

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, EN RED, DE GUÍAS DE CARTAS DE SERVICIO DE ENTIDADES LOCALES Y/O ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

-AENOR (Asociación Española de Normalización y certificación). Norma UNE 93200:2008 de requisitos de contenido y elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.

https://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_cservicios_93200.asp#.Wki4yDRG270

- AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios). Elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración Local. Madrid 2011.

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_carta_servicios_Administracion_Local.pdf

-AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios). Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios. Madrid 2010.

http://www.aeval.es/es/productos_y_servicios/gestion_cartas/

--AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios). Certificación de Cartas de Servicios.

http://www.aeval.es/es/productos_y_servicios/gestion_cartas/certificacion_cartas/index-2.html

-Ayuntamiento de Leganés. Metodología para la elaboración de Cartas de Servicio.

<http://formacion.diputacionalicante.es/especiales/almacenrecursos/cartasNavarro/docs/Miguel%20Fernandez%203.pdf>

-Ayuntamiento de Madrid (Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía). Metodología de Cartas de Servicio. Madrid 2017.

http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/CARTAS%20SERVICIOS/SistemaCartasServicio/InfoGeneral/Metodolog%C3%ADa%20CS%202017_con%20Anexos.pdf

-Ayuntamiento de Málaga (Servicio de Calidad y Modernización). Proyecto de implantación de un sistema de Cartas de Servicio.

http://calidad.malaga.eu/portal/menu/portada/documentos/metodologia_CS_Malaga_v7_-_final.pdf

-Ciudad Autónoma de Melilla (Consejería de Administración Pública). Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios.

http://www.melilla.es/melillaportal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_5261_1.pdf

-EUEDEL (Euskadiko Udalen Elkartea – Asociación de Municipios Vascos). Cartas de Servicios: guía práctica para su elaboración.

http://www.eudel.eus/es/publicaciones/libros_electronicos/cartas_de_servicios

-FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias). Elaboración y gestión de una Carta de Servicios en la Administración Local. Madrid 2011.

<http://femp.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf>

-Generalitat de Valencia. Mapa de Cartas de Servicio de la Generalitat de Valencia (Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación)

<http://www.transparencia.gva.es/documents/162283897/164142271/Mapa+de+Cartas+de+Servicios+de+la+Generalitat+Valenciana/22010bae-1054-4c96-ba56-f7b9e8b1ee31;jsessionid=7E0594DEDBEFE37E5F8A915061DBF6C2>

-Gobierno de Aragón. Regulación normativa de las cartas de servicios.

http://aragon.es/SaC/AreasTematicas/Servicios/ci.01Regulacion_normativa_SaC_Cartas.detalleInaem

-Gobierno de Castilla la Mancha (Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas). Manual para la elaboración de una Carta de Servicios.

<http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/microsoft20word20-20manual20para20la20elaboraci.pdf>

-Gobierno de Navarra (evaluación y calidad). Guía Técnica para la definición de Compromisos de Calidad y sus Indicadores. 2008.

<http://www.nafarroa.gob.es/NR/rdonlyres/A3077288-8F45-4140-A759-8AEE715FFB63/0/Guiatecnicacompromisosdecalidad2012.pdf>

-Gobierno de Navarra (evaluación y calidad). Guía para la difusión de las Cartas de Servicio. 2011.

<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/0AE62736-C484-4866-98FB-DAE926C69876/0/GuiadedifusionCartasdeServicios2012.pdf>

-Gobierno de Navarra. Ley Foral 21/2005 de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=4650>

-Gobierno de Navarra. Registro de Cartas de Servicio y proyectos de Calidad.

<http://evaluacionycalidad.navarra.es/RegistroCalidad/cartaServicios/index.xhtml>

-Junta de Andalucía (Consejería de Justicia y Administración Pública). Cuadernos para la Gestión de las Cartas de Servicio (cuaderno 2).

http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ap_administraciones/calidad/cuadernos_carta/Cuaderno2.pdf

-Junta de Extremadura. Guía metodológica para Cartas de Servicio.

http://www.juntaex.es/filescms/ser02/uploaded_files/cartas_de_servicios/GUIA_METODOLOGICA_internet.pdf

-Junta de Andalucía. 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.

<http://www.juntadeandalucia.es/boja/2003/225/2>

-MAP (Ministerio de Administración Pública). Guía para el desarrollo de las cartas compromiso al ciudadano. República Dominicana 2013.

<http://www.map.gob.do/files/Guia%20Para%20el%20Desarrollo%20%20de%20la%20Cartas%20Compromiso%20al%20Ciudadano.pdf>

- MAP (Ministerio de Administración Pública). Observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.

http://observatorioserviciospublicos.gob.do/cartas_compromiso.html#cartas-compromiso

Las presentes referencias bibliográficas están disponibles en internet a fecha de 04-01-2018. Las fuentes de origen pueden haber cambiado la ubicación de los archivos en fechas posteriores.