

# Proyectos del IAPH

## La carta de servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico

Ángela Blanco Muriel > Isabel Ortega Vaquero  
Centro de Documentación del IAPH

### Resumen

La elaboración de la Carta de Servicios del IAPH, aprobada por resolución de 17 de enero de 2005 de la Dirección General de Bienes Culturales, se enmarca dentro del proceso general de mejora de la calidad de los servicios de la administración autonómica andaluza. El punto de partida de su contenido es el proyecto del Catálogo de Servicios del IAPH 2003, donde ya se incluyeron las diferentes especialidades de servicios que suministra la institución: servicios de documentación, intervención, arqueología subacuática y formación-comunicación. Este primer catálogo fue revisado, adaptado a la normativa general para las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía (Decreto 317/2003) y a las pautas desarrolladas por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, con la que se ha trabajado en estrecha colaboración, dando lugar a la actual Carta de Servicios del IAPH formada por 50 servicios asociados a compromisos e indicadores de calidad. La publicación de la Carta, así como de un folleto divulgativo, supone que por primera vez los servicios del IAPH se ofrezcan bajo una oferta pública, con unos compromisos de calidad explícitos a la ciudadanía. Se hace así necesario el seguimiento continuo de los indicadores de gestión de cada servicio para medir el cumplimiento de los compromisos establecidos. El balance final se plasmará en el Informe de Evaluación 2005, que será el punto de partida para la actualización de la Carta y la mejora de la calidad de nuestros Servicios.



### Palabras clave

Cartas de servicios  
Servicios públicos  
Servicios de información  
Calidad  
Administración pública  
Junta de Andalucía  
Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico  
Centro de Documentación

## Las Cartas de Servicios en el ámbito de la Junta de Andalucía

Los servicios de la Administración Pública han sido objeto en los últimos años de importantes transformaciones con el fin de adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos de su entorno, transformaciones que han afectado a su propia definición. El Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios para el período 2002-2005 ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/pladocs/PLADOC\\_2002\\_05.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/pladocs/PLADOC_2002_05.pdf)) es un claro exponente de esta situación.

En su introducción se habla de “un salto cualitativo en el nivel de exigencias a los poderes públicos”, de un reclamo de la excelencia en la calidad de los servicios que presta la administración, y como consecuencia de la necesidad de “transición de la Administración Pública Andaluza hacia la llamada Sociedad de la Información, con vocación de servicio hacia sus ciudadanos”. Este Plan Director, que se enmarca dentro de una serie de iniciativas llevadas a cabo para la Segunda Modernización de Andalucía, consta de cinco estrategias: atención al ciudadano, aplicación de las tecnologías de la información en la administración general, estructuración y organización de la administración pública, revisión de la relación de puestos de trabajo en la Administración General y por último la estrategia del Plan de Calidad que contempla, entre otros, el programa de creación de las cartas de servicios.

Según el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, “las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación” (art. 4). Se convierten así en un instrumento que promueve la transparencia de la administración, la interrelación con la ciudadanía y en todo caso la mejora de la calidad de los servicios públicos.

El contenido de dicho decreto es de aplicación a todos los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos (art. 2). Se atribuyen a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública<sup>1</sup> las funciones de coordinación, impulso y apoyo de las medidas dispuestas en el mismo (art. 3). En este sentido, se diseña el Manual Metodológico para la Elaboración de Cartas de Servicios 2004, guía básica para la realización de las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad\\_servicios/documentos/manual\\_metodologico.ppt](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad_servicios/documentos/manual_metodologico.ppt)).

## Proceso de elaboración de las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios se estructuran en tres grandes apartados: uno de carácter general (identificación de la unidad, servicios, normas reguladoras, derechos de la ciudadanía, etc.), el segundo, de datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable (plazos, tramitación electrónica, etc.) y el último, de datos de carácter complementario.

En el proceso de su elaboración hay que destacar como tareas fundamentales:

- > La identificación de los servicios del organismo/unidad y la selección de los más relevantes, que serán objeto de inclusión en la Carta mediante una breve y clara definición.
- > El establecimiento de los compromisos de calidad que ofrecen los servicios incluidos en la Carta. Es indispensable que cada servicio asuma al menos un compromiso.
- > La identificación de los indicadores de gestión de los servicios que medirán la prestación de los mismos y concretamente los compromisos establecidos. A su vez, cada compromiso debe de tener asociado al menos un indicador.

Por lo tanto, para cada uno de los servicios incluidos tendremos tres tipos de datos directamente relacionados: definición-compromisos-indicadores.

Las Cartas de la Junta de Andalucía en su conjunto deben responder a las siguientes características básicas: claridad expositiva, transparencia, concreción, imagen corporativa.

Una vez redactada una Carta de Servicios específica debe ser revisada por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, responsable de la imagen unitaria de las mismas, que debe emitir un informe previo a su aprobación definitiva. Esta aprobación se realizará mediante resolución del máximo responsable del órgano/unidad correspondiente que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Una vez publicadas, además de estar disponibles en los organismos correspondientes y en las Oficinas de Información al Ciudadano de la Administración de la Junta de Andalucía, serán accesibles en formato electrónico a través de la Web de la Consejería de Justicia y Administración Pública ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad\\_servicios/calidad.php](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad_servicios/calidad.php)).

Cada Carta de Servicios debe además difundirse mediante folletos, con un diseño también unitario, que ofrecerán una síntesis de los servicios, compromisos e indicadores más relevantes a la ciudadanía. Incluirán también la misión de la unidad, sus datos de contacto y las formas de acceso, acompañados por los planos de situación e imágenes representativas. Como contenidos fijos estos folletos incluyen

## Proyectos del IAPH

La carta de servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico

Ángela Blanco Muriel  
Isabel Ortega Vaquero

los derechos de los usuarios y usuarias, el procedimiento de sugerencias y reclamaciones y un mensaje del Presidente de la Junta de Andalucía.

Las Cartas de Servicios deben actualizarse siempre que haya modificaciones sustanciales, dicha actualización se realizará también por resolución de la unidad correspondiente, previo informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.

Se contempla también un proceso de seguimiento de la Carta que consistirá en la elaboración de un informe detallado, que deberá realizarse en el primer trimestre de cada año por parte de la unidad responsable de los servicios, sobre la observancia de la misma en la anualidad anterior. Este informe supondrá una evaluación del desarrollo de los servicios que analizará sus indicadores y expondrá resultados con objeto de detectar los puntos fuertes y débiles de cada unidad. Todo ello se realizará con el fin de adoptar las medidas correctoras idóneas y los planes de mejora de los servicios prestados. Las conclusiones de este informe han de ser tenidas en cuenta para la actualización de los datos incluidos en la Carta y en especial de los compromisos.

## Elaboración de la Carta del IAPH

### Antecedentes

El **punto de partida** para la realización de la Carta de Servicios del IAPH es un proyecto previo que se venía gestando desde el año 2002, la elaboración de un Catálogo de Servicios actualizado de la institución. La planificación de este proyecto consistió en el estudio y evaluación previa de los servicios existentes y potenciales de cada uno de los centros/departamentos del IAPH. La coordinación técnica se asumió por parte del Centro de Documentación.

La primera actividad realizada fue el diseño de un **modelo de ficha** para la descripción de los servicios, existentes y potenciales: Formulario de Servicios Públicos del IAPH. Se optó por un modelo único que recogiera en sus diversos epígrafes todas las peculiaridades de todos los servicios. La propuesta inicial consistió en 54 servicios, descritos en fichas normalizadas, acompañadas con un estudio comparativo de servicios similares de otras instituciones.

En una segunda fase, se abordó la **selección de los servicios prioritarios** y el establecimiento del modelo organizativo más idóneo para su gestión. La prioridad de los servicios se realizó en base al grado de disponibilidad del servicio en relación con los recursos existentes, la dotación económica, los requerimientos y las necesidades para su prestación, así como la demanda real y estimada y su utilidad pública. El resultado fue la selección de 38 servicios (70% de la propuesta inicial).

En toda la planificación previa se insistió en la prestación de unos **servicios de calidad**, basados en la continua evaluación y retroali-

<sup>2</sup> Un documento básico de trabajo fue el Libro Blanco para la mejora de los Servicios Públicos, Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 2000, pionero de las Cartas de Servicios en España.

mentación del sistema. En la actual Sociedad de la Información es indispensable apostar por la calidad tanto de la información a suministrar como de las formas de acceso a la misma, calidad que se convierte en nuevas expectativas y un mayor nivel de exigencia por parte de los usuarios. Por ello, se fijaron los criterios de calidad que debían cumplir y se diseñó un cuestionario para valorar el nivel de calidad y establecer los compromisos de calidad y los indicadores de evaluación de los servicios prioritarios<sup>2</sup>. Paralelamente, se realizaron reuniones sectoriales para revisar las propuestas y actualizarlas con objeto de homogeneizar la prestación de todos los servicios del IAPH.

En cuanto al **modelo organizativo** para la implantación y desarrollo del Catálogo de Servicios del IAPH se concibió una coordinación general centralizada en el Centro de Documentación, apoyada por un equipo distribuido de planificación de los servicios, formado por los responsables de los centros/departamentos, con las funciones de propuestas y toma de decisiones para los servicios concretos de cada uno de ellos. Además, se formó una comisión técnica, constituida por el director, el área de planificación, el equipo de planificación de los servicios y la unidad coordinadora de los mismos.

En cuanto a la **gestión**, se planteó una centralización de los principios rectores y pautas de control de los servicios, de los flujos de comunicación, de las normativas de funcionamiento interno y de la difusión a los usuarios. Sin embargo, se concibe la prestación de forma descentralizada en todos sus aspectos (recepción, registro, elaboración, transmisión y evaluación sectorial). Se optó por un modelo de gestión distribuido debido al número, diversidad y especialización de los servicios propuestos, con objeto de simplificar los procesos e identificar las responsabilidades del equipo de trabajo.

No obstante, se incluyeron en la propuesta dos **servicios de "atención primaria"** a los usuarios, con objeto de suministrar una visión general de todos los demás servicios que se prestan, sus normas generales, formas de acceso, etc. Estos son la Ventanilla Virtual y el Punto de Información. El primero, se facilitaría a través de la página web del IAPH. El segundo, de acceso presencial o telefónico, conllevaba la creación de un área de atención específica dentro del Centro de Documentación.

Por último, la **evaluación** se planteó también centralizada en lo referente a los criterios básicos (indicadores de evaluación, periodicidad) y de las pautas para la elaboración de informes sectoriales, así como la elaboración del informe general anual de evaluación, la medición de los servicios en relación a los criterios de calidad y las propuestas de mejora y actualización del Catálogo de Servicios del IAPH. Descentralizada no obstante, en la fijación y control de los indicadores específicos de evaluación y la elaboración de informes sectoriales por cada uno de los servicios.

El resultado final de este proyecto fue el **Catálogo de Servicios del IAPH, abril 2003**.

### La Carta de Servicios

Casi un año después, en marzo de 2004, se asiste a la primera reunión informativa para la elaboración de la Carta de Servicios del IAPH convocada por la Consejería de Justicia y Administración Pública, dentro de la convocatoria realizada para elaborar las primeras 35 cartas de la Junta de Andalucía.

En nuestra institución se acogió con gran expectativa esta oportunidad que venía a ofrecer un nuevo impulso al proyecto del Catálogo de Servicios y, lo que es más importante, a dotarlo de un marco legal específico y común a toda la administración autonómica andaluza.

Se partía así de un trabajo desarrollado en la línea de muchas de las premisas contenidas en la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios: selección de servicios prioritarios, establecimiento de compromisos, fijación de indicadores. No obstante, había que realizar un esfuerzo de ajuste, ya que el formato, estructura y en último caso el diseño general de las Cartas de Servicios era sustancialmente diferente al utilizado en el Catálogo, consistente en fichas individualizadas para cada servicio.

Las primeras acciones emprendidas fueron:

- > Revisión y actualización del Catálogo de Servicios 2003 para la identificación de los servicios de la Carta.
- > Descripción de los servicios conforme a las nuevas directrices.
- > Establecimiento de compromisos de calidad.
- > Selección de indicadores de evaluación para los compromisos establecidos.

Estas acciones dieron como resultado el primer Borrador de la Carta de Servicios, que sirvió como punto de partida para el trabajo conjunto con la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública y con la empresa consultora KPMG, para la revisión y redacción definitiva de la Carta de Servicios desarrollada (Carta Magna) y del folleto divulgativo (cuadriptico).

Con este objetivo, en varias sesiones de trabajo se establecieron diferentes acuerdos: incluir los servicios totalmente disponibles tanto externos como internos, selección de compromisos reales y cuantificables e identificación de los indicadores más adecuados para su evaluación, agrupación de servicios por tipologías, normalización de la misma tipología de servicios prestados por varias unidades (por ejemplo servicios para la intervención prestados por el Centro de Intervención y por el Centro de Arqueología Subacuática), adopción de una nomenclatura que ofreciera una mayor transparencia a la ciudadanía.

Un factor determinante en el proyecto es la complejidad de los servicios: diversidad de centros con competencias muy especializadas (conservación y restauración, formación, arqueología subacuática, documentación, publicaciones, etc.), dos sedes (Sevilla, Cádiz), además de una gran desigualdad en el nivel de prestación de los

servicios, tanto en su continuidad (sistemáticos, puntuales) como en su procedimiento y evaluación (regulado, informal). En este sentido, algunos servicios se pueden considerar pioneros en cuanto a las medidas adoptadas para la mejora continua de su calidad, ya que contaban previamente con una gestión de la calidad, control y seguimiento de la prestación, encuestas de satisfacción a los usuarios, evaluación periódica y propuestas de mejora. A modo de ejemplo citamos los Servicios de Información del Centro de Documentación.

Para homogeneizar la calidad de todos los servicios era preciso establecer unos **requisitos mínimos** que debían cumplir para la puesta en marcha de la Carta, de acuerdo con los principios generales de garantía de su existencia y continuidad, máxima transparencia y claridad informativa al usuario, así como facilidad de acceso y uso:

- > Identificar el alcance en la prestación.
- > Establecer la frecuencia de prestación.
- > Normalizar los procedimientos internos de gestión.
- > Fijar los medios de acceso y prestación del Servicio: presencial, telefónico, electrónico...
- > Fijar los horarios de atención al público.
- > Establecer un responsable directo de cada Servicio.
- > Fijar los procedimientos de evaluación: selección de los indicadores de evaluación, realización de una autoevaluación periódica, y diseño de instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios.
- > Adoptar estrategias y planes de mejora.

### Redacción de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico se aprueba por Resolución de 17 de enero de 2005 de la Dirección General de Bienes Culturales, publicada en el BOJA nº 33, 16 de febrero de 2005, páginas 15-23. También se puede consultar a texto completo en las direcciones [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/servicios/cartaservicios](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/servicios/cartaservicios) y [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad\\_servicios/calidad.php?opcion\\_pagina=3\\_2](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad_servicios/calidad.php?opcion_pagina=3_2).

La Carta consta de un **Prólogo**, que antecede al primer gran apartado que son los **Datos de Carácter General** donde se incluyen los datos identificativos, la misión general de la institución, y la identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios. En este sentido se establece que el Centro de Documentación del Patrimonio Histórico es la unidad responsable de la coordinación en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo a los distintos centros y/o áreas su gestión y seguimiento. Además, se incluyen las formas de colaboración y participación de las personas o entidades usuarias de los servicios para la mejora de su prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- > Escritos dirigidos a la Dirección del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

## Proyectos del IAPH

La carta de servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico

Ángela Blanco Muriel  
Isabel Ortega Vaquero

- > Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- > Encuestas de determinados servicios.
- > Buzón de opinión en la Web del IAPH.

El segundo epígrafe corresponde a la relación de Servicios, con un total de 50. Para una mayor transparencia se han dividido en cuatro grandes bloques en correspondencia con las grandes áreas de especialización de la institución. A su vez, cada bloque se ha organizado en diversos apartados atendiendo a la tipología de los servicios. La estructura resultante es la siguiente:

### 1) Centro de Documentación del Patrimonio Histórico

- > Servicios de Asesoramiento Técnico en materia de Documentación del Patrimonio Histórico.
- > Servicios de Acceso en línea al Sistema de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía.
- > Servicios de Información del Patrimonio Histórico.
- > Servicios de la Biblioteca.
- > Servicios de la Fototeca.
- > Servicios del Archivo.

### 2) Centro de Intervención en el Patrimonio Histórico

- > Servicios Científicos.
- > Servicios de Diagnósticos y Proyectos.
- > Servicios Periciales.
- > Servicios de Conservación.

### 3) Centro de Arqueología Subacuática (CAS)

- > Servicios de Documentación.
- > Servicios de Intervención.

### 4) Departamento de Formación y Comunicación

- > Servicios de Formación.
- > Servicios de Comunicación.

Además de la descripción de los servicios se incluye la normativa reguladora, tanto genérica como específica, así como los derechos generales de los usuarios y usuarias, y la regulación para formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía<sup>3</sup>.

Hay un epígrafe específico de direcciones y formas de acceso a los servicios propios del IAPH. Destacamos algunos datos que afectan específicamente a la Carta:

### Teléfonos

Información de los Servicios del IAPH: 955 037 022

Servicios del Centro de Documentación: 955 037 023

Servicios del Centro de Intervención: 955 037 025

Servicios de Dpto. Formación y Comunicación: 955 037 047 ; 955 037 049

CAS-Centralita: 956 226 034

<sup>3</sup> Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)

### Página Web

IAPH: [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph)

Carta de Servicios: [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/servicios/cartaservicios/](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/servicios/cartaservicios/)

### Correos electrónicos

IAPH general: [informacion.iaph.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:informacion.iaph.ccul@juntadeandalucia.es)

Buzón de opinión de la Carta de Servicios del IAPH:

[cartaservicios.iaph.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:cartaservicios.iaph.ccul@juntadeandalucia.es)

Servicios del Centro de Documentación:

[serinforma.iaph.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:serinforma.iaph.ccul@juntadeandalucia.es)

Servicios del Centro de Intervención:

[secretaria.interv.iaph.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:secretaria.interv.iaph.ccul@juntadeandalucia.es)

Servicios de Dpto. Formación y Comunicación:

[formacom.iaph.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:formacom.iaph.ccul@juntadeandalucia.es)

CAS general: [cas.iaph.ccul@juntadeandalucia.es](mailto:cas.iaph.ccul@juntadeandalucia.es)

El segundo gran apartado corresponde a los datos derivados de los Compromisos de Calidad y de la normativa aplicable. El Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico ha establecido un total de 77 compromisos que, al igual que los servicios, se han agrupado en cuatro grupos: 28 corresponden al Centro de Documentación, 12 al Centro de Intervención, 13 al Centro de Arqueología Subacuática, y 24 al Departamento de Formación y Comunicación.

Cada centro/departamento ha verificado que todos los servicios tengan al menos un compromiso de calidad, contando en muchos casos con un número superior (77 compromisos correspondientes a 50 servicios). Para su formulación se ha partido de la prestación actual, teniendo en cuenta los recursos disponibles y los datos reales de su prestación, pero con una perspectiva de mejora al menos a corto plazo.

En cuanto a los **Indicadores** se establecen indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios con objeto de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta. Su número es superior a los compromisos establecidos con un total de 91: 36 corresponden al Centro de Documentación, 14 al Centro de Intervención, 10 al Centro de Arqueología Subacuática, y 31 al Departamento de Formación y Comunicación. Destaca el incremento de los in-



dicadores de los servicios de Documentación, Formación y Comunicación. Ello es debido a una larga trayectoria en la prestación de estos servicios y en la evaluación de los mismos, apoyada en herramientas de control y elaboración de estadísticas periódicas.

El último apartado recoge **Datos de Carácter Complementario** con los horarios de atención al público y otros datos de interés. El horario de atención al público en general, en información telefónica y presencial, será durante todo el año de lunes a viernes, de 9.30 a 14.30 h. Los servicios de información electrónicos a través de la Web del IAPH funcionarán las 24 horas del día los 7 días de la semana. Entre los datos de interés se ha querido resaltar la disponibilidad de diversos cuestionarios de evaluación de algunos de los servicios, debido a su importancia para medir y mejorar la calidad de los servicios. Algunos cuestionarios se encuentran disponibles sólo en formato impreso, y otros mediante formularios electrónicos, por ejemplo "Encuesta de evaluación para los servicios de información del Patrimonio Histórico" (bienes culturales andaluces, información bibliográfica y normativa) ([www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/formularios/evaluademandas](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/formularios/evaluademandas)) y "Encuesta de evaluación para la Web del IAPH" ([www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/sede/encuesta.html](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/sede/encuesta.html)).

Por último, se relacionan las instalaciones de la Biblioteca, Fototeca, Archivo, Sala de Información, Talleres de conservación de bienes muebles (textil, pintura, escultura, patrimonio documental y gráfico, material arqueológico, platería y conservación preventiva), Taller de bienes inmuebles, Laboratorios de química, biología, geología y ensayos de materiales, medios físicos de examen y paleobiología, Salas para depósito temporal de bienes del patrimonio histórico, Aulas de formación, y Talleres y Laboratorios para el tratamiento específico en materiales arqueológicos de procedencia subacuática, aula de formación y biblioteca especializada en el CAS. Se han especificado las características técnicas de las instalaciones en la Carta porque muestran una visión general de los contenidos de los servicios de la institución, y de su especialización.

#### **Folleto divulgativo**

Para una difusión más ágil y directa se contempla dentro del proyecto de la Carta de Servicios la edición de un folleto divulgativo. Este folleto sigue un diseño corporativo para todos los órganos de la Junta de Andalucía. Contiene unos apartados fijos (mensaje institucional del presidente de la Junta, texto del libro de sugerencias y reclamaciones, y derechos de los usuarios y usuarias de los servicios), y otros con contenidos específicos de la institución (misión, unidad responsable, direcciones, teléfonos y faxes, horarios u otros datos de interés, servicios que presta, compromisos que se ofrecen e indicadores de calidad). Se han seleccionados los servicios, compromisos e indicadores que se han considerado más relevantes para la ciudadanía, y con el objeto de informar del mayor número posible se han agrupado en muchos casos varios servicios de la misma temática. En el apartado de servicios se han incluido 17 epígrafes, con 19 compromisos y 20 indicadores de calidad.

El folleto divulgativo se puede consultar a texto completo en las siguientes direcciones: [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/servicios/cartaservicios/](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/servicios/cartaservicios/) y [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad\\_servicios/calidad.php?opcion\\_pagina=3\\_2](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad_servicios/calidad.php?opcion_pagina=3_2)

#### **Sistema de Gestión para los Servicios del IAPH**

Para el buen funcionamiento de la Carta de Servicios se ha detectado la necesidad de contar con un sistema de gestión común a todos los servicios de la institución. Durante la elaboración de la Carta se evidenció que no todos los servicios en funcionamiento contaban con un sistema de gestión informatizado y que además, los sistemas disponibles estaban dispersos y carecían por tanto de objetivos comunes. Todo ello da lugar a un gran desnivel en cuanto al control de los servicios y al seguimiento de sus compromisos. Hay que recordar que además de la idoneidad de un seguimiento interno, es indispensable la elaboración de un informe anual detallado sobre el seguimiento de la Carta (cumplimiento de compromisos, análisis de resultados, medidas correctoras), regulado en el artículo 10 del Decreto 317/2003, que hay que remitir a la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, encargada de elaborar la memoria de la evolución global de calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

Por lo tanto, se considera indispensable el diseño de un sistema de gestión de los servicios del IAPH, flexible y abierto a una amplia tipología, y que recoja tanto las necesidades internas de su prestación, como los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios. Se concibe como una herramienta informática integral, con un núcleo común que sirva para evaluar tanto conjunta como independientemente los servicios que se prestan, y módulos asociados para recoger las necesidades específicas de determinados servicios. Actualmente se encuentra en fase de diseño, y se han abordado una serie de entrevistas previas con cada centro/departamento para estudiar sus necesidades, bajo la coordinación técnica del Centro de Documentación.

#### **Fase experimental**

Tras la publicación oficial de La Carta de Servicios del IAPH nos encontramos ante una fase novedosa y experimental, durante el año 2005, ya que por primera vez los servicios del IAPH se ofrecen bajo una oferta pública, con unos compromisos de calidad explícitos.

Este hecho repercute directamente en el funcionamiento interno de la institución, desde la implantación del sistema de gestión de los servicios al seguimiento continuo de los compromisos e indicadores incluidos; así como en las vías de acceso a los servicios, y en la mejora de la atención y comunicación con nuestros usuarios.

El balance final de todo el proceso descrito se plasmará en el Informe de Evaluación 2005, que será el punto de partida para la actualización de la Carta y la mejora de la calidad de nuestros Servicios.