



ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| <u>1. Nombre de la iniciativa o proyecto:</u> | 2 |
| <u>2. Antecedentes del proyecto:</u> | 2 |
| <u>3. Objetivos específicos:</u> | 3 |
| <u>4. Recursos empleados:</u> | 4 |
| <u>5. Implementación:</u> | 5 |
| <u>6. Resultados:</u> | 6 |
| <u>7. Aspectos de mejora de la comunicación:</u> | 7 |
| <u>8. Aspectos de transformación del servicio:</u> | 7 |
| <u>9. Aspectos de usabilidad y accesibilidad:</u> | 8 |
| <u>10. Aspectos de confianza, seguridad y uso del DNle:</u> | 8 |
| <u>11. Aspectos de difusión del servicio:</u> | 9 |
| <u>12. Aspectos incremento de la participación ciudadana:</u> | 10 |
| <u>13. Lecciones aprendidas y conclusiones:</u> | 10 |
| <u>14. Personas que han participado en el proyecto:</u> | 12 |





1. Nombre de la iniciativa o proyecto:

Aplicación informática de soporte a la elaboración y gestión de Cartas de Servicios (CSER)

2. Antecedentes del proyecto:

La Comunidad de Madrid creó su Sistema de Cartas de Servicios en 1997 integrándolo como una de las iniciativas del Plan de Calidad, a través del Decreto 27/1997. Con el liderazgo y apoyo de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano más de 150 unidades administrativas han elaborado y publicado su Carta desde entonces.

La Administración autonómica ha sido una de las pioneras en abordar procesos de modernización de los servicios públicos con el objetivo de mejorar la calidad en su prestación mediante la simplificación y mejora continua de la gestión administrativa.

Esta proactividad ha quedado reflejada en el amplio conjunto de iniciativas, proyectos y actuaciones, consolidados y estructurados desde el año 2000, en el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (PESGA), actualmente en su segunda fase.

Los objetivos de actuación de la II Fase del PESGA se centran en tres áreas de actuación prioritarias, simplificación y racionalización, automatización e informatización, y administración electrónica. Los proyectos a desarrollar se estructuran en ocho iniciativas con el apoyo de cinco acciones soporte.

La aplicación desarrollada como soporte al Sistema de Cartas de Servicios, CSER, se engloba dentro de una de esas iniciativas, Papel Cero. A través de esta iniciativa se pretende fomentar las relaciones interadministrativas a través de medios tecnológicos, aportando inmediatez en las relaciones y optando por la desaparición paulatina del papel, como elemento indispensable actualmente en los flujos de los distintos actores sociales.

A través de la Administración Electrónica, y de la iniciativa de Papel Cero, se inaugura una nueva tendencia en la forma de trabajo organizacional centralizando el flujo de información, facilitando el acceso a la misma de una forma inmediata y segura, agilizando los procesos, reduciendo el uso del papel como soporte de trabajo y mejorando la eficiencia del conjunto.

Durante los diez años que el Sistema de Cartas de Servicios ha estado operativo, se han detectado las siguientes debilidades:

- Ausencia de un repositorio centralizado de la documentación e información asociada a las Cartas de Servicios.
- Heterogeneidad en formatos y alcance de los contenidos de las Cartas al utilizarse diversas plantillas y formatos.
- Elevada dependencia personal de los responsables de la gestión.





- Alta utilización del papel como soporte a las diferentes actividades, con continuos envíos y reenvíos de documentación entre la unidad que elabora la carta y la Dirección General.
- Dificultad en la generación de informes estadísticos sobre el Sistema de Cartas (número de cartas en vigor, distribución de cartas por consejerías, por dirección general...).
- Ineficaz seguimiento y evaluación del nivel de cumplimiento del compromiso de calidad establecido en las Cartas.

3. Objetivos específicos:

1. Sistematizar y homogeneizar el proceso de elaboración de una Carta de Servicios. Con carácter previo al desarrollo del aplicativo se ha realizado un estudio funcional del proceso de elaboración y asesoramiento de las Cartas, con la finalidad de normalizar y simplificar el proceso. Fruto del mismo, se redactó un tutorial integrado por seis pasos, y un mapa del mismo.
2. Facilitar, a través de una herramienta web, el seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad establecidos en las Cartas, a las unidades gestoras y a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Mediante el módulo de cuadro de mando, las distintas unidades pueden introducir las mediciones derivadas de sus indicadores, seguir su evolución y realizar explotaciones estadísticas. Mediante un sistema de avisos por correo electrónico, se recuerda a la unidad cuándo ha de introducir las mediciones de resultados que ha determinado en su Carta.
3. Fomentar la medición comparativa entre unidades con el mismo abanico prestacional, a través de las Cartas Marco. Las Cartas Marco son aquellas que contienen una serie de servicios, objetivos e indicadores comunes a varios centros que reúnen características homogéneas. Al cargar todos los datos provenientes de las mediciones de los distintos centros en la aplicación, se pueden efectuar comparativas de los mismos.
4. Crear un archivo electrónico de todas las Cartas de Servicios aprobadas y en elaboración de la Comunidad de Madrid. Todas las Cartas de Servicios publicadas, así como toda la documentación generada en el proceso (borradores, informes, resoluciones...) queda almacenada en la aplicación, para su posterior consulta y utilización.
5. Agilizar y modernizar el proceso de elaboración y asesoramiento de las Cartas de Servicios, eliminando el intercambio de papel entre las unidades y la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Todos los borradores de Cartas quedan almacenados en la aplicación, de tal forma que el asesoramiento se puede realizar vía web, mediante un sistema de permisos de acceso al borrador, que depende del estado de elaboración en que se encuentre la Carta. Este asesoramiento en línea permite reducir los tiempos de respuesta y detectar de forma rápida los cambios efectuados en los borradores mediante un módulo de comparación. Asimismo, un sistema de avisos





por correo electrónico informa de los avances en el estado de tramitación.

6. Proporcionar una herramienta de apoyo a la formación y comunicación interna y externa del Sistema de Cartas de Servicios de la Comunidad Madrid.
7. Integrar el proceso de elaboración de Cartas en otras iniciativas de Administración Electrónica, de tal forma que todo el procedimiento de aprobación de una Carta de Servicios pueda hacerse de forma telemática.

4. Recursos empleados:

Recursos humanos de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano:

Fase de diseño

El desarrollo de la herramienta informática ha requerido la definición previa del contenido del proyecto, así como de la determinación de requisitos y diseño funcional de la aplicación. Dicha tarea se realizó durante el primer año de vida del proyecto (2005-2006) por dos personas de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, generándose la versión V.1 de CSER. Durante el año y medio posterior (2006-2007), y consecuencia de la cobertura de plazas vacantes en el Área de Calidad de los Servicios, dos personas más se incorporaron al proyecto, habiendo sido ya puestas en producción las versiones 2, 3 y 4 de la aplicación, y estando en desarrollo la versión 5.

Fase de producción

En la fase de producción donde se implantó CSER (desde septiembre de 2006 a la actualidad), se han sumado a las anteriores personas citadas en la fase de diseño, tres personas más, personal administrativo, para tareas de apoyo, realización de alta y seguimiento de cartas y asesoramiento en la utilización de la aplicación a las unidades que comienzan la elaboración de una carta.

Otros Recursos humanos :

- De la Comunidad de Madrid: La aplicación se ha desarrollado con la colaboración de una persona de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (en adelante ICM), que han prestado asesoramiento y consultoría en el desarrollo y seguimiento de la misma.
- Asistencia Técnica: Asimismo, ICM efectuó la contratación de la empresa de consultoría EVERIS para el asesoramiento y construcción de la herramienta informática.





5. Implementación:

En primer lugar, se tomaron los requisitos y funcionalidades que debía contener la aplicación. Una vez realizado lo anterior, se comenzó la construcción de la aplicación, de cuya primera versión se realizaron pruebas y corrigieron errores en el entorno de desarrollo entre marzo y junio de 2006. En junio de 2006 se realizaron dos acciones formativas dirigidas a las personas que integran la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

La versión 1.1 quedó definitivamente instalada en el entorno de producción y comenzó a utilizarse en la primera quincena de septiembre de 2006. Desde ese mismo momento, y con las incidencias detectadas durante los primeros meses por los usuarios, se han ido relacionando todos los problemas con el fin de mejorar el aplicativo en sucesivas versiones. Así en marzo de 2007 se puso en producción la versión 1.2, y las siguientes versiones 1.3, 1.4 y 1.5 tienen previsto el pase conjunto producción para principios de octubre de 2007. Como material de ayuda a la utilización de la aplicación, se han elaborado dos manuales de usuario según el perfil, donde se pueden consultar las dudas de utilización.

En segundo lugar, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano ha desplegado una serie de actividades e iniciativas de difusión y comunicación en apoyo del aplicativo.

En septiembre de 2006, y recién instalada en producción la primera versión de la herramienta, se realizó una presentación de la misma y sus utilidades a unas 30 unidades que habían mostrado interés en elaborar su Carta de Servicios.

Posteriormente, y una vez introducidas en CSER por parte del personal de la Dirección General las Cartas que aún mantenían vigentes su Compromiso de Calidad, se hizo una presentación de la herramienta, y en especial del cuadro de mando, a las unidades titulares de las citadas cartas vigentes, ofreciéndoles la posibilidad de comenzar a gestionar sus mediciones a través de CSER desde ese mismo momento.

Dado que la Dirección General tiene competencias de formación en materia de Calidad, se revisaron y readaptaron las acciones formativas relacionadas con las Cartas a la nueva realidad, en especial el curso de Cartas de Servicios. En el citado curso, se ha habilitado un módulo de dos horas de duración en el que se presenta la aplicación, así como sus utilidades y funciones básicas de manejo. Paralelamente a esta acción, se revisó y reeditó el manual de Cartas de Servicios, sobre la base del trabajo de simplificación y mejora del proceso realizado al construir la herramienta, para que sirviera de fundamento a las acciones formativas de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

El 28 de marzo de 2007 se celebró en la Real Casa de Correos de Madrid el Foro Abierto «Compromisos Visibles en la Calidad de los Servicios Públicos»,



patrocinado por el Instituto Madrileño de Administración Pública. En dicha jornada, que contó con la asistencia de representantes del Ministerio de Administraciones Públicas, la Junta de Andalucía, el Gobierno de La Rioja, el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos, y los ayuntamientos de Madrid y Esplugues de Llobregat, se presentó el aplicativo CSER como una herramienta capital en el esfuerzo de la Comunidad de Madrid por establecer unos compromisos cuantificables de los servicios que presta a sus ciudadanos.

6. Resultados:

1. Modernización del asesoramiento: a través de la aplicación la Dirección General de Calidad de los Servicios puede efectuar asesoramientos puntuales sobre determinados temas sin que exista un envío de papel, reduciendo el tiempo de respuesta. Asimismo, también se puede efectuar un asesoramiento más complejo en el que se reordene el contenido de toda la carta, con la posibilidad de aceptar o rechazar los cambios una vez que se han comparado los dos borradores.
2. Alta respuesta de los usuarios: en la actualidad hay 38 Cartas de Servicios en tramitación a través de la herramienta informática. De esas 38, ya tienen elaborado el contenido 9, quedando pendientes bien la aprobación del formato de imprenta de los folletos divulgativos o de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
3. Refuerzo de las comparativas de resultados: aprovechando el proyecto de Cartas Marco, en CSER se están elaborando actualmente cuatro cartas de este tipo. Una vez aprobadas éstas, se podrán elaborar cartas de unidades que sean del mismo tipo, y que compartan una serie de indicadores de tal forma que puedan compara sus resultados.
4. Refuerzo de la medición: tres unidades que tenían vigentes sus compromisos de calidad, pidieron el acceso a la aplicación para poder gestionar sus mediciones desde CSER.
5. Participación de los usuarios en la mejora continua: a través de sus sugerencias en las presentaciones y las derivadas del uso de la herramienta, se han realizado 4 versiones incorporando todas esas mejoras.
6. Generación automática de la documentación relacionada: el informe que elabora la Dirección General de Calidad de los Servicios, las resoluciones de aprobación de la Cartas que tiene que aprobar la unidad, y los borradores para enviar a la imprenta, se generan de forma inmediata por la aplicación captando todo el contenido previamente introducido. Los documentos generados, pueden ser impresos o enviados por correo electrónico, lo que prácticamente ha eliminado el tiempo dedicado a elaborarlas.
7. Simplificación y normalización de plantillas: todas las plantillas utilizadas durante el proceso han sido sometidas a una revisión con la finalidad de reducir su contenido al mínimo esencial, y de que todos los usuarios utilicen las mismas. Estas plantillas, se pueden descargar en el módulo de «Formularios».
8. Reducción de tiempos: a través de la integración otras aplicaciones, FIDO (para firma electrónica de documentos), y SEDO (para el envío de





documentos de forma electrónica), se hace posible que los informes generados por la aplicación se puedan firmar, enviar y recibir por la unidad destinataria del mismo sin necesidad de imprimir ningún papel y en menos de 24 horas desde la firma. Asimismo, se ha establecido un procedimiento con ICM para dar de alta usuarios en la aplicación, que permite que los usuarios accedan a la misma en un plazo medio de 5 días.

9. Aumento del compromiso de las unidades: el hecho de normalizar los campos del contenido de las Cartas, ha ampliado la introducción de estándares en los indicadores y de compromisos cuantificables en los objetivos.

7. Aspectos de mejora de la comunicación:

1. CSER dispone de un sistema de avisos por correo electrónico en dos de sus módulos, el de elaboración y en el de cuadro de mando. En el módulo de elaboración los correos se envían cada vez que se produce un cambio en el estado de tramitación de la Carta a los integrantes del grupo de trabajo de la unidad, y al asesor de la Dirección General. En el módulo de cuadro de mando, cuando se cumple el plazo señalado en el indicador para introducir la medición pertinente, avisa a los integrantes del grupo de trabajo que el tiempo ha transcurrido.
2. La aplicación permite la realización de asesoramiento a la elaboración de Cartas de Servicios en línea. Al poder acceder directamente a los borradores que se encuentran almacenados en la base de datos, la Dirección General de Calidad puede desempeñar sus competencias de asesoramiento cuando así lo solicite la unidad. Además, puede elaborar propuestas nuevas partiendo del contenido original, y sin que este sufra ninguna alteración, puesto que se genera un nuevo borrador.
3. Dentro del módulo de elaboración, la herramienta permite la comparativa del borrador de la carta original y el borrador que se propone. En una pantalla dividida en dos columnas, se realiza una comparativa de los servicios, objetivos e indicadores, y a través del coloreado del texto (azul para lo que nuevo que se ha introducido, rojo para lo que se ha modificado y gris para lo eliminado) se puede detectar rápidamente los cambios operados.

8. Aspectos de transformación del servicio:

1. Eliminación del papel como soporte de trabajo: La utilización de la herramienta ha implicado que todas las funciones que desempeña la Dirección General en materia de Cartas (asesoramiento, emisión de informe previo preceptivo y vinculante, el registro de las cartas y el seguimiento de la evolución de los indicadores) se puedan realizar sin recurrir al papel.
2. Creación de un archivo electrónico y centralizado de la documentación relacionada con las Cartas: Todas las cartas de servicios y sus documentos quedan guardados en la base de datos de la aplicación, desde donde son accesibles por parte de todo el personal de la





- Dirección General, evitando así la pérdida de la información y el conocimiento generado durante el proceso.
3. Constitución de un grupo de trabajo en la Dirección General: Desde el comienzo de utilización de CSER, se constituyó un grupo de trabajo integrado por personal técnico y administrativo para cumplir las competencias atribuidas. Cada una de las Cartas que se dan de alta en CSER, es asignada alternativamente a un asesor técnico y otro administrativo de la Dirección General. Ambos colaboradores tienen perfectamente definidas sus funciones, y comparten la información derivada de la tramitación a través de reuniones periódicas.
 4. Reducción del tiempo de respuesta: la integración de la aplicación CSER con otros aplicativos de la Dirección General ha implicado una transformación en la forma en la que se presta el servicio reduciendo el tiempo de respuesta en el asesoramiento y envío de documentación. En cuanto al asesoramiento, CSER permite que los asesoramientos que no requieran una reunión con la unidad se puedan contestar de forma rápida y generando un nuevo borrador. En lo que se refiere a los envíos, el informe previo, preceptivo y vinculante que tiene que emitir la Dirección General, se firma electrónicamente a través de la aplicación FIDO y se envía, también de forma electrónica por la aplicación SEDO, de tal manera que es recibido de forma inmediata por la unidad destinataria sin el riesgo de que se pierda en el envío.

9. Aspectos de usabilidad y accesibilidad:

1. La aplicación es accesible desde cualquier PC de la Comunidad de Madrid a través de la intranet. De esta forma se evita el tener que realizar instalaciones del aplicativo en los ordenadores de las unidades interesadas, así como de las sucesivas actualizaciones de versiones que se produzcan.
2. En el diseño de la herramienta se ha tratado de que fuera lo más sencilla e intuitiva posible. Aún así, se han incluido en las pantallas de la aplicación una guía que identifica en qué paso de los 6 que integran el proceso de elaboración se encuentra la carta en cada momento, y botones de ayuda que informan ante qué pantalla nos encontramos y qué podemos hacer en ella. Como material de apoyo, se han elaborado dos manuales de usuario de la aplicación, uno para el personal de la Dirección General y otro para el grupo de trabajo de la unidad que guía durante todo el proceso de elaboración a través de CSER.

10. Aspectos de confianza y seguridad:

1. CSER tiene definidos dos perfiles de acceso, uno para la Dirección General y otro para los integrantes de los grupos de trabajo de la unidad que elabora la carta. El perfil de la Dirección General permite acceder a todos los menús que integran la aplicación y al borrador de la carta de servicios que elabora la unidad cuando se encuentra en el paso que permite el asesoramiento. En cuanto al perfil de la unidad, se divide a su vez en dos, el del líder del grupo de trabajo y el del resto de las





personas que integran el mismo. El líder del grupo de trabajo puede introducir, eliminar y consultar los contenidos del borrador de la Carta de Servicios en el módulo de elaboración, e introducir y consultar las mediciones en el módulo de cuadro de mando. El resto de los integrantes del grupo pueden acceder a consultar el módulo de elaboración y el del cuadro de mando.

2. Toda la documentación y borradores vinculados a la herramienta, queda guardada en la base de datos ubicada en un servidor de ICM en el que se hacen copias de seguridad diarias, evitando perder la información almacenada.
3. Los datos personales que se almacenan en la aplicación están declarados a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. La inscripción en el Registro de Ficheros de Datos Personales de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, se efectuó por resolución del Director de la citada Agencia el 30 de junio de 2006.

11. Aspectos de difusión del servicio:

1. La puesta en producción de CSER ha servido para dar un nuevo impulso al Sistema de Cartas de Servicios. Una vez que la herramienta estaba en funcionamiento en septiembre de 2006, se realizaron dos presentaciones a personal de la Comunidad de Madrid. En el primero de ellos a unas 30 unidades que mostraron una disposición inicial a elaborar una Carta. En la actualidad hay 38 Cartas nuevas en CSER. En la segunda presentación, a las unidades que mantenían vigentes los compromisos de calidad de sus Cartas, por no haber transcurrido el tiempo máximo de revisión de dos años desde la aprobación, tenía como finalidad animar a estas unidades a comenzar a efectuar sus mediciones en CSER para que fueran conociendo la aplicación. De esta segunda presentación, tres unidades pidieron el alta en la aplicación para gestionar sus mediciones a través del Cuadro de Mando de CSER.
2. El 28 de Marzo de 2007 se celebró en la Real Casa de Correos de la Puerta del Sol, el foro «Compromisos Visibles en la Calidad de los Servicios Públicos», en el que se difundió la herramienta CSER a personal de todas las consejerías de la Comunidad, y otras Administraciones Públicas. A parte de servir de plataforma de difusión del aplicativo, se aprovechó el Foro para transmitir varias ideas relacionadas con la nueva etapa en el Sistema de Cartas de Servicios. Entre otras destacan el énfasis en que los compromisos que las unidades adquieren en sus objetivos sean cuantificables, en la introducción de estándares en los indicadores, y en la medición de la actuación de una unidad.
3. En la página web que tiene la Dirección General integrada en el portal madrid.org, se actualizó y remodeló todo el contenido relativo a las Cartas de Servicios y se introdujo el nuevo tutorial. Además, se revisó que todas las Cartas publicadas hasta el momento estuvieran disponibles en internet y se le incluyó un nuevo motor de búsqueda que permite el acceso desde diversos campos de búsqueda.





4. Uno de los pilares más importantes para la difusión del servicio se realiza en las actividades formativas que dependen de la Dirección General. En primer lugar se revisó y actualizó el curso de Cartas de Servicios, y además se editó un libro en colaboración con el Instituto Madrileño de Administración Pública (IMAP), para que sirviera de manual al citado curso. En segundo lugar, se han revisado los módulos de otros cursos en materia de Calidad en los que se trataba las Cartas, como el Curso del Modelo EFQM.

12. Aspectos incremento de la participación ciudadana:

Dentro de la normalización del contenido que ha venido derivada de los estudios funcionales de CSER, se han revisado y actualizado los contenidos que todas las Cartas contienen en materia de participación ciudadana. Así en colaboración con la Subdirección de Atención al Ciudadano se revisaron los textos de acceso al sistema de Sugerencias y Quejas, que se introducen en todas las Cartas. Además, también se inserta por defecto en todas las Cartas un objetivo e indicadores vinculados a éste que hacen referencia a la medición del número de Sugerencias y Quejas presentadas, para enfatizar a todas las unidades que elaboren una Carta de la importancia de los mecanismos de participación de los ciudadanos en el servicio que se les presta.

13. Lecciones aprendidas y conclusiones:

En cuanto a las lecciones que hemos aprendido en el desarrollo e implantación de la presente aplicación destacamos los aspectos relacionados con al acogida o recibimiento de nuevas aplicaciones informáticas – nuevas formas de actuación en el procedimiento – por las unidades afectadas.

En general las unidades acogen bien las iniciativas tecnológicas que faciliten el desarrollo de un procedimiento, pero es muy importante dotar de asesoramiento técnico en la aplicación informática desde el principio, ya que aunque las herramientas informáticas se desarrollen enfatizando en los aspectos de usabilidad, la primera vez que una unidad se enfrenta a una nueva aplicación informática, existen aspectos que necesitan una guía o explicación. Por ello, se incorporó al equipo de cartas, además de los técnicos asesores del contenido, las personas de apoyo administrativo para los aspectos únicamente del desenvolvimiento en el uso de la aplicación. Dicho asesoramiento se ofrece en el momento de dar a la unidad de alta y si se acepta puede conllevar, incluso el desplazamiento de una de estas personas a la sede de la unidad que va a elaborar la carta. El asesoramiento telefónico se produce durante todo el procedimiento de elaboración.

Como conclusiones se pueden destacar las siguientes:

1. Aspectos relacionados con el funcionamiento de CSER:

- a. **Aspectos relacionados con la optimización de los recursos de la DGCSAC:** el desarrollo de la aplicación ha permitido



desarrollar un asesoramiento más ágil y efectivo a las distintas unidades que solicitan ese asesoramiento. Ha permitido realizar asesoramientos sencillos a través de un contacto telefónico sin necesidad de enviar borradores ni de desplazarse físicamente, lo que ha resultado en una optimización del tiempo disponible de las personas.

- b. **Aspectos relacionados con la mejora en la metodología de elaboración de las Cartas de servicios:** el estudio funcional previo ha permitido revisar y actualizar el proceso de elaboración de una carta y redactar un tutorial que guíe durante todos los pasos de la elaboración.
- c. **Aspectos relacionados con el impacto de CSER en la «calidad del producto (las Cartas de Servicios)» y en la percepción del mismo por las unidades:** CSER ha tenido un impacto muy positivo en la redacción de las cartas, guiando a las unidades a la redacción de los compromisos y al establecimiento de los estándares. Sin embargo, se ha detectado cierta prevención por parte de alguna unidad a introducir los estándares en la aplicación, cuestión que se ha solventado durante el asesoramiento. Dicha interacción con las unidades, derivada del uso de la aplicación con mayor intensidad, permite realizar una labor divulgativa sobre la esencia y la finalidad de las cartas de servicios, como cartas de compromisos.

- 2. **Aspectos relacionados con la posibilidad de exportar la aplicación a otras Administraciones Públicas «compartir esfuerzos»:** La herramienta se ha presentado a varias Administraciones Públicas que también poseen un Sistema de Cartas, o que están pensando desarrollar uno. Varias de ellas han mostrado su interés en implantar CSER como herramienta de elaboración y gestión de las mediciones de sus Cartas de Servicios.
- 3. **En definitiva, CSER, ha llevado también a una redefinición de procesos, que incluso conllevará a una modificación, en su caso de la normativa reguladora.**





14. Personas que han participado en el proyecto:

- Responsable: Amador Sánchez Sánchez, Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
- Grupo de trabajo:
 - o Desarrollo funcional:
 - Rafael López García, Subdirector General de Calidad de los Servicios.
 - Natalia las Heras Oliete, Jefe de Área de Calidad.
 - Antonio Torrijos Chaparro, Consultor de Proyectos.
 - Encarnación Arranz Martín, Jefe de Servicio de Calidad.
 - o Implementación:
 - Manuel Méndez Pérez. Subsección de apoyo administrativo.
 - M^a Isabel Flores Aranda. Subsección de apoyo administrativo.
 - Jesús Sánchez Martín. Oficial Administrativo.

