

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS. “PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN”

Universidad de Burgos, 22 de noviembre de 2011



Antonio Martínez Olea
Universidad de Jaén
Servicio de Planificación y Evaluación
Noviembre 2011



I – INTRODUCCIÓN: PRESENTACIONES. OBJETIVOS DEL CURSO Y ESTRUCTURA.

Presentación de los asistentes

Nombre

Área de trabajo actual

**¿Qué espero
del Curso?**

**¿Conocimiento y experiencia en
cartas de servicios?**

Agenda / Contenidos

HORARIO	CONTENIDOS
09:00 – 09:15	I – Introducción: Presentaciones. Objetivos del curso y estructura.
09:15 – 09:30	II – Antecedentes: La calidad en los servicios universitarios de la Universidad de Jaén.
09:30 – 10:00	III – El sistema de cartas de servicios. Enfoque adoptado en la Universidad de Jaén.
10:00 – 10:45	IV– La Estructura de las cartas de servicios y metodología de elaboración.
10:45 – 11:15	V – El proceso de producción (elaboración, propuesta, validación, aprobación y difusión) de la Carta de Servicios.
11:15 – 11:45	VI – Gestión de la Carta de Servicios: seguimiento y resultados.
11:45 – 12:00	VII – Conclusiones. Un nuevo enfoque para la revisión.

OBJETIVOS:

- **Enfocar las CARTAS DE SERVICIOS COMO UNA HERRAMIENTA PARA IMPULSAR LA CULTURA DE LA MEJORA CONTINUA** en la gestión y prestación de servicios.
- **Exponer las EXPERIENCIAS Y RESULTADOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN** en el proceso de implantación del sistema de cartas de servicios en las unidades de gestión.
- **Aportar una EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO QUE PUEDE SERVIR DE ORIENTACIÓN Y ESTIMULO** para desarrollar el Programa de Cartas de Servicios de la Universidad de Burgos.
- **COMPARTIR, REFLEXIONAR Y APRENDER CONJUNTAMENTE** sobre qué aporta la herramienta cartas de servicios en el reto de la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios universitarios.

METODOLOGÍA:

- Presentaciones de los contenidos estructurados en el programa.
- Propuestas de reflexión que permitan que los asistentes planteen sus dudas o experiencias.



Elijan



II – ANTECEDENTES: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.



POR QUÉ CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA UNIVERSIDAD, CENTROS Y EN LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE GESTIÓN

SISTEMA UNIVERSITARIO

La **calidad** universitaria se ha convertido en el **PARADIGMA DE LO QUE LA SOCIEDAD ESPERA** de las Universidades.

MARCO JURÍDICO

Concibe la Universidad en términos de **MEJORA PERMANENTE DE SU CALIDAD** para conseguir **MAYORES NIVELES DE EXCELENCIA** y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de enseñanza superior.

MARCO ESTRATÉGICO

Mejorar la calidad ha de ser un **OBJETIVO PERMANENTE EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS** que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, **INCLUYENDO LA GESTIÓN Y LOS SERVICIOS**.

SISTEMA FINANCIERO

Se orienta a la **CONSECUCIÓN DE RESULTADOS EXCELENTES**, concretados en algunos de los objetivos e indicadores.

LOS ANTECEDENTES EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Estrategias para el cambio



Visión

Concibe una gestión “que persigue la satisfacción de sus usuarios”

Objetivo Estratégico

Fomentar la **cultura de calidad y la mejora continua**

Línea Estratégica

Orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la **calidad de los mismos**”

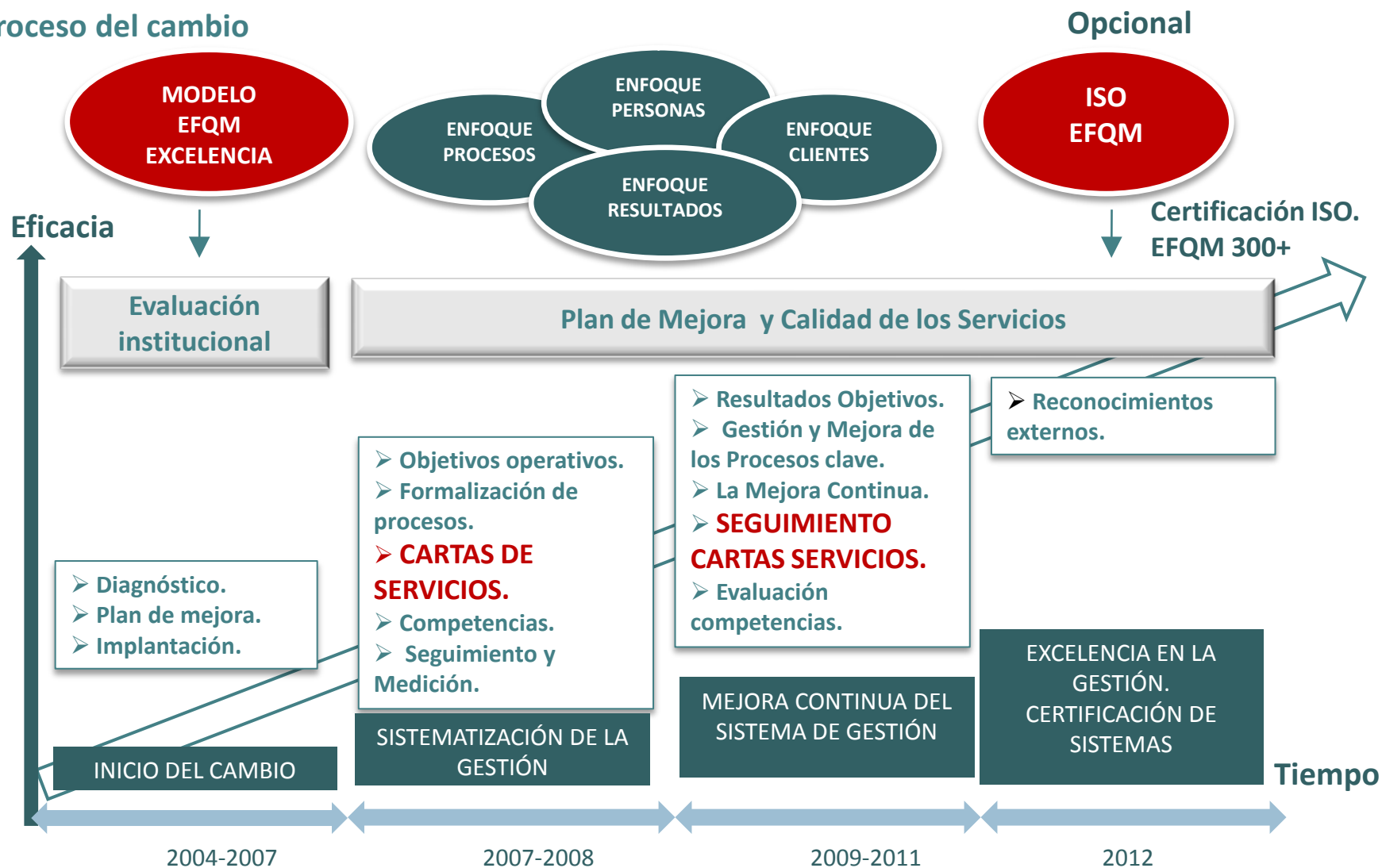
Línea Estratégica

“Implantar **nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario** y mejorar los existentes

LOS ANTECEDENTES EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Despliegues: Complemento para la productividad

El proceso del cambio



Ámbito de aplicación del Plan de Calidad y Mejora del Servicios



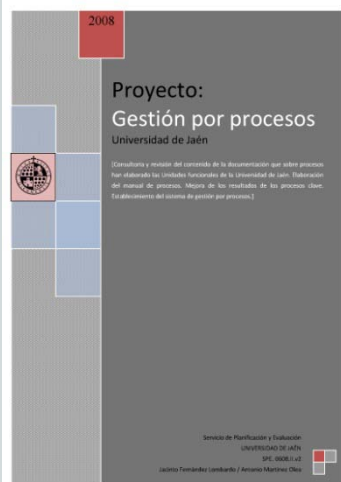
Estructura de las unidades/servicio de gestión- Universidad de Jaén (Estructura Centralizada).



SERVICIOS UNIVERSITARIOS	SERVICIOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	UNIDADES FUNCIONALES
Archivo General	Atención y Ayudas al Estudiante	Apoyo a Órganos de Gobierno
Actividades Culturales	Gestión Académica	Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Biblioteca	Personal y Organización Docente	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Gestión de la Investigación	
Deportes	Asuntos Económicos	Técnicos de Laboratorios en Departamentos, Centros e Institutos de Investigación
Informática	Contabilidad y Presupuestos	
Publicaciones	Contratación y Patrimonio	Unidad de Conserjerías
Oficina de Transferencia de resultados de Investigación (OTRI)	Control Interno	
	Información y Asuntos Generales	
	Planificación y Evaluación (unidad de calidad)	
	Unidad Técnica	

LOS ANTECEDENTES EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

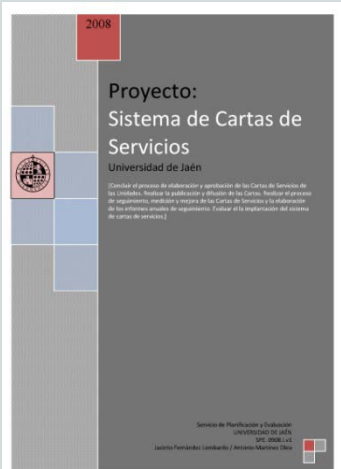
El enfoque del despliegue del Plan de Calidad y Mejora del Servicios



PREMISAS ADOPTADAS PARA EL PROCESO DE CAMBIO EN LA GESTIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

VÍA INTROSPECTIVA (ENFOQUE UNIDADES)

- ENFOQUE INDIVIDUALIZADO en cada uno de los servicios universitarios y administrativos y unidades funcionales.
- “INTERIORIZACIÓN”: realizado por las unidades.
- Facilitar e impulsar que el proceso se realizase y los resultados se obtuviesen por **TODAS LAS UNIDADES** con cierta **HOMOGENEIZACIÓN FORMAL DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**.
- DESPLIEGUE TEMPORAL IGUAL para todos, sin desfases.



III – EL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS. ENFOQUE ADOPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.

EL MARCO: DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

Referidos a cómo ha de plantearse su modo de actuación, al desarrollo de sus actividades y la forma de relacionarse con los ciudadanos.

ESTRATEGIAS

NUEVO MARCO JURÍDICO

Potenciar los procesos de **información** que faciliten el ejercicio de los **derechos de los ciudadanos** respecto a la prestación de los servicios públicos.

SISTEMAS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Facilitar un **servicio público** accesible e innovador, **enfocado a la satisfacción de las demandas y expectativas de sus usuarios**, y para **activar planes de mejora** permanentes que consigan una **gestión del servicio transparente, eficaz, eficiente y de calidad**.

EL OBJETIVO HOY ES PRESTAR **SERVICIOS DE CALIDAD SATISFACIENDO LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS**

ENFOQUE ADOPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

¿ CÓMO ENFOCAMOS LAS CARTAS DE SERVICIOS?

Es un documento que tiene como objeto **INFORMAR A LOS USUARIOS**

- ✓ Sobre los **servicios públicos** que gestiona la Universidad, a través de sus distintas unidades.
- ✓ Sobre las **condiciones** en que se prestan dichos servicios.
- ✓ Sobre los **derechos de los usuarios** en relación con estos servicios.
- ✓ Sobre los **compromisos de calidad** que se ofrecen en su prestación.



Facilita el ejercicio legítimo de los derechos de los usuarios relación a los servicios prestados.

Difunde anticipadamente los estándares de calidad a los que se compromete en la prestación del servicio.

ENFOQUE ADOPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

¿ CÓMO ENFOCAMOS LAS CARTAS DE SERVICIOS?

FORMA PARTE, ADEMÁS, DE UN SISTEMA

- ✓ Proceso de elaboración y publicación de un documento informativo.
- ✓ Proceso de seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad.
- ✓ Proceso de mejora y actualización.

ENFOQUE
SISTEMA

Instrumento de mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos.

ENFOQUE ADOPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

OBJETIVOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CARTA DE SERVICIOS

- ✓ **FACILITAR A LOS USUARIOS EL EJERCICIO EFECTIVO DE SUS DERECHOS**, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- ✓ **FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD**, dando a los gestores la oportunidad de conocer –de forma consciente, realista y objetiva– cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- ✓ Hacer explícitas las **RESPONSABILIDADES DE LOS GESTORES PÚBLICOS** con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos de gobierno de la propia Universidad.

MARCO
JURÍDICO



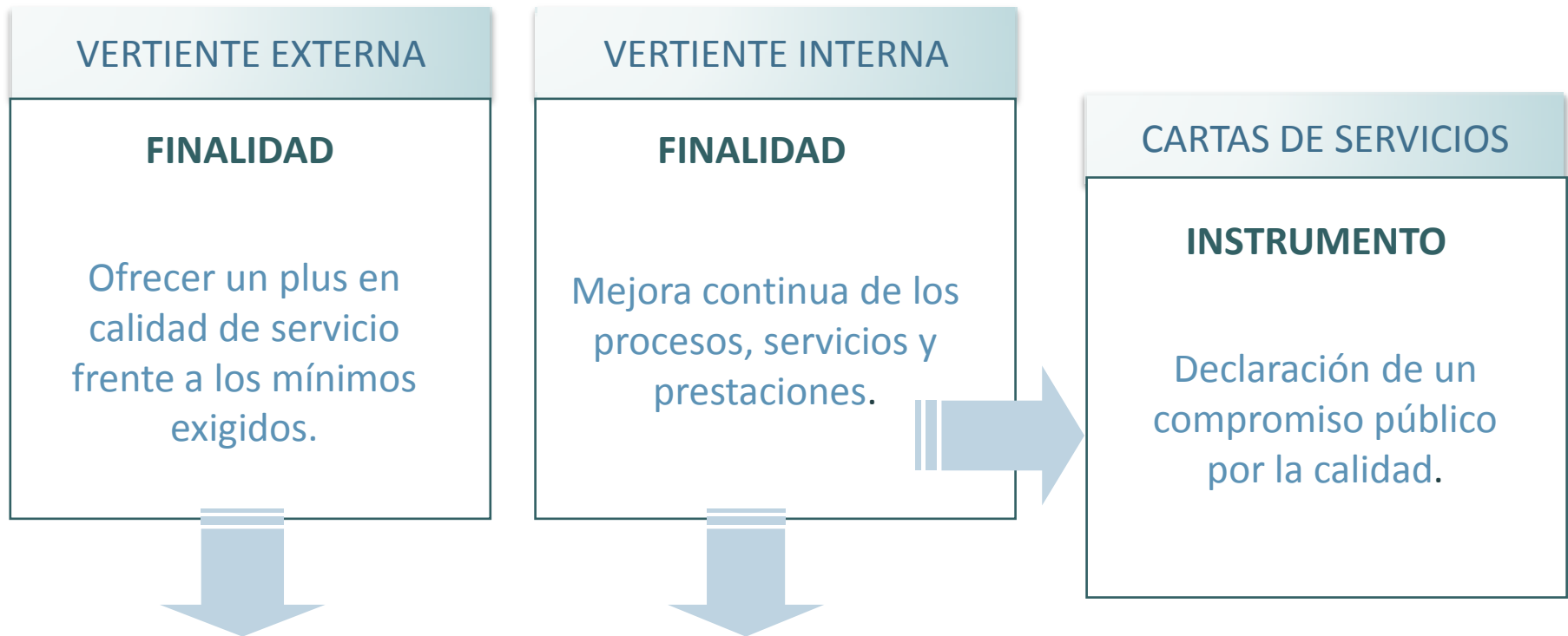
MARCO
ETRATÉGICO



GESTIÓN DE
CALIDAD

ENFOQUE ADOPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

PRINCIPIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS



Servir a los usuarios incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Universidad, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo de las distintas Unidades.

ENFOQUE ADOPTADO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

¿QUÉ EFECTOS Y VENTAJAS PRETENDEMOS CON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- **Acercar** los servicios a los clientes.
- **Informar** sobre los niveles de calidad.
- Establecer **canales de comunicación** con los clientes.
- Involucrar a los clientes mediante fórmulas de **participación**.

MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

- Establecer un **compromiso por la calidad**.
- Comunicar el esfuerzo continuo por la **mejora de los servicios**.
- **Alinear** los compromisos del servicio con la estrategia de la Universidad.
- **Participación** activa de las **personas**.

INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS Y LA GESTIÓN POR PROCESOS

VERTIENTE INTERNA DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Obliga a las Unidades a considerar la **GESTIÓN INTERNA DE SUS PROCESOS** para asegurar unos resultados que cumplan con estándares de calidad excelentes.

CAPACIDAD

“Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.”

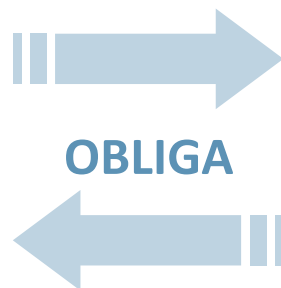


EFICACIA

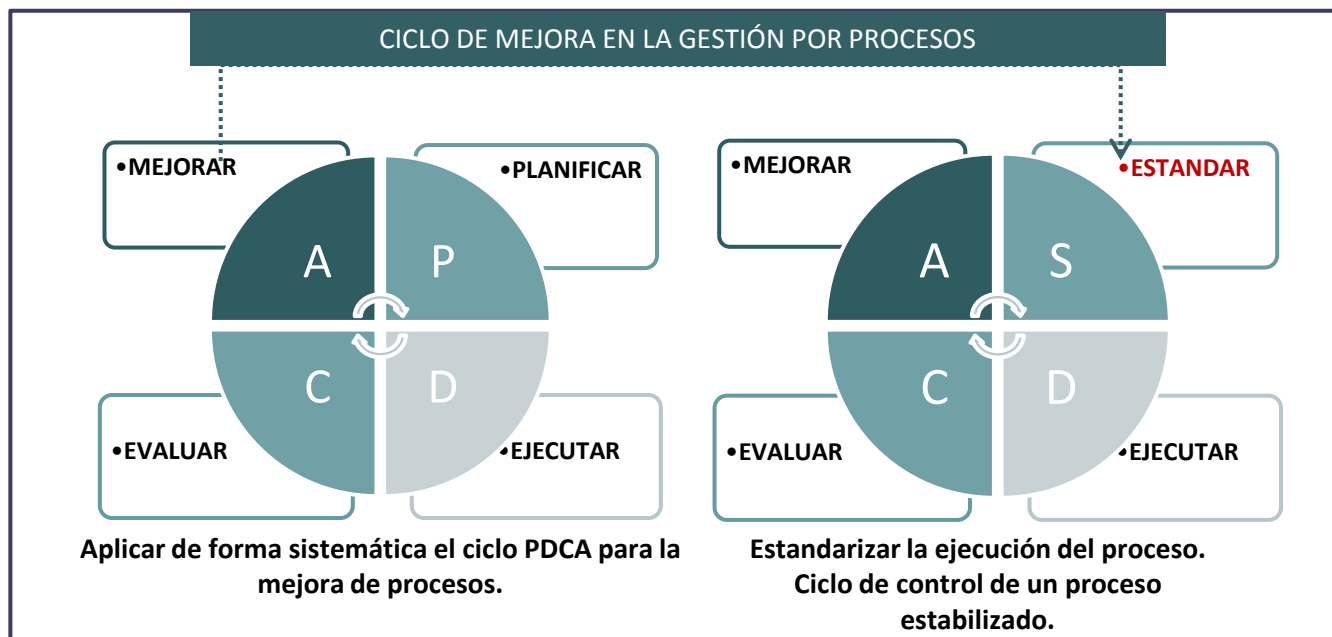
“Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.”

EN EL ENFOQUE ADOPTADO INSISTIMOS EN:

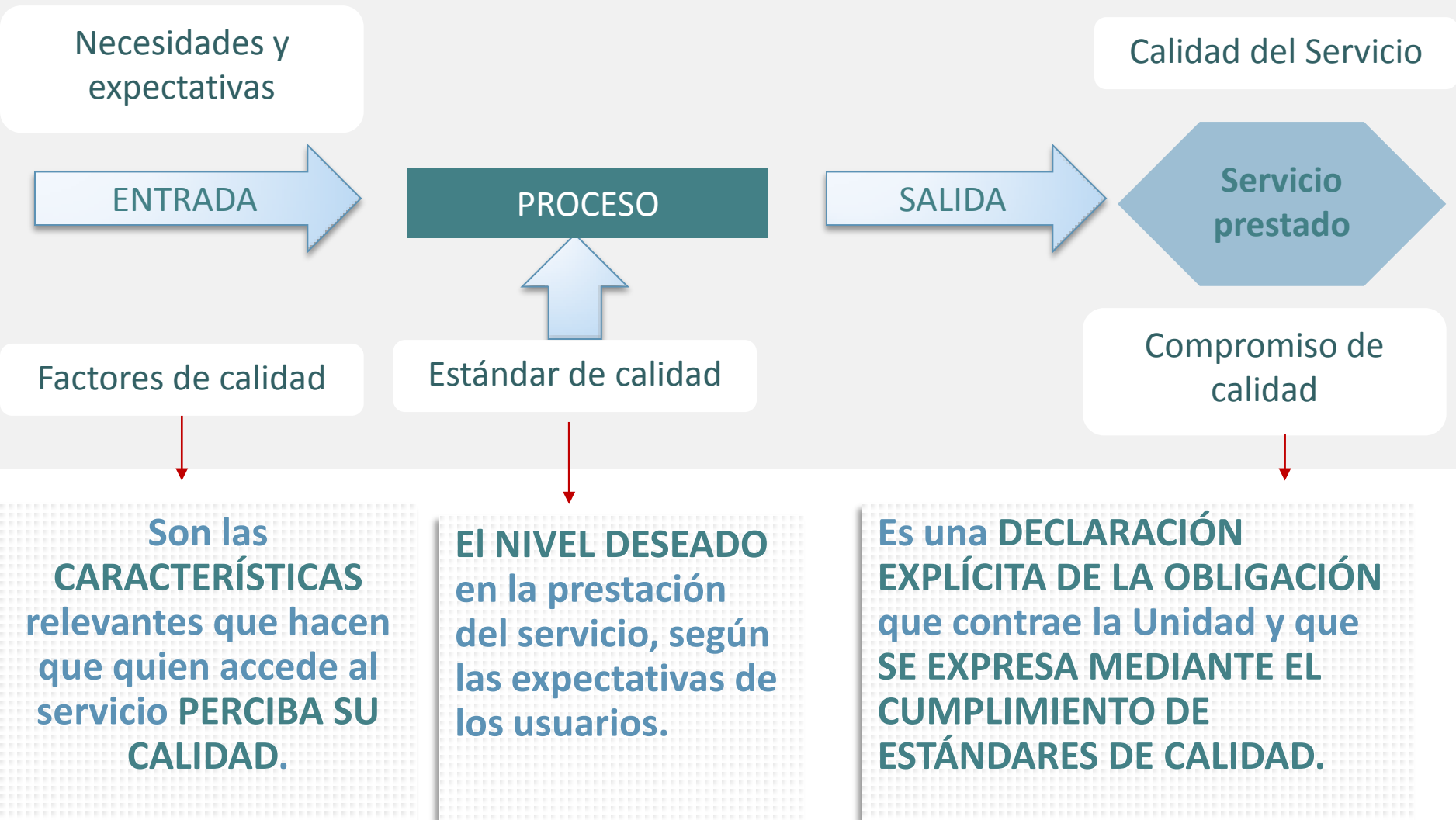
ESTABLECER
COMPROMISOS DE
CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS



CONOCER LA CAPACIDAD DE
LOS PROCESOS PARA
CONSEGUIR LA REALIZACIÓN
DE SERVICIOS

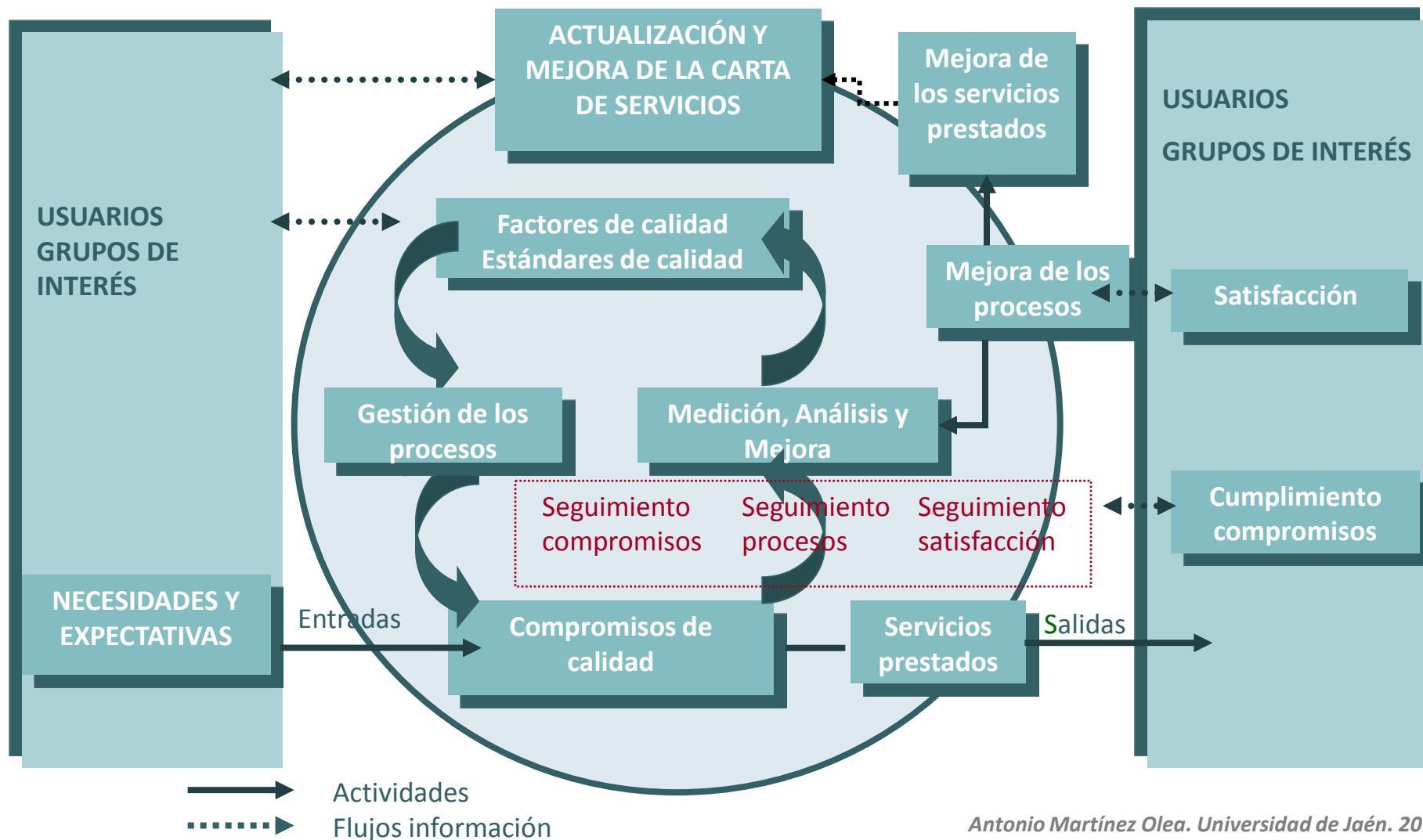


UNA PERSPECTIVA DE INTEGRACIÓN



INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS Y LA GESTIÓN POR PROCESOS

CARTAS DE SERVICIOS Y MEJORA CONTINUA



MARCO REGULADOR DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. UNIVERSIDAD DE JAÉN

La decisión adoptada por la Universidad de Jaén de implantar las Cartas de Servicio como instrumento de comunicación y calidad de sus Servicios ha exigido crear un **MARCO REGULADOR Y METODOLÓGICO PROPIO**.

NORMATIVA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS de la Universidad de Jaén. Aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad. **2006**.

- Sistema común** que integra todas las fases básicas del proceso de elaboración de la Carta.
- Garantizar una **estructura homogénea e imagen unitaria** de las cartas de servicios.
- Asignar las **responsabilidades funcionales** en cada una de sus fases.

Estructura

MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO. 2007. Guía conceptual y metodológica

- Alcance, finalidad y objetivos** que se establece en la Normativa.
- Directrices** para la elaboración.
- Metodología** de trabajo.
- Seguimiento** de la Carta, **gestión y control** de los compromisos.

OTRAS REFERENCIAS NORMATIVAS Y METODOLÓGICAS

REFERENTES NORMATIVOS

- ❑ **DECRETO 317/2003**, de 18 de noviembre, de la Junta de Andalucía (Modificación DECRETO 177/2005, de 19 de julio), 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.
- ❑ **REAL DECRETO 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.



Norma UNE 93200: 2008 “Carta de Servicios. Requisitos” .

REFERENTES METODOLÓGICOS

Manuales



Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios

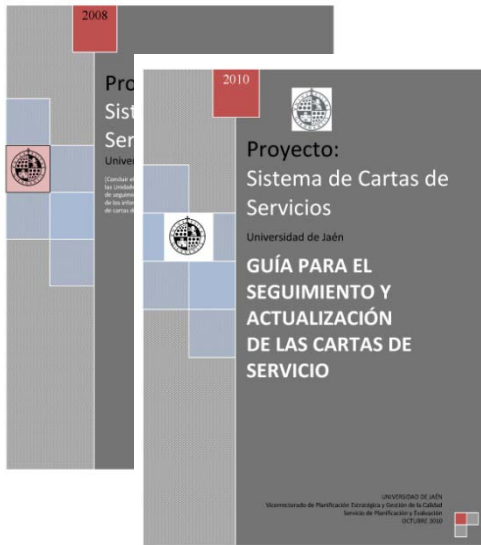


Guías



HERRAMIENTAS DE APOYO

APOYO METODOLÓGICO



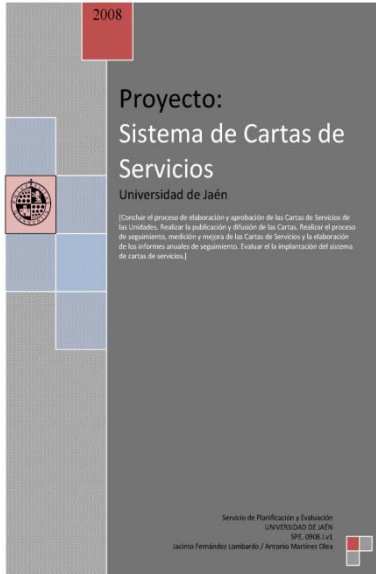
Documentos

- **“La voz del cliente”**. Procesos de detección de expectativas y necesidades de los usuarios y las distintas técnicas de análisis de la percepción y satisfacción.
- **“Indicadores”**. Información y técnicas para la confección de indicadores de seguimiento.
- **Informes de validación** de las Cartas.
- Metodología para la realización de los **informes de seguimiento**.
- Manual de Identidad gráfica de la Universidad. **Diseño** formatos de acuerdo con la imagen corporativa.
- **Plan de comunicación** de las cartas de servicios

FORMACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- Cursos de **formación**.
- Asesoramiento continuo: Programa **“Martes de la Calidad”**.
- Incorporación de **Técnicos de la Unidad de Calidad en los equipos de trabajo**.

GESTIÓN DEL PROYECTO DE SISTEMAS DE CARTAS DE SERVICIOS



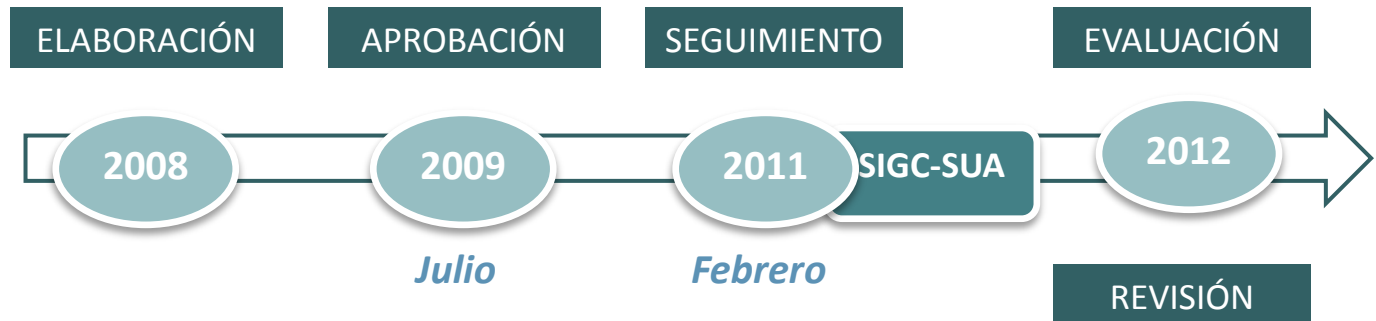
- ❑ **PLANIFICACIÓN** de las actividades para la implantación del sistema de cartas de servicios.
- ❑ **COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN** del proyecto a la comunidad universitaria.

FINALIDADES **FASES** **RESPONSABILIDADES** **SEGUIMIENTO**
OBJETIVOS **ACTIVIDADES** **RECURSOS**

IMPLANTACIÓN TEMPORAL

CRONOGRAMA SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS. GENERAL POR FASES

	2008	2009	2010
FASE 1ª: ELABORACIÓN Y INTRODUCCIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.	JUNIO	FEBRERO	
FASE 2ª: PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.		FEBRERO - JUNIO	
FASE 3ª: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.		FEBRERO	... JUNIO
FASE 4ª: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS DE LAS UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.			SEPTIEMBRE-OCTUBRE



ALCANCE DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

¿QUIÉN DEBE DISPONER DE CARTAS DE SERVICIOS?

Normativa de la Universidad de Jaén: **RANGO MÍNIMO SERVICIO**



SERVICIOS UNIVERSITARIOS a que hace referencia el Título VI de los Estatutos de la Universidad de Jaén

SERVICIOS QUE INTEGRAN LA ESTRUCTURA DE LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO de Personal Funcionario y Laboral de Administración y Servicios

Decisión de Dirección: **PLAN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS** (Complemento de productividad)



Estructuras y puestos de trabajos individualizados: **UNIDADES FUNCIONALES AGRUPADAS**



Solicitud excepcional



APROBACIÓN CONSEJO DE GOBIERNO

ALCANCE DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIOS DE APOYO A LA DOCENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA GESTIÓN

- Servicio de Bibliotecas.
- Servicio de Archivo General.
- Servicio de Informática.
- Servicio de Publicaciones.
- Centro de Instrumentación científico-técnico.

SERVICIOS DE APOYO LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

- Servicio de Deportes.
- Servicio de Actividades Culturales.

SERVICIOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS.

- Atención y Ayuda al Estudiante.
- Gestión Académica.
- Personal y Ordenación Docente.
- Gestión de la Investigación.
- Asuntos Económicos.
- Contabilidad y Presupuestos.
- Contratación y Patrimonio.
- Control Interno.
- Información y Asuntos Generales.
- Servicio de Planificación y Evaluación.
- Unidad Técnica.

UNIDADES FUNCIONALES

- Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.
- Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
- Unidad de Técnicos de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.
- Unidad de Conserjerías.

22 CARTAS DE SERVICIOS

III- LA ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS Y METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

VERSIÓN COMPLETA



Información de carácter general y legal.

Información derivada de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

ESTRUCTURA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

Información de carácter complementario.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

DATOS QUE IDENTIFICAN A LA UNIDAD

Denominación oficial de la Unidad o Área prestadora del servicio.

Fines y funciones que le estén encomendados.

Dependencia orgánica y Funcional.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Se trata de identificar los **fin**es que la **Unidad desempeña** que permita delimitar claramente la naturaleza de ésta. Puede ser suficiente con incorporar la declaración de la **Misión** si recoge estos extremos. Se puede incorporar la **Visión** de la Unidad.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN EN LA UNIDAD.

Se enumerarán de forma clara y sucinta los servicios que se prestan.

Los principales procedimientos que se tramitan.

O las prestaciones dispensadas por la Unidad a la que se refiere la Carta.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Es fundamental que se relacionen la **totalidad de los servicios prestados** por la Unidad con la finalidad de que los potenciales **usuarios conozcan las prestaciones** que el titular de la Carta pueda ofrecer.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

DERECHOS Y DEBERES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Derechos que, en su caso, tengan expresamente reconocidos por el ordenamiento jurídico los usuarios de los servicios prestados por la Unidad.

Deberes concretos de lo usuarios en relación con la prestación del servicio.*

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Derechos específicos que en relación con la prestación del servicio vengan reconocidos:

- ✓ Normas generales del sistema Universitario (LOU y LAU).
- ✓ Normas Generales (protección de datos).
- ✓ Estatutos Universidad y normas de funcionamiento de los servicios (reglamentos).
- ✓ Derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

* Exigido en Norma UNE 93200 “Carta de Servicios. Requisitos” .

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Mecanismo que institucionalmente se haya establecido para permitir la participación de los usuarios (o la ciudadanía en general).

Formas de participación y colaboración establecidas por el ordenamiento jurídico-administrativo (sistemas de quejas y sugerencias, derecho de audiencia, etc.)

Canales genéricos de recogida de opinión disponibles, como consultas, encuestas, etc.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Para el ámbito universitario es necesario considerar si los Estatutos de la Universidad establecen que “los Reglamentos de los servicios deberán establecer **cauces para la participación de los usuarios**”

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

RELACIÓN ACTUALIZADA DE LAS NORMAS ESPECÍFICAS MÁS IMPORTANTES QUE REGULAN CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

Enumeración de las normas más importantes vigentes indicando la fecha de publicación en el Boletín Oficial.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Es aconsejable si la normativa aplicable o la cantidad de servicios prestados hacen de esta relación un documento extenso, que se haga una referencia a la legislación general y **centrarse en las normas específicas que se consideren más importantes**, asegurando, en cualquier caso, que los usuarios puedan tener una información suficiente del marco normativo que regule la prestación de los servicios enumerados.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN Y, EN PARTICULAR, FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, PLAZOS DE CONTESTACIÓN Y EFECTOS DE LAS MISMAS.

Indicar de forma específica la existencia del “Libro de Quejas y Sugerencias” a disposición de todas las personas usuarias de los servicios.

Contendrá la información relativa a:

Lugar en donde se encuentra ubicado.

Otras formas de acceso o presentación.

Plazos de contestación.

Efectos que se derivan de su presentación.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Toda la información que se proporcione se ajustará al Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad”.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

LAS DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS DE TODAS LAS OFICINAS DONDE SE PRESTAN CADA UNO DE LOS SERVICIOS, INDICANDO CLARAMENTE LA FORMA DE ACCESO Y, EN SU CASO, LOS MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO.

Se especificará de manera clara las direcciones postales, números de teléfono de atención y telemáticas (direcciones Web, correo electrónico) de todas y cada una de las oficinas o dependencias donde se prestan los servicios.

Se indicará de forma genérica la localización urbana del Campus y dentro de éste la ubicación concreta de las instalaciones donde se presta los servicios.

Se incorporará la información de los transportes públicos de acceso al Campus.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DERIVADA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDA *.

ELEMENTO VERDADERAMENTE DISTINTIVO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS POR CUANTO SU CONTENIDO APORTA UN VALOR AÑADIDO a estos documentos sobre lo establecido por la normativa vigente, y se evidencia al representar objetivos y metas para la mejora continua de la gestión de la Unidad y de los servicios que presta.

EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN

COMPROMISOS
DE CALIDAD

Son **declaraciones explícitas de los niveles de calidad** que cabe exigir de los servicios, por consiguiente son compromisos asumidos ante los usuarios por la Unidad en relación con los servicios prestados. **Con carácter general, los compromisos deben revestir la forma de estándares de calidad**, es decir, deben expresarse mediante un valor, preferiblemente numérico y ser susceptibles de verificación por el usuario.

* Desarrollo en Metodología.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DERIVADA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

INDICACIÓN DE ASPECTOS QUE FACILITEN A LAS PERSONAS USUARIAS SU ACCESO AL SERVICIO O QUE SUPONGAN MEJORAS ADICIONALES DE LAS CONDICIONES BÁSICAS DE PRESTACIÓN.

Aspectos no contemplados anteriormente que faciliten a los usuarios su acceso al servicio, que aseguren la igualdad de género y que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de la prestación o que atiendan a colectivos con necesidades especiales.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Es conveniente que, se haga referencia a todos aquellos aspectos que de forma específica estén orientados a **facilitar el ejercicio de derechos o la prestación de los servicios respecto a las personas y colectivos con diversidad funcional, o cualquier otra necesidad especial.**

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DERIVADA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

INDICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON LOS QUE, EN SU CASO, CUENTE LA UNIVERSIDAD.

Implantación de sistemas normalizados de gestión de la calidad, de gestión medioambiental, gestión de la accesibilidad o sistemas de gestión integrados, mediante certificación de normas. O, en su caso, principales medidas adoptadas relacionadas con el medio ambiente, bien realizadas de forma general en la Universidad o específica en la Unidad.

Referencia a las medidas que con carácter general estén adoptadas en relación con la seguridad y prevención de riesgos laborales.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

Se podrá informar, en su caso, que la Unidad está desarrollando un sistema de gestión basado en el Modelo EFQM de Excelencia, indicando si se está realizando o ha concluido el proceso de evaluación o tiene algún reconocimiento.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DERIVADA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y, ESPECÍFICAMENTE, PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS*.

Especificación en este apartado de los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad, que se establecerán por la Unidad titular de la misma, y que habrán de estar relacionados directamente con los compromisos asumidos, de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos.

* Desarrollo en Metodología.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Medidas de compensación” que aporta un tipo de información complementaria y que pueden significar un compromiso añadido.

El modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular de la Unidad al que se refiera la Carta.

*EXPLICACIÓN
RECOMENDACIÓN*

las medidas de subsanación serán **acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio**. Estas medidas serán independientes de los establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrolladas por el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por Real Decreto 429/1993, de 28 de marzo.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.

PRECISIONES

Por medidas de compensación se entienden, aquellas acciones planificadas para la corrección de un error o inadecuación detectada, aunque, **en ningún caso, la compensación exige la responsabilidad patrimonial de la Universidad.**

MEDIDAS DE COMPENSACIÓN

El contenido de las medidas de compensación **serán acordes con el contenido y el régimen jurídico de prestación del servicio**, e igual para todos los usuarios y **se concede a instancia del mismo, una vez haya quedado comprobado que no se cumplen los niveles de calidad garantizados por la Carta.**

RECLAMACIONES

Incluir las **formas específicas mediante las que los usuarios pueden formular las reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos y/o deficiencias u omisiones en la prestación de los servicios.**

Pueden incorporarse, al texto de la Carta, los **requisitos que legalmente deben reunir los usuarios, o bien, las obligaciones o las especificaciones técnicas que requiere el uso correcto de los servicios**, para, a posteriori, y habiendo cumplido con estos requisitos u obligaciones, poder presentar las reclamaciones pertinentes.

ESTRUCTURA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

ALGÚN DATO QUE SIENDO DE INTERÉS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS NO HAYA SIDO INDICADO EN OTRO APARTADO DE LA ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA CARTA.

Información complementaria (Información web, procedimientos “telematizados”, folletos divulgativos, acceso a memorias, tecnologías aplicadas en la gestión, etc.).

Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

Persona o equipo de trabajo responsable.

Edición de la Carta.
Fecha de aprobación y publicación oficial.

METODOLOGÍA PARA ESTABLECER LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.

Identificación servicios prestados /usuarios y grupos de interés relacionados

Detección de las expectativas, necesidades y percepciones del usuario

Identificación de los factores claves de calidad de los servicios prestados

Determinar los estándares de calidad.

Establecimiento de Indicadores de seguimiento y diagnóstico de los niveles actuales de los estándares de calidad

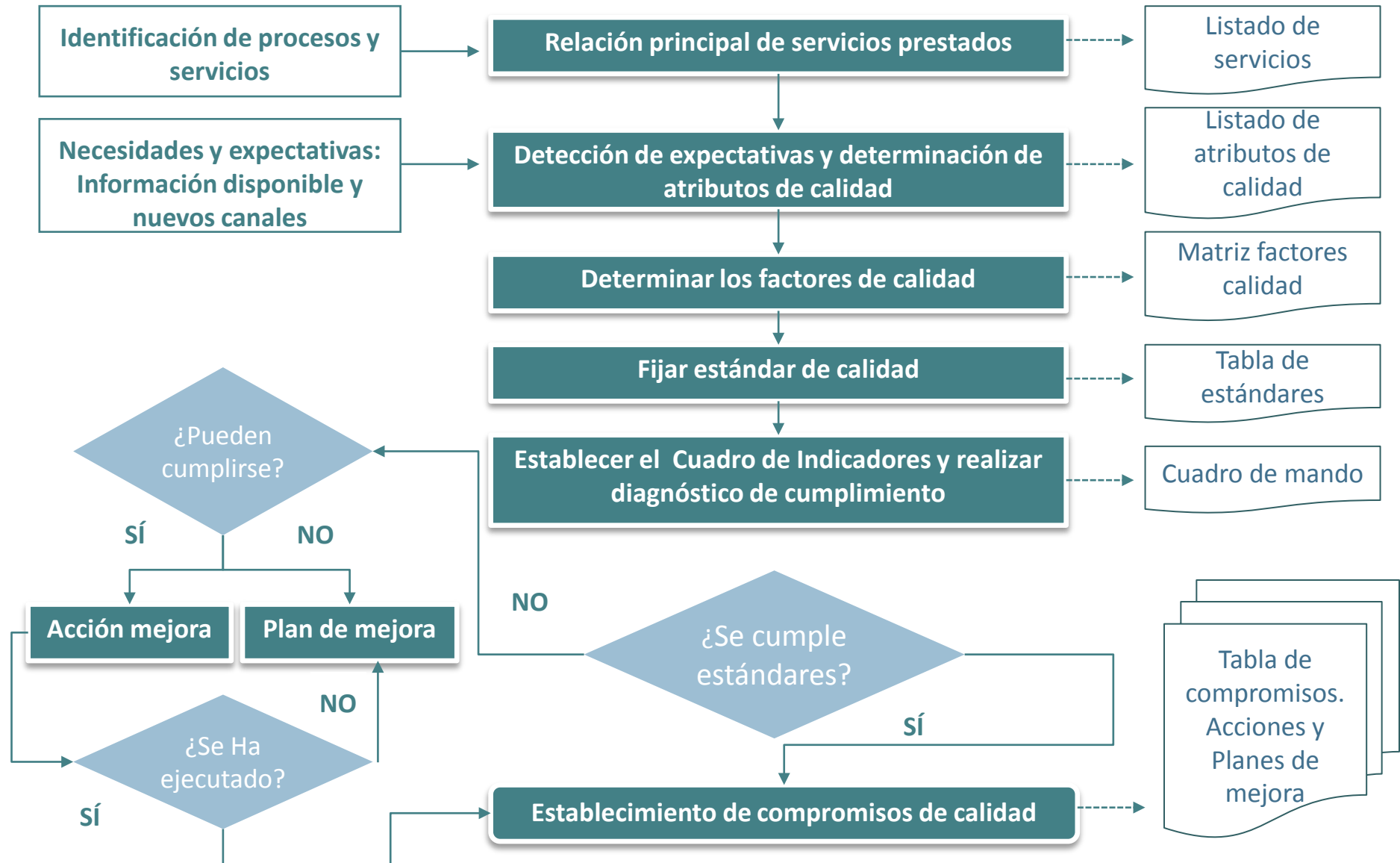
ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

EXPLICACIÓN

La determinación de los compromisos de calidad a publicar en las Cartas de Servicios, incide en la **DETERMINACIÓN PREVIA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO (RENDIMIENTO DESEABLE**, es decir, **UN NIVEL DE CALIDAD** que han de alcanzar los diferentes aspectos de la prestación del servicio.

DETERMINAR LOS RENDIMIENTOS ACTUALES PARA RESPONDER SI SE ESTÁN O NO CUMPLIENDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD. La respuesta constituye la clave para establecer los compromisos de calidad a publicar. Por consiguiente, es necesario contar con **INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.**

METODOLOGÍA PARA ESTABLECER LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.



1

Identificación servicios prestados /usuarios y grupos de interés relacionados

TABLA DE INTERRELACIÓN PROCESO/SERVICIOS/NECESIDADES

EJEMPLO
LISTADO DE PROCESOS Y SERVICIOS
Unidad: Servicio de Planificación y Evaluación
Carta de Servicio:
Responsable de la Unidad:
Fecha: 00/00/00

N	Proceso	Servicio	Proveedor	Cliente	Necesidad	Observaciones
1	Explotación de datos Institucionales.	1) Información para toma de decisiones. 2) Información para rendición de cuentas. 3) Información para procesos de evaluación y acreditación. 4) Información de datos estadísticos a demanda.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos: bases de datos de la Universidad. ▪ Información procedimiento: Todo el personal de la Unidad. ▪ Proceso técnico: Técnicos Estadísticos. ▪ Envío información: Técnicos Estadísticos/ Jefe de la Unidad. ▪ Quejas y Reclamaciones: Jefe de la Unidad/Vicerrector. ▪ Admisión/rechazo solicitud: Jefe de la Unidad/Vicerrector /Secretaría General. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos de la Universidad. ▪ Responsables de Unidad. ▪ Administraciones públicas. ▪ Órganos de la Universidad. ▪ Instituciones Sociedad. ▪ Administraciones públicas. ▪ Órganos de la Universidad. ▪ Comités de Evaluación y Acreditación. ▪ Miembros de la Comunidad Universitaria. ▪ Sociedad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones. ▪ Rendición de cuentas. ▪ Información estadística. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (4) Modalidades: solicitud mediante formulario. Por tipo clientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud Interna. ▪ Solicitud externa. *) Para todas las modalidades proveedor directo: Servicio de Planificación y Evaluación. *) Para todas las modalidades: Criterios para la demanda de información estadística.

Identificación de procesos y servicios

Priorizar los procesos y servicios que se prestan

Listado de Servicios

Ficha técnica

CRITERIOS

La **estrategia** que se haya adoptado respecto la orientación que se pretenda dar a la Carta en relación con los servicios. El **impacto** que pueda considerarse respecto de los procesos claves de la Universidad, así como el impacto social.

El **alcance del servicio** (número de destinatarios clientes/usuarios). La regularidad del servicio (prestados de manera más habitual o continuada).

El **volumen de la gestión**. Los **recursos dedicados**.

Las **necesidades y las expectativas** (servicios que más pueden atraer e interesar a los clientes o grupos de interés que van a utilizarlos).

2

Detección de las expectativas, necesidades y percepciones del usuario

TABLA DE INTERRELACIÓN SERVICIOS/ATRIBUTOS DE CALIDAD

Ejemplo.

Siguiendo el ejemplo iniciado anteriormente completamos el siguiente documento:

Listado de atributos de calidad			
Unidad: Servicio de Planificación y Evaluación			
Carta de Servicio			
Servicio: Solicitudes de datos estadísticos a demanda (modalidad: solicitud interna mediante formulario)			
Responsable de la Unidad:			
Fecha: 00/00/00			
Servicios o producto prestados	Canal o fuente de información	Resultados y valoraciones actuales	Atributos de calidad identificados
1. INFORMACIÓN ACTUAL DISPONIBLE.			
Servicio: Solicitud de datos estadísticos a demanda (modalidad: solicitud mediante formulario).	Encuesta general de la Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> Niveles generales satisfactorios Quejas sobre tiempo de espera. Desconocimiento acceso al formulario. Reclamaciones en los supuestos de rechazo de la solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso al formulario. Cumplimiento de tiempos de espera. Atención y comprensión de la solicitud.
	Quejas, reclamaciones y sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> Excesivo número de consultas para localizar el formulario. Excesivo número de consultas para conocer la tramitación de la solicitud. Aclaraciones posteriores sobre la información enviada. 	
2. NUEVOS CANALES DESARROLLADOS.			
Ejemplos.	Grupos focales.	<ul style="list-style-type: none"> Obtener. 	Atributos por identificar: <ul style="list-style-type: none"> Precisión de la información. Ausencia de errores. Nivel de competencia profesional percibida. Nivel de satisfacción por el acceso al formulario. Nivel de satisfacción por la información recibida. Nivel de satisfacción general de la prestación del servicio. Nivel de satisfacción por tratamiento quejas y sugerencias. Empatía.

Análisis de la información:
Interpretar qué y cómo quiere los servicios el usuario

Valorar y fijar la variable importancia de cada atributo de calidad

Listado de atributos de calidad

Ficha técnica

DEFINICIÓN

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ASPECTOS del proceso de prestación de servicios en los que resulta **ESENCIA** un funcionamiento correcto **PARA SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

PERSPECTIVA DEL USUARIO

Son las **CARACTERÍSTICAS** relevantes que hacen que quien accede al servicio **PERCIBA SU CALIDAD.**

¿QUÉ NECESITAMOS CONOCER DE NUESTROS CLIENTES/USUARIOS?

**NECESIDADES,
EXPECTATIVAS,
demandas y propuestas
de los usuarios y grupos
de interés.**



- ✓ Opiniones acerca de lo que es importante o no para los usuarios al acceder al servicio.
- ✓ Identificar y ordenar las expectativas.
- ✓ Importancia relativa de las dimensiones de las expectativas.
- ✓ Priorización de expectativas.



**Análisis del nivel de
SATISFACCIÓN de las
personas usuarias con
los servicios en relación
a sus expectativas
previas.**



DIMENSIONES DE CALIDAD

FUENTES DE INFORMACIÓN

*Encuesta de
satisfacción*

*Mediciones
indirectas*

Cuestionarios

*Quejas y
Sugerencias*

*Imagen de la
Unidad*

Entrevistas

*Seguimiento
del servicio*

*Observación
directa*

*Técnicas de grupo
"Focus Group"*

Benchmarking

Demanda Fingida

3

Identificación de los factores claves de calidad de los servicios prestados

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DE CALIDAD

Ejemplo.

Siguiendo el ejemplo iniciado anteriormente completamos el siguiente documento.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD

Unidad: Servicio de Planificación y Evaluación

Carta de Servicio:

Solicitudes de datos estadísticos a demanda (modalidad: solicitud interna mediante formulario)

Responsable de la Unidad:

Fecha: 00/00/00

Interacción cliente/proveedor	Tangibilidad: Vías Acceso	Fiabilidad: Precisión/ausencia errores	Empatía: Atención personalizada	Respuesta: Rapidez Tiempo espera	Seguridad: Competencia/ Atención/ Comprensión
Localización/ disponibilidad formulario	F	M	D	D	D
Envío de solicitud/formulación consulta	D	D	M	M	F
Admisión/rechazo	D	M	D	F	F
Tiempo de espera	D	D	D	F	M
Emisión de información /canal	M	F	M	D	F
Nivel de satisfacción	D	D	F	D	M
Respuesta a quejas y reclamaciones	M	D	F	M	M

METODOLOGÍA SEGUIDA

“DIAGRAMA DE FLUJO CLIENTE-PROVEEDOR” para construir una matriz de factores claves de calidad.

Valorar y fijar la variable atributo de calidad

Valorar y fijar la variable importancia de cada atributo de calidad

Determinar los factores claves de calidad

Ficha técnica

Matriz Factores Claves de Calidad

Referente modelo de calidad SERVQUAL que agrupa las dimensiones de calidad de un servicio.

DIMENSIONES EN LAS QUE SE ESTRUCTURA LA CALIDAD DE SERVICIO

Capacidad para prestar el servicio con **exactitud y formalidad**, de forma **fiable y precisa**. La capacidad para realizar el servicio de modo que se asegure el **cumplimiento de los objetivos** marcados.

FIABILIDAD

Elementos tangibles **asociados al servicio** y sobre los que el cliente basa parte de su percepción.

ELEMENTOS TANGIBLES

EMPATIA

Atención individualizada que se da a los clientes, integrando: **accesibilidad, comunicación y comprensión**.

DIMENSIONES DE CALIDAD

CAPACIDAD RESPUESTA

Disposición de proveer al cliente de un **servicio rápido y adaptado a sus necesidades y expectativas**.

SEGURIDAD

Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir **confianza al cliente**.

Determinar los estándares de calidad

TABLA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Ejemplo.

TABLA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Unidad: Servicio de Planificación y Evaluación

Carta de Servicio:

Proceso: Explotación de datos Institucionales

Servicio: Solicitudes de datos estadísticos a demanda (modalidad: solicitud interna mediante formulario)

Responsable de la Unidad:

Fecha: 00/00/00

Factor Clave	Estándar de calidad
1. Accesibilidad al Formulario.	<p>1.1. Todos los potenciales usuarios internos tienen la posibilidad de conocer previamente los canales de acceso al formulario (Web-Registros).</p> <p>1.2. Facilitar la tramitación mediante firma electrónica.</p>
2. Comprensión de los términos de la solicitud.	<p>2.2. Todas las comunicaciones se realizarán a través de los canales identificados por el usuario (de entre las posibilidades indicadas en el formulario).</p>
3. Comunicación de Aceptación/rechazo.	<p>3.1. Se tramitará la comunicación al usuario de la entrada de la solicitud en la Unidad en el plazo de dos días laborales desde su recepción, indicando el tiempo aproximado del envío de la información y el alcance de la información a proporcionar.</p> <p>3.2. El 100% de las solicitudes rechazadas se indicarán los criterios aplicados para su denegación y el órgano competente que ha adoptado la decisión o, en su caso, la imposibilidad.</p>
4. Rapidez en el envío de la información.	<p>4.1. Enviar la información solicitada en el plazo máximo de 5 días laborales (cuando los datos estén disponibles).</p> <p>4.2. Enviar la información solicitada en el plazo máximo de 10 días laborales (cuando los datos no estén disponibles y sea necesaria su localización o elaboración).</p>
5. Ausencia de errores.	<p>5.1. Verificación de la información procesada. (Aleatoria -20%- de las solicitudes enviadas).</p> <p>5.2. Asegurar la integridad del sistema de información: Realizando una auditoría interna anual y reduciendo a un 5% el número de incidencias.</p>
6. Fiabilidad en el servicio prestado y en la precisión de la información.	<p>6.1. Serán atendidas todas las solicitudes admitidas.</p> <p>6.2. 95% de solicitudes se cumple el plazo de envío que se indica en la comunicación de entrada de solicitud.</p> <p>6.3. 90 % de los usuarios satisfechos respecto a la fiabilidad en el servicio prestado.</p>
7. Nivel de satisfacción/ Quejas y sugerencias.	<p>7.1. El 100% de las solicitudes atendidas se comunica la fecha de finalización del servicio prestado y se le invita a expresar su nivel de satisfacción y sugerencias.</p> <p>7.2. El 90 % de los usuarios satisfechos por el servicio prestado.</p> <p>7.3. 1% de quejas y reclamaciones.</p> <p>7.4. El 95 % de los usuarios satisfechos por el tratamiento de quejas y reclamaciones.</p>

Atribuir a los factores claves de calidad las variables cualitativas o cuantitativas para fijar el estándar de calidad

Tabla de Estándares Calidad

Ficha técnica

DEFINICIÓN

ESTÁNDAR DE CALIDAD

CONTROL DE LOS PROCESOS

OBJETIVOS que la Unidad puede fijarse en cada uno de los factores clave o características críticas de la calidad del servicio.

PERSPECTIVA DEL USUARIO

EL NIVEL DESEADO en la prestación del servicio, según las expectativas de sus usuarios.

Establecimiento de Indicadores de seguimiento y diagnóstico de los niveles actuales de los estándares de calidad

TABLA DE INDICADORES/ESTÁNDARES DE CALIDAD

Ejemplo.

Siguiendo el ejemplo iniciado anteriormente completamos el siguiente documento.

(Nota: las mediciones, salvo especificación, se computa en periodos anuales)

CUADRO DE MANDO

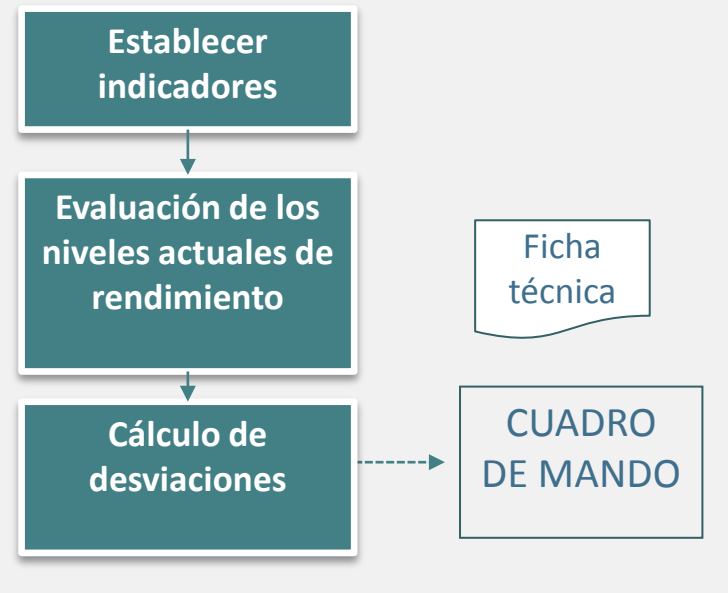
Unidad: Servicio de Planificación y Evaluación

Proceso: Explotación de datos institucionales

Servicio: : Solicitudes de datos estadísticos a demanda (modalidad: solicitud interna mediante formulario)

Fecha: 00/00/00

Factor Clave	Indicador de seguimiento	Estándar de calidad	Nivel actual	Diferencia	Sistema de información
	Explicación: El estándar se ha establecido en términos que eviten que los usuarios deban de consultar previamente dónde localizar los formularios de solicitud reduciendo los pasos a realizar por el usuario. El objetivo que es se reduzca el nivel de consultas previa. Se fija un nivel óptimo de reducir las consultas previas a sólo un 10%.				
1. Accesibilidad Formulario.	1.1.1. Indicador de rendimiento: % de consultas previas. (Usuarios que consultan previamente cómo obtener el formulario).	1.1. Todos los potenciales usuarios internos tienen la posibilidad de conocer previamente los canales de acceso al formulario (Web-Registros). (Nivel de satisfacción 95%. Quejas 1%).	• 85% consultan previamente.	• 75%	• Indicadores internos de la Unidad. (Registro de consultas previas).
	1.1.2. Indicador de percepción: % satisfacción respecto a la accesibilidad del formulario.		• 40%	• 55%	• Encuesta general / post Servicio /grupos focales.
	1.1.3. Indicador de rendimiento: % de quejas específicas sobre accesibilidad formulario respecto al total.		• 50%	• 49 %	• Seguimiento de quejas y reclamaciones.
	1.2.1. Incorporar el procedimiento al sistema de firma electrónica.	1.2. Facilitar la tramitación mediante firma electrónica.	• No	•	• Procesos mediante firma electrónica (Registro general).



RECOMENDACIÓN

El cuadro de mando proporciona un **SISTEMA DE CONTROL** para valorar la **CAPACIDAD DE LA UNIDAD PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD** propuestos. Igualmente, si se pretende utilizar para hacer el **SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS** es conveniente incorporar el sistema de información, indicando las fuentes de dónde procede la información.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Han de construirse en **RELACIÓN CON LAS VARIABLES CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS EN LAS QUE SE HAN CONCRETADO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD**

PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

CUADRO DE MANDO.

Unidad:
Carta de Servicios:
Fecha:

Proceso:					
Servicio:					
Factor Clave	Indicador de seguimiento	Estándar de calidad	Nivel actual	Diferencia	Sistema de información
1.	1.1.1.	1.1.	•	•	•
	1.1.2.		•	•	•
	1.2.1.	1.2.	•	•	•
	1.2.2.		•	•	•

Se concretará los datos y realizará los cálculos que permita conocer los resultados actuales para, posteriormente, **COMPARARLOS CON LOS NIVELES ESTABLECIDOS EN LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.**

La comparación proporciona una **MEDIDA DE DESVIACIÓN** respecto al objetivo propuesto en el estándar.

DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES ACTUALES DE RENDIMIENTO

ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

TABLA DE COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA

Ejemplo.
Siguiendo el ejemplo iniciado anteriormente completamos el siguiente documento.

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE				
Factor clave	Valor del estándar de calidad	Indicador	Valor estándar de referencia	Valor en la Carta
4. Rapidez envío información.	4.1. Enviar la información solicitada en el plazo máximo de 5 días laborables (cuando los datos estén disponibles).	% de cumplimiento.	100%	100%

COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO				
Factor clave	Valor del estándar de calidad	Indicador	Valor estándar de referencia	Valor en la Carta
4. Rapidez envío información.	4.2. Enviar la información solicitada en el plazo máximo de 10 días laborables (cuando los datos no estén disponibles y sea necesaria su localización o elaboración).	4.2.1. % de cumplimiento (solicitudes enviadas en tiempo).	100%	No incorporar inmediatamente. Mantener el valor del 100% y modificar el plazo del estándar a 12 días.

Explicación: El factor tiempo de envío es uno de los de mayor importancia para los usuarios por lo que se redacta como un estándar "ambicioso". Sin embargo, cuando la información es necesaria recopilarla y elaborarla por no disponer de ella, el proceso está sujeto a la localización y almacenamiento previo de los datos, aspecto que no es controlado directamente por la Unidad. En este supuesto el compromiso de calidad debe de realizarse si se tiene certeza de control del proceso, los datos del ejemplo no permite asegurar un plazo de diez días en el envío por lo que parece aconsejable modificar el valor del estándar (12) y comprobar a largo plazo una mejora mediante su reducción (10). Este tipo de compromisos también pueden redactarse en términos del cumplimiento del plazo en un determinado porcentaje, por ejemplo, en el 85% de los casos se enviará la información en el plazo de 10 días laborales.

Acción de mejora	Ejecutado	Indicador	Nueva medición	¿Incorporar?
Establecer un protocolo de actuación de incorporación urgente de nuevos datos con todas las Unidades responsables de las distintas bases de datos-Nivel de realización nuevo indicador 4.2.2-.	S/N	4.2.2. % de protocolo comprobados.	100% de protocolo comprobados.	SI/NO
Realizar comprobación del funcionamiento del protocolo.		Plazo:		

Determinar compromisos que pueden incorporarse en la Carta

TABLAS DE COMPROMISOS

Ficha técnica

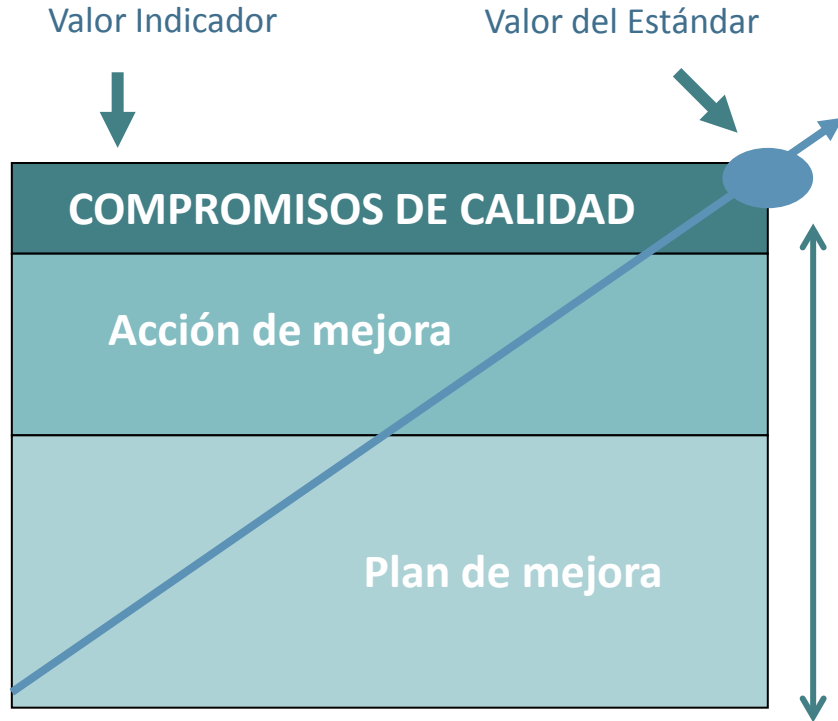
Determinar las acciones y planes la acción de mejora




ACCIONES Y PLANES DE MEJORA

DEFINICIÓN

COMPROMISO DE CALIDAD

DECLARACIÓN EXPLÍCITA DE LA OBLIGACIÓN que contrae la Unidad para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes/usuarios/grupos de interés en la prestación de servicios, **y QUE SE EXPRESA MEDIANTE EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD.**



-  Umbral NO aceptable para el primer compromiso de calidad.
-  Umbral para ejecutar una acción de mejora.
-  Umbral aceptable para el primer compromiso de calidad.

RECOMENDACIÓN

DECLARAR UN COMPROMISO DE CALIDAD HA DE ESTAR FUNDAMENTADO

- Control, solidez y eficacia de los procesos.
- Capacidad actual respecto a expectativas satisfechas.
- Estrategia, orientación y prioridades que tengan establecida la Unidad.
- Equilibrio con las estrategias generales de la Universidad.

CRITERIOS PARA REDACTAR LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

ESPECÍFICOS

Debe evitarse redactarlos de forma genérica, su especificación incorporará la **posibilidad de su medición**.

REALISTAS

Deben ser **prácticos** (posibles de lograr) y **viables** en función de los factores internos que permitan su consecución. Pero también **ambiciosos** proponiendo un reto que supere los límites convencionales.

FLEXIBLES

Adaptables ante los cambios del entorno y de las expectativas y necesidades de los usuarios y grupos de interés.

INNOVADORES

Que aporten un **valor añadido** a la Carta de Servicios, resultando atractivos e **innovadores** para los clientes/usuarios por generarles una mejor percepción de la calidad del servicio prestado.

COMPENSIBLES

Deben redactarse de manera que sean comprensibles para cualquier persona, asegurando que sean **entendidos en su alcance**, especialmente por las personas involucradas en su logro.

CONSENSUADOS

Debe consensuarse para permitir la **participación activa de las personas en su consecución** y que a su vez sean **motivadores**. Tras su incorporación a la Carta debe existir una obligación explícita asumida por todos.

V – EL PROCESO DE PRODUCCIÓN (ELABORACIÓN, PROPUESTA, VALIDACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN) DE LA CARTA DE SERVICIOS.

FASES DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN**1. Elaboración del borrador de la Carta de Servicio.**

Constitución del equipos de trabajo

Redacción del Documento matriz

2. Diseño gráfico de la Carta de Servicios.

Elaborar la presentación gráfica del documento matriz de carta

Elaborar el folleto divulgativo

3. Aprobación y publicación oficial de la Carta de Servicios.

Elaborar Informe de verificación

Aprobación y Publicación Oficial

4. Difusión de la Carta de Servicios

Definir un plan de comunicación

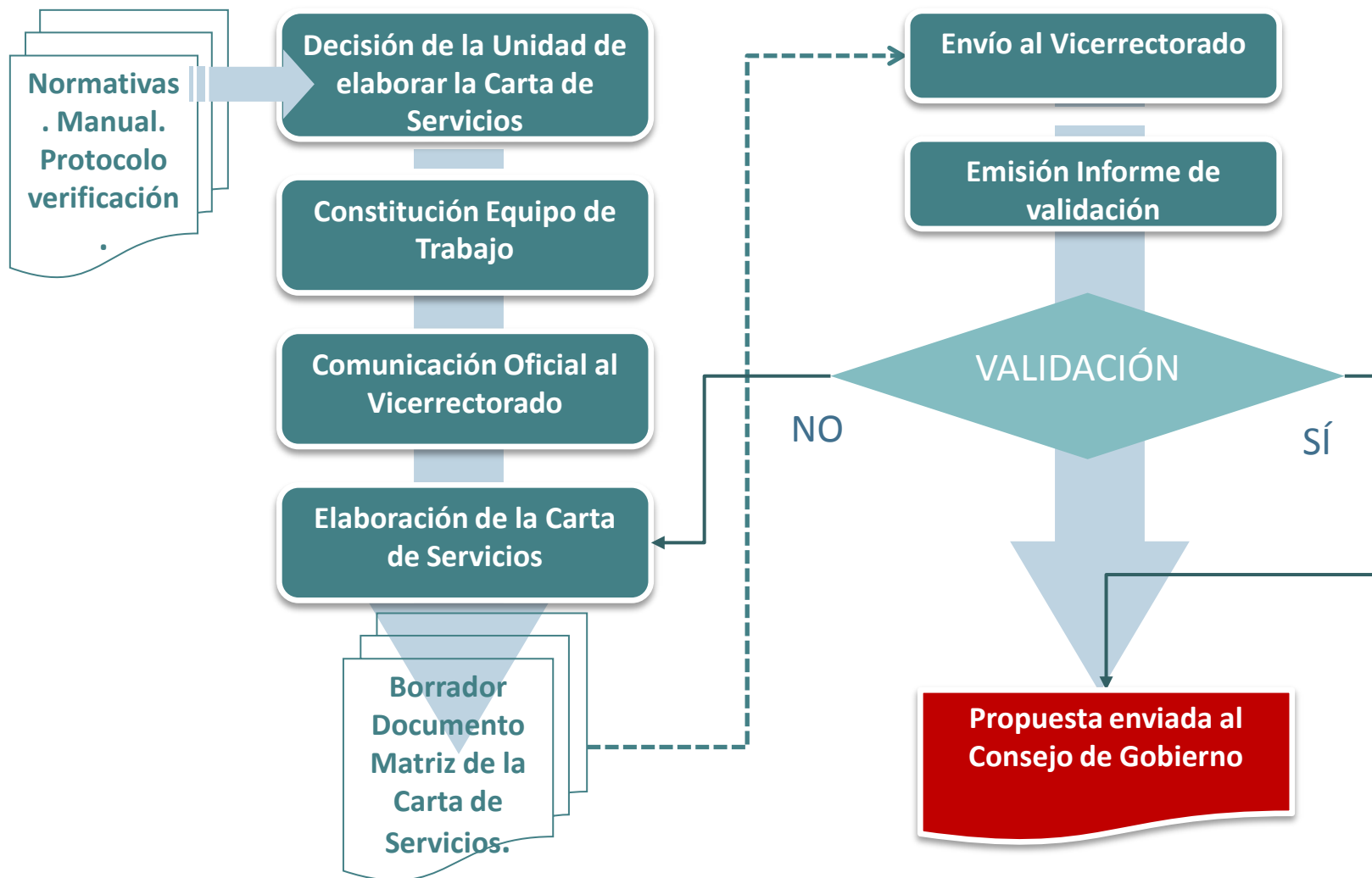
Ejecutar el plan de comunicación

RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS. UNIVERSIDAD DE JAÉN

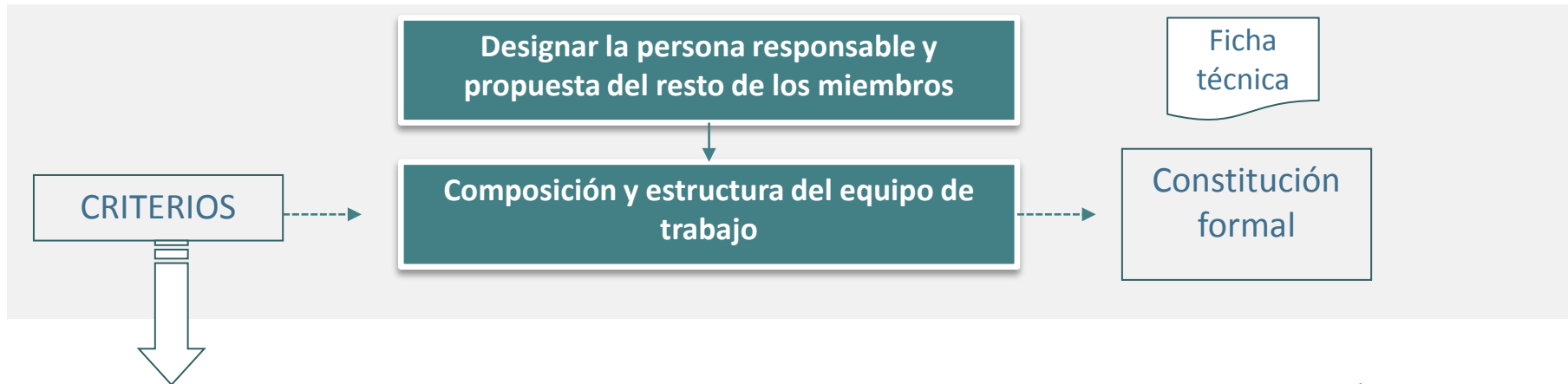
RESPONSABLE	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	DIFUSIÓN	SEGUIMIENTO
Titular o Coordinador del Servicio o Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa. ▪ Responsable último. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable Comunicación interna y externa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable seguimiento. • Informes de seguimiento.
Equipo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración Carta. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaborar difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento
Vicerrectorado (calidad).	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación. • Aprobación metodología 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la Verificación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación.
Consejo de Gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación Oficial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión.
Unidad Técnica de Calidad (SPE).	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de documentación de apoyo. • Formación y Apoyo Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de expedientes de aprobación. • Realización informes de verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación técnica de difusión general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los informes de evaluación.

1

ELABORACIÓN DEL BORRADOR DE LA CARTA DE SERVICIO (*).



CONSTITUCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO. UNIVERSIDAD DE JAÉN



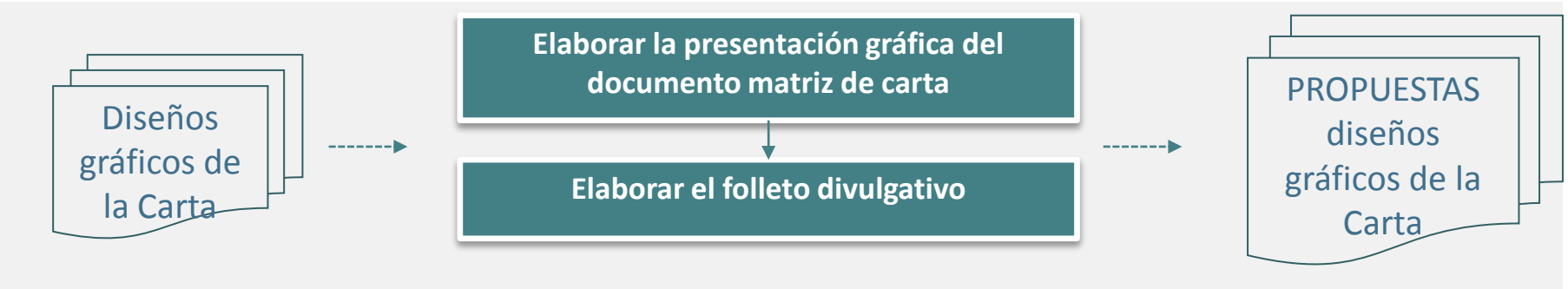
- ✓ El jefe de la Unidad.
- ✓ Personas de la Unidad que estén en contacto directo con el usuario.
- ✓ Personas conocedores de los procedimientos internos de trabajo y de la oferta de servicios.
- ✓ Personal directivo.
- ✓ Clientes/usuarios. Técnicos de calidad.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Integrado por un número de personas entre 4 y 8 y que tenga carácter multifuncional.
- ✓ Asumir un compromiso activo aportando una visión global, trabajando para impulsar el proceso y participando en la adopción de las decisiones.

2

DISEÑO GRÁFICO DE LA CARTA DE SERVICIOS.



De acuerdo con la Normativa de la Universidad de Jaén las Unidades que realicen su Carta deberán generar dos documentos:

VERSIÓN COMPLETA

FOLLETO DIVULGATIVO



EJEMPLO DE ESTRUCTURA DEL FOLLETO DIVULGATIVO

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

La misión de la Biblioteca de la Universidad de Jaén es dar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos y documentos bibliográficos que constituyen la Biblioteca de la Universidad, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca.
- ✓ Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- ✓ Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

3 SERVICIOS PRESTADOS

La Biblioteca de la Universidad de Jaén presta los siguientes servicios:

- ✓ Adquisición de documentos e incorporaciones a la colección
- ✓ Consulta
- ✓ Biblioteca digital
- ✓ Préstamo a domicilio e interbibliotecario
- ✓ Reproducción de documentos
- ✓ Información y referencia
- ✓ Formación de usuarios y usuarias y alfabetización informacional
- ✓ Innovación docente (Apoyo en la elaboración de materiales docentes)
- ✓ Espacios (Salas para el trabajo en grupo, para la investigación, de proyección y audiovisuales, para la formación)
- ✓ Actividades de extensión



4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios y usuarias respecto a la atención personalizada recibida.
- ✓ Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales.
- ✓ Adquirir las nuevas incorporaciones de bibliografía recomendada básica en los programas oficiales asegurando la disponibilidad de un mínimo de un ejemplar de cada obra por cada 50 estudiantes matriculados en la asignatura.
- ✓ Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días naturales.
- ✓ Incrementar el porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que asisten a sesiones formativas organizadas por la Biblioteca.
- ✓ Incrementar el porcentaje de usuarios y usuarias que asisten a cursos de formación de usuarios y usuarias especializados organizados por la Biblioteca.
- ✓ Actualizar semanalmente la información sobre la Biblioteca en su página web.
- ✓ Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de siete días naturales.
- ✓ Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por cada puesto.
- ✓ Mantener la oferta de número de puestos adaptados, no superando la relación de siete estudiantes con discapacidad por cada puesto adaptado.
- ✓ Consensuar el calendario de funcionamiento de las salas 24 horas con el Consejo de Estudiantes.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios y usuarias respecto a la amabilidad y cordialidad en el trato recibido.



5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad de la Biblioteca de la Universidad de Jaén:

- ✓ Incremento porcentual anual de personas usuarias que manifiestan satisfacción respecto a la atención personalizada.
- ✓ Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca.
- ✓ Número de ejemplares de nueva bibliografía recomendada básica por número de estudiantes matriculados en las asignaturas a las que corresponda dicha nueva bibliografía.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días naturales.
- ✓ Incremento porcentual anual de estudiantes de nuevo ingreso que asisten a sesiones formativas organizadas por la Biblioteca.
- ✓ Incremento porcentual anual del número de usuarios y usuarias que asisten a cursos de formación de usuarios y usuarias especializados organizados por la Biblioteca por número de personas usuarias potenciales.
- ✓ Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente.
- ✓ Porcentaje de respuestas realizadas en un plazo no superior a siete días naturales.
- ✓ Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio.
- ✓ Número de estudiantes con discapacidad por puestos adaptados.
- ✓ Fecha de la reunión de consenso con el Consejo de Estudiantes.
- ✓ Incremento porcentual anual de personas usuarias que manifiestan satisfacción respecto a la amabilidad y cordialidad en el trato recibido

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:
JUNIO DE 2009

CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS

EJEMPLO DE ESTRUCTURA DEL FOLLETO DIVULGATIVO

6 BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>

<http://www.ujaen.es/serv/spe/>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias del Servicio de Planificación y Evaluación que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad.

<http://www.ujaen.es/serv/spe/>

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el apartado VI de esta Carta.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones sobre la satisfacción, necesidades y expectativas a través de las encuestas periódicas, sesiones participativas con distintas personas usuarias representativas, participación en los procesos de autoevaluación. Así como el envío de escritos, comunicaciones, o atención personalizada en las dependencias del SPE.

8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio de Rectorado (B1). 23071. Jaén.

Dependencias B1-105

Teléfono: 953 212 618

Fax: 953 212 638

Dirección correo electrónico: spe@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

<http://www.ujaen.es/serv/spe/>

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.
Transporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público será de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes. Durante la segunda quincena de junio, en los meses de julio y agosto y la primera quincena de septiembre el horario de apertura y atención al público será de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Otros datos de interés: A través de la dirección web <http://www.ujaen.es/serv/spe/> se podrá obtener toda la información relativa a la gestión y seguimiento de Cartas de Servicios. Así mismo, a través de este medio de comunicación se puede tener acceso a información relativa al organigrama, normativa, documentos y procedimientos, formularios, sistema de calidad del Servicio.

PLANO DE SITUACIÓN



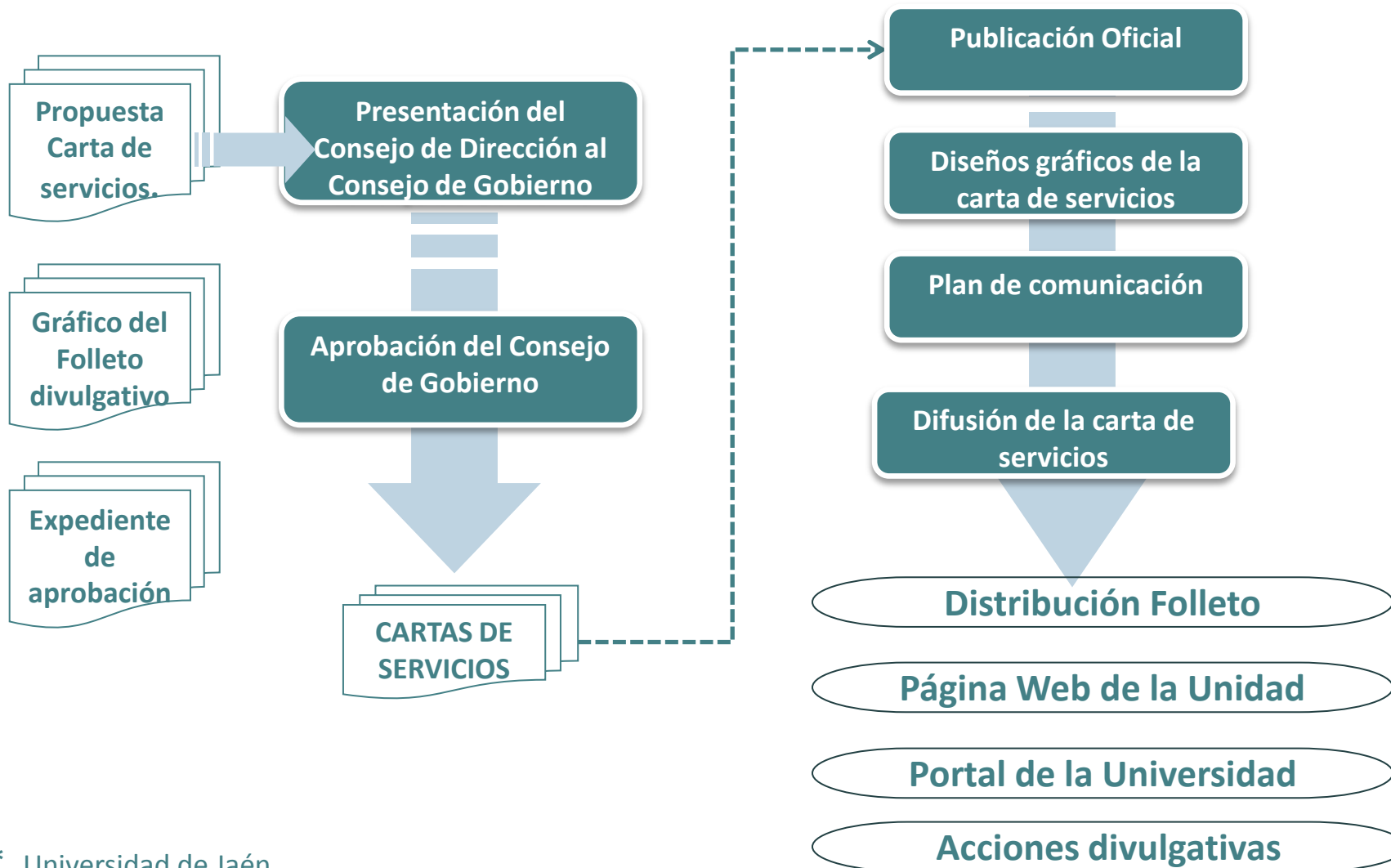
Tu garantía de confianza



2

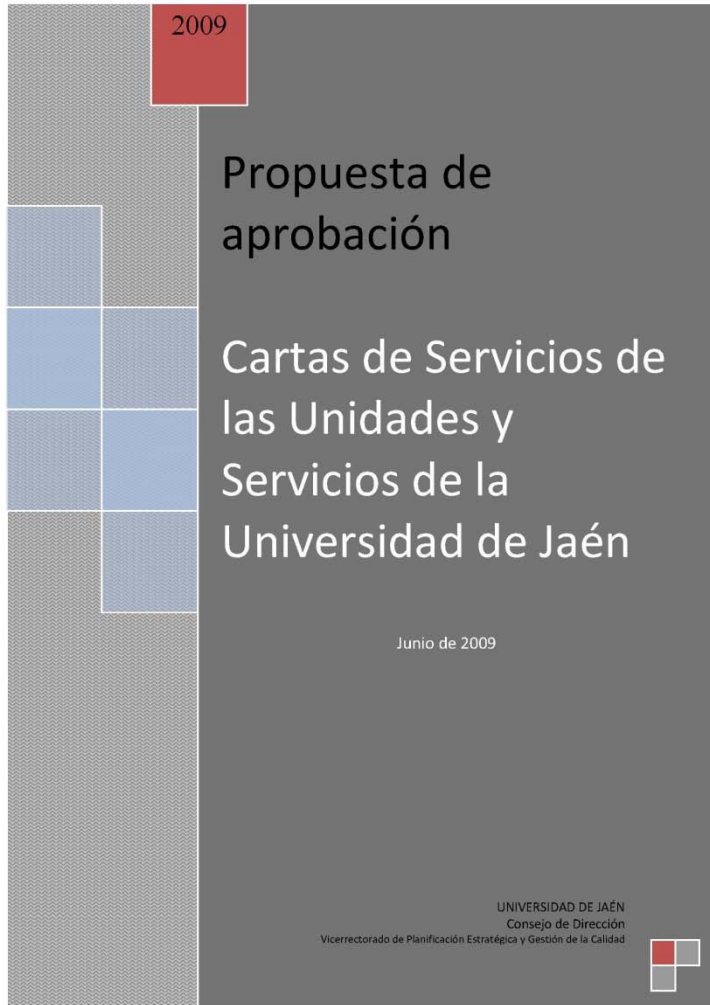
3

FASE DE APROBACIÓN / DE PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN (*)



* Universidad de Jaén

ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE DE LA PROPUESTA DE APROBACIÓN



ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE DE APROBACIÓN

1. JUSTIFICACIÓN.
2. ALCANCE.
3. CONTEXTO.
4. FINALIDAD.
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.
6. INFORME DE RESULTADO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.
7. CONCLUSIÓN FINAL.
8. ANEXO I. RELACIÓN DE PROPUESTAS DE CARTAS DE SERVICIOS.
9. ANEXO DEL INFORME TÉCNICO.

APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE GOBIERNO

Sevilla, 14 de octubre 2009

BOJA núm. 201

Página núm. 77

PUNTO	X	Y	PUNTO	X	Y
			312	264.806,4794	3.990.486,8853
4D	264.831,4615	3.990.599,9753	4I	264.765,0741	3.990.564,6092
5D	264.771,7623	3.990.712,0395	5I	264.706,0971	3.990.675,3176
6D	264.732,2973	3.990.779,3459	6I	264.667,4323	3.990.741,2595
7D	264.643,7175	3.990.929,9968	7I	264.578,3527	3.990.892,7603
8D	264.552,3097	3.991.095,6972	8I	264.485,5477	3.991.060,9934
9D	264.512,0982	3.991.177,9648	9I	264.443,1760	3.991.147,6806
10D	264.483,2880	3.991.251,5085	10I	264.412,7738	3.991.225,2883
11D	264.448,6125	3.991.349,9623	11I	264.378,5395	3.991.322,4894
12D	264.427,3513	3.991.399,0610	12I	264.358,3251	3.991.369,1705

Contra la presente Resolución, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada ante la Consejera de Medio Ambiente, conforme a lo establecido en la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de un mes desde la notificación de la presente, así como cualquier otro que pudiera corresponder de acuerdo con la normativa aplicable.

Actuación cofinanciada por Fondos Europeos

Sevilla, 18 de septiembre de 2009.- La Directora General, Rocio Espinosa de la Torre.

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 29 de septiembre de 2009, de la Universidad de Jaén, por la que se aprueban las Cartas de Servicios de las Unidades y Servicios que se citan.

Vistos los proyectos de Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Jaén:

- Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
- Servicio de Asuntos Económicos
- Servicio de Archivo General

- Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén)
- Servicio de Control Interno
- Servicio de Contabilidad y Presupuesto
- Servicio de Contratación y Patrimonio
- Servicio de Deportes
- Servicio de Gestión Académica
- Servicio de Información y Asuntos Generales
- Servicio de Gestión de la Investigación
- Servicio de Informática
- Servicio de Planificación y Evaluación
- Servicio de Personal y organización Docente
- Servicio de Publicaciones
- Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)
- Centro de Instrumentación Científico-Técnica
- Unidad de Actividades Culturales
- Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
- Unidad de Conserjerías
- Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
- Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

Y según lo establecido en la Normativa para la elaboración de Cartas de Servicios en la Universidad de Jaén, aprobada por el Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006, y conforme a lo acordado en la sesión núm. 29 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, de 28 de julio de 2009,

DISPONGO

1.º Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de la presente Resolución por la que se aprueban las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Jaén, publicadas para su consulta en la página <http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/csuj.html>.

2.º Las presentes Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén tendrán plenos efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Jaén, 29 de septiembre de 2009.- El Rector, Manuel Parras Rosa.

RESULTADOS

22 CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS

305 COMPROMISOS PUBLICADOS

357 INDICADORES DE SEGUIMIENTO



Intervalos	Nº Unidades
Hasta 10 compromisos de calidad	11
Entre 10 y 20 compromisos de calidad	8
Mas de 20 Compromisos de calidad	3

4

DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS. DISEÑO Y DESARROLLO DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN.

Definir un plan de comunicación que permita la publicación y difusión de la Carta de Servicios. **EL RESULTADO** será una programación detallada contenida en el plan y su ejecución.

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Personas de la unidad



Usuarios

Vertiente Interna



Contribuir mediante la información a la implicación en el proyecto de la Carta y a su participación activa para asegurar el éxito de la iniciativa.

Vertiente Externa



Explicar los objetivos y alcance de la Carta de Servicios. Incentivar la participación, especialmente en el seguimiento de las mismas.

ELEMENTOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

OBJETIVOS GENERALES

- **Difundir la Carta de Servicios** asegurando la comunicación de la información y los compromisos de calidad que en ella se contienen.
- **Difundir los resultados obtenidos** respecto a los compromisos tras el proceso de seguimiento.
- **Contribuir** al proceso de difusión de la calidad en la gestión de los Servicios y a la **imagen institucional de la Universidad**.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Mejorar la percepción y el conocimiento de los clientes/usuarios** y grupos de interés respecto a los servicios prestados por la Unidad.
- Lograr que la Carta de Servicios tenga un **impacto real respecto a la calidad de los servicios prestados**
- **Fomentar la participación interna y externa** y la implicación en el proyecto a las personas de la Unidad, convirtiendo el proyecto en un elemento de motivación para la mejora de la calidad.
- Fomentar la **interacción y coordinación entre las distintas Unidades**.
- Fortalecer los **flujos de comunicación existentes entre el personal de la organización y los clientes/usuarios** y grupos de interés y crear nuevos canales de comunicación.

EJEMPLO DE LA ESTRUCTURA DE LA FICHA DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Comunicación externa. Segunda fase: Difundir el folleto divulgativo de las Cartas de Servicios y, en su caso, el formato "cuadernillo".	
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Distribuir y poner a disposición de los usuarios el folleto divulgativo al que hace referencia la Normativa de la Universidad de Jaén.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Difundir la Carta de Servicios asegurando la comunicación de la información y los compromisos de calidad que en ella se contienen. <input type="checkbox"/> Mejorar la percepción y el conocimiento de los clientes/usuarios y grupos de interés respecto a los servicios prestados por la Unidad.
Público objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Colectivos identificados como externos.
Contenido de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> En esta fase se orientará a dar a conocer el contenido de la Carta en su versión completa y el folleto resumido, a explicar el alcance y significación de los compromisos, así como el proceso y los mecanismos de participación de los clientes/usuarios en la fase de seguimiento. <input type="checkbox"/> Transmitir los mensajes que se han elegido en esta fase como estrategia de comunicación.
Canales. Publicación y Difusión	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Folleto. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Edición impresa. ▪ Publicación en página Web de la Unidad. ▪ Publicación en portal de la Universidad. ▪ Distribución mediante correo electrónico. ▪ Carteles en dependencias de la Unidad ▪ Disponibilidad en oficinas de información. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Publicación: Se deberá determinar el alcance de la tirada de la edición impresa de acuerdo con los criterios generales adoptados por la Universidad y en función de las características de la Unidad y la determinación del público objetivo.</p> </div>
Periodicidad	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tras la aprobación de la Carta. <input type="checkbox"/> Se recomienda disponer de los formatos de presentación gráfica con anterioridad a la publicación oficial en BOJA de la Carta, momento en la que se puede proceder a su distribución y asegurar la disponibilidad en los canales antes indicados.
Personas Responsables	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El responsable de la Unidad realizará las acciones necesarias y dará las instrucciones para asegurar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La eficaz distribución de la edición impresa del folleto a los colectivos destinatarios. ▪ La publicación en la página Web. ▪ La inclusión en el portal de la Universidad mediante la solicitud a través de los cauces habituales. ▪ La posibilidad de consulta y conocimiento de la Carta por los usuarios en las dependencias en la que se presten los servicios.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A determinar si procede.

PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

PLANES DE ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL


1. **Publicación oficial en el Boletín Oficial** de la Junta de Andalucía (BOJA) del Acuerdo de aprobación de la Carta de Servicios.
2. Indicación junto a la publicación del Acuerdo del enlace a **página Web** para su consulta.
<http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/csuja.html>
3. Comunicado de prensa en el **Diario Digital la UJA**.
4. **Presentación Institucional a los medios de comunicación** de las Cartas de Servicios.

ACTUACIONES EJECUTADAS POR LAS UNIDADES

1. **Distribución de los folletos y colocación de los carteles en las dependencias de la Unidad.**
2. **Difusión en la web de la Unidad.**
3. Realización del **Plan de Comunicación** de las Cartas de Servicios de las **Unidades**.

2010

Proyecto:
Sistema de Cartas de Servicios
Universidad de Jaén



PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD DE JAÉN
Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad
Servicio de Planificación y Evaluación
FEBRERO 2010

Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de Calidad - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/csuja.html

Google

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión ...

Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Mapa Web Atajos Tamaño Saltar English web

CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Informe de la Propuesta de aprobación de las Cartas de Servicio de la Universidad de Jaén	
Normativa de la Universidad de Jaén sobre Cartas de Servicios	
Manual de Cartas de Servicio de la Universidad de Jaén	

	FOLLETO	CARTA COMPLETA
SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE		
SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS		
SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL		
SERVICIO DE BIBLIOTECA (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN)		
SERVICIO DE CONTROL INTERNO		
SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO		
SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO		
SERVICIO DE DEPORTES		
SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA		

Restringido

Internet 100%

2011.

EJEMPLO CARTEL CARTAS DE SERVICIOS

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Poco a lo largo, se compromete el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concretará en los niveles de calidad pública que han de ser percibibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

El Departamento de Actividades Físicas y Deportivas, dependiente del Vicepresidencia de Bienestar Universitario, tiene como misión el fomento de la práctica de actividades físicas y deportivas y la promoción de su desarrollo a través de la prestación de un servicio de calidad, dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria y a entornos, que contribuya a la mejora de la calidad de vida y a la formación integral del individuo, y que sirva de apoyo a los planes educativos de la Universidad. Docencia e investigación.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Además de los derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes, de forma específica los usuarios del servicio de Deportes tienen derecho a:

- ✓ Derecho a recibir información clara y precisa, de forma eficaz, rápida, completa e idónea sobre la Unidad, sus servicios y sus recursos.
- ✓ Recibir una atención directa y personalizada, garantizando la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso, recepción y uso de las instalaciones y actividades deportivas.
- ✓ A la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- ✓ Disponer de las instalaciones y medios adecuados para el normal desarrollo de las actividades físico-deportivas propias del ámbito universitario, con atención específica a las personas con discapacidad y en un entorno que garantice el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Hacer uso de los servicios y espacios complementarios de vestuarios y aseos, y acceder a la instalaciones que amenizan y cubren el ocio de la actividad, y permanecer en ellas una vez finalizada, para poder efectuar cambios de ropa y tareas de aseo.
- ✓ Tener acceso y recibir una respuesta rápida, completa y sencilla a las sugerencias, quejas y propuestas y a participar en los encuestas sobre los servicios que presta la Unidad.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD DE OFERTA

- ✓ Organizar y ejecutar actividades y compromisos de calidad y validados, orientados a la comunidad universitaria y su entorno.
- ✓ Incorporar a las actividades por campus virtual para los miembros de la comunidad universitaria (sobre todo a la actividad de plazas libres) desde el momento de la inscripción.
- ✓ Promover la participación de la Universidad de Jaén en los Departamentos de Andalucía Universitarios y Campeonatos de España Universitarios en el mayor número de modalidades deportivas posibles.
- ✓ Promover la participación femenina en el deporte de competición a través de programas específicos.
- ✓ Organizar y ejecutar actividades puntuales de significada utilidad social, con el fin de engrandecer la imagen del deporte universitario de Jaén y su proyección a la sociedad.
- ✓ Ofrecer la posibilidad de realizar reserva de instalaciones para una particular programación a través de Internet.
- ✓ Responder a solicitudes de reservas puntuales en un plazo máximo de 10 días naturales.
- ✓ Disponer de atención telefónica a las necesidades del uso diario durante la actividad.
- ✓ Atender personalmente a todas las personas que soliciten información dentro del horario de atención al público, ya sea de forma presencial o telefónica.
- ✓ Promover iniciativas de mejora a través de sondeos y encuestas.
- ✓ Compromiso de todos los miembros del servicio a la formación continua.
- ✓ Al análisis periódico de la realización de los compromisos contractados por el Servicio.

5. INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos ofertados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del Servicio de Deportes:

- ✓ Porcentaje de ocupación de las distintas actividades ofertadas.
- ✓ Número total participantes en competiciones.
- ✓ Nivel de satisfacción de las personas usuarias con la oferta del Programa de Actividades y Ocio del Programa de Competiciones.
- ✓ Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las distintas actividades ofertadas.
- ✓ Porcentaje de participantes de sexo femenino en las distintas competiciones ofertadas.
- ✓ Nº de solicitudes realizadas para la organización de actividades deportivas con otros entornos públicos o privados.
- ✓ Valoración del proceso de reserva de atención directa por parte de la persona usuaria.
- ✓ Porcentaje de reservas para uso puntual realizadas previo pago a través de Internet.
- ✓ Tiempo medio que transcurre desde la finalización del periodo de solicitud de reservas puntuales hasta la emisión de las resoluciones de acceso.
- ✓ Nivel de satisfacción de las personas usuarias de servicios prestados en el uso de las instalaciones deportivas.
- ✓ Nivel de satisfacción de usuarios y usuarias en relación con la atención e información prestada.
- ✓ Nº de visitas a la página web del Servicio de Deportes.
- ✓ Porcentaje de actividades y servicios encuestados.
- ✓ Número de quejas recibidas por el personal del servicio en relación a la formación continuada.
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de los compromisos adoptados en esta carta.

3. SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Deportes presta los siguientes servicios:

- ✓ Desarrollar un programa de actividades físico-deportivas ofertando diferentes Cursos de Participación y Actividades Físicas para la Salud.
- ✓ Desarrollar un programa de Actividades en el Medio Natural.
- ✓ Ofrecer la participación en actividades de competición a distintos niveles deportivos, organizando y desarrollando un programa propio y variado.
- ✓ Colaboración con otros entornos públicos o privados para la organización de actividades deportivas.
- ✓ Planificación de instalaciones a la comunidad universitaria, al resto de la sociedad en general.
- ✓ Atención telefónica al uso de las instalaciones, equipamiento y material deportivo de la Universidad de Jaén.
- ✓ Atención e información a la persona usuaria.



6. BUENOS DE SUPERACIONES Y REGULACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, ubicado en el Registro General de la Universidad de Jaén (Edificio Rectorado) y en el Registro de Información y Registro en sede en la Escuela Pública Superior de Lenguas y mediante el buzón de sugerencias de nuestra web: <http://www.ujen.es/en/ujen/ujen/sugerencias/hu.guestarea.html#QUEJAS>

Las denuncias o cualquier acción derivada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le haya notificado del inicio de su tramitación.



PLANO DE SITUACIÓN



7. MEDIOS DE RESERVA Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias del Servicio de Deportes que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta de Servicios pueden presentarla a través de los medios establecidos para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico a la dirección de la unidad.

<http://www.gerencia.gva.es/gerencia/gerencia.html>

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para explicar los motivos pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así como el servicio afectado por el incumplimiento una vez se haya de análisis realizado para subsanar los motivos oportunos.

Las usuarias y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio, además de los indicados, a través de los siguientes medios: mediante la expresión de sus opiniones en los encuestas que periódicamente se realizan, o participando en los grupos de trabajo de mejora de la Unidad, mediante la participación en los eventos del Servicio, a través de encuestas, correo electrónico (ujen@ujen.es) o la atención personalizada por teléfono, fac o asista al responsable del Servicio.

8. DIRECCIONES

CONTACTO RESPONSABLE: Carmen González
 Correo electrónico: carmen.gonzalez@ujen.es
 Teléfono: 952 88 10 10
 Teléfono fax: 952 88 10 10
 Teléfono móvil: 609 99 99 99
 Dirección postal: 23002 Jaén (España)

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE
 Dirección: Calle de la Universidad, 1
 23002 Jaén (España)
 Teléfono: 952 88 10 10
 Fax: 952 88 10 10
 Correo electrónico: informacion@ujen.es
 Web: <http://www.ujen.es>

ACCESO A LA VERSIÓN INTERIOR DE LA CARTA
 Dirección: Calle de la Universidad, 1
 23002 Jaén (España)
 Teléfono: 952 88 10 10
 Fax: 952 88 10 10
 Correo electrónico: informacion@ujen.es
 Web: <http://www.ujen.es>

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS
 Horario de atención al público:
 Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
 Horario de atención telefónica:
 Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
 Atención de urgencias: 24 horas
 Atención de emergencias: 24 horas

DISTRIBUCIÓN DE FOLLETOS

Unidad	Nº de ejemplares de folletos
Servicio de Gestión Académica	1000
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	1000
Servicio de Información y Asuntos Generales	1000
Biblioteca de la Universidad de Jaén	1000
Servicio de Informática	1000
Servicio de Deportes	1000
Unidad de Conserjerías	1000
Servicio de Personal y Organización Docente	500
Servicio de Investigación	500
Unidad de Actividades Culturales	500
Servicio de Publicaciones	500
Centro de Instrumentación científica-técnica	500
Unidad de Técnicos de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación	500
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	500
Unidad Técnica	300
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	300
Servicio de Planificación y Evaluación	300
Servicio de Archivo General	300
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	300
Servicio de Contratación y Patrimonio	300
Servicio de Asuntos Económicos	300
Servicio de Control Interno	300

VI – GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS: SEGUIMIENTO Y RESULTADOS.

ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Se refiere al proceso de **evaluación de la Carta publicada y el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad que, junto al análisis continuado de necesidades y expectativas, han de permitir la mejora continua de la gestión de los procesos de la Unidad y la actualización de la Carta** en términos de incremento de la satisfacción de los usuarios y otros grupos de interés.

SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.

GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA UNIDAD.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS.

EVALUAR NUEVAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.

INFORME DE SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.

**Enfoque
Informativo**

Enfoque Sistema

MEJORA CONTINUA

FASE DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN (*)

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS



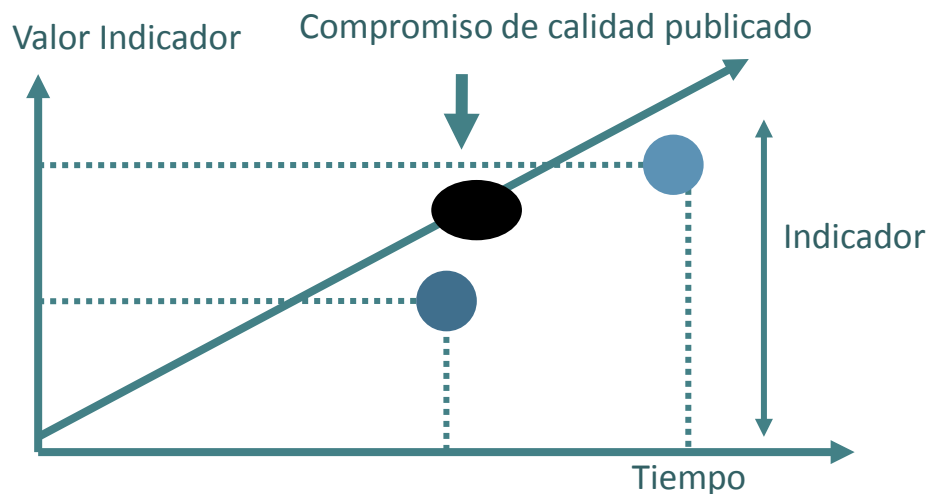
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE NECESIDADES



SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Evaluar y verificar periódicamente el cumplimiento de un compromiso de calidad publicado.

DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DE RENDIMIENTO



- Nuevo valor del compromiso de calidad en la renovación de la Carta
- Adoptar medida de subsanación y mejora

➤ Para realizar la **MEDICIÓN DE RESULTADOS**, es necesario partir de un cuadro de mando de los compromisos de calidad con los indicadores asociados.

➤ Tras la medición, se **ANALIZARÁN LOS RESULTADOS** reales de los niveles, observando las posibles desviaciones. Asimismo, estos resultados, serán utilizados para cumplimentar el Informe de Seguimiento anual de la carta.

DOCUMENTACIÓN DEL INDICADOR:: FICHA DE INDICADORES**RECOMENDACIÓN**

Para la gestión de las Cartas de Servicios es de gran utilidad disponer de una ficha por cada indicador donde se detallen al menos las siguientes características:

EJEMPLO

NOMBRE DEL INDICADOR		COMPROMISO ASOCIADO		
EXPRESIÓN NUMÉRICA	UNIDAD DE MEDIDA	ESTÁNDAR CALIDAD	HISTÓRICO DE MEDICIÓN FECHA	VALOR
FUENTE DE DATOS	PROCEDIMIENTO OBTENCIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	
		Datos: Indicador:		
OBSERVACIONES				

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

EL OBJETIVO es conocer la percepción de los usuarios en relación a los compromisos y a los niveles de calidad de la Carta.

Instrumento orientado
a los usuarios

EVALUAR EL GRADO DE CALIDAD E IMPACTO DE LAS CARTAS.

INDICADORES EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

➤ **Diseñar**
indicadores en
relación a la
SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS CON
LOS RESULTADOS
DE LA CARTA DE
SERVICIOS

VALORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

VALORACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

SATISFACCIÓN CON LA DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

VALORACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

SATISFACCIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

GUÍA DE SEGUIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

ESTRUCTURA

I. Evaluación de resultados.

- 1.1. Medición de los compromisos de calidad publicados Medición de los indicadores específicos para el seguimiento de los incumplimientos de los compromisos declarados
- 1.3. Encuesta de satisfacción de los usuarios y otros grupos de interés sobre la carta de servicio
- 1.4. Encuesta de valoración de las personas que integran la unidad sobre la carta de servicio
- 1.5. Difusión de la carta de servicios

II. Evaluación de necesidades, expectativas y satisfacción

III. Plan de mejoras y actualización de las cartas de servicios

- 3.1. Plan de mejoras.
- 3.2. Propuesta del alcance de actualización de la carta de servicios

IV. Elaboración de los informes de cartas de servicios

V. Evaluación de los informes de cartas de servicios

- 5.1. Protocolo para la realización del informe técnico a efectos de evaluación.
- 5.2. Informe global de evaluación de seguimiento de las primeras cartas de servicios publicadas.

2010

Proyecto:

Sistema de Cartas de Servicios

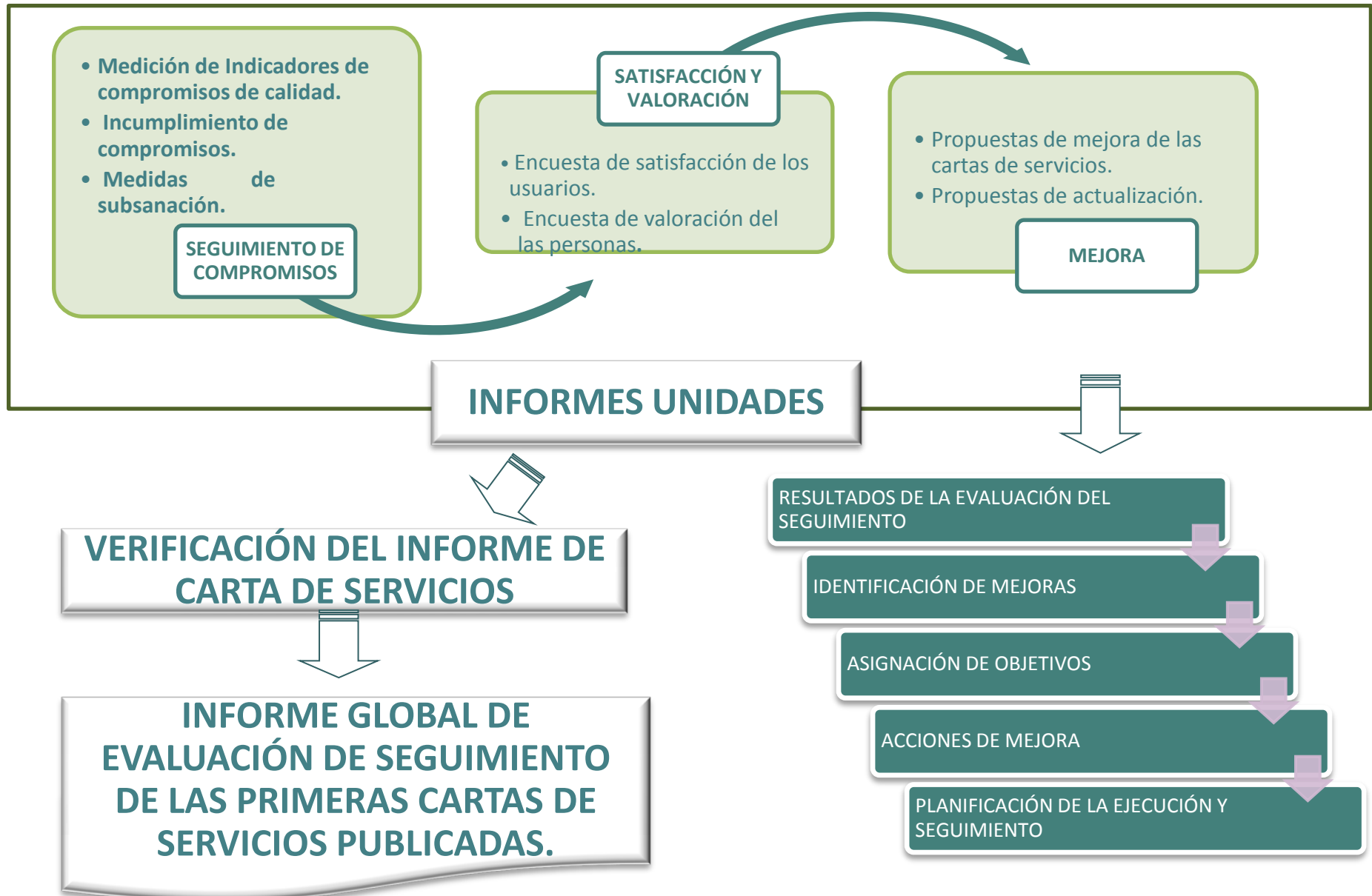
Universidad de Jaén



GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIO

UNIVERSIDAD DE JAÉN
Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad
Servicio de Planificación y Evaluación
OCTUBRE 2010





INDICADORES

Carta de Servicios: [Nombre de la carta de servicios]

Unidad: [Nombre de la unidad titular de la carta de servicios]

Fecha: [Fecha de elaboración del Cuadro de indicadores de rendimiento de la carta de servicios]

(*) *Explicación en Indicadores de resultados*

Servicio prestado: [Indicación del Servicio prestado]

Compromiso: [Indicación del compromiso de calidad publicado]

Indicadores	Valor	Fecha	Desviación o cumplimiento	Indicador eficacia
Indicador 1 [Indicación del indicador publicado]				(*)

Fuente: [Indicación de la fuente o mecanismos para la obtención del valor del indicador]

Observaciones: [Indicación de observaciones al respecto]

INDICADOR DE EFICACIA GLOBAL	DEFINICIÓN	VALOR
Cumplimiento global de los compromisos	Número de compromisos cumplidos / Número de total de compromisos publicados x 100	

Este indicador representará el porcentaje de compromisos publicados que la unidad ha cumplido.

INDICADOR DE EFICACIA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN	VALOR
Cumplimiento específico de los compromisos	Valor de calidad obtenido / valor de calidad del compromiso publicado x 100	(*)

. Este indicador representará el porcentaje de cada uno de los compromisos publicados que la unidad ha cumplido, así como el nivel porcentual del incumplimiento.

INDICADOR DE EFICACIA ESPECÍFICA GLOBAL	DEFINICIÓN	VALOR
Cumplimiento específico de todos los compromisos	\sum Valor de calidad obtenido de cada compromiso (indicador de eficacia específica) / número total de compromisos	(*)

. Este indicador representará el valor medio de los indicadores de eficacia específicos de los compromisos publicados.

INDICADORES

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	DEFINICIÓN	VALOR
Cumplimiento de notificación de la tramitación de quejas y sugerencias.	Número total de quejas y sugerencias notificadas/ Número de total de quejas y sugerencias recibidas x 100.	
Cumplimiento de notificación en plazo de la tramitación de quejas y sugerencias.	Número total de quejas y sugerencias notificadas en plazo de setenta dos horas / Número de total de quejas y sugerencias notificadas x 100.	
Cumplimiento de comunicación del seguimiento de quejas y sugerencias.	Número total de quejas y sugerencias tramitadas con comunicación al usuario / Número de total de quejas y sugerencias tramitadas x 100.	
Cumplimiento de comunicación en plazo del seguimiento de quejas y sugerencias.	Número total de quejas y sugerencias tramitadas con comunicación al usuario en el plazo de diez días / Número de total de quejas y sugerencias con comunicación x 100.	

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DEL INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	DEFINICIÓN	VALOR
Cumplimiento de comunicación de quejas por incumplimiento de compromisos.	Número total de quejas por incumplimiento de compromisos comunicadas en plazo (publicado por cada unidad)/ Número de total de quejas por incumplimiento de compromisos x 100.	

INDICADORES

INDICADOR DE EFECTIVIDAD GLOBAL	DEFINICIÓN	VALOR
Nivel de conocimiento de la carta de servicios.	Número de respuestas obtenidas*.	
Información y comprensión.	Grado medio de valoración de los usuarios en relación con la información y comprensión de la carta de servicio en una escala de 1 a 10.	
Valoración de los compromisos.	Grado medio de valoración de los usuarios en relación con los compromisos publicados en la carta de servicio en una escala de 1 a 10.	
Nivel de satisfacción con el cumplimiento de los compromisos.	Grado medio de valoración de los usuarios en relación con el cumplimiento percibido de los compromisos publicados en la carta de servicio en una escala de 1 a 10.	

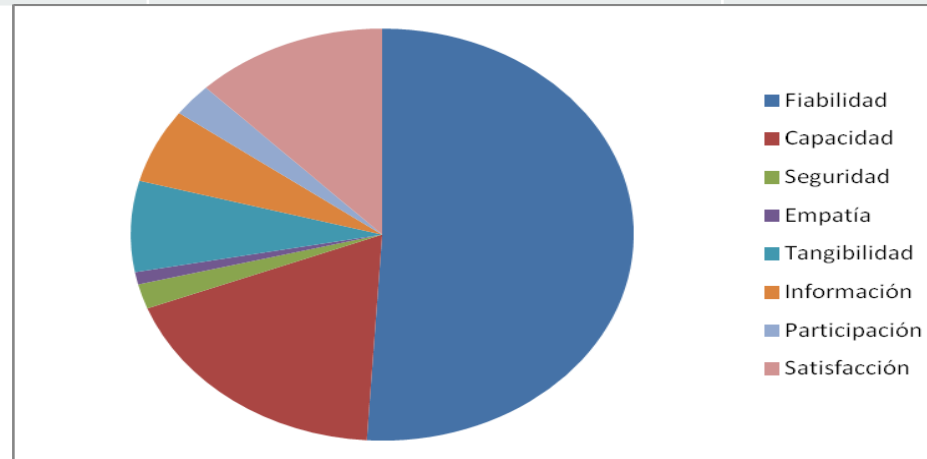
***(La condición previa de conocimiento indica, indirectamente, el nivel de impacto conseguido en la primera carta de servicios. No se considera conveniente calcular, inicialmente, el nivel de impacto mediante porcentajes de repuesta).**

INDICADOR DE EFECTIVIDAD GLOBAL	DEFINICIÓN	VALOR
Nivel de implicación y participación interna con la carta de servicios.	Número de respuestas obtenidas / Número total de personas que integran la unidad * 100	
Valoración de la difusión de la carta de servicios.	Grado medio de valoración de las personas en relación con la difusión de la carta de servicio en una escala de 1 a 10.	
Valoración de la información proporcionada en la carta de servicios.	Grado medio de valoración de las personas en relación con la información proporcionada en la carta de servicios en una escala de 1 a 10.	
Valoración de la carta como instrumento para la mejora de la gestión.	Grado medio de valoración de las personas en relación la carta de servicio como instrumento para la mejora de la gestión en una escala de 1 a 10.	

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Análisis de las dimensiones de calidad de los compromisos publicados.

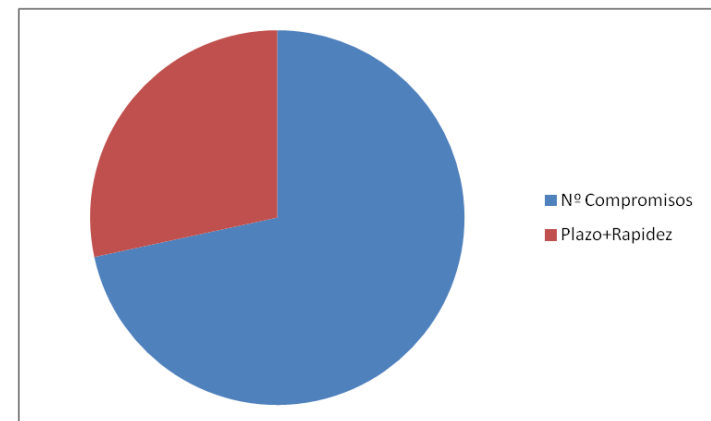
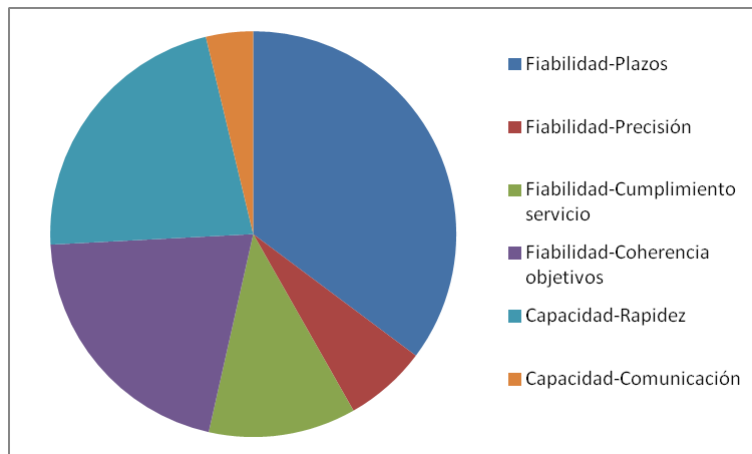
Dimensiones de calidad	Compromisos/ dimensiones	Porcentaje
Fiabilidad	156	51%
Capacidad de respuesta	56	18%
Seguridad	6	2%
Empatía	3	1%
Elementos tangibles	20	7%
Información	18	6%
Participación	8	3%
Compromisos de satisfacción	38	12%



RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Análisis de las dimensiones de calidad de los compromisos publicados.

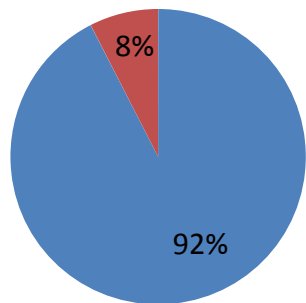
Dimensiones de calidad	Compromisos/ dimensiones	Porcentaje
Fiabilidad-Plazos	75	25%
Fiabilidad-Precisión	14	5%
Fiabilidad-Cumplimiento servicio	25	8%
Fiabilidad-Coherencia objetivos	43	14%
Capacidad-Rapidez	47	15%
Capacidad-Comunicación	8	3%
Plazo +Rapidez	212	40%



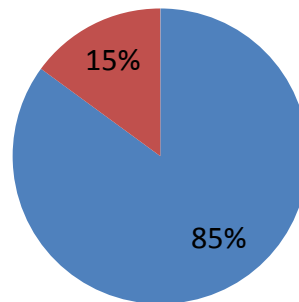
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Análisis de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios.

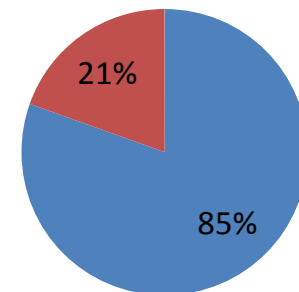
INDICADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
Nº Compromisos	305	
Compromisos Medidos	282	92%
Compromisos no Medidos	23	8%
Compromisos Cumplidos (medidos)	239	85%
Compromisos Incumplidos (medidos)	42	15%
Nº Desviaciones Positivas	58	21%



■ Compromisos Medidos
■ Compromisos no Medidos



■ Compromisos Cumplidos
■ Compromisos Incumplidos



■ Compromisos Cumplidos
■ Nº Desviaciones Positivas

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Análisis de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios.

INDICADOR	Unidad =<10	Unidad 11-20	Unidad >20	Total
Nº Unidades con medición completa	7 (31,8%)	4 (18,2%)	1 (4,5%)	12 (55%)
Nº Unidades con medición incompleta	4 (18,2%)	4 (18,2%)	2 (9,1%)	10 (45%)
Nº Unidades con cumplimiento de todos los compromisos publicados	3 (13,6%)			

INDICADOR	Unidad =<10	Unidad 11-20	Unidad >20	Total
Nº Unidades con cumplimiento de todos los compromisos medidos	6 (27,3%)	1(4,5%)	-	7 (31,8%)
Nº Unidades con cumplimiento > = 90% <100% de los compromisos medidos		1 (4,5%)		1 (4,5%)
Nº Unidades con cumplimiento <=90% > 80%de los compromisos medidos	3 (23,6%)	5 (22,7%)	1 (4,5%)	9 (40,9%)
Nº Unidades con cumplimiento <80% de los compromisos medidos	2 (9,1%)	2 (9,1%)	1 (4,5%)	5 (22,7%)

*RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN***Análisis de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios.**

Incumplimientos (% de desviación)	Número	Porcentaje
Compromisos incumplidos (medidos)	42	15%
Compromisos con nivel de eficacia => 90%	14	32%
Compromisos con nivel de eficacia < 90% =>75%	12	29%
Compromisos con nivel de eficacia <75%	9	21%
Compromisos sin objetivo específico	7	17%

Compromisos publicados no medidos	Número	Porcentaje
Compromisos no medidos	23	15%
Causa: no procede	3	
Causa: ausencia de datos	6	
Causa: actividad no realizada	5	
Causa: gestión externa	2	
Causa: aplicación informática	7	

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Análisis de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios.

Quejas y Sugerencias	Número	Porcentaje
Número de quejas al año (2010)	98	
Número de sugerencias al año (2010)	104	
Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas		100%
Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas		95%
Días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor Objetivo (<=10 días)	6,12 días	

ALGUNAS CONCLUSIONES BÁSICAS



¿CÓMO VALORAMOS EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS PUBLICADOS?

EN POSITIVO

- Por el nivel de compromisos medidos y el porcentaje de compromisos cumplidos. 92% y 85% respectivamente.

PARA MEJORAR

- Asegurar que se miden todos los compromisos publicados. Aunque el número de compromiso no medidos (23), en general están justificados.
- Mejorar el grado de cumplimiento. Aunque el nivel porcentual de desviación, indica que sólo 16 de los 42 exigen acciones inmediatas.

RECOMENDACIÓN

- Huir de la exageración y ser realistas. Una Unidad con 50 compromisos publicados es el responsable del 26% de los compromisos incumplidos. Dos Unidades, conjuntamente, son responsables del 48% del total de los 23 compromisos no medidos.

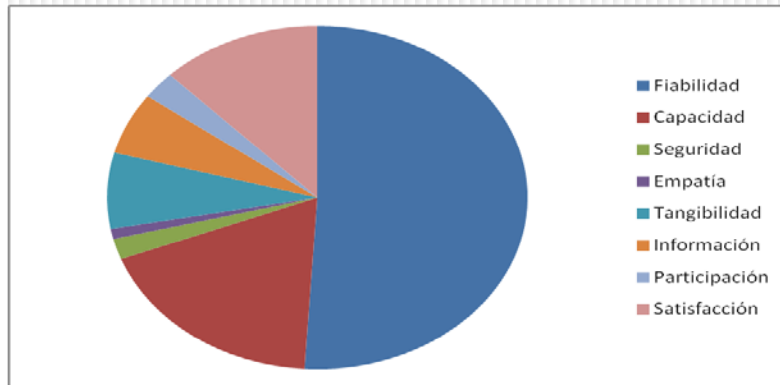
ALGUNAS CONCLUSIONES BÁSICAS



¿CÓMO VALORAMOS LA TIPOLOGÍA DE LOS COMPROMISOS PUBLICADOS?

EN POSITIVO

- ☐ Así lo consideramos para la primera carta publicada.



PARA MEJORAR

- ☐ Pero desequilibrados, en cuanto que prevaleció las dimensiones de calidad referente a los cumplimiento de plazos o la capacidad de respuesta en términos de tiempos de prestación de servicios.

ALGUNAS CONCLUSIONES BÁSICAS



ALGUNOS ERRORES PUEDEN VENIR CAUSADOS POR:

La falta de rigor en la aplicación de la metodología para el establecimiento de los compromisos de calidad.

- No determinar de **FORMA PRECISA LAS DIMENSIONES DE CALIDAD** de los usuarios respecto a los servicios prestados.
- Que prevalezca una **VISIÓN INTERNA DE LA GESTIÓN** de los servicios prestados.
- No determinar con exactitud la **EFICACIA DE LOS PROCESOS** para redactar el alcance de los compromisos de calidad.
- No realizar **MEDICIONES TEMPORALES** para controlar el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad y poder actuar antes de la medición anual.
- No utilizar los **CRITERIOS PARA ESTABLECER LOS INDICADORES** de seguimiento: relevancia, adecuación, fiabilidad, claridad, viabilidad, concreción, aplicabilidad, accesibilidad, consenso, participación...etc.

ALGUNOS FACTORES DE ÉXITO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

- LIDERAZGO** de la dirección y de los responsables de las Unidades por impulsar el sistema de cartas de servicios
- ESTRATEGIAS** definidas y planes operativos específicos y normativa de soporte.
- PERSONAS** implicadas de forma activa, trabajando en equipos y participando en los procesos de formación.
- Sistema de **RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS**.
- Disponibilidad de **RECURSOS ECONÓMICOS**.
- Despliegue de la **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CONTINUADA** de la planificación y desarrollo del proyecto.
- Desarrollo de todos los **CONOCIMIENTOS** necesarios y a todos los niveles para asegurar el éxito de la implantación efectiva de las cartas de servicios
- Extender el convencimiento de la **FINALIDAD** última **DE LAS CARTAS DE SERVICIOS** : aportar **INFORMACIÓN, VALOR** y **SATISFACCIÓN** a todos los grupos de interés.

VII – CONCLUSIONES. UN NUEVO ENFOQUE PARA LA REVISIÓN.

LA NECESIDAD DE UN NUEVO ENFOQUE DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

CERTIFICACIÓN: MARZO 2011

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

UNE-EN-ISO-9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

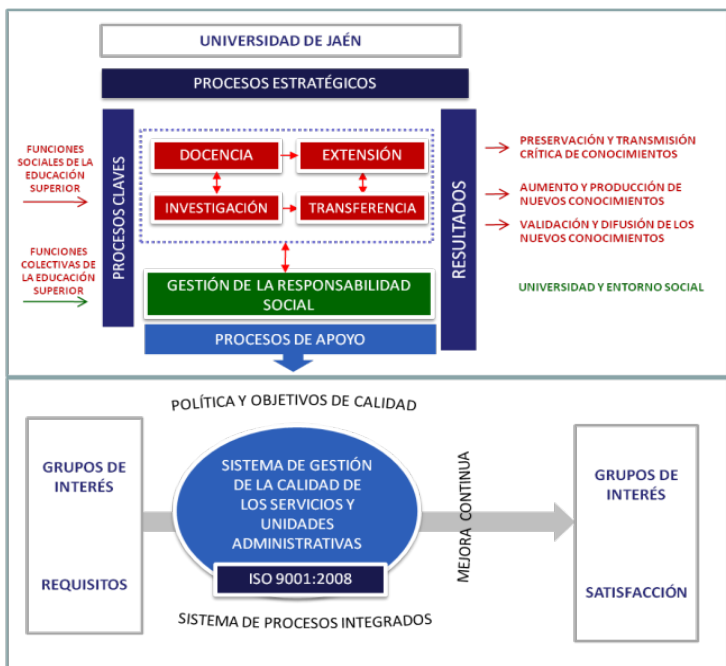


ER-0333/2011
SERVICIOS Y UNIDADES
ADMINISTRATIVAS



El SIGC-SUA despliega la **decisión estratégica** de la Universidad de Jaén de adoptar sistemas de gestión de la calidad en los Servicios y Unidades Administrativas, con la **particularidad** de haber **optado por** el diseño e implantación de **un sistema único e integrado** que avance respecto a las formas habituales de organizar los sistemas de trabajo según estructuras departamentales, mediante **una estructura de procesos interrelacionados por su transversalidad y horizontalidad.**

QUÉ ES EL SIGC-SUA



Integración del SIG-SUA en la Universidad.

Contribuir a la mejora continua de las funciones de la Universidad

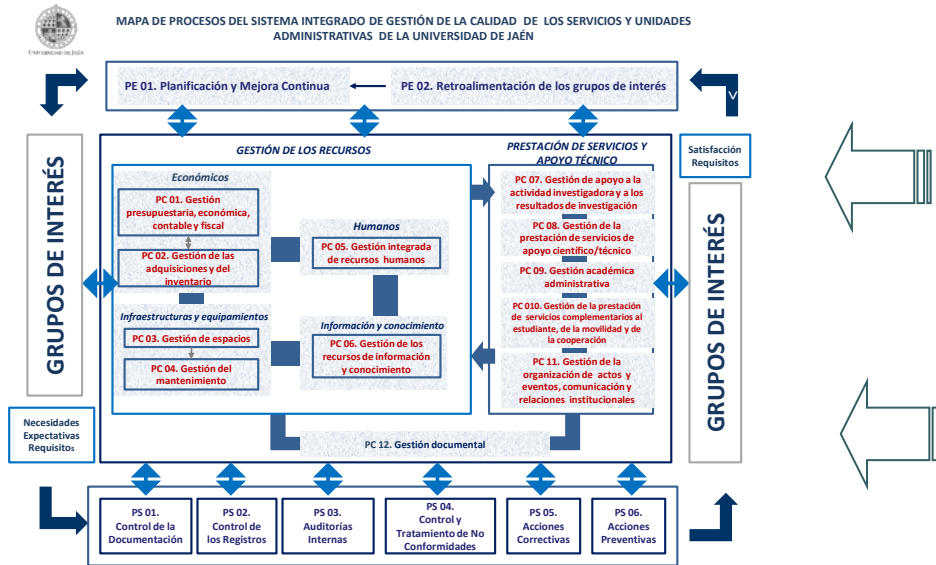
Sistema único y certificado de gestión para la mejora de la calidad.

Sistema de procesos interrelacionados por su transversalidad u horizontalidad en la que participan todas las unidades de gestión e integra en el sistema sus procesos propios.

Sistema complementario y que facilite su integración con los sistemas de gestión de la calidad de los ámbitos docente e investigador.

- 88 Servicios prestados identificados.
- 12 procesos claves, desagregados en 83 procesos (38 descritos) procesos y 18 subprocesos (*).
- 20 Unidades integradas

INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL SIGC-SUA



Requisitos de la prestación de servicios

Seguimiento de los compromisos de calidad

NUEVO ENFOQUE

CARTAS DE SERVICIOS
INTROSPECTIVAS
(UNIDADES)

CARTAS DE SERVICIOS
INTEGRADAS
(PROCESOS DEL SIGC-SUA)

NUEVO ENFOQUE**CARTAS DE SERVICIOS. SERVICIOS Y UNIDADES DE GESTIÓN.**

- ❑ Elaborar la Carta de Servicios según el alcance de la certificación del SIGC-SUA: Procesos integrados/ Servicios prestados.
- ❑ Redactar compromisos de calidad alineados con la capacidad de los procesos del SIGC-SUA.
- ❑ Establecer como indicadores de seguimiento de compromisos de calidad los indicadores de gestión de los procesos del SIGC-SUA.
- ❑ Potenciar la metodología de identificación de factores de calidad como mecanismos para determinar los factores claves de éxito en la prestación de los servicios. incluidos en el alcance del SIGC-SUA.
- ❑ Desarrollar un nuevo sistema de información de la Carta de Servicios según el perfil del usuario en relación con los servicios prestados que le son mas directos.

CONCLUSIONES FINALES

La experiencia de la Universidad de Jaén nos permite valorar el sistema de cartas de servicios por su carácter instrumental para avanzar en elementos esenciales de la excelencia: **ORIENTACIÓN Y AÑADIR VALOR PARA EL CLIENTE, LOGRAR RESULTADOS Y CONTRIBUIR A LA GESTIÓN POR PROCESOS.**

PERO EXIGE

COMPRENSIÓN y PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS PERSONAS y vencer las resistencias culturales respecto a los cambios.

SÓLO ASÍ

INTERIORIZÁNDOLO, y valorando como herramienta para la calidad en la gestión y la excelencia en los resultados SE EVITA CONSIDERARLO COMO CARGAS BUROCRÁTICAS AÑADIDAS.

CONSIGUIENDO

QUE NO SEA SÓLO UN OBJETIVO PUNTUAL CUMPLIDO SINO QUE QUEDE YA INCORPORADO EN EL DEVENIR DIARIO DE LA GESTIÓN.

QUÉ OPINAN



MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

ANTONIO MARTÍNEZ OLEA

Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y
Evaluación

Edificio Rectorado, Dependencia B1-105

Teléfono: 953 21 22 45

E-mail: amolea@ujaen.es