

Carta de Servicios

Procedimiento

Gabinete de Evaluación Institucional





PRESENTACIÓN	2
1. DEFINICIÓN	3
2. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	4
3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	5
3.1. Constitución del equipo de trabajo	5
3.2. Identificación de la normativa aplicable, de los datos generales y de los servicios que ofrecen al ciudadano	6
3.3. Establecimientos de compromisos de calidad	7
3.4. Identificación de datos complementarios	9
4. REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	9
5. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	10
6. ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	11
7. SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	12
8. RESPONSABILIDADES	12
9. ANEXOS	13



PRESENTACIÓN

Las Cartas de Servicios son documentos que informan públicamente sobre los servicios que gestiona una organización y sus compromisos, refleja los derechos de sus usuarios y permite la participación de éstos fomentando la mejora continua.

El RD 1259/99, de 16 de julio y el Decreto 220/2000 de 4 de diciembre regulan las Cartas de Servicios. La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) se compromete a través de sus estatutos internos, a “orientar los recursos de la Universidad y la experiencia profesional de su profesorado y personal de administración y servicios hacia la prestación de servicios a la sociedad con el fin de satisfacer sus demandas, colaborar en la solución de sus problemas y atender a sus necesidades”.

El Vicerrectorado en materias de Calidad ha elaborado este documento con el fin de que sirva a los diferentes Unidades de gestión de la ULPGC para la elaboración de sus respectivas Cartas de Servicios. El objetivo principal es que las Cartas de Servicios sean elaboradas de forma homogénea para lo que se les facilitará una serie de documentos y formatos que reflejarán la evolución en la elaboración de las Cartas. A pesar de esta homogeneidad, los compromisos, estándares e indicadores serán específicos de cada Carta en particular, que será revisable a través de la actualización periódica, permitiendo reflejar permanentemente las mejoras de la Unidad y adaptarse a las expectativas del usuario.

1. DEFINICIÓN

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a los ciudadanos y usuarios acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios de la Unidad, así como sus derechos con relación a estos servicios universitarios.

BENEFICIOS PARA LA UNIDAD

- Se integra en Sistemas de Gestión de la Calidad como ISO o EFQM.
- Fomenta la participación del usuario y del empleado al recoger su opinión sobre la calidad del servicio.
- Contribuyen al conocimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Se hace público el canal establecido para las quejas y sugerencias.
- El empleado y el usuario perciben las mejoras en el servicio.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

- Conocen los servicios y saben que esperar: se centran sus expectativas.
- Conoce el sistema de quejas y sugerencias.
- Participa dando su opinión sobre el servicio.

BENEFICIOS PARA EL EMPLEADO

- Dispone de un medio de expresión en el que exponer sus opiniones sobre la situación de la Unidad.
- Se convierte en agente activo del cambio participando en el proceso de mejora continua.

2. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA CARTA DE SERVICIOS

DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL:

- A) Datos identificativos de la Unidad prestadora del servicio.
- B) Misión de la Unidad.
- C) Principales servicios prestados.
- D) Relación normativa reguladora de los principales servicios que se ofrece.
- E) Derechos concretos de los ciudadanos en relación a los servicios.
- F) Modalidades de participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de la prestación del servicio.
- G) Disponibilidad y acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

DATOS REFERIDOS A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD:

- A) Niveles y Estándares de calidad. Niveles aceptables para los indicadores. Definición de los compromisos.
- B) Mecanismos de comunicación e información.
- C) Horario y lugares y canales de atención al público.
- 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.
- E) 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.
- F) Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO:

- A) Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de las subunidades, centros u oficinas de la Unidad.
- B) Dirección postal, telefónica y telemática de la Unidad responsable de la Carta de Servicios, así como de la Unidad que ejerza el control de los compromisos establecidos.
- C) Otros datos de interés de la Unidad.



3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

3.1. Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo debe estar comprendido entre 5 y 8 personas, pertenecientes al servicio de que se trate. Constituido el grupo, se asignarán entre sus miembros las siguientes responsabilidades:

- **Coordinador:** Persona designada por el director de la Unidad que supervisa de forma operativa todo el proceso de elaboración e implantación de la Carta de Servicios. El coordinador será la persona que mantendrá el contacto directo con el técnico de calidad responsable facilitado por el *Vicerrectorado en materias de Calidad*. Informará sobre los resultados alcanzados y dirigirá las reuniones de acuerdo al orden del día previsto.
- **Secretario:** Es la persona responsable de elaborar las Actas de los resultados de las reuniones. Se levantarán al término de cada reunión, y se hará constar entre otros aspectos los temas tratados y decisiones acordadas. El *Vicerrectorado en materias de Calidad* suministrará al Coordinador el formato de las Actas de Reunión (FORMATO1).
- **Miembros del equipo:** Constituidos por aquellos miembros representativos de la Unidad que conozcan las distintas áreas .y que pertenezcan tanto al equipo directivo del mismo como al personal en contacto directo con los usuarios.

El personal especializado del *Vicerrectorado en materias de Calidad* prestará el apoyo técnico que precise cada equipo de trabajo, sobre todo en lo referido a las cuestiones metodológicas de la elaboración de la Carta de Servicios y el asesoramiento necesario básico para que adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de la Carta de Servicios. Del mismo modo mantendrá informada a la Dirección sobre las actividades del grupo.

La totalidad del equipo de trabajo se recogerá en el formato de constitución del equipo de trabajo (FORMATO 2).



3.2. Identificación de la normativa aplicable, de los datos generales y de los servicios que ofrecen al ciudadano

Datos Generales Identificativos:

Dirección, horario, correo electrónico, fax, mecanismos de comunicación con los usuarios, derechos de los usuarios en relación a los servicios y acceso al libro de reclamaciones y sugerencias, así como las modalidades de participación de los usuarios en la mejora de la prestación de sus servicios. Los datos generales quedarán recogidos en el formato de datos generales (FORMATO 3).

Elaboración de la Misión:

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de la Unidad porque define:

- Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa.
- Lo que se pretende hacer.
- Para quién lo va a hacer.

Las preguntas claves que deben formularse al momento de determinar la misión son:

- ¿Por qué existe la Unidad?.
- ¿Cuál es su actividad general?.
- ¿Quiénes son sus usuarios?.
- ¿Qué necesidades debe satisfacer?

La misión de la Unidad se recogerá en el formato de elaboración de la misión (FORMATO 4). No se debe confundir en este momento la enumeración de las actividades principales de la Unidad (en rasgos generales) con la enumeración de los principales servicios prestados por la Unidad que se detallarán en el paso siguiente.

Identificación de los principales servicios:

La selección de los principales servicios se harán con criterios tales como: volumen de actividad, regularidad con la que se ofrece el servicio, recursos financieros y materiales necesarios, impacto en la sociedad. Para facilitar la selección de los servicios es

conveniente identificar a los usuarios a los que va dirigidos. Los principales servicios quedarán reflejados en el formato de enumeración de servicios (FORMATO 5).

Normativa:

El equipo de trabajo examinará la normativa aplicable en su actividad diaria y que sea de utilidad para el usuario en la realización de sus trámites (FORMATO 6).

3.3. Establecimientos de compromisos de calidad

Esta es la parte más importante del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios y consta de tres apartados:

Contrastar los estándares de calidad ofrecida con la calidad esperada por los usuarios:

Para la fijación de compromisos se deben considerar aquellos aspectos que determinan la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Deben tenerse en cuenta los factores claves (aspectos esenciales en el funcionamiento del servicio que permite acciones correctoras para que el usuario perciba la calidad en el servicio). Por consiguiente, resultará útil la medición de las percepciones y expectativas de los usuarios. Hay diversas herramientas para la realización de esta investigación, utilizándose principalmente el análisis de reclamaciones y sugerencias y las encuestas. Con esta información se fijan los estándares de calidad, quedando reflejados en el (FORMATO 7).

Establecimiento de los valores actuales. Priorizar los compromisos y determinar los indicadores:

Establecidos los estándares, el equipo de trabajo deberá cuantificar los niveles actuales del rendimiento del servicio prestado frente a los establecidos en los estándares. Para ello es necesaria la definición de unos indicadores que permitan evaluar la evolución de una situación. Los indicadores son unos instrumentos de medida del grado de consecución de los objetivos previstos y pueden ser cuantitativos o cualitativos, si bien estos últimos deben ser medibles, y por tanto cuantificables (FORMATO 8). Un indicador debe estar disponible, ser simple de calcular, específico de la situación que se quiere medir,



sensible a modificaciones, alcanzar el mayor número de casos, explícitos, relevantes, oportunos y no exclusivos pudiendo algún indicador servir para contrastar que varios compromisos se están llevando a cabo.

Comprobado el grado de cumplimiento de los estándares en las diferentes fases del servicio, el equipo de trabajo deberá determinar los compromisos de calidad, atendiendo a prioridades estratégicas del servicio (FORMATO 9).

Con carácter general no todas las actividades valoradas con los estándares deben trasladarse mecánicamente a la Carta, sino que el equipo de trabajo tendrá que tener en cuenta las prioridades que la Unidad tenga establecidas. A partir de esta reflexión, se tendrá en cuenta:

- Si se cumple con los estándares establecidos, se puede deducir que el proceso está controlado y es capaz de responder a las expectativas de los usuarios de forma estable. Por lo tanto, pueden incluirse como compromisos de calidad los estándares que hagan referencia a las expectativas satisfechas.
- Si no se cumplen los estándares pero el equipo de trabajo considera que es posible alcanzarlos a corto plazo, adoptará las medidas necesarias y decidirá si pueden incluirse en la Carta compromisos relativos a estos aspectos. En este caso el indicador de medida del estándar aplicable se puede establecer en rangos, determinando el nivel máximo y mínimo aceptable.
- Si la Unidad no cumple con los estándares y el equipo considera que no es posible alcanzarlos a corto plazo, no se incluirán en la Carta. En todo caso el equipo deberá analizar las causas y proponer medidas de mejora de cara a posteriores revisiones de la Carta de Servicios que inicialmente se aprueben (FORMATO 10).

De esta subfase el equipo de trabajo contará con la siguiente información:

1. Relación de compromisos que pueden ser asumidos por la Unidad, con sus respectivos indicadores de calidad y sus estándares de referencia. Con esta relación quedaría planteado el apartado referido a los compromisos de la Carta de Servicios.

2. Una relación de propuestas de mejora para incrementar el índice de satisfacción de los usuarios, permitiendo incrementar el número de compromisos, reflejándolos en una posterior revisión de la Carta.

3.4. Identificación de datos complementarios

Fijados los compromisos, el equipo de trabajo identificará la información necesaria para complementar el núcleo de información general y de compromiso de calidad:

- Departamento de adscripción.
- Dirección, teléfono, fax y correo electrónico de subunidades.
- Medios de acceso y transporte.
- Otros servicios con los que se relaciona.

Los datos complementarios se reflejarán en el (FORMATO 11).

4. REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El equipo de trabajo redactará en un documento de forma clara, sencilla y comprensible los resultados de las fases anteriores. Debe redactarse en un lenguaje orientado al usuario, comprensible evitando conceptos o expresiones excesivamente técnicas. Es conveniente que la redacción sea concreta y sencilla, evitando generalidades y ambigüedades. Asimismo, dado que el espacio disponible en los trípticos es limitado, es aconsejable hacer un esfuerzo de síntesis, intentado que el contenido no esté sobrecargado de información.

El borrador de documento que se redacte por el equipo de trabajo deberá ser revisado por el responsable de la Unidad. Del mismo modo se remitirá al VICERRECTORADO EN MATERIAS DE CALIDAD para que se valore su adecuación según lo establecido en la normativa vigente, el procedimiento establecido y la presente guía de trabajo. Una vez que el equipo de trabajo disponga de las modificaciones necesarias para la elaboración de la carta será remitida nuevamente al VICERRECTORADO EN MATERIAS DE CALIDAD y en caso de informe positivo pasará a su aprobación por el Gerente.

5. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Aprobada la Carta de Servicios comienza la etapa de divulgación. Debe establecerse un plan de comunicación interno dirigido a los empleados de la Unidad y un plan de comunicación externo orientado a los usuarios.

El plan de comunicación interno será realizado por el propio equipo de trabajo con la finalidad de comunicar los contenidos de la Carta y los compromisos adquiridos. En esta fase es importante definir qué herramientas serán utilizadas para comunicar la Carta de Servicios. En el plan se pueden recoger medios de comunicación formales o informales, orales o escritos como por ejemplo una carta del máximo responsable de la Unidad, reuniones para exponer la iniciativa, notificaciones internas, correo electrónico, etc. El plan de comunicación externa está dirigido a los usuarios para explicarles los objetivos y alcance de la Carta de Servicios. Ambos planes deberían contemplar la publicación en Web.

Se elaborará un documento como vehículo de comunicación para transmitir los aspectos más relevantes de la Carta de Servicios. El documento será realizado por el equipo de trabajo según el modelo facilitado por el *Gabinete de Comunicación*. 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. Básicamente contendrá:

Portada:

Logo de la ULPGC, nombre de la Unidad, Carta de Servicios.

De fondo una fotografía que identifique el edificio donde se encuentre la Unidad.

Interior 1:

Misión de la Unidad.

Servicios que presta.

Interior 2:

Normativa aplicable.

Compromisos asumidos.

Interior 3:

- Derechos de los usuarios.
- Indicadores.
- Medidas de subsanación.
- Sugerencias y Reclamaciones.

Contraportada, datos identificadores:

- Logo de la ULPGC.
- Nombre y dirección postal del servicio o Unidad, y en su caso, aquélla por la que sea comúnmente conocida (siglas, acrónimo, etc.).
- Teléfono, fax, correo electrónico, web.
- Horario.
- Plano de situación en el campus.
- Fecha de aprobación de la Carta de Servicio.

Cada Servicio 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 sus dependencias administrativas con atención al público

6. ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios es un documento vivo que necesita de una actualización periódica que fomente la mejora continua de los servicios prestados. En la fase de actualización de las Cartas de Servicio debe analizarse, a través de los indicadores, si los estándares establecidos no se están cumpliendo, del mismo modo se ha de investigar si la adecuación de los estándares a las demandas de los usuarios es correcta a través de las encuestas. Con todo ello se podrá diseñar e implantar un programa de mejoras encaminado al cumplimiento de los compromisos planteados.

Las Cartas de Servicio se actualizarán cada 3 años, las variaciones pueden surgir por cuestiones propias del control de la gestión, del entorno social, del entorno administrativo, de los recursos humanos y materiales, de la innovación tecnológica, cambios en la demanda de los usuarios, modificaciones en la normativa, cuando la Unidad ofrezca nuevos servicios al usuario, cuando se desee corregir datos o llevar a cabo un nuevo diseño estético de la Carta de Servicios o de cualquier otra causa que obligue a su



revisión. El procedimiento de actualización será el mismo que el establecido para su elaboración (sesiones de grupos de trabajo).

7. SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Con periodicidad anual el servicio remitirá al *Vicerrectorado en materias de Calidad* un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta de Servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, el análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de evaluaciones de satisfacción de los usuarios, se analizará las eventuales desviaciones y se determinará las medidas correctoras oportunas y se definirán las posibles mejoras.

El equipo de trabajo designado por la Unidad responsable de la Carta deberá llevar también el seguimiento de aquellos compromisos que no se han incluido en la Carta por no alcanzar los estándares mínimos de calidad, a fin de incluirlos en sucesivas revisiones como se indicó en el establecimiento de los compromisos.

La Gerencia podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las Cartas por los procedimientos que estime conveniente.

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de trabajo:

Elaboración de la Carta de Servicios.

VICERRECTORADO EN MATERIAS DE CALIDAD:

Asesoramiento en la elaboración de la Carta de Servicios y revisión de la misma.

Gerencia:

Aprobación de la Carta de Servicios.



9. ANEXOS

A continuación en este mismo apartado web se detallan los formatos necesarios para la elaboración de la Carta de Servicios en fichero Word.