



FORMULARIO PARA COMUNICACIONES

**“APLICATIVO INFORMÁTICO PARA
ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE CARTAS DE
SERVICIOS, CSER”**



Autor

Antonio Torrijos Chaparro

NIF 47021866E

Teléfono. 638.21.35.40

Correo electrónico: antonio.torrijos@madrid.org

Organismo o empresa: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
Comunidad de Madrid

Puesto de trabajo: Consultor de Proyectos

Dirección de trabajo: C/ Gran Vía 18, 28013 Madrid

Coautores:

Responsable de la aplicación: Amador Sánchez Sánchez.

Diseño Funcional:

- Versión 1: Rafael López García, Encarnación Arranz Martín.

- Versión: 1.2, 1.3, y 1.4: Natalia las Heras Oliete, Encarnación Arranz Martín, Antonio Torrijos Chaparro.





Temario de Comunicaciones

Tecnologías para el desarrollo de la Administración Electrónica





Título de la Comunicación

Aplicativo informático para elaboración y gestión de Cartas de Servicios, CSER





Resumen de la Comunicación

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, del que se han publicado más de 150 Cartas desde entonces.

La Administración autonómica ha sido también una de las pioneras en abordar procesos de modernización de los servicios de públicos, y a través del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (PESGA), entre cuyas iniciativas se encuentra la de «Papel 0», donde se enmarca la aplicación de Cartas de Servicios (CSER).

La aplicación CSER permite:

- ✓ Elaborar Cartas de Servicio en línea, almacenando todos los borradores que se elaboren, así como toda la documentación generada durante su tramitación, informes favorables y resoluciones de aprobación.
- ✓ Prestar asesoramiento en línea a la elaboración de las Cartas por parte de la Dirección General, y proponer borradores alternativos. Así mismo mediante un módulo de comparación de borradores se permite la detección rápida de las sugerencias y cambios propuestos en el borrador.
- ✓ Efectuar el seguimiento de los compromisos de calidad propuestos a través de los indicadores del Cuadro de Mando de la aplicación, con la posibilidad de su explotación estadística.
- ✓ Fomentar la comparación y la mejora continua a través del proyecto de Cartas Marco, en los servicios y objetivos comunes.
- ✓ Registrar y archivar todas las Cartas de Servicio publicadas.





Tema de Comunicación

Gestión electrónica de los procedimientos y servicios: de la cultura del documento a la cultura de la información

