



Calidad en los servicios universitarios

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

Burgos, marzo de 2011

**Vicerrectorado de Calidad y Acreditación
Unidad de Calidad
Beatriz Gil Arroyo**

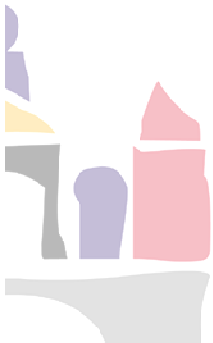
Contenido

1. Sistema de Garantía de la Calidad en los Centros

- 1.1. Modelo Marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UBU
- 1.2. Sistema de Garantía de la Calidad en los Títulos de la UBU
- 1.3. Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU
- 1.4. Gestión Documental de los Procesos

2. Cartas de Servicios

- 2.1. Normativa que regula las cartas de servicios
- 2.2. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios
- 2.3. Elaboración de las Cartas de Servicios
- 2.4. Experiencias en la implantación de Cartas de Servicios





CONTENIDO

1. Justificación
2. Concepto
3. Normativa
4. Estructura y contenido
5. Aspectos metodológicos
6. Referencia



1

Justificación

- Comunicar a los usuarios los servicios que prestan y los compromisos que asumen en su prestación
- Como eje de apoyo a las políticas de calidad e instrumento de modernización
- Mejora y facilita la relación con los usuarios
- Mejora la imagen de la organización
- Como sistema de control y seguimiento de los procesos



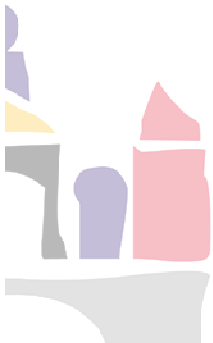
2 Concepto

“**Carta de servicios**: Documento escrito por medio del cual las unidades informan públicamente a los usuarios sobre los **servicios** que gestionan y acerca de los **compromisos de calidad** en su prestación y los **derechos y obligaciones** que les asisten.” UNE 93200

“**compromiso: obligación** asumida por la organización en la prestación de un servicio”

Las Cartas de Servicios no se deben convertir en meras declaraciones de intenciones, olvidando su verdadero sentido:

Asumir compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios



3

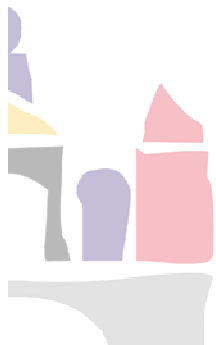
Normativa

UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos

RD 230/2000, 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

RD 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, contempla en el capítulo III el programa de las cartas de servicios. Corrección de errores de RD 951/2005

Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios (Edición 2006)
http://www.mpt.es/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sgt/Monografias/parrafo/01111111111114/text_es_files/file/Guia_Cartas_junio06.pdf



4

▷ Estructura y contenido

Estructura de una Carta de Servicios

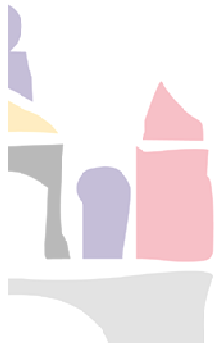
Información

Compromisos de calidad e indicadores

Mecanismos de comunicación externa e interna

Medidas de subsanación o compensación

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

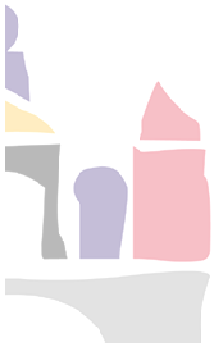


4

▷ Estructura y contenido

Información

- Objetivos y fines de la organización
- Datos identificativos
- Servicios prestados
- Información de contacto
- Derecho y obligaciones de los usuarios
- Normativa aplicable a los servicios prestados
- Formas de participación del usuario
- Fecha de entrada en vigor

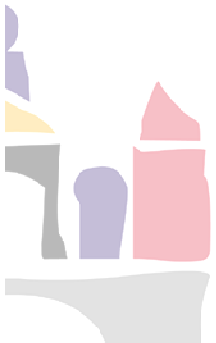


4

▷ Estructura y contenido

Compromisos
de calidad e
indicadores

- **Compromisos** asumidos por la organización
- **Indicadores** que permitan medir el cumplimiento de los compromisos (indicador: datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o actividad)
- **UNE 66175 Guía para la implantación de sistemas de indicadores**

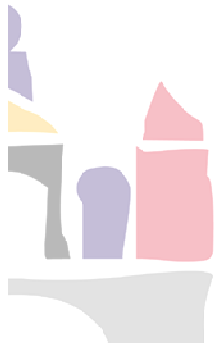


4

▷ Estructura y contenido

Mecanismos
de
comunicación
interna y
externa

- **Comunicación interna:** mecanismos eficaces para difundir la Carta a toda la organización
- **Comunicación externa:** utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad a todos los usuarios. Para ello elaborará y actualizará los soportes divulgativos

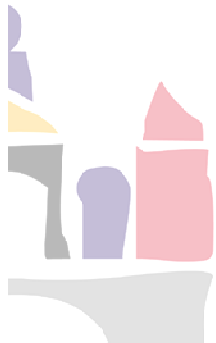


4

▷ Estructura y contenido

Medidas de
subsanción
o
compensación

- Establecer las medidas de subsanción o compensación ante el incumplimiento de los compromisos de calidad
- **Medidas de subsanción:** acción planificada por la organización para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso
- **Medida de compensación:** acción planificada por la organización para indemnizar mediante contraprestación el incumplimiento de un compromiso

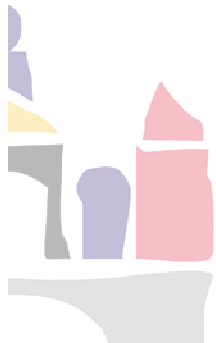


4

▷ Estructura y contenido

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

- Especificar las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de servicios como al incumplimiento de los compromisos
- Se debe informar sobre el plazo de contestación de quejas y reclamaciones
- **UNE-ISO 10002 Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones**

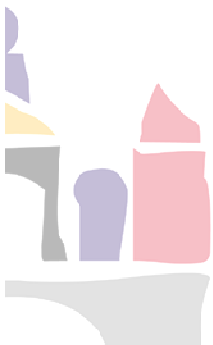


4

▶ Estructura y contenidos

Contenido mínimo del soporte divulgativo:

1. Servicios prestados
2. Compromisos asumidos en la prestación de los servicios
3. Forma de consulta de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados
4. Forma de consulta de la legislación vigente
5. Forma de consulta de los derechos y obligaciones de los usuarios
6. Forma de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación
7. medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos
8. Datos identificativos de la organización
9. Fecha de entrada en vigor
10. periodicidad con la que se divulgan los resultados del cumplimiento de los compromisos



5

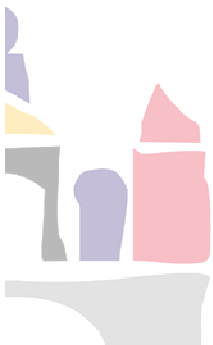
Aspectos metodológicos

1. Elaboración

- Decisión de elaborar la carta de servicios
- Constitución del grupo de trabajo
- Identificación de los grupos de interés
- Identificación de expectativas
- Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta
- Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario
- Establecimiento de compromisos de calidad e indicadores para su medición
- Redacción de la Carta de Servicio
- Aprobación de la Carta

2. Seguimiento de las cartas de servicios

3. Revisión y actualización de la Carta de Servicio



5

Aspectos metodológicos

Seguimiento de la Carta de Servicios

Seguimiento anual sobre los compromisos

Seguimiento anual de las quejas y reclamaciones

Cuadro de seguimiento de compromisos					
Compromiso	Indicador	Valor real	Desviación	Causas	Medidas de subsanación/compensación

6

Referencias

- **Servicio de Gestión Académica**

<http://www.ubu.es/servicios/gesacademica/CartaSGA.doc>

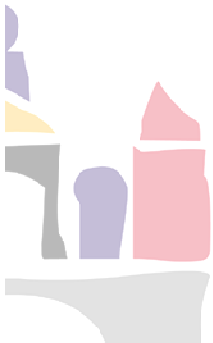
- **Servicio de Gestión Económica**

- **Biblioteca**

http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/carta_servicios.htm

- **Servicio de Informática y Comunicaciones**

http://www.sic.ubu.es/cau/carta_servicios_index.htm



6 Referencias

La presente Carta de Servicios pretende ser una muestra del compromiso que esta Universidad ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria, especialmente los estudiantes, así como la sociedad en general.

El Servicio de Gestión Académica quiere dar a conocer los servicios que actualmente presta, los objetivos y compromisos de futuro en la mejora de la calidad y los medios de que disponen aquellos que deseen ponerse en contacto con nosotros.

El Servicio de Gestión Académica, integrado en los servicios centrales de la Universidad, es una de las Unidades en que se estructura la Gerencia y tiene encomendada la coordinación administrativa y gestión de los distintos trámites que abarcan la vida académica del estudiante universitario.

La Jefa del Servicio de Gestión Académica



Dónde estamos

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

Biblioteca Central, 2ª planta
Plaza de la Infanta Doña Elena, s/n
09001 BURGOS

HORARIO: de 9 a 14 horas de lunes a viernes

Tel.: 947 258092

Fax: 947 258754

E-mail: sgacademica@ubu.es

Web: www.ubu.es

PARTICIPA EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Puedes ayudarnos a mejorar nuestro Servicio haciéndonos llegar **iniciativas o quejas** sobre el funcionamiento del mismo en relación con la prestación de los servicios que tiene encomendados. Puedes presentarlas personalmente, por correo postal, correo electrónico, teléfono o fax.

Si nos indicas tu nombre, apellidos y dirección te contestaremos a la queja o sugerencia en el plazo de 5 días hábiles.

Quejas y sugerencias

Servicio de Gestión Académica



Carta de Servicios

2002



UNIVERSIDAD DE BURGOS

6 Referencias

Conoce nuestros Servicios



947253741
acceso@ubues

Prueba de Acceso a Estudios Universitarios (selectividad). Coordinación con los Centros de Educación Secundaria, matrícula de los alumnos de segundo de Bachillerato (LOGSE), formación de tribunales, expedición de calificaciones, tramitación de reclamaciones.

947253741
acceso@ubues

Prueba de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años. Matrícula de alumnos, formación del Tribunal Calificador, expedición de calificaciones, tramitación de reclamaciones.

947253690
admisión@ubues

Traslados de expedientes. Tramitación de la certificación académica oficial correspondiente a los alumnos que hayan realizado la Prueba de Acceso a Estudios Universitarios en la UBU y vayan a trasladar su expediente para realizar estudios en otra Universidad.

947253080
admisión@ubues

Admisión de alumnos. Preparación de la preinscripción en el distrito universitario de Castilla y León y gestión de la posterior admisión de alumnos. Elaboración de documentos informativos.

947253091
becas@ubues

Becas y Ayudas al estudio. Estudio y propuesta de resolución de becas y ayudas convocadas por el MECI y por el Gobierno del País Vasco. Estudio y propuesta de resolución de ayudas al estudio para movilidad de estudiantes (Séneca, Fray Luis de León). Convenios del programa SICUE.

Planes de Estudio. Gestión administrativa y actualización informática de los planes de estudio oficiales y materias de libre elección. Elaboración del catálogo de materias de libre elección.

Primer y Segundo Ciclo. Organización de la matrícula en 1º y 2º ciclo y acceso a segundos ciclos. Elaboración de la guía de matrícula. Tramitación de las solicitudes administrativas relacionadas con convalidaciones, adaptaciones, convocatorias, permanencia, simultaneidad de estudios, proyectos fin de carrera, asignaturas optativas.

Tercer Ciclo (Doctorado). Gestión del proceso de implantación de programas de doctorado, preinscripción y matrícula de alumnos, mantenimiento de sus expedientes académicos y tramitación de tesis doctorales. Elaboración de la guía informativa.

Estudios Propios. Estudio de las propuestas de implantación de planes de estudio propios (master, especialista, experto,...), su gestión administrativa, registro y expedición de los correspondientes títulos a que dan lugar. Elaboración de documentos informativos.

Títulos Oficiales. Gestión administrativa de los expedientes de solicitud de expedición de títulos oficiales de primer, segundo y tercer ciclo, de duplicados, registro y entrega de los mismos.

947253874
peticio@ubues

947253865
peticio@ubues

947253834
947253227
tencio@ubues

947253228
epropios@ubues

947253834
947253227
tencio@ubues

Estos son nuestros compromisos

- Prestar la atención necesaria y un asesoramiento personalizado a los estudiantes para facilitarles el ejercicio de sus derechos.
- Difundir una información fiable y actualizada sobre los diferentes procesos académicos a través de los medios adecuados, fundamentalmente de internet.
- Agilizar y simplificar los trámites administrativos que han de realizar los alumnos, mediante la racionalización de los procesos, la utilización del correo electrónico y la obtención de impresos normalizados a través de la web de la Universidad.
- Flexibilizar el horario de atención al público en los períodos de mayor afluencia, reducir los tiempos de espera, así como los de respuesta ante las consultas realizadas.
- Establecer mecanismos efectivos de recogida, estudio y contestación de las quejas, sugerencias y consultas presentadas por los alumnos. Los escritos que se reciban por correo postal, correo electrónico o fax se contestarán en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- Entregar títulos oficiales en el plazo máximo de 6 meses desde el momento de tramitación de los expedientes por los Centros de la Universidad.
- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios mediante sondeos periódicos del nivel de satisfacción, así como la implicación del personal en las propias mejoras.

Indicadores de calidad

Evaluamos la calidad de nuestro servicio mediante los siguientes indicadores:

- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes.
- Datos sobre tiempos medios de espera y formalización de trámites.
- Tiempo medio de contestación a las consultas, sugerencias o quejas presentadas.
- Porcentaje de propuestas de mejora planteadas que hayan sido implementadas.

6 Referencias

El Servicio de Gestión Económica es una de las unidades de la Gerencia de la Universidad y tiene encomendada la gestión económica y patrimonial de la Institución.

La presente Carta de Servicios pretende dar a conocer a la comunidad universitaria el compromiso adquirido por la Universidad en la mejora de la prestación de servicios.

Puedes ayudarnos a mejorar haciéndonos llegar tus quejas o sugerencias, bien personalmente o por el medio que elijas.

Te estaremos agradecidos.

MARZO 2003

Correo electrónico: gecon@ubu.es

El Jefe del Servicio de Gestión Económica



SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA

Edificio Biblioteca Universitaria, 2ª planta
Plaza de la Infanta Doña Elena, s/n
09001 BURGOS

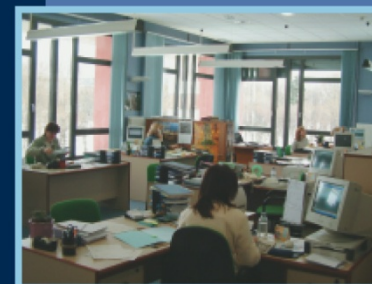
HORARIO de atención al público:
de 9 a 14 horas de lunes a viernes

www.ubu.es
servicios
convocatorias vigentes
(concursos públicos y contatación)

Dónde estamos

Información

Servicio de Gestión Económica



Carta de Servicios

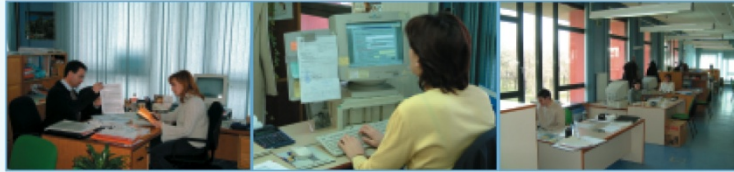


UNIVERSIDAD DE BURGOS

6

Referencias

Conoce nuestros Servicios



Sección de Contratación

Unidad de Compras y Mantenimiento:

947 258 740
947 258 097

- Convoca concurrencia pública de ofertas, promueve concursos y gestiona los pedidos a proveedores de material para el almacén de Servicios Centrales.
- Tramita y controla los expedientes de contratos menores.
- Tramita la facturación generada por los Servicios Centrales y Rectorado, así como la facturación de múltiple aplicación presupuestaria de toda la Universidad.

947 258 001
947 258 097

Unidad de Inversiones y Contratos:

- Desarrolla todos los procedimientos de contratación que genera la Universidad de Burgos (obras, suministros, servicios y consultorías y asistencias técnicas).

Sección de Patrimonio

947 259 309
947 258 098

- Gestiona y controla el Patrimonio de la Universidad de Burgos (bienes muebles e inmuebles)
- Articula y gestiona, en colaboración con la Oficina Técnica, el Almacén de Patrimonio.

Estos son nuestros Compromisos

- Prestar la atención necesaria y asesoramiento en materia de contratación administrativa y adquisiciones de bienes y servicios de forma inmediata.
- Remitir las facturas al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación, en un plazo medio de 5 días desde su recepción.
- Emitir formularios y modelos normalizados con instrucciones claras para su cumplimentación a través de la red.

- Responder a las peticiones de material de almacén en un plazo de tres días.
- Formar a las diferentes unidades organizativas de la Universidad en la gestión del gasto e inventario.
- Reordenar los bienes en situación de baja que se encuentran almacenados, para articular ofertas.
- Mantener actualizado el Inventario de bienes muebles e inmuebles de la Universidad.

En los expedientes de contratación mediante PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD:

1. Elaborar los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares el mismo día de la recepción de la Memoria de Inicio del expediente.
2. Pedir las ofertas a las empresas invitadas el mismo día de la aprobación del expediente, el gasto y el Pliego de Cláusulas Administrativas.
3. Realizar la Propuesta de Adjudicación en el mismo día en que la Mesa de Contratación haya resuelto la adjudicación.
4. Cumplimentar el contrato en el mismo día en que la empresa adjudicataria haya depositado la garantía.
5. Efectuar un seguimiento del plazo de ejecución.
6. Elaborar las Actas de Recepción de los contratos en el mismo día en que se tenga conocimiento del cumplimiento de los mismos.
7. Tramitar las facturas al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación, en el mismo día en que tenga entrada la factura y el Acta de Recepción debidamente conformadas.

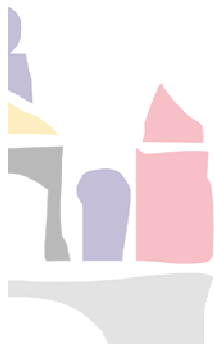
En los expedientes de contratación mediante CONCURSO:

Varían los siguientes puntos con respecto a los procedimientos negociados sin publicidad, permaneciendo invariables el resto de trámites:

1. Hacer el anuncio de licitación para su publicación en el Diario Oficial correspondiente el día de la aprobación del expediente.
2. Convocar las Mesas de Contratación necesarias para la resolución del procedimiento, en el mismo día en que el Presidente de la Mesa lo solicite.
3. Devolver la documentación administrativa a las empresas no adjudicatarias, en un plazo máximo de 2 días desde que lo soliciten, una vez transcurrido el plazo legal.
4. Confeccionar las Resoluciones Rectorales de cancelación de las garantías provisionales de las empresas no adjudicatarias, en un plazo máximo de 2 días desde la Resolución Rectoral de adjudicación.
5. Elaborar las Resoluciones Rectorales de cancelación de las garantías definitivas por cumplimiento de los contratos, en un plazo máximo de 2 días desde la conclusión del plazo correspondiente.

Indicadores del Nivel de Calidad e los Servicios Prestados

- Tiempo medio de entrega del material solicitado del almacén de Servicios Centrales.
- Tiempo de tramitación de facturas desde la recepción en el Servicio hasta su traslado al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación.
- Tiempo de tramitación de procedimientos negociados sin publicidad y de concursos desde la solicitud de inicio hasta la propuesta de adjudicación.
- Tiempo medio de contestación a las solicitudes de información de empresas.
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a las empresas
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los clientes internos.
- Porcentaje de propuestas de mejora implementadas en los procesos.
- Tiempo medio de tramitación de las altas, bajas y modificaciones a incorporar en el Inventario de bienes muebles.
- Tiempo medio de contestación y efectiva resolución de dudas en las consultas realizadas.



6

Referencias

Carta de servicios de Universidades

– BURGOS

http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/Carta_servicios_v2.pdf

<http://www.ubu.es/servicios/gesacademica/CartaSGA.doc>

http://www.sic.ubu.es/cau/carta_servicios_index.htm

– CARLOS III

<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/FUEPS/Cartadeservicios.html>

– CANTABRIA

http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Carta+de+Servicios.htm

– JAEN

http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta_servicios.pdf

– MURCIA

http://www.um.es/biblioteca/doc/pdf/carta_servicios.pdf

– PALMAS DE GRAN CANARIA

<http://biblioteca.ulpgc.es/fichdes/CartaServicios.shtml>

– JAUME I

<http://www.uji.es/bin/cd/carta/csibli0505c.pdf>

– GRANADA

http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.htm



6

Referencias

Carta de servicios de Universidades

– **JUAN CARLOS**

http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/nuevaweb/servicios/servicios.htm

– **MALAGA**

<http://www.uma.es/publicadores/deportes/wwwuma/CartaServicios.pdf>

– **SEVILLA**

http://www.forpas.us.es/info_forpas.asp

– **MIGUEL HERNÁNDEZ**

http://calidad.umh.es/es/cartas_servicios.htm

– **MURCIA**

<http://www.um.es/contratacion/carta.php>

– **LA CORUÑA**

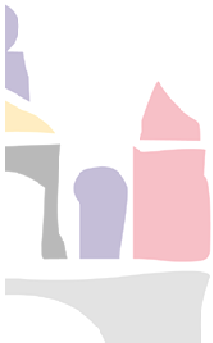
http://www.udc.es/utc/Castellano/archivos/carta_servicios_UTC.pdf

– **VALLADOLID**

<http://www.uva.es/index.php?mostrar=281>

– **SALAMANCA**

<http://qualitas.usal.es/PDF/CartadeServicios.pdf>





SGC de los títulos en la UBU

Gracias por su atención
Beatriz Gil Arroyo
bgarroyo@ubu.es

