

**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

---

**SUBSECRETARÍA**

**INSTRUCCIÓN de 25 de julio de 2007 referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda.**

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se estableció el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, incorporó distintos programas básicos que tratan de mejorar los servicios públicos atendiendo, de modo fundamental, a las demandas de los ciudadanos.

Como la propia exposición de motivos del Real Decreto señala, el concepto de calidad de los servicios está íntimamente vinculado con la mayoría de los principios que se relacionan en el capítulo I del título I de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y, en especial, con los de funcionamiento (artículo 3.2) y los de servicio a los ciudadanos (artículo 4.1), atribuyendo dicha Ley a los órganos superiores y directivos de los Departamentos ministeriales las competencias en materia de fijación de objetivos, aprobación de planes de actuación y evaluación y control de su ejecución (artículo 12.2 letras *b*) y *e*) y artículo 15.1 letras *b*) y *c*).

Además, por su propia naturaleza, el concepto de calidad exige una implicación directa y decidida de los órganos gestores, que deben incorporar dichos planteamientos a sus métodos de trabajo.

El Real Decreto señalado destaca, en consecuencia, el papel de las Subsecretarías de los Departamentos ministeriales, a las que corresponde el impulso y coordinación general de las políticas de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del correspondiente Departamento, en el marco de lo que establece el artículo 15 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

De acuerdo con lo señalado, por parte de esta Subsecretaría, se aprobó la Instrucción de 14 de diciembre de 2005, referente a las actuaciones de mejora de la calidad, con la que, además de reforzar el compromiso con la calidad ya asumido por el Ministerio de Economía y Hacienda, se trató de impulsar la implantación de programas de calidad de acuerdo con los requerimientos exigidos por las peculiaridades de cada centro u organismo, sin desconocer, por supuesto, la experiencia y las iniciativas ya implantadas en el Ministerio.

Con posterioridad a la aprobación de la Instrucción referida, se han producido determinadas circunstancias que aconsejan su modificación y actualización. En concreto, cabe referirse a las siguientes:

1) El Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, ha aprobado el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, cuya creación fue autorizada por la disposición adicional primera de la Ley 28/2006, de 18 de julio, de agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.

La puesta en marcha de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, según reconoce expresamente el preámbulo del Real Decreto

1418/2006, trata de «impulsar un sistema público de evaluación en España, que promueva simultáneamente mejoras en la transparencia y en el conocimiento de la eficiencia y calidad de los servicios públicos».

Dicho impulso debe contar con la «*experiencia ya existente en materia de evaluación, teniendo en cuenta el trabajo de otros órganos, unidades y organismos con competencia en este campo*», como es el caso, en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, de la Inspección General, que realiza actuaciones de evaluación que deben potenciarse y reforzarse en la búsqueda de los objetivos señalados y, también, de la Intervención General de la Administración del Estado y de la Dirección General de Presupuestos en el ámbito general de la Administración del Estado, en el que desarrollan sus actuaciones en esta materia.

Asimismo, debe tenerse en cuenta la experiencia acumulada en este ámbito por el Instituto de Estudios Fiscales, especialmente en lo relativo a la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos.

2) En el marco de la política marcada por el Gobierno de acelerar los procesos de desarrollo de la Administración electrónica, el Ministerio de Economía y Hacienda está realizando un esfuerzo importante, que se inició con la resolución conjunta de las Secretarías de Estado de Hacienda y Presupuestos y la Subsecretaría, de 10 de mayo de 2006, por la que se creó un Grupo de trabajo para el impulso de la Administración electrónica en el Ministerio, y que ha cristalizado en la aprobación por el Comité de Dirección del Departamento de los Planes Director y de Impulso de la Administración electrónica.

En dichos Planes se contienen diversas medidas relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios públicos cuya puesta en marcha debe impulsarse desde el Ministerio.

3) Finalmente, cabe aludir a la reciente aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que contiene determinadas previsiones de gran alcance que deben llevarse a la práctica en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, teniendo en cuenta, además, que dicha Ley atribuye a las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales colaboración con el Defensor del usuario de la administración electrónica en la función de velar por el respeto a los derechos reconocidos en la Ley a los ciudadanos.

Las circunstancias reseñadas aconsejan la revisión de la Instrucción de 14 de diciembre de 2005, por lo que resulta procedente la aprobación de las presentes instrucciones.

**Primera. Objeto.**

Esta Instrucción tiene por objeto impulsar y coordinar las políticas de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio, ordenando las actuaciones que a tal efecto deben llevar a cabo los centros y organismos dependientes del mismo.

**Segunda. Ámbito de aplicación.**

La presente Resolución será de aplicación a todos los órganos centrales y territoriales del Ministerio y a los organismos autónomos dependientes del mismo, así como a los organismos públicos adscritos al Departamento que, voluntariamente, se acojan a lo dispuesto en la disposición adicional tercera del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

**Tercera. Cartas de Servicio.**

1. Los órganos y organismos del Ministerio de Economía y Hacienda elaborarán cartas de servicios cuando la prestación de servicios al ciudadano constituya una parte significativa de su actividad. Con carácter preferente se elaborarán cartas de servicios que afecten al conjunto de los que gestiona cada órgano u organismo. No obstante, en el caso de que la prestación de un servicio concreto conllevara una relación destacada con los ciudadanos, se podrá elaborar una carta relativa a ese servicio específicamente.

A estos efectos, debe impulsarse la implantación de las cartas de servicios de aquellos órganos y organismos que, por sus características, lo aconsejen. La Inspección General colaborará en su elaboración en los casos en que se estime conveniente por la Subsecretaría.

2. Los servicios electrónicos ofrecidos a través del portal de Internet del Ministerio de Economía y Hacienda contarán con cartas de servicios electrónicos, que incluirán como mínimo:

— La definición de las especificaciones técnicas del sistema, con indicación de los requisitos de acceso y utilización del servicio electrónico por los interesados.

— Los servicios electrónicos ofrecidos.

— Los plazos de contestación máximos a los mensajes remitidos a las direcciones de información o contacto incluidas en los portales y, en general, a las consultas formuladas por el ciudadano.

— Los compromisos de disponibilidad y continuidad del servicio y de preaviso en caso de suspensión.

— Los compromisos respecto a la información telefónica de soporte, con indicación de horarios.

— Compromisos explícitos en relación con los derechos de los ciudadanos al acceso electrónico a las Administraciones Públicas reconocidos en las leyes.

3. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante Resolución de la Subsecretaría del Departamento, previo informe del Ministerio de Administraciones Públicas en los términos que establece el artículo 11.1 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

4. La Inspección General del Ministerio incluirá en su plan anual de inspección las actuaciones que se estimen pertinentes para verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas de servicios y sus efectos sobre la mejora de la calidad de la gestión.

**Cuarta. Quejas y sugerencias.**

1. Los registros generales y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y de las oficinas periféricas del Departamento recibirán todas las quejas y sugerencias que se les presenten, sea cual fuere el órgano u organismo del Ministerio al que vayan dirigidas.

Cuando un órgano u organismo reciba una queja o sugerencia dirigida a otro distinto la remitirá de forma inmediata a la Inspección General del Ministerio, quien dará curso de ella

al órgano u organismo competente. No obstante, cuando la queja o sugerencia se reciba en el Servicio de Información Administrativa dependiente de la Secretaría General Técnica, éste la remitirá directamente al órgano competente. Cuando las quejas o sugerencias no hayan sido cursadas a través de la Inspección General, los organismos destinatarios remitirán a ésta copia de la misma en el momento de su registro. Esta remisión no será necesaria en el caso de las quejas y sugerencias presentadas a través del registro telemático del Ministerio.

2. Las unidades responsables de la tramitación de las quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 14 del Real Decreto 951/2005 enviarán a la Inspección General copia de las contestaciones a las mismas en el mismo momento en que se cursen a los interesados.

Asimismo, dichas unidades remitirán a la Inspección General un informe anual en los términos establecidos en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, sin que sea necesario remitir nuevamente la copia de las contestaciones a que se hace referencia en el citado artículo.

La Subsecretaría del Departamento aprobará un formulario único para la presentación de las quejas y sugerencias ante todos los órganos y organismos del mismo a los que sea de aplicación el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el que se tendrán en consideración los contenidos mínimos que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas conforme a lo dispuesto en el artículo 15.3 del citado Real Decreto. Este formulario estará disponible en todas las oficinas centrales y periféricas del Departamento y deberá poder ser objeto de descarga gratuita a través de Internet, desde el Portal del Ministerio.

3. La presentación telemática de las quejas y sugerencias dirigidas a los órganos y organismos mencionados en el número anterior se realizará por medio de una única aplicación, accesible a través del registro electrónico de Economía y Hacienda, sin perjuicio del enlace informático de dicho registro con las unidades responsables de la gestión de las quejas y sugerencias.

Cuando se presente una queja o sugerencia a través de un buzón de cualquiera de los portales del Ministerio en lugar de a través del registro electrónico, el responsable del correspondiente buzón informará al interesado de que dicha queja o sugerencia debe ser presentada mediante escrito o por vía telemática, con los requisitos que se exigen en cada caso.

4. El registro electrónico del Ministerio será el encargado de la recepción y anotación del asiento de entrada de las quejas o sugerencias que en relación con sus órganos u organismos públicos remitan los interesados por vía telemática.

5. La Inspección General, a través de la Subdirección General de Responsabilidades Administrativas, será el órgano encargado de centralizar la recepción de las quejas y sugerencias recibidas por vía telemática.

6. La Inspección General remitirá las quejas y sugerencias por vía telemática al centro directivo competente, que será el responsable de contestar al interesado por medio de correo electrónico.

7. Cada órgano u organismo determinará la unidad encargada de la tramitación de quejas y sugerencias, cuyo responsable deberá disponer tanto de dirección de correo electrónico como de firma digital. El nombre y el puesto de trabajo de la persona designada serán comunicados a la Subdirección General de Responsabilidades Administrativas. Se dará

cuenta igualmente a dicha Subdirección General de cualquier modificación que afecte a la persona designada, al objeto de mantener permanentemente actualizada la información disponible al respecto.

8. Por la Inspección General se impulsarán cuantas medidas se estimen pertinentes en orden a dotar al personal responsable de los medios informáticos imprescindibles, así como de la formación precisa para el correcto desarrollo de sus funciones.

9. Las quejas y sugerencias relativas a los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos a los que resulta de aplicación el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente, se regirán por lo dispuesto en el mismo.

**Quinta.** *Evaluación de la calidad.*

1. La Subsecretaría del Ministerio coordinará la implantación y aplicación de los modelos de calidad en los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

A tales efectos, se continuarán aplicando y desarrollando el Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) de la Inspección General, establecido por la Circular de 22 de diciembre de 1992 de la Subsecretaría de Economía y Hacienda, los modelos de calidad de general aceptación en la gestión de calidad, así como modelos o herramientas de desarrollo propio que permitan evaluar la situación general de los programas de calidad en la organización y las actividades de mejora llevadas a cabo en una unidad en términos de número, grado de realización o efectividad de su implantación, su relación con los procesos y su posible incidencia en los resultados y costes.

2. La Subsecretaría del Departamento impulsará la sistematización e implantación de indicadores de gestión por los centros directivos, de modo que resulten útiles para el adecuado desempeño de las funciones a cargo del Ministerio y tengan un desarrollo generalizado y apropiado a cada centro.

3. La Inspección General incorporará a sus sistemas de información de gestión indicadores que permitan medir el progreso en materia de administración electrónica en el ámbito del Departamento.

4. Los órganos y organismos que decidan llevar a cabo las autoevaluaciones a que se refiere el artículo 20.2 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, comunicarán a la Inspección General del Ministerio los resultados de las mismas y, en particular, los puntos fuertes y deficiencias identificados, así como los planes de mejora adoptados.

**Sexta.** *Reconocimiento.*

Las Distinciones por Mejoras en la Gestión que se convoquen de acuerdo con la Orden Ministerial conjunta y comunicada de los Ministerios de Economía y de Hacienda de 3 de noviembre de 2000, con el fin de reconocer las iniciativas colectivas sistemáticas y coordinadas que hayan producido mejoras relevantes en la gestión, en la simplificación de procedimientos o innovaciones en las formas de actuación, reflejadas en avances significativos de la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios, estarán dirigidas a todos los órganos y organismos dependientes o adscritos al Ministerio de Economía y Hacienda, de acuerdo con las características, requisitos y contenido que se hagan figurar en la Orden de convocatoria.

Los organismos, centros y unidades interesados en participar en la convocatoria elaborarán una memoria descriptiva de la iniciativa de mejora realizada, conforme a los requisitos establecidos en la Orden de convocatoria, que será remitida a la Subsecretaría del Departamento.

Las evaluaciones de las memorias presentadas por los centros concursantes serán efectuadas aplicando los criterios de valoración que figuren en la Orden de convocatoria.

**Séptima.** *Evaluación de la satisfacción de los usuarios.*

1. Los órganos y organismos del Ministerio cuya actividad se desenvuelve en relación directa con los ciudadanos y los restantes que lo estimen conveniente, realizarán encuestas, en la forma que en cada caso se considere más adecuada, sobre la opinión de éstos respecto del funcionamiento de las unidades que mantengan tal relación, así como sobre la calidad de los servicios que prestan.

2. En el caso de que los órganos y organismos que realicen las encuestas tengan aprobadas cartas de servicios, los resultados que arrojen aquéllas serán reflejados en el informe anual que debe realizarse sobre el cumplimiento de los compromisos de la carta que contempla el artículo 12.2 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

3. Los órganos y organismos del Ministerio promoverán sistemas de encuestas en los portales web en relación con la calidad de los servicios de administración electrónica prestados. La Inspección General recibirá la información relativa a tales encuestas con periodicidad anual, con la finalidad de evaluar de forma sistemática la satisfacción de los ciudadanos con tales servicios.

**Octava.** *Funciones de coordinación.*

1. Las actuaciones de comunicación y relación del Ministerio con el Ministerio de Administraciones Públicas y con la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios que resulten procedentes para dar adecuado cumplimiento al Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, serán realizadas, en todo caso, a través de la Subsecretaría.

2. La Inspección General del Ministerio constituye el órgano de apoyo de la Subsecretaría en el ejercicio de las funciones de impulso y coordinación general de la política de mejora de la calidad de los servicios públicos, para lo que realizará las actuaciones que ésta le encomiende, además de las que resulten procedentes para dar cumplimiento a lo que establece el artículo 22.1.f) del Real Decreto 1552/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Hacienda.

3. La Inspección General velará por el respeto de los derechos de los ciudadanos al acceso electrónico a las Administraciones Públicas reconocidos en las leyes. A tales efectos, incluirá en sus programas de trabajo actuaciones específicas de comprobación en este ámbito.

4. Se encomiendan a la Inspección General del Ministerio las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas de mejora de la calidad que se implanten en el ámbito del Ministerio, en los términos que se indican en el artículo 3.3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

5. La Inspección General elaborará anualmente el informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad que se contemplan en el artículo 3.4 del citado Real Decreto.

6. En el marco de las funciones que le encomienda su normativa reguladora, el Instituto de Estudios Fiscales llevará a cabo estudios e investigaciones sobre la valoración que hacen los ciudadanos de la calidad en la prestación de los servicios públicos que son competencia del Ministerio.

**Novena.** *Disposición derogatoria.*

A partir de la aprobación de la presente Instrucción queda derogada la Instrucción de 14 de diciembre de 2005 referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda

Madrid, 25 de julio de 2007.— La Subsecretaria, *Juana M.<sup>a</sup> Lázaro Ruiz*.