

Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas, y a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos (B.O.C. 166, de 22.12.2000) (1)

PREÁMBULO

Nuestro ordenamiento jurídico-constitucional prevé como finalidad de la Administración Pública la de servir a los intereses generales de la sociedad, actuando para ello de acuerdo con unos principios propios de un Estado social y democrático de derecho. En las últimas décadas, el Estado se ha erigido en uno de los principales suministradores de bienes y servicios al conjunto de los ciudadanos, por lo que su actividad constituye un elemento decisivo en el establecimiento de las condiciones necesarias para el incremento de la calidad y la competitividad nacional.

La reforma y modernización de la Administración Pública y, en concreto, de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno. En este sentido, nuestra Administración no puede permanecer ajena a la introducción en sus organizaciones de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de los servicios, cuyos costes directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos, en tanto que destinatarios y sostenedores de los mismos a través de los tributos.

Cada ciudadano tiene derecho a conocer cómo se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que conozca cabalmente cuáles son las prestaciones que puede demandar, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en qué condiciones o formas se le ofrecen.

El presente Decreto persigue, por tanto, un doble objetivo. Por una parte, instrumentar la declaración concreta de la misión propia de nuestra Administración y, por otra, facilitar el conocimiento

por los ciudadanos de lo que pueden esperar de aquella. Tal es la finalidad de las Cartas de Servicios, que se articulan como documentos accesibles al público en general, a través de los cuales los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus entidades difunden los compromisos de calidad de sus servicios frente al ciudadano.

Las Cartas de Servicios constituyen, así, instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proporcionarles una influencia más directa sobre los propios servicios públicos, para fomentar la mejora continua de su calidad y para hacer explícita la responsabilización de los gestores públicos ante los ciudadanos, a los que transforman en verdaderos clientes de la Administración.

La heterogeneidad de los servicios y prestaciones dispensados por los diversos órganos y entidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias desaconseja el establecimiento de un modelo uniforme y cerrado de Carta de Servicios. Antes bien, es preciso determinar los aspectos clave que, en cualquier caso, deben tratar, permitiendo la plasmación concreta de los correspondientes compromisos y niveles o estándares en cada Carta singular. Asimismo, se conciben las Cartas como documentos revisables que, mediante la actualización periódica de los compromisos, deben reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los usuarios.

Toda iniciativa general de mejora de la calidad en las organizaciones públicas precisa obviamente del establecimiento de sistemas de evaluación que permitan apreciar el grado de consecución de los objetivos fijados y el impacto de los resultados realmente obtenidos. Para ello, este Decreto dispone la implantación de un sistema de evaluación estructurado en dos planos: la autoevaluación de cada uno de los órganos o entidades de acuerdo con unos criterios determinados y la evaluación global e integrada del conjunto de los servicios públicos, con lo que nuestra Comunidad Autónoma se suma a las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) acerca de la necesidad de establecer sistemas de medición del rendimiento y calidad de la Administración Pública como medio imprescindible para mejorar su utilidad social.

Por último, en línea con las medidas anteriores y tomando como marco de referencia iniciativas de otras Administraciones Públicas, se crean a través del presente Decreto los premios anuales a la calidad del servicio público en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y a las mejores prácticas, de carácter no económico, a fin de reconocer el esfuerzo que las unidades administrativas

(1) El presente Decreto se transcribe con las modificaciones introducidas por Decreto 33/2010, de 18 de marzo (BOC 63, de 30.3.2010), quedando el Título del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, redactado según los términos del Decreto 33/2010, de 18 de marzo.

realicen en la consecución de la mejora de la calidad de los servicios que presten a los ciudadanos.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 4 de diciembre de 2000,

DISPONGO:

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos, así como los Premios anuales a la calidad y mejores prácticas del servicio público en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias y los Premios anuales a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos (1).

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto será de aplicación a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como a los organismos autónomos y demás entidades de derecho público de la misma, cuando gestionen prestaciones o servicios directos a los ciudadanos.

También será de aplicación a las Administraciones locales canarias, así como a sus organismos autónomos y demás entidades de derecho público dependientes, en lo relativo a los Premios anuales a la calidad y mejores prácticas del servicio público en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias (1).

2. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas públicas con forma de sociedad mercantil, que presten servicios directos a los ciudadanos, podrán acogerse a las medidas previstas en esta disposición, cuando así lo decidan sus órganos de gobierno y dirección.

3. Se elaborará una Carta de Servicios por cada órgano, organismo o entidad afectado por el presente Decreto por prestar servicios dirigidos a los ciudadanos o usuarios. Excepcionalmente, se podrán confeccionar dos o más cuando la diversidad de servicios prestados requieran la presentación y difusión en distintas Cartas de Servicios de un mismo

órgano administrativo, organismo autónomo o entidad de derecho público.

CAPÍTULO II

Las Cartas de Servicios

Artículo 3. Definición.

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos, así como de sus derechos en relación con estos servicios.

Artículo 4. Prescripciones de contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos y se estructurarán, conforme se señala en el anexo I al presente Decreto (2), en los siguientes apartados:

A) Datos identificativos del órgano u organismo prestador del servicio. Este apartado deberá contener los datos relativos a la denominación, departamento de adscripción, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, horario de atención al público, así como las funciones y fines de la organización referidos a los ciudadanos.

B) Servicios que se ofrecen al ciudadano. Este apartado deberá reflejar una enumeración ordenada de los principales servicios que se prestan.

C) Nuestros compromisos. Este apartado deberá ser expresivo de aquellos objetivos que se pretenden cumplir con un compromiso de calidad en aspectos tales como:

- Plazos previstos de tramitación.
- Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.
- Horario de atención al público.
- Innecesariedad de la comparecencia personal del ciudadano.
- 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.

D) Indicadores de calidad de los servicios prestados. Apartado en que se habrán de señalar los parámetros mediante los que se van a evaluar y verificar los compromisos.

(1) El artículo 1 y el apartado 1 del artículo 2 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 33/2010, de 18 de marzo (BOC 63, de 30.3.2010).

(2) El anexo citado se encuentra publicado en el B.O.C. 166, de 22.12.2000, páginas 18770-18772. Téngase en cuenta la modifi-

cación de dicho anexo efectuada por el artículo 2.2 del Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (D161/2002).

E) Necesitamos su opinión: Iniciativas y reclamaciones. Apartado común en todas las cartas de servicios, en el que se da información acerca de la presentación, tramitación y resolución de las iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En todo caso, el contenido de este apartado en las Cartas de Servicios de las empresas públicas será sustituido por el que corresponda a su actividad empresarial (1).

Artículo 5. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

1. Los titulares de los órganos y entidades a que se refiere el artículo 2 de este Decreto designarán la unidad administrativa, con rango mínimo de Jefatura de Servicio o similar, responsable de la elaboración y gestión de la correspondiente Carta de Servicios y de los sistemas de autoevaluación de la calidad previstos en el artículo 9 de esta disposición.

2. Los Secretarios Generales Técnicos y Secretario General de la Presidencia del Gobierno velarán para que todos los órganos, organismos o entidades de su ámbito departamental elaboren su correspondiente Carta de Servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo

con el procedimiento establecido en el presente Decreto.

3. La Inspección General de Servicios impulsará la elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará con los órganos, organismos autónomos y entidades de derecho público en su redacción y en el establecimiento de los sistemas de evaluación.

6. Aprobación y difusión.

1. Las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas por resolución del Secretario General Técnico o Secretario General del Departamento al que pertenezca el órgano (2), por el Director o asimilado en el caso de los organismos autónomos o entidad de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios. El modelo de resolución de las Cartas de Servicios se adecuará al anexo II del presente Decreto (3).

2. La resolución aprobatoria con el contenido de la Carta se publicará en el Boletín Oficial de Canarias (4).

3. Una vez aprobada la Carta, se remitirá un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios, como órgano competente en la coordinación de la página central del Gobierno de Cana-

(1) El párrafo segundo del apartado E) del artículo 4 ha sido añadido por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (D161/2002).

(2) Téngase en cuenta las siguientes disposiciones:

- Resolución de 9 de diciembre de 2009, por la que se autoriza la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias 012 (BOC 1, de 4.1.2010; c.e. BOC 32, de 17.2.2010). No obstante, por Resolución de 15 de junio de 2011 se deja sin efectos la Resolución de 9.12.2009 (BOC 123, de 23.6.2011).

- Resolución de 23 de agosto de 2010, que autoriza la Carta de Servicios de la S.G.T. de la Consejería de Sanidad (BOC 176, de 7.9.2010; actualizada por Resolución de 7 de noviembre de 2011 (BOC 228, de 18.11.2011; c.e. BOC 235, de 29.11.2011).

- Resolución de 19 noviembre de 2010, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General de Presidencia del Gobierno (BOC 236, de 30.11.2010)

- Resolución de 5 de septiembre de 2011, de la S.G.T. de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, por la que se modifica la Carta de Servicios del Cuerpo General de la Policía Canaria (BOC 194, de 30.9.2011); dejando sin efecto la Resolución de 17 de noviembre de 2010, de la S.G.T. Presidencia, Justicia y Seguridad, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Cuerpo General de la Policía Canaria (BOC 233, de 25.11.2010).

- Resolución de 28 de marzo de 2011, de la S.G.T. Presidencia, Justicia y Seguridad, por la que se autoriza la Carta de Servicios de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana (BOC 68, de 4.4.2011; c.e. BOC 97, de 17.5.2011).

- Resolución de 28 de marzo de 2011, del Director de la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, por la que se autoriza la Carta de Servicios correspondiente a esta Agencia (BOC 74, de 12.4.2011).

- Resolución de 8 de abril de 2011, de la S.G.T. de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Universidades (BOC 87, de 3.5.2011).

- Resolución de 7 de noviembre de 2011, de la S.G.T. de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Atención a las Drogodependencias (BOC 228, de 18.11.2011).

- Resolución de 27 de abril de 2012, de la S.G.T. de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, por la que se actualiza la Carta de Servicios del Área de Energía (BOC 95, de 15.5.2012).

(3) El anexo II se encuentra publicado en el B.O.C. 166, de 22.12.2000, página 18773.

(4) Véase Decreto 160/2009, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial de Canarias (BOC) (D160/2009).

rias, vía Internet, para su publicación en la misma y a los efectos de su debida constancia.

4. Aprobadas las Cartas de Servicios se imprimirán según el modelo facilitado por la Inspección General de Servicios (1). Todas tendrán forma de tríptico y unas mismas características (formato, diseño, colores, tipos y tamaños de letras y distribución de contenido), con el objeto de su presentación unificada, a los efectos de una cómoda y clara identificación por los usuarios, distinguiéndose unas de otras, exclusivamente, por el contenido de las mismas.

5. Cada órgano, organismo o entidad llevará a cabo las acciones divulgativas del tríptico de su Carta de Servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice el acceso a las mismas por parte de los usuarios en todas las dependencias administrativas con atención al público.

6. En todo caso los trípticos de las Cartas de Servicios deberán facilitarse en número suficiente a las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones del Gobierno de Canarias, a los efectos de su disponibilidad informativa a los ciudadanos.

CAPÍTULO III

Evaluación de la calidad de los servicios públicos

Artículo 7. Finalidad.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene el doble objeto de, por una parte, proporcionar al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas y, por otra, hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio efectivo de sus derechos ante la Administración.

2. A estos efectos, la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las ex-

pectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Artículo 8. Sistemas de evaluación de la calidad.

Para alcanzar los fines descritos en el artículo anterior, la evaluación de la calidad de los servicios públicos se articulará en dos niveles:

- a) El sistema de autoevaluación de los propios órganos y entidades dispensadores de los servicios.
- b) El sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 9. Sistemas de autoevaluación.

Los órganos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto realizarán una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios que comprenderá la medición de los niveles efectivos de prestación de sus servicios, teniendo como referencia el modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), y el seguimiento de la respectiva Carta de Servicios.

Artículo 10. 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 de los modelos enunciados en el artículo anterior, los órganos y entidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias delimitados en el artículo 2 implantarán sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Fijación de “valores-base” o estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos y apropiados para cuantificar la evolución de los indicadores.
- b) 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:
 - La receptividad (p. ej. Accesibilidad, transparencia, atención).
 - La calidad técnica (p. ej. Acierto, precisión, ausencia de errores).
 - La actividad (p. ej. tiempos de respuesta, extensión oferta, flexibilidad).
 - Otros aspectos específicos de cada servicio.

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

3. Anualmente, en el mes de octubre, se elaborará un informe sobre la evolución de los indicadores de calidad, que será remitido a la Inspección

(1) Por Resolución de 15 de noviembre de 2004, de la Inspección General de Servicios, se determina el modelo que ha de seguir la impresión de los trípticos de las Cartas de Servicios (B.O.C. 230, de 25.11.2004). No obstante, por posterior Resolución de 25 de mayo de 2010, de la Inspección General de Servicios, por la que se determina el modelo que ha de seguir el diseño de los trípticos de las Cartas de Servicios (BOC 106, de 2.6.2010) queda sin efecto ésta Resolución.

ción General de Servicios a los efectos previstos en el artículo 12.

Artículo 11. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

1. Los órganos y entidades a los que se refiere el presente Decreto remitirán, a través de las Secretarías Generales Técnicas, con periodicidad anual a la Inspección General de Servicios, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas.

2. Tales medidas se instrumentarán de acuerdo con lo establecido en el artículo siguiente y serán tenidas en cuenta para la actualización de compromisos prevista en este Decreto.

Artículo 12. Evaluación global del conjunto de los servicios públicos.

Sobre la base de las autoevaluaciones remitidas por los distintos órganos y entidades así como de los informes relativos a reclamaciones y sugerencias recibidas, la Inspección General de Servicios presentará anualmente, en el mes de diciembre, un informe conteniendo una evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos.

Artículo 13. Medición del índice de percepción de calidad del servicio.

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, la Inspección General de Servicios medirá periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio, el cual proporciona el conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 14. La Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios desarrollará las siguientes funciones:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades

responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.

2. Llevar el registro de las Cartas de Servicios y su publicación en la página web.

3. Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos y entidades en el diseño de los sistemas de autoevaluación a que se refiere el artículo 9 de este Decreto.

4. Elaborar el informe sobre el conjunto de los servicios públicos previsto en el artículo 12 del presente Decreto.

5. Medir periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio.

CAPÍTULO IV

Premios anuales a la calidad del servicio público y a las mejores prácticas en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias (1)

Artículo 15. Creación.

1. Se crean los Premios anuales a la calidad del servicio público y a las mejores prácticas en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias, que tienen por finalidad premiar a los órganos y entidades dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las Administraciones locales canarias, que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y a reconocer las iniciativas de éstos para mejorar la calidad de sus servicios (1).

2. Los premios, que en ningún caso podrán tener dotación económica, se dirigen especialmente a organizaciones del sector público tales como hospitales, centros de salud, centros de atención al menor, a la mujer, residencias de personas mayores, oficinas de atención al ciudadano, servicios asistenciales, y otros, sin perjuicio de que pueda concurrir a los mismos cualquier otro órgano o entidad comprendido dentro del ámbito de aplicación del presente Decreto.

3. En la concesión de los premios se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que éstos tienen como usuarios de dicho servicio, para lo cual se atenderá especialmente al resultado de las encuestas realizadas a los mismos.

4. La convocatoria de los premios se hará con carácter anual, determinándose en la misma las bases por las que se habrá de regir su concesión, así como la composición del jurado que concederá éstos, el cual estará presidido por el Consejero de Presidencia (2).

(1) La denominación del Capítulo IV y el apartado 1 del artículo 15 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 33/2010, de 18 de marzo (BOC 63, de 30.3.2010).

(2) Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad (véase Decreto 331/2011, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, D331/2011).

CAPÍTULO V (1)

Premios anuales a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos

Artículo 16. Premios a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos.

1. Se crean los Premios a las mejores iniciativas o sugerencias de los empleados públicos, que tienen por finalidad premiar a los empleados de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos, que se hayan destacado por la promoción y el desarrollo de iniciativas o sugerencias que contribuyan a incrementar la eficiencia, la simplificación administrativa, la mejora en la atención al ciudadano y la calidad de los servicios públicos.

2. Los premios consistirán en un diploma acreditativo.

3. En el expediente de personal de los empleados públicos premiados quedará constancia de dicha concesión, y se comunicará al Registro de personal para su anotación.

4. Los premios se convocarán anualmente por orden del titular del departamento competente en materia de modernización, calidad de los servicios y régimen general de la función pública, concretándose las bases que habrán de regir su concesión así como la composición del jurado que los

concederá, que estará presidido por el titular del departamento convocante.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única. Usuarios de los servicios sanitarios.

En las Cartas de Servicios que se elaboren relacionadas con los usuarios de los servicios sanitarios, se estará a lo dispuesto en los artículos 5 al 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (2).

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Facultad de aplicación y desarrollo.

Se autoriza al Consejero de Presidencia (3) para dictar cuantas disposiciones y medidas sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

1. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

2. En el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de esta disposición, los órganos y entidades comprendidos en su ámbito de aplicación elaborarán sus Cartas de Servicios.

(1) El Capítulo V ha sido añadido por Decreto 33/2010, de 18 de marzo (BOC 63, de 30.3.2010).

(2) La Ley 11/1994 figura como L11/1994.

(3) Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad (véase Decreto 331/2011, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, D331/2011).