de elaboración.**
 - **Facilitar el seguimiento y evaluación de compromisos (cuadro de mando).**
 - **Fomentar la medición comparativa (Cartas Marco).**
 - **Crear un archivo electrónico.**
 - **Agilizar y modernizar el proceso.**
 - **Apoyar la formación y comunicación del Sistema de Cartas.**
 - **Integrar el proceso en la Administración Electrónica.**

Mapa del Proceso de Elaboración



Módulos de CSER



Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano | Consejería de Presidencia
Aplicación Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid

Inicio > Elaboración de Cartas Cerrar 

Elaboración de Cartas

- Distribución de Cartas
- Cuadro de Mandos
- Informes
- Descarga de Formularios
- TUTORIAL
- Cartas Editadas
- Mejores Prácticas
- Formación
- Mantenimiento
- (c) ICM-2005

Elaboración de Cartas de Servicios

Paso 0 Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS  AYUDA

Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios

 Estado: **Pendiente Revisión**

 **Procedimiento:**
Puede revisar el borrador de Carta de Servicios remitido por la unidad administrativa. Para ello haga click en **"Revisión"**. Podrá visualizar el borrador, editarlo para incorporar directamente modificaciones, imprimirlo, y por último, en función del resultado de la revisión, **devolverlo a la unidad administrativa** para que visualicen o incorporen cambios, o **aprobarlo** continuando con el proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

 **Acciones pendientes:**

- Revisión del Borrador de la Carta de Servicios [REVISIÓN](#)

 [Volver al menu de inicio](#)

WSC WAI-A WCAG 1.0  MADRID COMUNIDAD DIGITAL Copyright © Comunidad de Madrid. Aviso Legal | Privacidad | Contacto | Accesibilidad

CSER - Elaboración cartas

- ❑ Fase 0: Solicitud de inicio
- ❑ Fase 1: Elaboración de la Carta
- ❑ Fase 2: Revisión del Borrador
- ❑ Fase 3: Validación de imprenta
- ❑ Fase 4: Emisión de informe
- ❑ Fase 5: Aprobación y publicación
- ❑ Fase 6: Propuesta de distribución



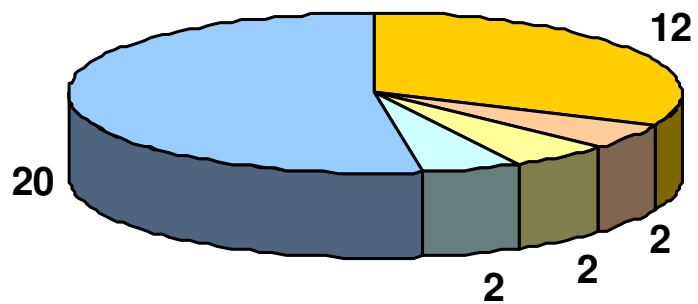
Infraestructuras y Comunicaciones

- ❑ **Gestión de mediciones:**
 - Introducir mediciones.
 - Generación de estadísticas.
 - Generación de informes de seguimiento.
- ❑ **Seguimiento de Cartas:**
 - Informe general.
 - Informe detallado.

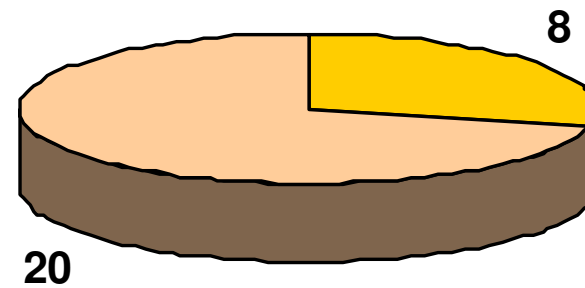


Resultados

Tipo de Cartas en elaboración



Renovaciones - Nuevas



Conclusiones

- ❑ **Aspectos relacionados con el funcionamiento:**
 - Optimización de recursos.
 - Mejora en la metodología.
 - Impacto en las Cartas y en la percepción.
- ❑ **Aspectos de exportabilidad de la aplicación.**
- ❑ **Redefinición de procedimiento.**

Borrador

Borrador de Carta de Servicios

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios

IMPRIMIR BORRADOR DE LA CARTA DE SERVICIOS

Servicios, Objetivos
Indicadores y Estándares

Quejas y
Sugerencias

Accesos

Otra Información

Para describir Servicios / Objetivos / Indicadores haga click en la opción **+** que encontrará en la parte inferior de la tabla.
Si desea modificar un Servicio / Objetivo / Indicador ya existente haga click en el icono **🔍** de la fila correspondiente de la tabla.
Si desea eliminar un Servicio / Objetivo haga click en el icono **✖**.

SERVICIOS PRESTADOS	OBJETIVOS	INDICADORES	ESTÁNDARES	ACCIONES
Edición y difusión de publicaciones en el marco de las competencias atribuidas	Editar al menos 2 publicaciones relacionadas con la Calidad en la C.M.	Número de publicaciones editadas (Criterio: 9.Resultados Clave) (Periodicidad: Anual)	2	
Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid				
Apoyo, asesoramiento, informe, registro y seguimiento de las Cartas de Servicios	Reducir el plazo medio de remisión de informe favorable a 3 días	Plazo medio de remisión de Informes (Criterio: 5.Procesos) (Periodicidad: Mensual)	3	
Realización de evaluaciones internas según los criterios del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)	Incrementar el número de Evaluaciones Internas realizadas en un 5% con respecto al año anterior	Incremento en el número de Evaluaciones Internas (Criterio: 9.Resultados Clave) (Periodicidad: Anual)	5%	
Objetivos e Indicadores globales				
(Todos los servicios)	Mejorar la satisfacción de los usuarios en un 1%	Variación en el porcentaje de satisfacción (Criterio: 6.Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Trimestral)	1%	

+ DESCRIBIR SERVICIOS / OBJETIVOS / INDICADORES



Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano | Consejería de Presidencia
Aplicación Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid

Inicio > Elaboración de Cartas Cerrar 

> **Elaboración de Cartas**

- Distribución de Cartas
- Cuadro de Mandos
- Informes
- Descarga de Formularios
- TUTORIAL
- Cartas Editadas
- Mejores Prácticas
- Formación
- Mantenimiento
- (c) ICM-2005

Elaboración de Cartas de Servicios

Paso 0 Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios

Estado: **Pendiente Informe Favorable**

Deshacer cambios **DESHACER**

Procedimiento:

Se ha generado el siguiente informe favorable. Introduzca los cambios que considere oportunos mediante la acción "**Modificar**" y una vez conforme, imprima el documento para pasarlo a firma del Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Si desea deshacer los cambios realizados sobre el documento, pulse "**Deshacer**". Para continuar el proceso de elaboración de Cartas de Servicios, pulse "**Aceptar**".

Informe Favorable:  IMPRIMIR INFORME FAVORABLE

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería Presidencia ha solicitado a este Centro Directivo informe preceptivo previo a la aprobación de la Carta de Servicios del Subdirección General de Calidad de los Servicios, según dispone el artículo 4, apartado e, del Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, en relación con el Decreto 27/1997, de 8 de marzo, y el Decreto 44/1998, de 18 de marzo, y en base a la propuesta de carta de servicios elaborada por esa unidad con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Elaboración (2)



> Elaboración de Cartas

Cuadro de Mandos

Descarga de Formularios

TUTORIAL

Cartas Editadas

Mejores Prácticas

Formación

Cartas Marco

(c) ICM-2005

Elaboración de Cartas de Servicios



AYUDA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios

Estado: **Pendiente Resolución Aprobación**

▪ **Deshacer cambios**

Procedimiento:

Se ha generado la siguiente resolución de aprobación. Introduzca los cambios que considere oportunos mediante la acción "**Modificar**" y una vez conforme, imprima el documento para pasarlo a firma del Director General o Secretario General Técnico de su unidad administrativa, organismo o gerencia. Si desea deshacer los cambios realizados sobre el documento, pulse "**Deshacer**". Para continuar el proceso de elaboración de Cartas de Servicios, pulse "**Aceptar**".

Resolución de Aprobación:

IMPRIMIR RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN BOCM

IMPRIMIR RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN

RESOLUCIÓN DE 20 DE MARZO DE 2007, DE DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DE SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS, A TENOR DE LO DISPUESTO EN LOS DECRETOS 27/1997, DE 6 DE MARZO, Y 44/1998, DE 18 DE MARZO, QUE REGULAN LA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Propuesta de distribución

Propuesta de Distribución

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios
Fecha de distribución: 20/03/2007

Visualizar Histórico de Distribución

VISUALIZAR

IMPRENTA: <input type="text" value="Elija una Imprenta"/>										
NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO	CONSEJERÍA	DIRECCIÓN	CP	LOCALIDAD	TELÉFONO	EJEMPLARES	MODIFICAR	BORRAR
Antonio Torrijos Chaparro	-	DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Presidencia	C/ Gran Vía, 18 - 5ª planta	28013	Madrid	917209146	<input type="text" value="250"/>		
-	-	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Presidencia	Pza. Del Descubridor Diego de Ordás, 3 (Santa Engracia, 120).	28003	Madrid	012	<input type="text" value="500"/>		
Rafael López García	-	Subdirección General de Calidad de los Servicios	Presidencia	C/ Gran Vía 18	28013	Madrid	917209146	<input type="text" value="250"/>		

+ AÑADIR NUEVO PUNTO DE DISTRIBUCIÓN

GUARDAR

Volver



Copyright © Comunidad de Madrid. Todos los derechos reservados

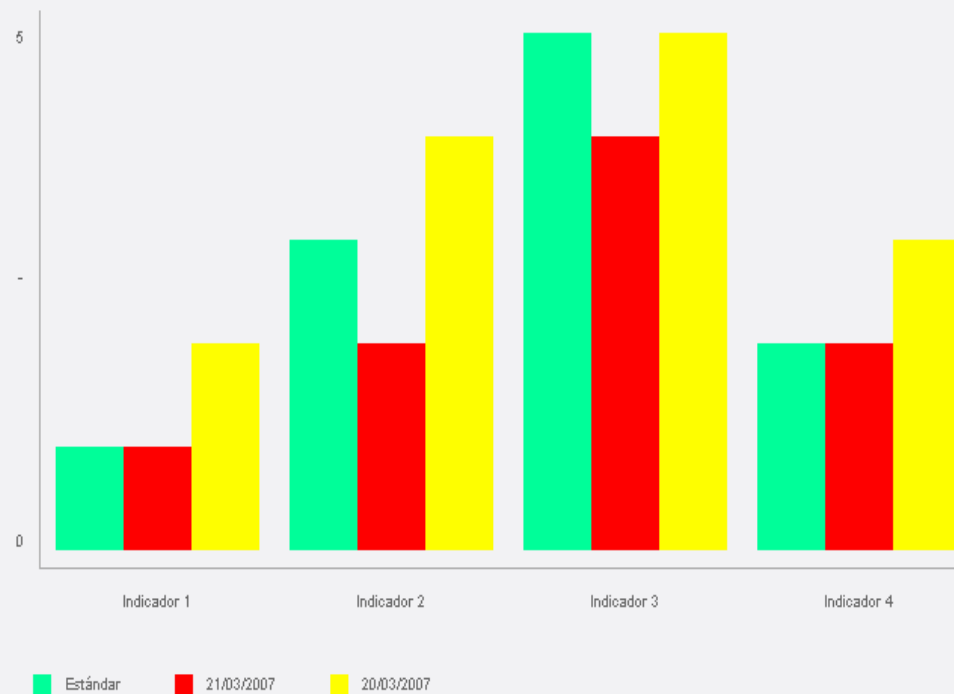
Cuadro de mandos

Cuadro de mandos

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios
Fecha de edición: 19/03/2007

Histórico de Autoevaluaciones



Informe de seguimiento



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO

Datos Identificativos de la Unidad Administrativa

Título: Subdirección General de Calidad de los Servicios
Consejería: Presidencia
Dirección General: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Centro: Subdirección General de Calidad de los Servicios

Indicadores de Calidad

Variación en el porcentaje de satisfacción
Plazo medio de remisión de Informes
Incremento en el número de Evaluaciones Internas
Número de publicaciones editadas

Evolución de los Indicadores de Calidad

La satisfacción de los usuarios de la Subdirección General de Calidad de los Servicios se ha visto incrementada en un porcentaje superior al establecido en el estándar, muestra más que manifiesta del compromiso de la unidad con sus clientes.

En cuanto al plazo medio de remisión de informes en Cartas de Servicios, se ha visto incrementado, desviándose del estándar establecido debido al incremento sustancial de elaboración de cartas de IES que ha imposibilitado cumplir con el estándar previsto.

En relación con lo anterior, se ha establecido un grupo de mejora que está trabajando en una mejora definitiva del estándar y en el establecimiento de cauces de comunicación con el órgano competente de la Consejería de Educación.

El objetivo de incrementar el número de Evaluaciones Internas se ha visto cumplido con creces. El desarrollo e implantación de un Plan de Evaluaciones en la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, en la que ha participado esta Subdirección, ha permitido incrementar el número de Evaluaciones realizadas conforme al Modelo EFQM.

Finalmente, en lo que se refiere a las publicaciones, la Subdirección ha elaborado una actualización de la publicación sobre Cartas de Servicios con el objetivo de renovar la anterior publicación. En otra línea distinta, se ha publicado un Mapa de Calidad de la Comunidad de Madrid con el objeto de establecer las bases para una posible comparativa futura entre unidades.



- Elaboración de Cartas
- Distribución de Cartas
- Cuadro de Mandos
- Informes**
 - > Informe General
 - Informe Detallado
- Descarga de Formularios
- TUTORIAL
- Cartas Editadas
- Mejores Prácticas
- Formación
- Mantenimiento
- (c) ICM-2005

Informe General

Total de Cartas editadas: 161
 Total de Cartas editadas vigentes: 161

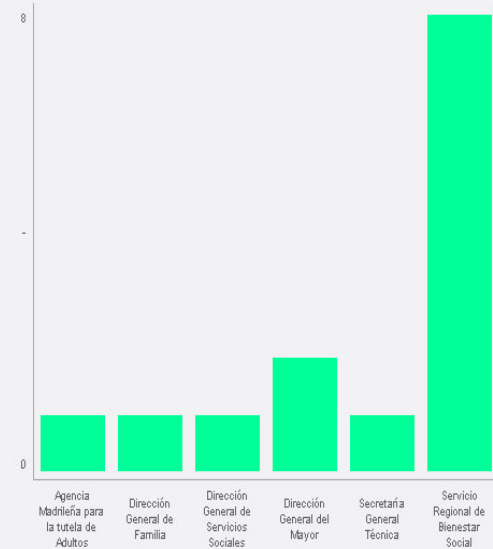
CONSEJERÍA	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL
Cultura y Deportes	1	8	0	0	1	10
Economía e Innovación Tecnológica	6	1	1	0	0	8
Educación	6	21	7	7	2	43
Empleo y Mujer	3	0	0	1	0	4
Familia y Asuntos Sociales	4	1	2	1	1	9
Hacienda	1	1	2	1	0	5
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	4	0	2	1	0	7
Presidencia	2	1	1	2	1	7
Sanidad y Consumo	2	2	4	3	3	14
Transportes e Infraestructuras	1	2	0	0	0	3
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia e Interior	1	0	1	0	0	2

VISUALIZAR

AÑO DE EDICIÓN	NUM. CARTAS
2002	31
2003	37
2004	20
2005	16

Informe Detallado

Gráfico de Cartas de Servicios según los criterios seleccionados





Comunidad de Madrid

**VICEPRESIDENCIA SEGUNDA
Y CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR**