



Curso:
**Mejora de la Calidad en
los Servicios de la UBU**

2. Cartas de Servicios

**EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE GESTIÓN
ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS**

M^a PAZ BARTOLOMÉ

Servicio de Gestión Académica
Universidad de Burgos

Contenido

1. **Presentación**
2. **Elaboración CS**
 1. **Presentación gráfica**
 2. **Carta de servicios actual**
 3. **Resultados**
 4. **Factores clave de éxito**

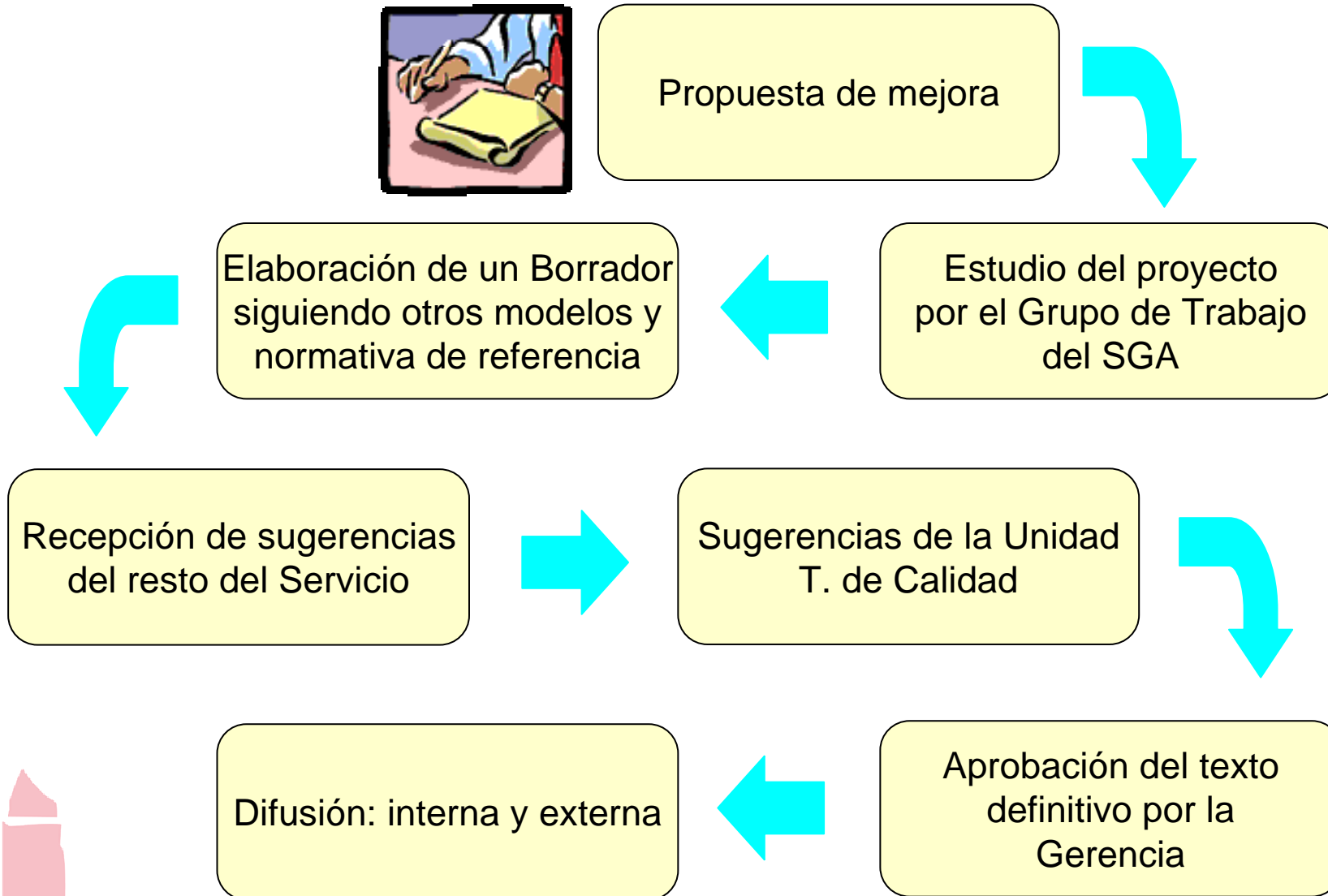
1

Presentación

INTRODUCCIÓN

- Evaluación del SGA (2001)
- Propuestas de mejora
- Carta de Servicios ¿Por qué?
 - Falta de conocimiento de actividades
 - Adquirir compromisos
- Grupo de trabajo

2 Elaboración



3

Presentación Gráfica

Diseño

Cuidado y sencillo

Lenguaje claro y cercano

Divulgación

- Tríptico
- Cuadernillo
- Web



3

Presentación Gráfica

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

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

Dónde estamos

Servicio de Gestión Académica

2002

Carta de Servicios

UNIVERSIDAD DE BURGOS

3

Presentación Gráfica

Conoce nuestros Servicios



947253741
acceso@ubu.es

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@ubu.es

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

947258090
admisión@ubu.es

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.

947258080
admisión@ubu.es

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.

947258091
becas@ubu.es

Becas y Ayudas al estudio. Estudio y propuesta de resolución de becas y ayudas convocadas por el MEC 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.

947258074
planelo@ubu.es

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.

947258065
planelo@ubu.es

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.

947258034
terciclo@ubu.es

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

947258029
epi@ubu.es

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.

947258034
947259327
terciclo@ubu.es

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 periodos 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.

3

Presentación Gráfica



4 Carta de Servicios v2010

IR



5

Resultados generales

| PRIMERA CARTA DE SERVICIOS (2002) | |
|---|---|
| ESTUDIO REALIZADO POR UN GRUPO DE ALUMNOS | |
| FORTALEZAS | ASPECTOS A MEJORAR |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Descripción breve, sencilla y concisa ● Localización y horarios de atención ● Posibilidad de presentar quejas/sugerencias ● Objetivos y compromisos ● Definen los servicios que se prestan ● Varios medios para contactar ● Diseño acertado: bien estructurada ● Recoge la información necesaria: horarios, teléfonos, correos electrónicos, plazos previstos... | <ul style="list-style-type: none"> ● Concretar plazos en los compromisos ● Reducir y mejorar los períodos de tramitación y respuesta ● Indicar medios de transporte ● Establecer plazos de respuesta a las quejas y reclamaciones ● Establecer un horario más flexible ● No informa sobre los derechos de los estudiantes ● Aumentar los compromisos con los estudiantes y que sean más precisos ● No llega a todo el mundo ● Explicación de los servicios demasiado esquemática |

5

Resultados generales

| SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-----|------|--------|-------------------------|-------|------|-------|------|-------|
| COMPROMISO | CARTA DE SERVICIOS 2005 | | | | CARTA DE SERVICIOS 2007 | | | | | |
| | 2005 | | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
| | O | R | O | R | O | R | O | R | O | R |
| Tramitar antes del 1 de diciembre los expedientes de Becas | 85% | 90% | 85% | 96% | 90% | 92% | 90% | 93% | 90% | 96% |
| Expedir títulos oficiales en un plazo máximo desde el abono de los derechos de expedición <i>(en meses)</i> (1) | 8 | 6 | 8 | 5: 1/2 | 6 | 5:1/2 | 6 | 6 | 6 | 5:1/2 |
| Tramitar expedientes de renovación de "pagos indebidos" <i>(plazo máximo en días)</i> | 20 | 15 | 20 | 10 | 10 (2) | menos | 10 | menos | 10 | menos |
| Publicar oferta de Doctorado, con antelación al inicio de la preinscripción <i>(en días)</i> | — | — | — | — | 60 | 70 | 60 | 80 | 60 | 70 |
| Publicar oferta de optativas, L.E. antes del inicio de la matrícula <i>(en días)</i> | — | — | — | — | 15 | 30 | 15 | 30 | 15 | 40 |

O: Objetivo

R: Resultado

(1) Excepto nuevos títulos de Master y Doctor

(2) Los que se solicitan de forma individual

5

Resultados generales

SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS, CARTA DE SERVICIOS

Resolver y contestar las quejas, sugerencias y consultas de los alumnos a través de nuestro sistemas de atención a los usuarios

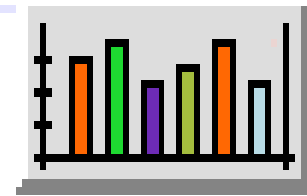
Buzón de sugerencias y correo electrónico: 2 días hábiles

Correo postal/fax. 5 días hábiles

| AÑO | POSTAL / FAX | | | BUZÓN / CORREO ELECTRÓNICO | | |
|-------------|--------------|--------------------|------|----------------------------|--------------------|-----|
| | Número | Respuesta (5 días) | | Número | Respuesta (2 días) | |
| 2005 | 350 | 280 | 80% | 1307 | 1137 | 87% |
| 2006 | 186 | 176 | 94% | 1353 | 1258 | 93% |
| 2007 | 84 | 80 | 95% | 2128 | 1957 | 92% |
| 2008 | 36 | 34 | 94% | 1859 | 1747 | 94% |
| 2009 | 18 | 18 | 100% | 2125 | 2061 | 97% |

5

Resultados generales



La propia CS ya es un punto fuerte

Sondeo periódico del nivel de satisfacción de los usuarios

Normativa y procedimientos permanentemente actualizados

Establecimiento de cauces de comunicación con usuarios:

⇒ correos electrónicos institucionales

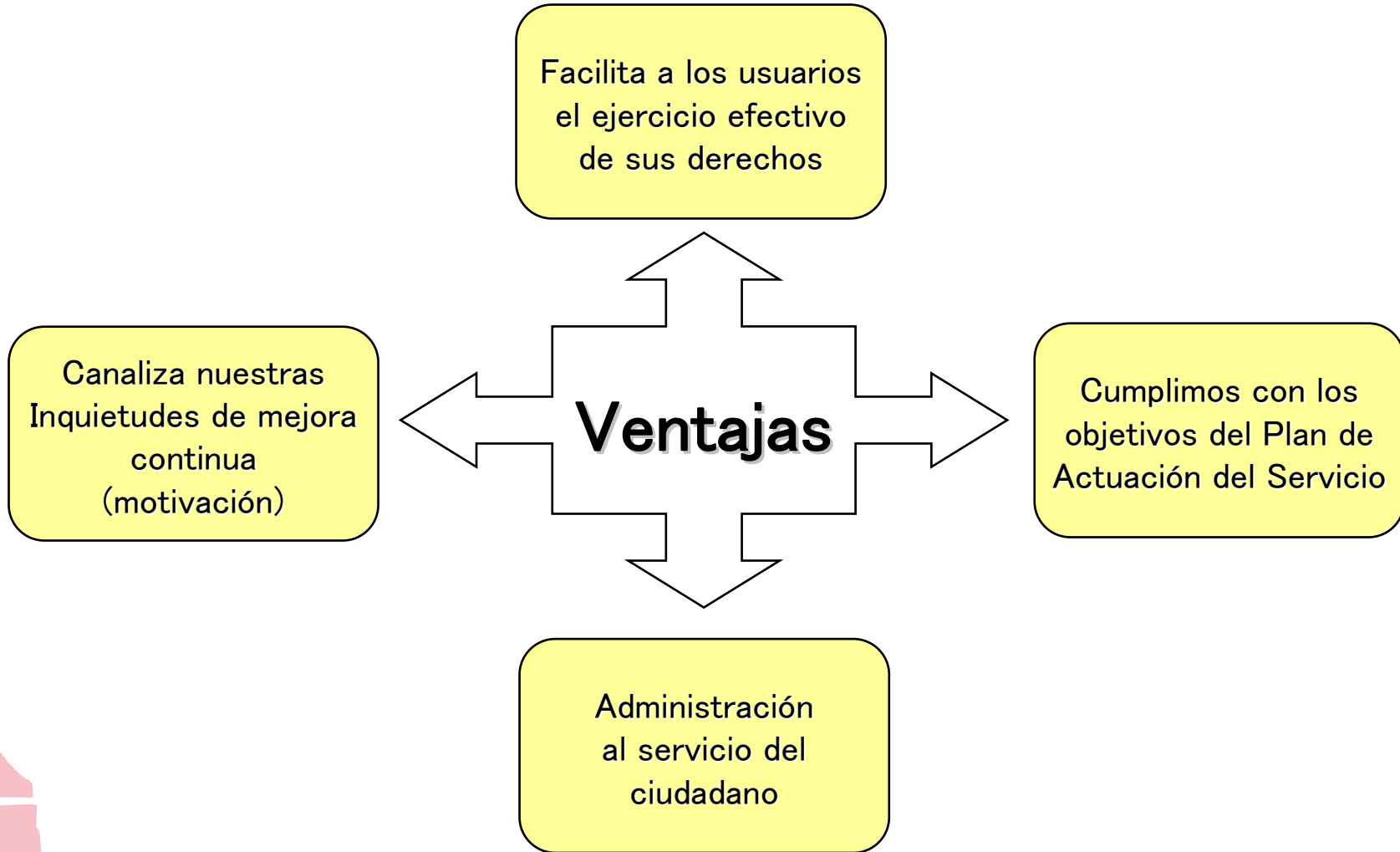
⇒ sistema de quejas y sugerencias

Se entra en una dinámica de mejora constante

5

Resultados generales

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
Talleres Prácticos sobre la elaboración de Cartas de Servicios



6

Factores claves de éxito

Existencia de un Grupo de Trabajo

Compromiso e implicación de las personas



Buena gestión de la información

Impacto en la comunidad universitaria



EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS

Muchas gracias por su atención

Servicio de Gestión Académica

