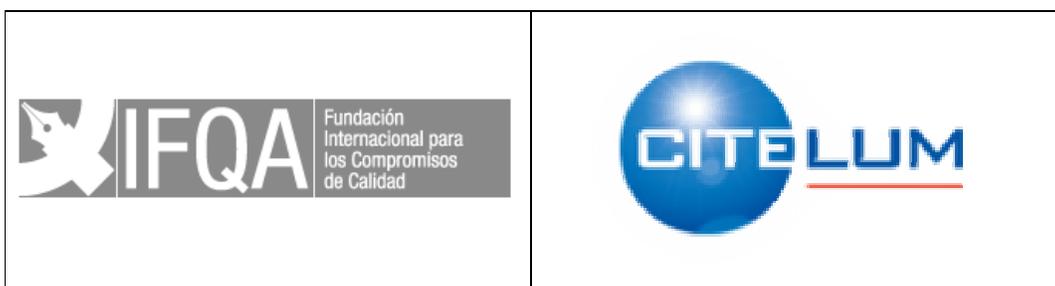


BARÓMETRO DE
CARTAS CIUDADANAS
(MARCO O SECTORIALES, DE SERVICIO Y DE
COMPROMISOS)
EN LOS PORTALES WEB DE LAS
20 GRANDES
CAPITALES DE PROVINCIA Y
CIUDADES
DE ESPAÑA,
2008.



ILLES BALEARS, NOVIEMBRE DE 2008.

International Foundation for Quality Agreements. Bench de Cartas 2008 en grandes ciudades. 1



1. INTRODUCCION Y OBJETIVOS

El **fomento de los valores y los principios de la Gestión de Calidad** ha llevado a las instituciones públicas de nuestro país a desarrollar acciones de mejora, primero, y publicar posteriormente, Cartas ciudadanas – Cartas marco o sectoriales, de Servicios o de Compromisos -, mediante las que se describen los servicios que prestan, determinan sus atributos principales y se comprometen, estableciendo indicadores para medir el grado de cumplimiento.

Además, las políticas públicas de **información a la ciudadanía basada en hechos y datos** son, cada vez más, objeto de un gran interés, expresado, entre otros, en la trascendental importancia de Internet para reforzar acciones de mejora eficaces, accesibles y transparentes.

En este contexto, la **Fundación para los Compromisos de Calidad**, (IFQA, por sus siglas en inglés), organización que viene trabajando en este campo desde hace cinco años y que ha desarrollado una metodología propia orientada a las Cartas de Compromisos y denominada **Gestión por Compromisos**, ha realizado una investigación desde la descripción y análisis de la existencia, accesibilidad y calidad de las **Cartas en los portales oficiales de veinte grandes ciudades de nuestro país**, teniendo en cuenta los datos del censo de 2008. Dieciocho de ellas son las **capitales de provincia mas pobladas** - once de ellas además son capitales de Comunidad Autónoma - y dos – Vigo y Gijón - las ciudades que tienen mayor población, sin ser capitales de provincia o de Comunidad Autónoma.

1	Madrid	3.213.271	11	Alicante	331.750
2	Barcelona	1.615.908	12	Córdoba	325.453
3	Valencia	807.200	13	Valladolid	318.461
4	Sevilla	699.759	14	La Coruña	245.164
5	Zaragoza	666.129	15	Granada	236.988
6	Málaga	566.447	16	Vitoria	232.477
7	Murcia	430.571	17	S. C. de Tenerife	221.956
8	Palma de Mallorca	396.570	18	Oviedo	220.664
9	Las Palmas de G. C.	381.123	1	Vigo	295.703
10	Bilbao	353.340	2	Gijón	275.699

Tabla 1

Entre todas ellas prestan servicios públicos a una población cercana a los doce millones de habitantes, como se ve en la Tabla nº 1.

El estudio permite elaborar un barómetro, empleando una metodología propia para este benchmarking, con la finalidad de identificar las mejores experiencias.

Este estudio es el segundo que se publica en esta línea, tras el relativo al Barómetro de Cartas de Comunidades y Ciudades Autónomas, y de nuevo ha sido financiado mediante fondos propios de nuestra Fundación y el patrocinio de la empresa **Citelum Ibérica** (www.citelum.es). También ha colaborado en el proyecto la consultora **Administración Práctica**. Es importante resaltar que el objetivo no es el análisis de los contenidos de las Cartas en si mismas sino la información sobre ellas facilitada por las Administraciones en Internet durante los meses de abril, mayo y junio de 2008.

2. METODOLOGÍA

Se visitaron los portales oficiales de las veinte ciudades en busca de Cartas¹, prestando especial atención a la página principal, al área de Calidad de los servicios públicos, a la de atención al ciudadano o aquellos lugares donde un usuario de los servicios pudiera buscar dichas Cartas. También se emplearon los buscadores oficiales y Google.

En el otro estudio desarrollado por IFQA sobre Comunidades y Ciudades Autónomas, en la mayor parte de los casos, las Cartas de Servicio de los distintos organismos e instituciones de la Administración se muestran centralizadas en una misma página ordenadas por Consejerías, generalmente acompañadas de información complementaria como definición, metodología de elaboración de Cartas de Servicio y normativa relacionada con las mismas. En el caso de los Gobiernos Locales son generalmente los mismos entes o unidades que elaboran las Cartas las que las publican en su página Web, encontrándose en la mayoría de los casos dispersas en los portales institucionales y careciendo de contenidos, niveles de compromisos o metodologías uniformes. Es por esta razón que el tratamiento de la información que se ha hecho en estos dos estudios - para las Comunidades Autónomas y Gobiernos Locales - es ligeramente diferente.

¹ En la busca (en Google o en buscador propio) se han empleado las palabra "Carta servicio" "Carta compromiso" y el de la institución correspondiente. Solo se han tenido en cuenta las dos primeras páginas de los resultados hallados por el buscador.

Dentro de este informe hay una primera parte descriptiva donde se analizan aquellos puntos considerados relevantes para el presente estudio. Así, se describen la accesibilidad de las Cartas en los portales oficiales, su definición, el número de Cartas publicadas en la Web y su personalización – cartas sectoriales adaptadas a centros o servicios –, la existencia de un plan de Calidad descrito, la metodología de realización y el contenido de las mismas, la certificación o evaluación externa por organizaciones (como AENOR o IFQA) o usuarios y la evaluación interna de los compromisos, la existencia de enlaces de interés a planes de Calidad a páginas relacionadas dentro del ámbito autonómico, estatal o internacional, tipos de publicación, normativa relacionada con las Cartas publicadas en la Web y la presencia de herramientas informáticas para la búsqueda o construcción de Cartas.

Con el fin de comprobar los datos obtenidos a partir de los portales institucionales se ha intentado contactar con los responsables de la información encontrada en la Web (Atención al ciudadano, Inspección y Calidad de los Servicios, o cualquier departamento similar) a partir de los teléfonos de contacto o direcciones de correo electrónico facilitadas en dichas páginas. En muchos caso los datos de contacto son accesibles y directos y se ha podido enviar dicho informe para la corrección de posibles errores cometidos y discutir los contenidos, pero en algunos casos ha sido imposible contactar con las personas adecuadas tras varios intentos, lo que también pone de manifiesto la dificultad que un ciudadano puede encontrar en caso de intentar establecer contacto directo con la Administración.

En una segunda parte se han evaluado dichos contenidos. Los criterios de Calidad y accesibilidad que se han tenido en cuenta a la hora de evaluar las páginas Web de las veinte ciudades y su valoración, son los que figuran en la página siguiente:

	CRITERIO	VALOR	DESCRIPCION
1	Existencia de Cartas de Servicio en la Web oficial	1 0	si no
2	Accesibilidad desde la página principal	3 2 1 0	acceso directo a las Cartas acceso directo a un plan de Calidad accesibles pero desde otro sitio en Internet pero no en la página institucional.
3	Accesibilidad desde un buscador propio	1 0	acceso a Cartas a través del buscador no existe buscador o no se accede a las Cartas
4	Accesibilidad desde Google	2 1 0	acceso a todas las Cartas acceso a parte de las Cartas No hay resultados
5	Definición de Cartas de Servicio en la Web	1 0	presente ausente
6	Contenidos mínimos de las Cartas	1 0	fijados para todas las Cartas no fijados
7	Numero de Cartas	1	Por cada Carta, en valor absoluto
8	Personalización de las Cartas	+0,1x c 0	Cartas sectoriales adaptadas a unidades o servicios. Cartas idénticas
9	Plan de Calidad	2 1 0	hay un plan de Calidad donde se enmarcan las Cartas existe pero no es evidente no hay plan
10	Metodología de realización	2 1 0	si citada pero no desarrollada (AENOR, IFQA, FEMP o AGE) no
11	Evaluación o certificación	1 0	Por cada Carta, en valor absoluto no
12	Evaluación de los usuarios	1 0	si no
13	Evaluación de los compromisos	2 1 0	si y se muestran los resultados si hay indicadores o evaluación interna no hay evaluación interna
14	Enlaces a otras paginas	1 0	si no
15	Publicación	2 1 0	en boletín oficial y texto informativo (ej. tríptico divulgativo o folleto) formato texto informativo formato página Web
16	Regulación	1 0	si no
17	Herramienta informática para la Gestión de Cartas	1 0	Por cada herramienta (búsqueda, construcción...) no

En algunos casos en los que los resultados encontrados no se ajustaban exactamente a los definidos para este estudio, se han dado valores intermedios.

3. RESULTADOS

Tras la aplicación de la metodología de benchmarking expuesta se ha obtenido el listado de las veinte ciudades ordenadas, que permite identificar las mejores experiencias de Cartas publicadas en portales institucionales, en las tablas 3, 4 y 5.

En la tabla nº 2 podemos ver una columna referida a todos los datos agrupados relativos a accesibilidad y metodología y a continuación otra columna ponderada por el valor que se le ha dado en el estudio a esos datos, es decir, un 60%. Después aparece la columna relativa al total de Cartas por institución y la columna con el valor de esos datos, esto es, un 40%. Finalmente tenemos la columna del total ponderado, con la suma de las columnas de los valores mencionados.

	TOTAL ACCESIBILIDAD Y METODOLOGIA	60%	NUMERO DE CARTAS	40%	TOTAL PONDERADO
ALICANTE	8,5	5,1	37	14,8	19,9
BARCELONA	5,5	3,3	5	2	5,3
BILBAO	15	9	3	1,2	10,2
CORDOBA	0	0	0	0	0
GIJON	6	3,6	16	6,4	10
GRANADA	7	4,2	5	2	6,2
LA CORUÑA	0	0	0	0	0
LAS PALMAS	11,5	6,9	8	3,2	10,1
MADRID	14	8,4	19	7,6	16
MALAGA	7,5	4,5	14	5,6	10,1
MURCIA	7,5	4,5	3	1,2	5,7
OVIEDO	5	3	2	0,8	3,8
PALMA	8,5	5,1	1	0,4	5,5
SEVILLA	13,5	8,1	6	2,4	10,5
TENERIFE	6,5	3,9	2	0,8	4,7
VALENCIA	4,5	2,7	1	0,4	3,1
VALLADOLID	9	5,4	14	5,6	11
VIGO	0	0	0	0	0
VITORIA	10	6	2	0,8	6,8
ZARAGOZA	10	6	38	15,2	21,2

Tabla 2

	TOTAL ACCESIBILIDAD Y METODOLOGIA	60%	NUMERO DE CARTAS	40%	TOTAL PONDERADO	
1	BILBAO	15	9	3	1,2	10,2
2	MADRID	14	8,4	19	7,6	16
3	SEVILLA	13,5	8,1	6	2,4	10,5
4	LAS PALMAS	11,5	6,9	8	3,2	10,1
5	VITORIA	10	6	2	0,8	6,8
6	ZARAGOZA	10	6	38	15,2	21,2
7	VALLADOLID	9	5,4	14	5,6	11
8	ALICANTE	8,5	5,1	37	14,8	19,9
9	PALMA	8,5	5,1	1	0,4	5,5
10	MALAGA	7,5	4,5	14	5,6	10,1
11	MURCIA	7,5	4,5	3	1,2	5,7
12	GRANADA	7	4,2	5	2	6,2
13	TENERIFE	6,5	3,9	2	0,8	4,7
14	GIJON	6	3,6	16	6,4	10
15	BARCELONA	5,5	3,3	5	2	5,3
16	OVIEDO	5	3	2	0,8	3,8
17	VALENCIA	4,5	2,7	1	0,4	3,1
18	CORDOBA	0	0	0	0	0
19	LA CORUÑA	0	0	0	0	0
20	VIGO	0	0	0	0	0

Tabla 3

	TOTAL ACCESIBILIDAD Y METODOLOGIA	60%	NUMERO DE CARTAS	40%	TOTAL PONDERADO	
1	ZARAGOZA	10	6	38	15,2	21,2
2	ALICANTE	8,5	5,1	37	14,8	19,9
3	MADRID	14	8,4	19	7,6	16
4	GIJON	6	3,6	16	6,4	10
5	VALLADOLID	9	5,4	14	5,6	11
6	MALAGA	7,5	4,5	14	5,6	10,1
7	LAS PALMAS	11,5	6,9	8	3,2	10,1
8	SEVILLA	13,5	8,1	6	2,4	10,5
9	GRANADA	7	4,2	5	2	6,2
10	BARCELONA	5,5	3,3	5	2	5,3
11	BILBAO	15	9	3	1,2	10,2
12	MURCIA	7,5	4,5	3	1,2	5,7
13	VITORIA	10	6	2	0,8	6,8
14	TENERIFE	6,5	3,9	2	0,8	4,7
15	OVIEDO	5	3	2	0,8	3,8
16	PALMA	8,5	5,1	1	0,4	5,5
17	VALENCIA	4,5	2,7	1	0,4	3,1
18	CORDOBA	0	0	0	0	0
19	LA CORUÑA	0	0	0	0	0
20	VIGO	0	0	0	0	0

Tabla 4

	TOTAL ACCESIBILIDAD Y METODOLOGIA	60%	NUMERO DE CARTAS	40%	TOTAL PONDERADO	
1	ZARAGOZA	10	6	38	15,2	21,2
2	ALICANTE	8,5	5,1	37	14,8	19,9
3	MADRID	14	8,4	19	7,6	16
4	VALLADOLID	9	5,4	14	5,6	11
5	SEVILLA	13,5	8,1	6	2,4	10,5
6	BILBAO	15	9	3	1,2	10,2
7	MALAGA	7,5	4,5	14	5,6	10,1
8	LAS PALMAS	11,5	6,9	8	3,2	10,1
9	GIJON	6	3,6	16	6,4	10
10	VITORIA	10	6	2	0,8	6,8
11	GRANADA	7	4,2	5	2	6,2
12	MURCIA	7,5	4,5	3	1,2	5,7
13	PALMA	8,5	5,1	1	0,4	5,5
14	BARCELONA	5,5	3,3	5	2	5,3
15	TENERIFE	6,5	3,9	2	0,8	4,7
16	OVIEDO	5	3	2	0,8	3,8
17	VALENCIA	4,5	2,7	1	0,4	3,1
18	CORDOBA	0	0	0	0	0
19	LA CORUÑA	0	0	0	0	0
20	VIGO	0	0	0	0	0

Tabla 5

Como se observa, los referentes, según la metodología de benchmarking empleada y teniendo en cuenta los resultados globales de la tabla 5, son los ayuntamientos de **Zaragoza** y **Alicante** y en tercer lugar, el de **Madrid**. Evidentemente el peso del número de Cartas – que se ve mejor en la tabla 4 - ha sido determinante para esta clasificación.

Después, en esa tabla global hay un gran grupo – seis instituciones (**Valladolid, Sevilla, Bilbao, Málaga, Las Palmas y Gijón**) – que se encuentran en una posición similar – 10 ó más puntos – otras ocho instituciones que están entre 3 y 7 puntos y, finalmente 3 gobiernos locales – La Coruña, Vigo y Córdoba - que no han obtenido ningún punto en nuestro análisis.

A la vista de los resultados del estudio se comprueba que **de las más de 177 Cartas analizadas** en los 20 ayuntamientos, sólo 9 han sido evaluadas o certificadas por un organismo externo, lo que significa que **alrededor de un 5 por ciento de ellas han sometido sus compromisos y resultados a la comprobación de un tercero**. No obstante, hay que señalar que, en el estudio realizado

para Comunidades y Ciudades Autónomas, el porcentaje era cinco veces menor: un 1 por ciento.

Los ayuntamientos que mejor relación ofrecen entre Cartas publicadas y evaluadas externamente son los de **Bilbao** – que aparece en primer lugar en la tabla 2, junto con Madrid y Las Palmas - **y Palma de Mallorca**, que con **Sevilla** y **Vitoria** son los 4 de 20 que han implantado esta práctica de evaluación externa.

4. AGRADECIMIENTOS

El patronato de la Fundación para los Compromisos de Calidad agradece la dedicación y el buen trabajo de nuestro **equipo investigador**, integrado por Maria Capa y Mari Ángeles Fernández, y la amabilidad con la que han sido atendidos sus requerimientos por la mayoría de **las instituciones**, para garantizar la fiabilidad de los datos recogidos. Fuera del período dedicado a la redacción del informe se han recibido algunos datos más, que no alteran las conclusiones, y que no se han incluido por razones metodológicas.

Alguna institución ha mejorado notablemente la accesibilidad de sus Cartas o la información complementaria disponible, tanto durante el análisis como de un modo inmediatamente posterior, y nos lo han comunicado, para nuestra satisfacción.

Este es el segundo estudio del programa de IFQA denominado **Observatorio de Cartas de Servicios y de Compromisos**.

El contenido completo del informe formará parte de una acción formativa de la que se informará a los posibles interesados a principios de 2009.

Evidentemente, tenemos que expresar nuestro agradecimiento a nuestros patrocinador, **Citelum Ibérica** y colaborador, **Administración Práctica**, que nos permite poner en marcha este proyecto al que esperamos se sume en breve un grupo institucional, formado por grandes ciudades, que permita dar continuidad a la iniciativa.

El Patronato de la Fundación Internacional para los Compromisos de Calidad.