

## CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

*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.*

La evolución de la sociedad andaluza y las transformaciones que en el seno de la misma se vienen produciendo exigen un importante proceso de adaptación de los organismos e instituciones de la Junta de Andalucía.

Este proceso de adaptación parte de la concepción de la Administración como un conjunto de órganos e instituciones prestatarios de servicios requeridos por la sociedad en su conjunto, y que deben adecuarse continuamente a la evolución de sus exigencias de calidad.

Esta perspectiva se recoge en la idea de la Segunda Modernización de Andalucía, lo que supone a su vez un impulso para que las organizaciones públicas se adecuen al logro de resultados de acuerdo con los objetivos previamente definidos y sustituyan, en consecuencia, la tradicional visión del «administrado» por la del «ciudadano-cliente», que asume una posición activa y participativa frente a la propia organización como árbitro final de la calidad de los servicios prestados.

En el marco de la Segunda Modernización, el 23 de julio de 2002 se aprobó por Acuerdo del Consejo de Gobierno el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios para el período 2002-2005, cuyo objetivo final no es otro que alcanzar el mayor grado de excelencia en los servicios que presta la Administración. A tal efecto, el Plan Director se configura en torno a cinco estrategias, entre las que se encuentra la estrategia del plan de Calidad, donde se engloban los programas de creación de las Cartas de Servicios y de creación de los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

El presente Decreto se estructura en cuatro capítulos. En el Capítulo I se delimita su objeto y ámbito de aplicación, estando dirigido a los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos. Asimismo se le asignan a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios las funciones de coordinación, impulso y apoyo de las medidas dispuestas en el mismo.

En el Capítulo II se regulan las Cartas de Servicios, documentos que difunden los compromisos de calidad e informan de las prestaciones y los derechos de los ciudadanos en cada servicio público. Son, igualmente, el medio idóneo para contrastar la oferta que cada órgano, organismo o unidad provee a sus usuarios en particular y a los ciudadanos en general.

En el Capítulo III se regula la evaluación de la calidad de los servicios. La evaluación de la calidad en la gestión debe basarse en instrumentos ampliamente contrastados, como lo es el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (Modelo EFQM Sector Público), elaborado por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management). El Modelo EFQM Sector Público es un medio ordenado y sistemático de autoevaluación y que permite la evaluación externa para la mejora de la calidad de los servicios. No obstante, y habida cuenta de las distintas iniciativas puestas en marcha por órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos en el ámbito de la excelencia

y calidad, se contempla la posibilidad de utilizar modelos de calidad ad hoc, (caso del modelo de calidad del sistema sanitario de Andalucía, o del CAF -Common Assessment Framework-, elaborado por el Instituto Europeo de Administración Pública) siempre y cuando sea posible expresar los resultados en términos del Modelo EFQM Sector Público, con objeto de establecer comparaciones entre Administraciones y optar a los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Asimismo, en el marco de los criterios y sub-criterios propuestos en el Modelo EFQM Sector Público encajan las actuaciones necesarias para dotar de un enfoque de gestión basado en procesos, conforme precisan las normas de calidad de la familia ISO, con lo que se promueven y mantienen las prácticas gestoras orientadas a resultados ya existentes en el seno de algunos órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

En el Capítulo IV se establece el sistema de Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Dado que para la implantación de los sistemas de gestión de calidad son las personas lo más importante, es fundamental para su progresión el reconocimiento del esfuerzo y trabajo realizado. Para ello, atendiendo a experiencias que están funcionando en otras Administraciones españolas, mediante el presente Decreto se instituyen los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Los Premios facilitan además, un flujo de comunicación interno y externo en relación con los ciudadanos, propiciando el conocimiento por la sociedad de muestras ejemplificadoras de una gestión pública moderna. El Modelo EFQM Sector Público servirá de referencia para evaluar a los candidatos a los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

Tanto los Premios a la Calidad, como las Cartas de Servicios, la autoevaluación y la evaluación, se enmarcan en la estrategia global de mejora de la calidad de los servicios prestados y van dirigidos a todos y cada uno de los órganos, organismos y unidades que se especifican en el ámbito de aplicación del presente Decreto.

En cuanto a las disposiciones de la parte final, es de destacar la disposición adicional por la que se impulsa la creación de las unidades de calidad en las Consejerías y Organismos Autónomos y la disposición transitoria única, en la que se establece el plazo de implantación de las Cartas de Servicios.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Justicia y Administración Pública, de acuerdo con el artículo 39.2 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma y el Decreto 139/2000, de 16 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 18 de noviembre de 2003,

D I S P O N G O

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, así

como los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Asimismo, en relación con las materias que se regulan, se establecen las funciones que desarrollará la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Artículo 2. Ambito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en este Decreto serán de aplicación a los órganos y unidades de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

Artículo 3. Funciones de coordinación, impulso y apoyo.

La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios coordinará, impulsará y apoyará las distintas medidas dispuestas en este Decreto para la implantación de las Cartas de Servicios, evaluación de la calidad y Premios a la Calidad de los servicios públicos.

## CAPITULO II

### LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 4. Definición.

A los efectos de este Decreto, 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.

Artículo 5. Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara, sencilla y con una terminología fácilmente comprensible para el ciudadano y se estructurarán en los siguientes apartados:

1.º De carácter general:

- a) Identificación del órgano, organismo o unidad prestadora del servicio.
- b) Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- c) Servicios que presta.
- d) Forma de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.
- e) Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
- f) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.
- g) Disponibilidad y acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía y en particular, formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.
- h) Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

2.º Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

a) Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:

- Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
- Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
- Tramitación electrónica de los servicios prestados.
- Horario de atención al público.

- Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los ciudadanos.

b) Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.

c) Sistemas de gestión de calidad, de gestión ambiental y de gestión de riesgos laborales que, en su caso, existan.

d) Indicadores de referencia para las distintas modalidades de evaluación de la calidad.

e) Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

3.º De carácter complementario: Otros datos de interés sobre los servicios prestados a juicio de la unidad prestadora de los mismos.

Artículo 6. Elaboración de las Cartas de Servicios.

1. Los titulares de los órganos, organismos o unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

2. Corresponderá a los titulares de las respectivas Viceconsejerías o a los Presidentes y Directores de los Organismos Autónomos, en su caso, determinar los órganos, organismos o unidades que elaborarán su Carta de Servicios en función de la especificidad y magnitud de los servicios prestados y de su impacto social, así como de su autonomía y singularidad gestora, sin que, en ningún caso, el rango o nivel pueda ser inferior a Servicio.

3. Igualmente les corresponderá el impulso para la elaboración de las Cartas de Servicios para todos los órganos, organismos o unidades de las correspondientes Consejerías, diferenciando aquellas que se refieran a prestaciones o servicios directos al ciudadano de las que se refieran a servicios de carácter interno. A tal efecto designarán la unidad o persona a la que se encomienda la coordinación operativa en los trabajos de su elaboración, gestión y seguimiento.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente, la Consejería de Justicia y Administración Pública, a través de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, velará por una correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con las unidades designadas responsables para su elaboración, cuando así lo requieran.

Artículo 7. Aprobación y publicación.

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por resolución del titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, a cuyos servicios se refieren aquéllas, previo informe de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

2. En el caso de que el desarrollo de un procedimiento o la prestación de servicios afecte a varios órganos, será precisa la aprobación por resolución conjunta de los titulares de los órganos a que afecte.

3. La resolución aprobatoria de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, momento a partir del cual surtirá plenos efectos.

4. Aprobada y publicada la Carta de Servicios, la unidad responsable de su gestión y seguimiento deberá remitirla a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, en formato papel y soporte informático.

Artículo 8. Divulgación.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, cada órgano, organismo o unidad garantizará en todo momento que su o sus Cartas de Servicios puedan ser conocidas por los usuarios a través de cualesquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces.

2. Las Cartas de Servicios se deberán incluir en la página Web de los respectivos ámbitos en los que radiquen los órganos, organismos o unidades titulares de las mismas. Asimismo se incluirán en el Portal de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. En todo caso, las Cartas de Servicios deberán ser facilitadas por las unidades responsables de su gestión, con carácter general y en número suficiente, a las Oficinas de Información al Ciudadano de la Administración de la Junta de Andalucía.

4. Por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, se establecerán los mecanismos de coordinación precisos para que las tareas sectoriales de divulgación respondan a criterios uniformes.

5. Igualmente promoverá la creación de una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios en la Administración de la Junta de Andalucía, que servirá de base al desarrollo sectorial que haga cada Consejería dentro de su ámbito competencial, sin perjuicio del obligado cumplimiento del Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y la Administración de la Junta de Andalucía aprobado por Decreto 245/1997, de 15 de octubre.

#### Artículo 9. Actualización.

1. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas por la unidad responsable de su seguimiento siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

2. Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afectan al contenido esencial de las cartas, fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualesquiera circunstancias sobrevenidas que afecten de manera apreciable el funcionamiento del servicio.

3. La aprobación mediante resolución de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del presente Decreto.

#### Artículo 10. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

1. En el primer trimestre del año los órganos, organismos y unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada, elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

2. El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, a cuyos servicios se refieren aquéllas, a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios a los efectos de lo dispuesto en el artículo 19, y se incluirá en la Memoria anual de cada Consejería.

#### Artículo 11. Suspensión.

Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el titular del órgano competente para aprobar la Carta de Servicios podrá, mediante resolución motivada, suspenderla por un período de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga. La resolución por la que se acuerde la suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

## CAPITULO III

### EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

#### Artículo 12. Definición.

A los efectos del presente Decreto la evaluación de la calidad constituye un proceso que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

#### Artículo 13. Finalidad.

La evaluación de la calidad tiene como finalidad proporcionar a los órganos directivos de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos la información agregada necesaria para ordenar y dirigir los servicios públicos y planificar y adoptar las medidas de mejora que les sean precisas. Asimismo permitirá informar a los ciudadanos sobre el nivel de calidad de los servicios públicos prestados para el mejor ejercicio de sus derechos.

#### Artículo 14. Modalidades de evaluación.

1. La evaluación de la calidad de los servicios se articulará mediante las modalidades de autoevaluación y evaluación externa sobre la base del Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (en adelante Modelo EFQM Sector Público), elaborado por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad, o adaptaciones sectoriales del mismo, siempre y cuando sea posible expresar los resultados en términos del Modelo EFQM Sector Público. Ambos tipos de evaluación precisan de la medición previa y periódica de los niveles efectivos de prestación de los servicios.

2. La modalidad de autoevaluación es un examen interno que permite conocer a los empleados públicos que intervienen en la prestación del servicio, los puntos fuertes y áreas de mejora, y a los responsables del servicio actuar sobre el nivel de calidad del servicio prestado adoptando medidas correctoras y planes de mejora.

3. La modalidad de evaluación externa proporciona la información agregada necesaria para la adecuada ordenación de los servicios y para la adopción de iniciativas generales de mejora, así como para informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad ofrecidos y facilitarles el ejercicio de sus derechos.

#### Artículo 15. Medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios.

1. Para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios sobre la base del Modelo EFQM Sector Público, los órganos, organismos y unidades implantarán sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Selección de indicadores de calidad fiables y representativos de los parámetros o dimensiones de la prestación del servicio más relevante para los usuarios, tales como:

- Receptividad (tales como accesibilidad, transparencia, atención, o análogos).
- Calidad técnica (tales como acierto, precisión, ausencia de errores, o análogos).
- Actividad (tales como tiempos de respuesta, extensión de la oferta, flexibilidad, o análogos).
- Otros específicos de cada servicio.

b) Fijación de «valores base» o estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos y apropiados para cuantificar la evolución de los indicadores.

2. La evaluación de los niveles de calidad con que se dispensan los servicios incluirá datos sobre la satisfacción de los usuarios, así como sobre la eficacia y la eficiencia de los servicios, que podrán obtenerse directamente a través de métodos de consulta o encuesta.

3. Anualmente se elaborará un informe sobre la evolución de los indicadores de calidad, que será remitido a la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

#### Artículo 16. Autoevaluación.

1. La autoevaluación se dirigirá a comprobar el nivel de calidad alcanzado en la prestación del servicio, especialmente el grado de cumplimiento de las respectivas Cartas de Servicios, teniendo como referencia al Modelo EFQM Sector Público.

2. La autoevaluación se practicará por los órganos, organismos y unidades que presten los servicios, asesorados por las unidades de calidad de las respectivas Consejerías y Organismos Autónomos, coordinados con la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

3. Los responsables de los órganos, organismos y unidades autoevaluadas, en razón de los resultados alcanzados y con la participación de los empleados públicos que intervienen en la prestación de los servicios, establecerán en planes de mejora anuales los nuevos objetivos y compromisos, cuyo grado de cumplimiento se comprobará en la siguiente autoevaluación.

#### Artículo 17. Evaluación externa.

1. La evaluación externa es un examen agregado, global y sistemático de la gestión de un órgano o unidad de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos. Se basa en la determinación del nivel de excelencia alcanzado en la gestión teniendo como referencia el Modelo EFQM Sector Público.

2. La evaluación externa será realizada con autonomía y objetividad de forma que se pueda comprobar e informar a los responsables de la Administración Pública sobre el nivel de excelencia y calidad de la prestación de los servicios públicos. Además del nivel de excelencia alcanzado, se determinarán las áreas de mejora que permitan poner en marcha planes de mejora de la calidad. Podrá llevarse a cabo por:

a) Las unidades de calidad de las respectivas Consejerías y Organismos Autónomos en las que radiquen los órganos o unidades que se evalúan.

b) La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

c) Servicios externos acreditados para realizar la evaluación mediante Modelo EFQM.

#### Artículo 18. Planes de mejora de la calidad y grupos de mejora.

1. Los responsables de los órganos, organismos y unidades, a partir de los informes de evolución de los indicadores de calidad y de seguimiento de las Cartas de Servicios, así como especialmente de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, establecerán planes de mejora de la calidad de los servicios que prestan.

2. A tal efecto podrán constituirse grupos de mejora, como sistema participativo de gestión mediante el cual los empleados públicos que los integran analizan causas, dan sugerencias, aportan ideas y proponen medidas específicas en relación con la mejora de la calidad de los servicios públicos sobre los que desarrollen su trabajo.

3. En los planes de mejora se determinarán los objetivos a conseguir, las personas responsables y los medios a utilizar. Su grado de cumplimiento se examinará en la siguiente autoevaluación que se realice.

Artículo 19. Evaluación global de la calidad de los servicios.

1. A partir de los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios, de los informes relativos a quejas y sugerencias, de las mediciones de los niveles efectivos de prestación de los servicios, de las autoevaluaciones realizadas por los distintos órganos, organismos y unidades, y de las evaluaciones externas, la Consejería de Justicia y Administración Pública presentará anualmente una Memoria que contenga la evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos prestados.

2. La Consejería de Justicia y Administración Pública adoptará las medidas oportunas para conocer el estado de opinión de los ciudadanos sobre los servicios públicos, sin perjuicio de que otras Consejerías puedan conocer sectorialmente las necesidades y opinión de los ciudadanos para formular las políticas concretas e instrumentar las medidas adecuadas.

### CAPITULO IV

#### PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

Artículo 20. Creación y finalidad de los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

1. Se crean los Premios a la Calidad de los servicios públicos en el ámbito de la Junta de Andalucía con el fin de distinguir a los órganos, organismos y unidades que mediante su actividad de mejora hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos, y contribuir a la divulgación de los trabajos de calidad y unificar la metodología evaluadora.

2. A los efectos de este Decreto, se entenderá por Premios a la Calidad de los servicios públicos el reconocimiento oficial por la adopción de actividades de mejora que hayan incrementado especialmente, de forma directa o indirecta, la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos, por la adopción de prácticas de calidad, o por la propuesta o sugerencia para la mejora de los servicios.

Artículo 21. Modalidades de Premios y convocatoria.

1. Se crean las siguientes modalidades de Premios:

1.º Premio a la excelencia de los servicios públicos en la Junta de Andalucía.

El Premio a la excelencia de los servicios públicos en la Junta de Andalucía tiene como fin el reconocimiento a los órganos, organismos y unidades que mediante su actividad de mejora hayan incrementado la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos, y tengan aprobadas y publicadas las correspondientes Cartas de Servicios.

2.º Premios a las mejores prácticas de calidad en la Junta de Andalucía.

Los Premios a las mejores prácticas tienen como fin el reconocimiento a los órganos, organismos y unidades que más se hayan distinguido en la implantación de técnicas o instrumentos de mejora que hayan contribuido a incrementar la calidad con la que se prestan los servicios públicos.

3.º Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos en la Junta de Andalucía.

Los Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos tienen como fin el reconocimiento a aquellos empleados de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus organismos que se hayan distinguido especialmente en la presentación formal de iniciativas, sugerencias, o informes que, por ser innovadores o suponer un importante esfuerzo de análisis y obtención de resultados, conlleven directa o indirectamente una mejora en la calidad de los servicios o en la atención de los ciudadanos.

2. Anualmente se convocarán dichos Premios mediante Orden de la Consejería de Justicia y Administración Pública, que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, concretando las bases que habrán de regir su concesión.

Disposición Adicional Unica. Creación de las Unidades de Calidad.

La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios impulsará la creación de las unidades de calidad en las Consejerías y Organismos Autónomos necesarias para el apoyo y puesta en marcha de las Cartas de Servicio y de la evaluación de la calidad.

Disposición Transitoria Unica. Plazo de implantación de las Cartas de Servicio.

1. En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este Decreto, los titulares de las Viceconsejerías y en su caso, Presidentes y Directores de los Organismos Autónomos, determinarán los órganos, organismos o unidades en el ámbito de su competencia que deberán elaborar las Cartas de Servicios, priorizando la elaboración de aquellas Cartas referidas a servicios que afecten directamente a los ciudadanos o a servicios cuya mejora puede producir un efecto multiplicador sobre aquéllos.

2. Los titulares de las Viceconsejerías establecerán un calendario para la implantación de las Cartas de Servicio en el ámbito de sus competencias.

Disposición Final Primera. Facultades de desarrollo y aplicación.

Se autoriza al titular de la Consejería de Justicia y Administración Pública para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Disposición Final Segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 18 de noviembre de 2003

MANUEL CHAVES GONZALEZ  
Presidente de la Junta de Andalucía

CARMEN HERMOSIN BONO  
Consejera de Justicia y Administración Pública

*ACUERDO de 18 de noviembre de 2003, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Acuerdo de 24 de octubre de 2003, de la Mesa Sectorial de Negociación de Administración General, sobre mejoras de las condiciones de trabajo y en la prestación de los servicios públicos en la Administración General de la Junta de Andalucía.*

Los representantes de la Administración y de las Organizaciones Sindicales UGT, CC.OO., CSI-CSIF y ASP-USTEA, presentes en la Mesa Sectorial de Negociación de Administración General de la Junta de Andalucía, tras un proceso negociador han adoptado un Acuerdo sobre mejoras en las condiciones de trabajo y en la prestación de los servicios públicos, suscrito en el seno de dicho órgano de negociación el día 24 de octubre de 2003. Este Acuerdo, que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2006 y que integra otros ya producidos sobre materias concretas, viene a sustituir al suscrito el 26 de febrero de 1996 y supone la culminación de una etapa en las relaciones con los representantes del personal donde se han conseguido importantes hitos tanto respecto de las condiciones de prestación de servicios de los funcionarios como para la mejora en la gestión de los servicios públicos imprescindibles para atender de modo adecuado los requie-

rimientos actuales que los ciudadanos hacen a la Administración.

De conformidad con el artículo 35 de la Ley 9/1987, de 12 de junio, de Organos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas, los Acuerdos que versen sobre materias competencia de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas necesitarán, para su validez y eficacia, la aprobación expresa y formal de dicho órgano colegiado.

Asimismo, el artículo 4.2.b) de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía, establece que corresponde al Consejo de Gobierno dar validez y eficacia a los Acuerdos alcanzados en la negociación con la representación sindical del personal funcionario mediante su aprobación expresa y formal.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Justicia y Administración Pública, el Consejo de Gobierno, en su reunión del día 18 de noviembre de 2003,

#### ACUERDA

Aprobar el Acuerdo sobre mejoras en las condiciones de trabajo y en la prestación de los servicios públicos en la Administración General de la Junta de Andalucía firmado el 24 de octubre de 2003 entre los representantes de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Organizaciones Sindicales UGT, CC.OO., CSI-CSIF y ASP-USTEA, presentes en la Mesa Sectorial de Negociación de la Administración General de la Junta de Andalucía, que figura como Anexo.

Sevilla, 18 de noviembre de 2003

MANUEL CHAVES GONZALEZ  
Presidente de la Junta de Andalucía

CARMEN HERMOSIN BONO  
Consejera de Justicia y Administración Pública

#### ANEXO

ACUERDO ENTRE LA ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA Y LAS ORGANIZACIONES SINDICALES SOBRE MEJORAS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

En Sevilla, a 24 de octubre de 2003,

#### REUNIDOS

De una parte, doña Carmen Hermosín Bono, Consejera de Justicia y Administración Pública, con la representación legal que por su cargo tiene atribuida;

De otra, don Antonio Tirado Blanco, Secretario General de la Federación de Servicios Públicos de UGT de Andalucía; don Felipe Falcó Hornos, Coordinador del Area Pública de CC.OO. de Andalucía; don Rafael Hurtado de Mendoza y Alba, Presidente Territorial de CSI-CSIF de Andalucía; y don Manuel Moreno del Río, Responsable de la Secretaría Federal de ASP-USTEA, con la representación legal que por sus cargos tienen atribuidas.

#### EXPONEN

Que la evolución de la sociedad andaluza y las transformaciones que en la misma se han ido experimentando exigen un importante proceso de renovación de la Administración Pública de la Junta de Andalucía. La Administración como un conjunto de órganos e instituciones prestadores de servicios requeridos por la sociedad ha de adaptarse a las nuevas exigencias planteadas por la misma, sin perder de vista los prin-