

## **7.1.2- Cartas de servicios.**

Las **Cartas de Servicios municipales** se encuadran en la línea estratégica de mejora de la gestión municipal y de la prestación de servicios de calidad.

Las **Cartas de Servicios municipales** son documentos escritos que informan sobre los servicios que tienen encomendados las unidades y centros administrativos a que se refieren, así como sobre los derechos de las personas usuarias en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación.

La norma UNE 93200:2008 establece el contenido mínimo que debe incluirse en una Carta de Servicios, con el fin de que sea un documento claro y unívoco que refleje un compromiso de calidad adaptado a las expectativas de los ciudadanos. Además de explicar la metodología para su elaboración, ofrece las pautas para el seguimiento periódico del cumplimiento de las Cartas de Servicios, los procesos de revisión y actualización, así como las acciones de comunicación interna y externa.

Actualmente el Organismo Autónomo Local de la Gerencia de Urbanismo, Medio Ambiente y Patrimonio Histórico-Artístico, está llevando a cabo un proceso para implementar las cartas de Servicios, siguiendo la norma UNE 93200:2008, con el fin de mejorar la gestión municipal y de la prestación de servicios.