



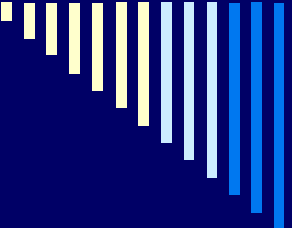
---

# **La implantación de Cartas de servicio. Un instrumento orientado a la mejora en los Servicios Universitarios**

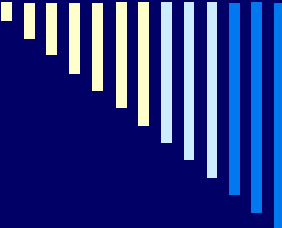
***Burgos, 8 de abril de 2011***

*Jesús Miguel Muñoz Cantero*

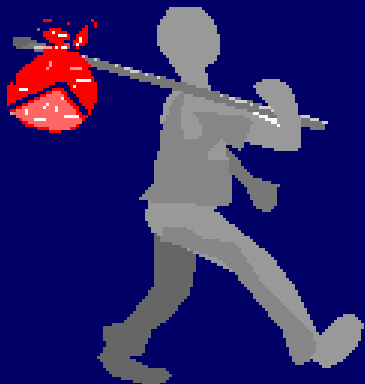
*Eva M<sup>a</sup> Espiñeira Bellón*

- 
- . ANTECEDENTES
  - . PUNTO DE PARTIDA
  - . LAS AGENCIAS ¿UNA NUEVA ERA?
  - . UNA PROPUESTA. MODELO EFQM
  - . OTRAS ORIENTACIONES
  - . LAS NORMAS ISO
  - . LAS CARTAS DE SERVICIOS. Una experiencia en la UDC
    - Objetivos
    - Referentes
    - Características
    - Contenidos
    - Presentación
    - Evolución
    - Gestión por compromisos
    - Carta de compromisos
    - Certificación
    - Problemáticas de implantación

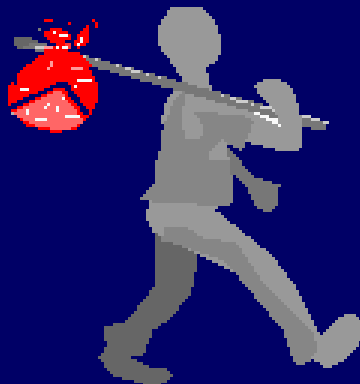




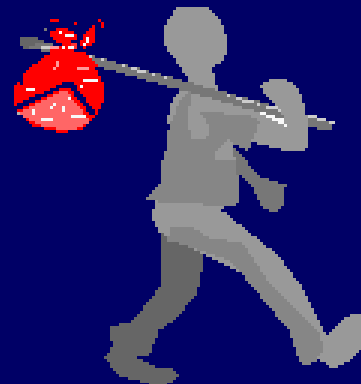
Las Universidades HAN SEGUIDO , en los últimos años , los Planes de evaluación que se iban marcando desde diversas instancias



**PNECU**

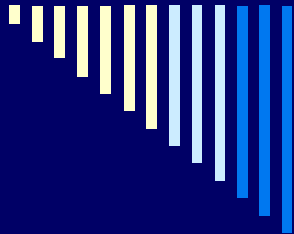


**PCU**



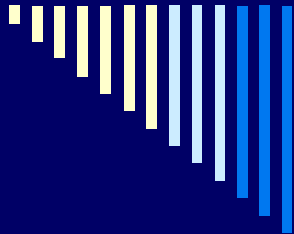
**SU PROPIO CRITERIO...**

**Pero ha habido un vacío de acciones orientada a la evaluación de servicios en el que las agencias no establecían planes orientados a la evaluación y mejora de los servicios.**



**DESPUÉS DE LOS PLANES...**

**¿Con qué encontramos?**



## DESPUÉS DE LOS PLANES...

El papel de la evaluación  
parece que va a ser asumido por las  
**AGENCIAS** en **TODOS** sus ámbitos:

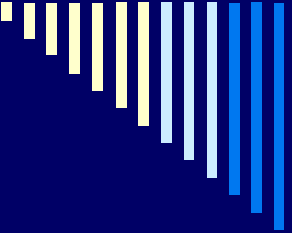
**Planes de estudio y SERVICIOS**

Esto se hacía patente entre los objetivos y  
funciones de creación

# OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS AGENCIAS

	Agencia Andaluza de Evaluación
	Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
	Agencia Canaria de Evaluación y Acreditación Universitaria
	Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears
	Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha
	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León
	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
	Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid
	Comissió Valenciana D'acreditació i Avaluació de la Qualitat
	Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco





Las Universidades HAN SEGUIDO pulcramente con LOS PLANES de evaluación de la calidad de sus títulos, pero ...



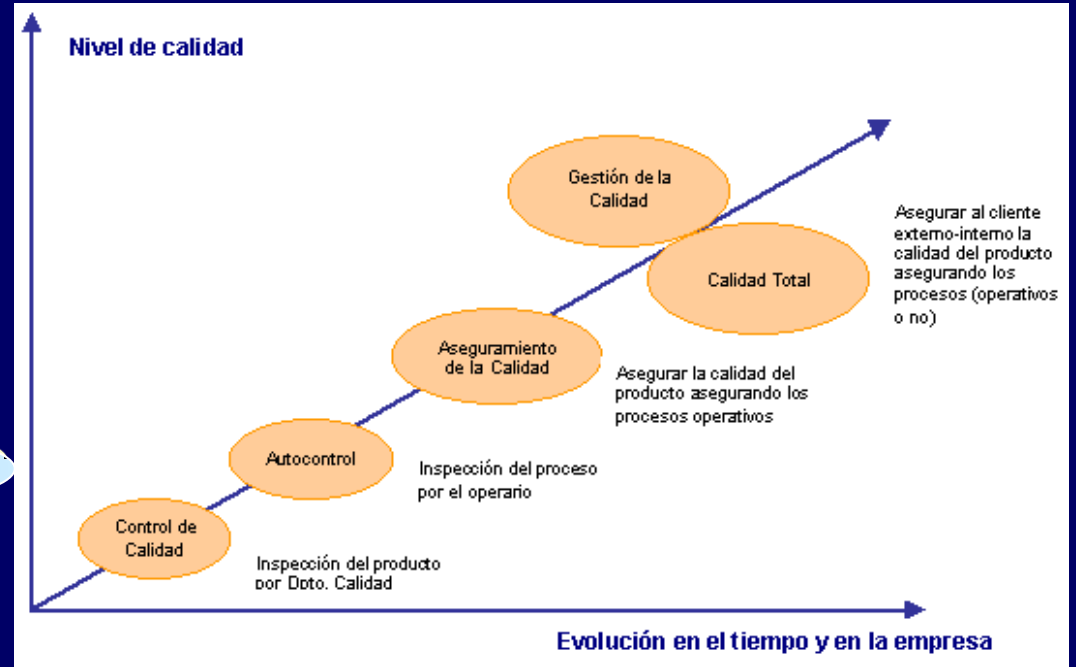
... ha habido un **vacío de acciones** orientadas a la evaluación de los servicios en el que las **agencias** no establecían planes (adecuados y financiados) orientados a su evaluación y mejora y que supusiesen una apuesta por ello..

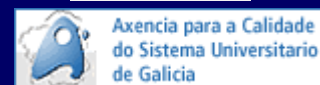
**BAJO ESTE MANTO DE DUDAS ...**





Fruto de este vacío, muchas universidades optaron por desarrollar o aplicar metodologías de **control, aseguramiento y gestión** de la calidad de los servicios





**Aunque la evaluación de servicios **no supuso** un objetivo prioritario dentro de sus programas, la ANECA (y el grupo de universidades Del Club de Excelencia) INTENTÓ dar un impulso a la evaluación de servicios universitarios firmando con éste un convenio para la evaluación de servicios. Este convenio se ha firmado con otras agencias.**



El programa, **basado en el modelo EFQM**, permitirá a las universidades **evaluar, revisar y orientar sus políticas internas a la mejora continua para alcanzar la Excelencia**

La aplicación de este modelo, bien a través del propio club, o bien a través del convenio con la ANECA y otras agencias que lo potencian está dando sus frutos. El modelo se está asentando.



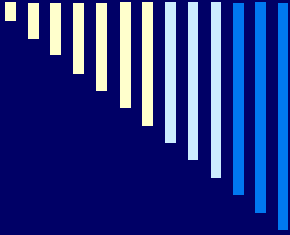
**LAS **JORNADAS** QUE DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS SE ESTÁN CELEBRANDO EN **CÁDIZ** SON UN EXPOENENTE DELA APUESTA POR ESTE MODELO EN LA QUE LAS UNIVERSIDAD PRESENTAN SUS AVANCES EN TEMAS QUE ORIENTAN A SUS SERVICIOS HACIA LA EXCELENCIA**

---



**Además de esto, casi todas las universidades están dando otros pasos ...**





## Bajo este prisma

- Las universidades están desarrollando sus propios sistemas internos de garantía de la calidad para sus servicios –O mejor dicho, establecen **ACCIONES ESPECÍFICAS DE MEJORA**, fruto normalmente de la aplicación de su **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**-.
- Más allá del uso de determinados modelos de evaluación (**EFQM**) se implantaron otros:
  - especialmente las **CARTAS DE SERVICIOS** o la **NORMA ISO**, que les permiten gestionar la calidad de sus servicios.
- Las universidades son las encargadas de la **FORMACIÓN EN CALIDAD** al Personal de Administración y Servicios **y en el uso de los modelos de gestión** de la calidad (las agencias pueden también colaborar en este aspecto).





---

## **Algunas con una clara apuesta por las Normas ISO**

**Universidad de A Coruña**

**Universidad de Granada**

**Universidad Complutense**

**Universidad de la Rioja**

**Universidad de Murcia**

**Universidad Politécnica de Madrid**

**Universidad de Zaragoza**

**Universidad Europea de Madrid**

**Universidad Miguel Hernández**

**Universidad del País Vasco**

**Universidad de Cantabria**

**y un largo etcétera**



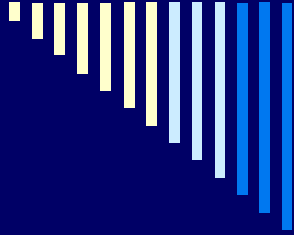
---

**EN NÚMEROS GLOBALES, HA HABIDO UNA  
APUESTA MÁS AMPLIA POR LA APLICACIÓN DE  
LA **ISO** QUE POR LA UTILIZACIÓN DEL MODELO  
**EFQM****

**EN TODO CASO ¿ESTÁ CAMBIANDO A FAVOR DE  
LA SEGUNDA FRUTO DE LA APUESTA  
REALIZADA POR LA ANECA Y OTRAS AGENCIAS  
A ESTE MODELO?**

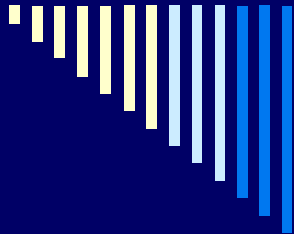






**ES POSIBLE QUE SÍ,  
AUNQUE LOS QUE TIENEN UN SELLO ISO  
TIENDAN DESPUÉS A SEGUIR TRABAJANDO EN  
EFQM, CONSIDERÁNDOSE COMO UN CONTINUO  
DENTRO DE LA CALIDAD O NIVELES  
DIFERENTES**

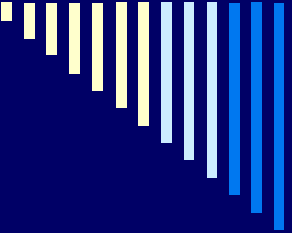




**EL SELLO o LA CERTIFICACIÓN  
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
TIENE UN COSTE ECONÓMICO  
PARA LA UNIVERSIDAD Y HAY  
OBTENERLO Y MANTENERLO**



**¿SE PUEDEN MANTENER AMBOS?**



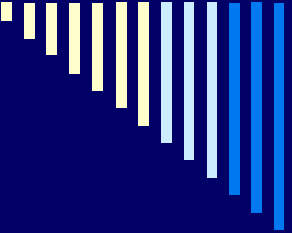
**También tienen otro elemento en común y que es el más importante:**

**GARANTIZAN EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA**

**Este hecho iguala la aplicación de un sistema de garantía de calidad a títulos como a los servicios de la Universidad**



---



NO HAY MEJORA SIN  
EVALUACIÓN Y ÉSTA UTILIZA EL  
SEGUIMIENTO COMO PRINCIPAL  
HERRAMIENTA







Pueden considerarse como una herramienta **DE SUMA IMPORTANCIA** para quienes **comienzan** el trabajo de mejorar **SUS SERVICIOS** incorporando **las demandas y las expectativas de los grupos de interés**

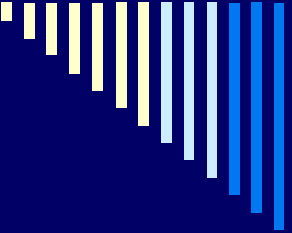


- **ES UNA HERRAMIENTA MUCHO MÁS ECÓNOMICA QUE LO QUE PUEDE SER LA ISO O EFQM (SIEMPRE QUE NO VAYAMOS A SELLO)**
- **MAS SENCILLA DE APLICAR**
- **CON RESULTADOS A CORTO PLAZO**
- **PUEDES PRESENTAR LOS DATOS, INDICADORES Y COMPROMISOS DEL SERVICIOS**

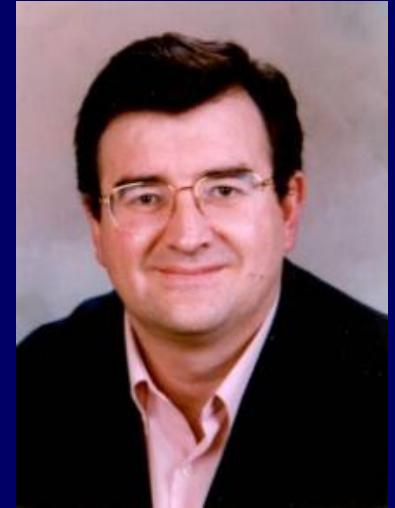




---



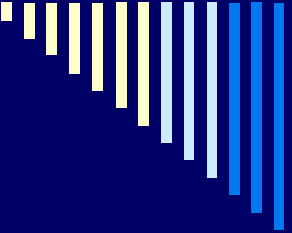
**Las cartas surgen porque existen unas debilidades **DIAGNOSTICADAS** en la evaluación de los servicios por planes como el PNECU o PCU a las que hay que dar respuesta**

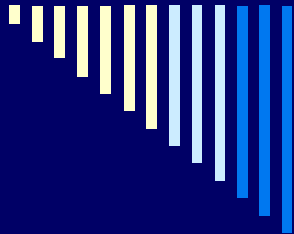


---



**¿Cuál es nuestra experiencia?**

- 
- **Nuestra necesidad NACE por un déficit de lo mencionado por aplicación de los planes y “abandono” de las agencias.**
  - **Por criterios económicos de financiación de la Xunta de Galicia.**
  - **Por la necesidad de dotar a los servicios de herramientas que les permitiesen, al igual que los títulos, de acceder a los contratos programas de la UDC para la mejora.**



## **PUNTO DE PARTIDA:**

- **RD 1259/1999, del 16 de julio. (BOE 10/8/99).**
- **Órdenes específicas de las Comunidades Autónomas.**
- **Reglamentos o Guías elaboradas por el MAP**
- **Nuestra guía**
- **UNE 93200:2008 Cartas de Servicios (EN LA SEGUNDA IMPLANTACIÓN)**





## **ELABORADAS EN 2006-2007**

- **Unidad Técnica de Calidad (UTC).**
- **Oficina de Apoyo.**
- **Sección de Inventario y Protocolo.**
- **Unidad de Medios Audiovisuales.**
- **Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI).**
- **Protocolo y Actividades Institucionales.**
- **Oficina de Cursos y Congresos (OCC).**
- **Servicio de Normalización Lingüística (SNL).**
- **Unidad de Estudios Propios de Postgrado (UEPP).**
- **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).**





---

Se trataban de servicios que:

- No habían optado a la aplicación del Modelo EFQM dado que su tamaño era muy pequeño
- Tampoco habían optado por la implantación de la ISO, pues la Universidad este “gasto” lo orientaba a servicios más estratégicos
- Eran servicios **QUE ATENDÍAN DIRECTAMENTE** s a alumnos y profesores y que, era importante integrarles en un sistema de calidad global de la Universidad

Por supuesto, también tenemos servicios que se han hecho un **diagnóstico** a través de **EFQM**, han implantado la **ISO** y tienen su **carta de Servicios**:

**UTC**

**OTRI**



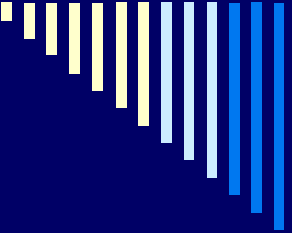
## **EN ELABORACIÓN EN 2010-2011**

- **Biblioteca.**
- **Centro Universitario de Formación e Innovación Educativa (CUFIE).**
- **Servicio de Apoyo al Empresario y al Estudiante (SAEE).**
- **Servicio de Publicaciones.**
- **Oficina de Igualdad.**
- **Registro, Documentación y Archivo.**
- **Extensión Universitaria.**
- **Parque Móvil y Correos.**
- **Servicio de Retribuciones, Seguridad Social y Acción Social.**
- **Área de Deportes.**
- **Gabinete de Comunicación.**
- **Personal Docente e Investigador (PDI).**





---



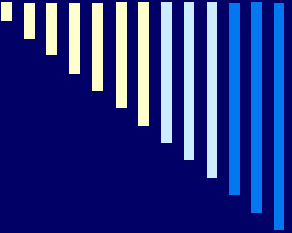
Entre estos servicios nos encontramos aquellos que han **abandonado** la ISO (p.e. área de deportes) y optan por la Carta de Servicios como herramienta de calidad y seguimiento



---



¿MORALEJA?



---

Los servicios se ven más presionados por una **ISO** que por la aplicación de cartas de servicios **Y EN ÉPOCA DE CRISIS,** ya se sabe también lo que toca

Aunque, en ambos casos, de los que se trata es de mejorar la calidad del servicio



---



**¿Qué herramientas hemos utilizado en la UDC?**





**GUÍA PARA A  
ELABORACIÓN E  
IMPLANTACIÓN DAS  
CARTAS DE SERVIZOS  
NA UNIVERSIDADE DA  
CORUÑA**



Presentación .....	4
<b>1. As cartas de servizos</b> .....	<b>6</b>
1.1 Definición .....	
1.2 As cartas de servizos na Universidade da Coruña .....	
1.3 Estrutura das cartas de servizos .....	
<b>2. Responsabilidades</b> .....	<b>8</b>
2.1 Quen ten que confeccionar a carta de servizos? .....	
2.2 Quen aproba a carta de servizos? .....	
2.3 Quen coordina e normaliza a carta de servizos? .....	
<b>3. Contido e proceso de elaboración da carta de servizos</b> .....	<b>10</b>
3.1 Constitución do equipo de traballo .....	
3.2 Formación dos membros do equipo de traballo .....	
3.3 Identificación e análise dos servizos e dos datos de carácter xeral e legal .....	
3.3.1 O contido .....	
3.3.2 O proceso de elaboración .....	
3.4 Establecemento dos compromisos de calidade e indicadores .....	
3.5.1 O contido .....	
3.5.2 O proceso de elaboración .....	
3.4.2.1 Análise da visión do usuario: detección das expectativas do usuario e identificación dos factores chave da calidade .....	
3.4.2.2 Definición de indicadores. Diagnóstico dos niveis actuais de calidade .....	
3.4.2.3 Establecemento dos compromisos de calidade .....	
3.5 Redacción do documento-matriz da carta, elaboración do informe xustificativo e aprobación da carta de servizos .....	
3.5.1 Redacción do documento-matriz da carta .....	
3.5.2 Informe xustificativo .....	
3.5.3 Aprobación da carta de servizos .....	
3.6 Deseño e desenvolvemento do plano de comunicación e difusión .....	
3.6.1 O contido .....	
3.6.1 O proceso de elaboración .....	
3.7 Medidas de corrección ou compensación no caso de incumprimento dos compromisos .....	
3.8 Formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións sobre o servizo prestado .....	
<b>4. Publicación da carta de servizos</b> .....	<b>29</b>
4.1 Publicación da carta de servizos .....	
4.2 Distribución e difusión .....	
<b>5. Seguimento, mellora e actualización das cartas de servizos</b> .....	<b>30</b>
5.1 Seguimento das cartas de servizos a través dos indicadores de medición .....	
5.2 Actualización das cartas de servizos .....	
5.3 Queixas, reclamacións e suxestións .....	
<b>6. Autoavaliación final</b> .....	<b>34</b>





## 8. Formatos.....36

FS-01: Acta de constitución do equipo de traballo

FS-02: Acta de reunión do equipo de traballo

FS-03: Identificación dos servizos

FS-04: Recompilación das expectativas do usuario detectadas

FS-05: Cadro de mando: fixación de estándares e diagnose dos niveis reais de xestión

FS-06: Valoración e establecemento de compromisos

FS-07: Documento-matriz para a publicación da carta de servizos

FS-08: Proposta de campaña de comunicación interna e externa

FS-09: Seguimento dos compromisos establecidos

FS-10: Cuestionario de autoavaliación do funcionamento do equipo de traballo



¿Qué proceso hemos seguido?





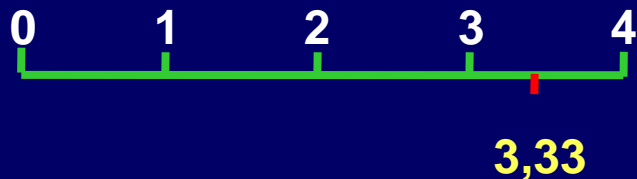
# Plazo: 8 meses como máximo

MOMENTOS CLAVE DEL PROCESO	RESPONSABLE	ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3				
Reunión responsables servicios	Director UTC																																			
Reunión inicial y constitución equipo de trabajo	Servicios																																			
Envío constitución equipo de trabajo	Servicios																																			
Jornada formativa	UTC																																			
Envío borrador encuesta (revisión)	Servicios																																			
Revisión encuesta	UTC																																			
Envío encuesta definitiva	Servicios																																			
Publicación encuestas web UDC	UTC																																			
Jornada formativa de trabajo (resultados encuesta)	UTC																																			
Envío documentación Carta de Servicios	Servicios																																			
Envío de informe	UTC																																			
Aprobación Carta de Servicios	UTC																																			

## Plazo

### VALORACIÓN POR LOS SERVICIOS UDC:

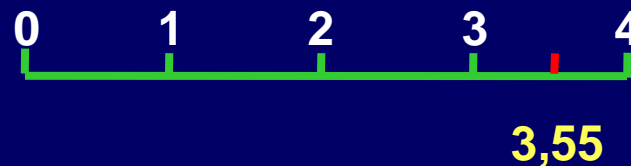
- Demasiado importante que se reconozca. trabajo. Es se
- La temporalización permite desarrollarla y permite la preparación a la mejora
- La formación y asesoramiento continuo de la UTC es importante para su realización



## Compromiso político

### VALORACIÓN POR LOS SERVICIOS UDC:

- **Mejora:** Involucrar más al gobierno de la UDC en todas las acciones de calidad para que sea consciente de las necesidades y se comprometa con las mejoras
- **Mejora:** Apoyo de la UTC para la revisión y mantenimiento de la carta (control periódico)
- **Obligación:** implicación activa del Liderazgo en la renovación de las cartas



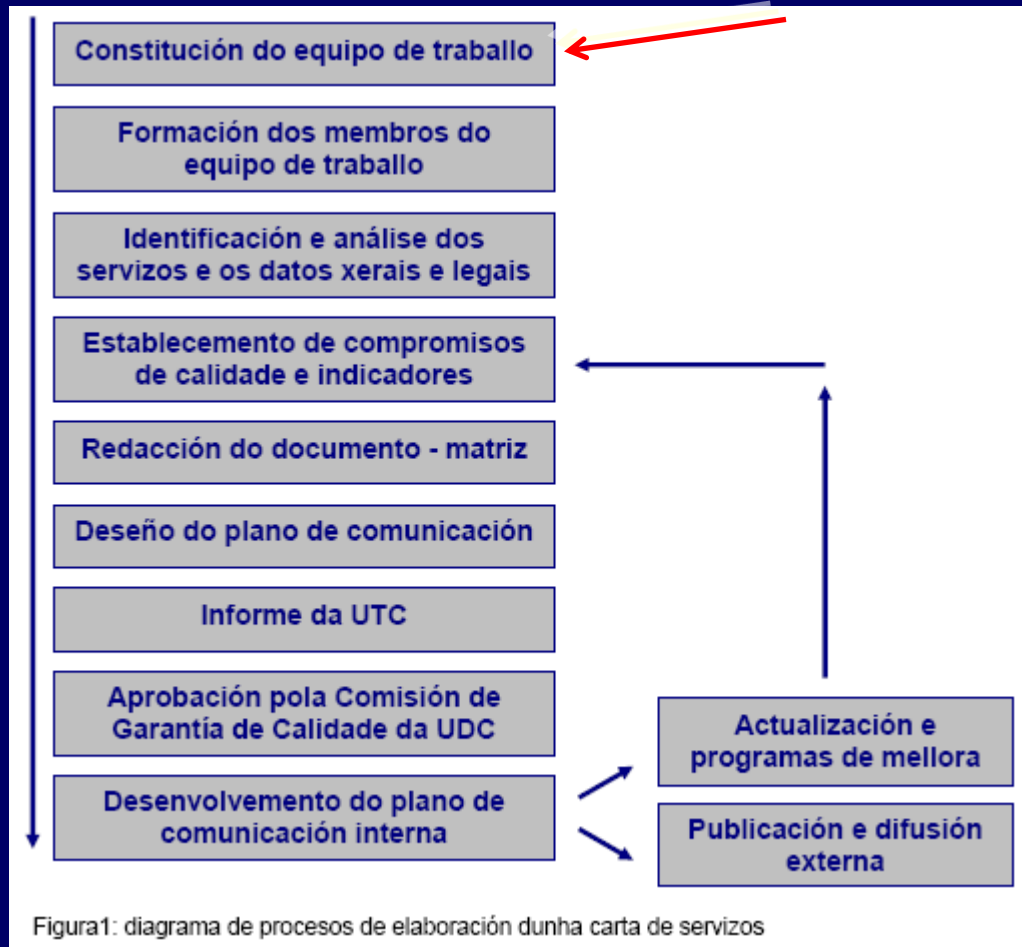
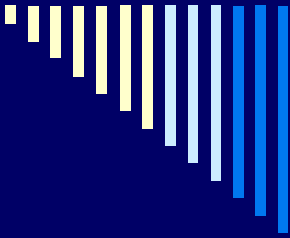


Figura1: diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos





## **EQUIPO DE TRABAJO –RECOMENDACIONES UDC-**

- Para aquellos servicios con poco personal.
- No superar las 8 personas (entre 4 y 8).
- Debe estar el jefe de la Unidad, otros directivos, trabajadores en contacto directo con los usuarios y trabajadores concedores de los procedimientos internos de trabajo.
- Los miembros, formarán parte del grupo de manera voluntaria.
- La constitución del equipo se formalizará en un acta.
- Las reuniones tendrán carácter de convocatoria formal.
- Seguir una guía que homogeneice todas las de la Universidad  
Elaboración por la UTC de la “Guía para la implantación de las Cartas de Servicios en la UDC”.
- Posteriormente, la ACSUG elabora la “Guía para la implantación de las cartas de servicios en las universidades gallegas”



# ORGANIGRAMA EMPRESA



## **EQUIPO DE TRABAJO – PROBLEMÁTICA UDC-**

- **1 PERSONA = 1 EQUIPO DE TRABAJO.**
- **MOVILIDAD DEL PERSONAL.**
- **EL PERSONAL NO CREE EN LA AGRUPACIÓN.**
- **NO SE VA DOCUMENTANDO ADECUADAMENTE.**
- **Hay conflictos personales entre miembros del grupo QUE HAY QUE SUPERAR. Nos debemos al servicio en donde desempeñamos nuestro trabajo.**
- **“No es culpa mía, es del otro que le tocaba hacerlo”**



## **FORMACIÓN –RECOMENDACIONES UDC-**

- **RECIBIR LA FORMACIÓN NECESARIA PARA EL CORRECTO DESARROLLO DEL PROYECTO DE CARTA DE SERVICIO.**
- **ASISTENCIA A UNA JORNADA FORMATIVA BÁSICA.**







## -NUESTROS CURSOS DE FORMACIÓN

- **Duración:** 10 horas
- **Objetivos:**
  - **Obtener unos conocimientos teórico-prácticos básicos para la implantación de las cartas de servicios en la UDC.**
  - **Facilitar la formación necesaria para implantar, mantener, mejorar y gestionar un sistema de gestión de la calidad en los servicios, promoviendo la orientación de cara a la satisfacción de las personas usuarias empleando como herramientas las cartas de servicios.**
  - **Proporcionar un nivel de comprensión de los conceptos básicos, incluidos en las cartas de servicios, que sea suficiente para su adopción como marco de referencia.**
  - **Planificar las acciones necesarias para todo lo anterior.**



## FORMACIÓN –RECOMENDACIONES UDC-

- **Contenidos:**
  - **Implantación** de las cartas de servicios en la UDC.
  - **Proceso** para el diseño y confección de las cartas de servicios de la UDC.
- **Metodología:** basada en la práctica constante, mediante trabajo de grupos y sesiones plenarias en que las personas participantes debaten y comparten sus conclusiones siendo guiadas por personal asesor:
  - Las exposiciones teóricas (powerpoint) serán sólo un medio para fijar el marco de referencia del trabajo práctico que se va a realizar.
  - Cinco módulos de contenidos: obligatorio realizar las actividades de cada uno antes de pasar al siguiente.
  - Se pretende la máxima interacción tutor-alumnado.
  - Sesiones diseñadas para que el tiempo de dedicación diario sea de 2h, contando con todas las actividades posibles que se vayan a realizar: lectura, ejercicios...

## Formación

### VALORACIÓN POR LOS SERVICIOS UDC:

- Ha servido para formar al personal del servicio en cuestiones de calidad
- Mejora: Apoyo de la UTC continuo en todo el proceso de ejecución, no sólo durante el curso.



3,44



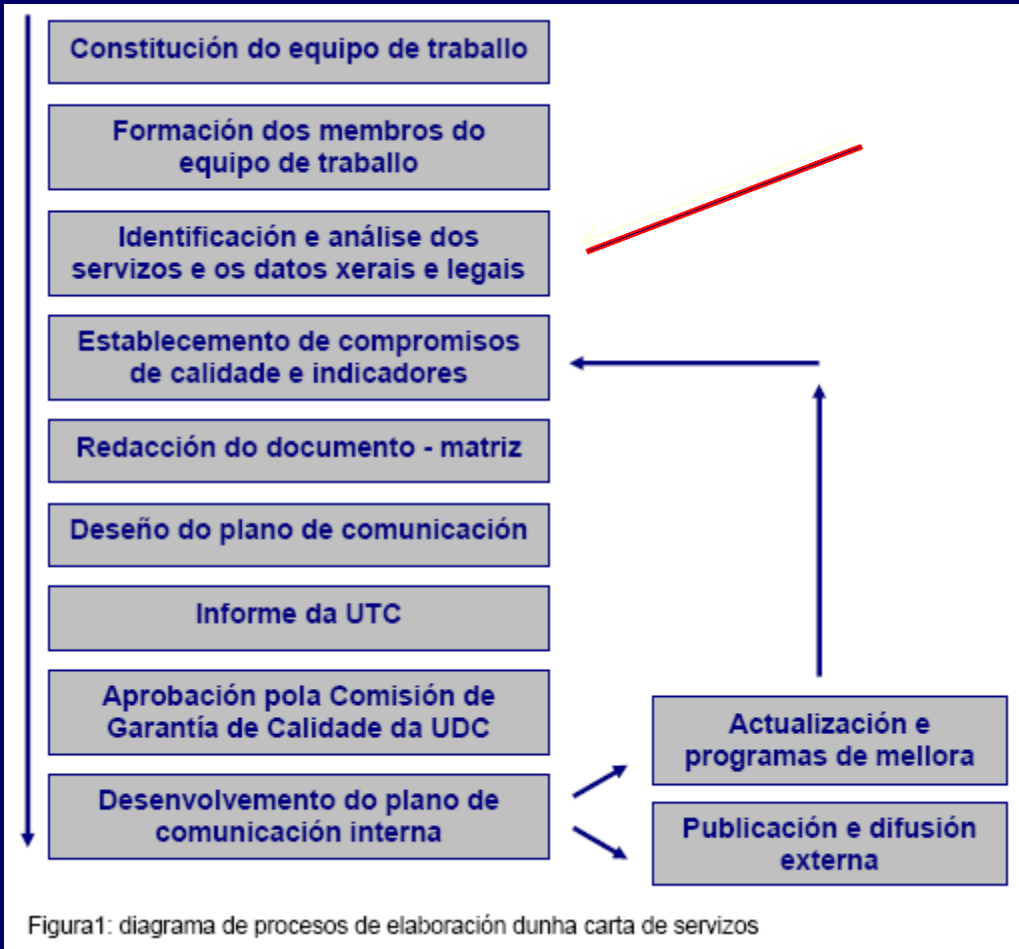
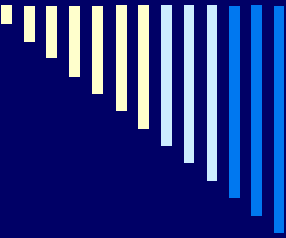


Figura1: diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos



## **IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y DE LOS DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL –RECOMENDACIONES UDC-**

- Identificar el propósito de la carta y la misión de la unidad.
- Identificar los servicios que presta la unidad.
- **Priorizar los servicios que se van a incluir en la carta de servicios** (si es necesario por el volumen).
- Recopilar los datos de carácter general y legal correspondientes a la unidad.
- **Identificación de las necesidades de los principales usuarios.**





## **PROBLEMÁTICAS EN IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y DE LOS DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL –:**

- no existencia de planos de ubicación de los servicios.
- no existencia de fotografías de los servicios.
- funciones de los servicios no delimitadas.
- nos afecta toda la legislación.
- no nos afecta casi ninguna legislación.
- grupos de interés sólo internos



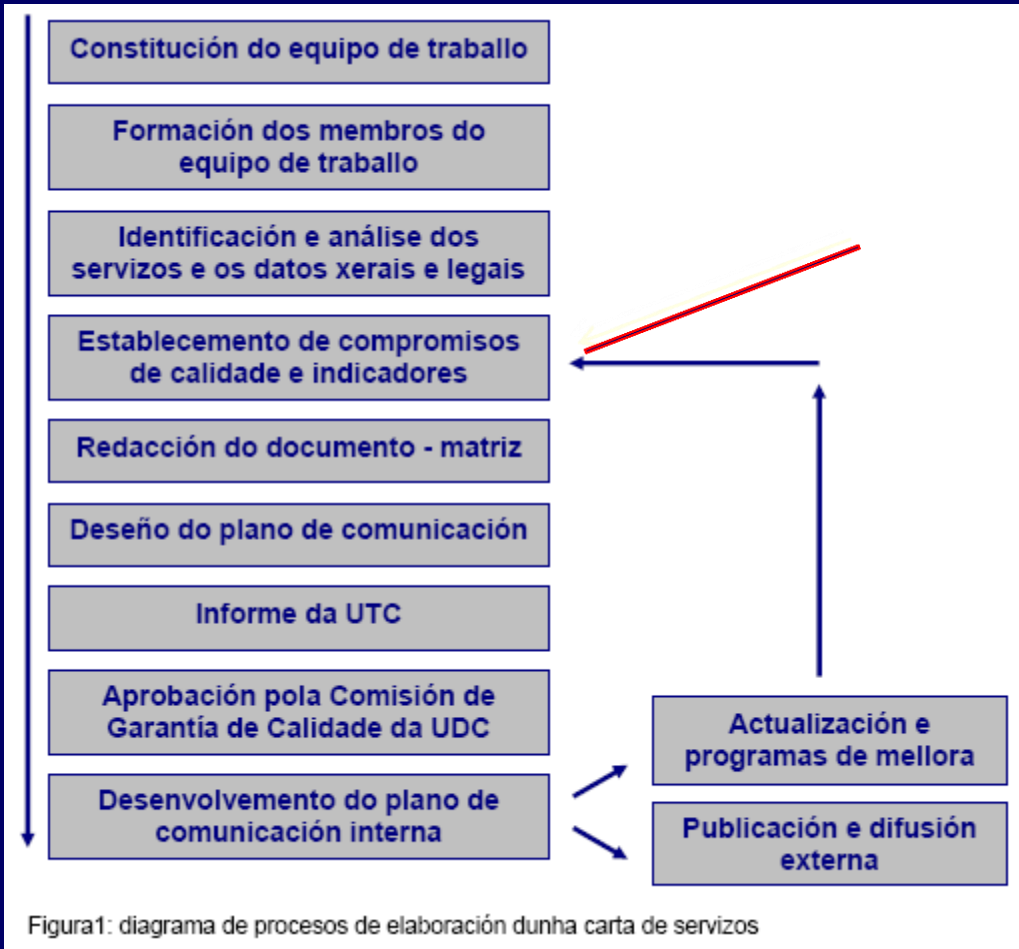
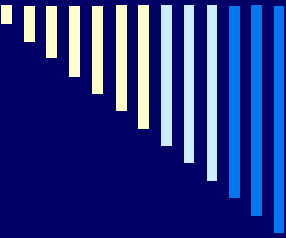


Figura1: diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos

## ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -RECOMENDACIONES UDC-

### ▪ LA GESTIÓN POR COMPROMISOS TIENE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- Hacer transparentes para nuestros usuarios cómo prestamos nuestros servicios.
- Incorporar la voz del usuario en nuestra gestión.
- Cuestionar nuestras formas de hacer las cosas.
- Propiciar la implicación y liderazgo (jefes de servicios, vicerrectores, gerente, Rector).
- Fomentar la participación, motivación, implicación de los trabajadores/as.
- Establecer alianzas con los usuarios, comprometernos ofrecer servicios de calidad y garantizar una servicio moderno de acuerdo a nuestra sociedad.





## ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -RECOMENDACIONES UDC-



**No debemos consentir que nuestras cartas se queden en una mera descripción de las cosas que se hacen (un **catálogo** de servicios) sin que exista un compromiso real de cómo y cuándo se presentan esos servicios y sobre todo, cuanto cuestan.**



## ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -RECOMENDACIONES UDC-

- necesidad de identificar los procesos principales.
- elaboración del mapa de procesos de la unidad.
- elaboración del mapa de procesos de la organización.
- identificación de dimensiones de calidad (rapidez, fiabilidad, empatía).
- valoración de la satisfacción de los usuarios.
- delimitación de las técnicas existentes para la detección de las expectativas del cliente.
- establecimiento de compromisos.
- identificación del nivel estándar de calidad (o ideal) de las unidades. indicadores objetivos y de percepción.





## ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -RECOMENDACIONES UDC-

- **Reunión trimestral** del equipo de trabajo para realizar la **revisión continua del grado de cumplimiento** de los compromisos publicados en la carta:
  - Comparar la situación real con la diseñada
  - Medida del grado de cumplimiento de los indicadores
  - Identificación de posibles desviaciones respecto de los estándares establecidos por el servicio
  - Envío del informe de resultados a la UTC
- **Anualmente, seguimiento** de la **satisfacción** de los usuarios mediante encuestas





## ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -RECOMENDACIONES UDC-



**DEBERÍAMOS TENDER A LA GESTIÓN DE  
ESOS COMPROMISOS**

# ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -RECOMENDACIONES UDC-

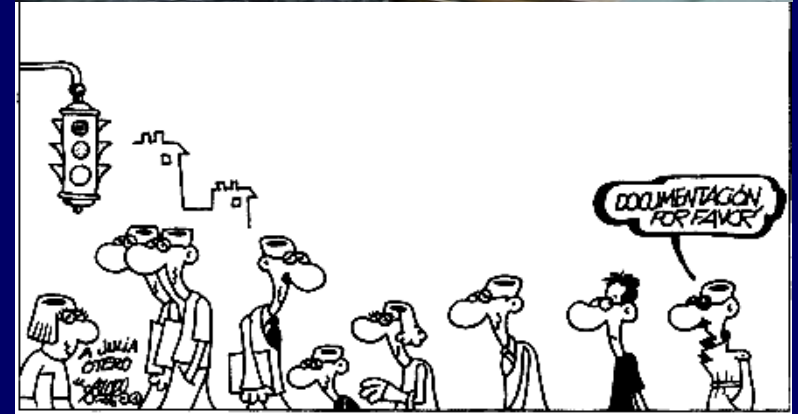
La suma de un tener un sistema de trabajo que permita hacer sostenible el cumplimiento

+

Sistema de trabajo documentado

=

Carta de compromisos

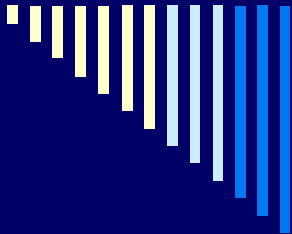




## ESTABLECIMIENTO DE LOS **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES** -**PROBLEMÁTICA UDC**-

1. Identificación de los procesos
2. Enmarcarlos dentro de un sistema superior (mapa de procesos)
3. Desarrollar un formato de proceso:
  - **PROCESO  $\neq$  ACTIVIDAD  $\neq$  RESPONSABLE.**
4. **OPTAR POR UNA TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE NUESTROS USUARIOS U OTRAS, MUCHAS VECES, DEPENDE DE LOS RECURSOS CON LOS QUE CUENTAN LAS UNIDADES.**





## Cumplimiento de compromisos

### VALORACIÓN POR LOS SERVICIOS UDC:

#### Grado de cumplimiento de compromisos



3,16

#### Control de compromisos adquiridos



2,66



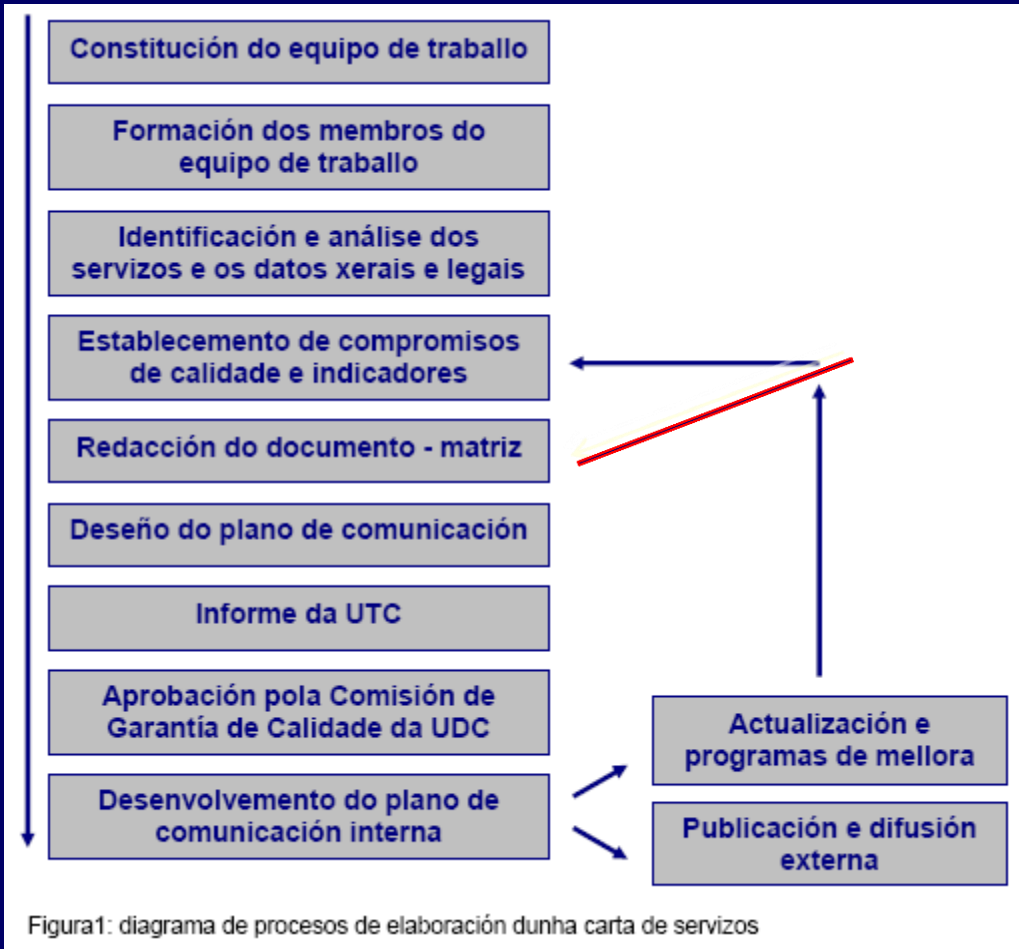
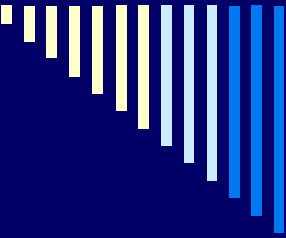


Figura1: diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos



## REDACCIÓN DEL **DOCUMENTO MATRIZ** -RECOMENDACIONES UDC-

- recopilación de toda la información y documentación analizada.
- debe constar la totalidad de la información de carácter general y legal, los compromisos de calidad de la unidad y la información de carácter complementario.
- aprobación de la carta de servicios.



## REDACCIÓN DEL **DOCUMENTO MATRIZ** -**PROBLEMÁTICA UDC-**

- **Empleo en la redacción de un lenguaje no comprensible.**
- **Redacción poco concisa y confusa.**
- **Declaraciones genéricas o ambiguas que llevan a diferentes interpretaciones de los compromisos de calidad.**



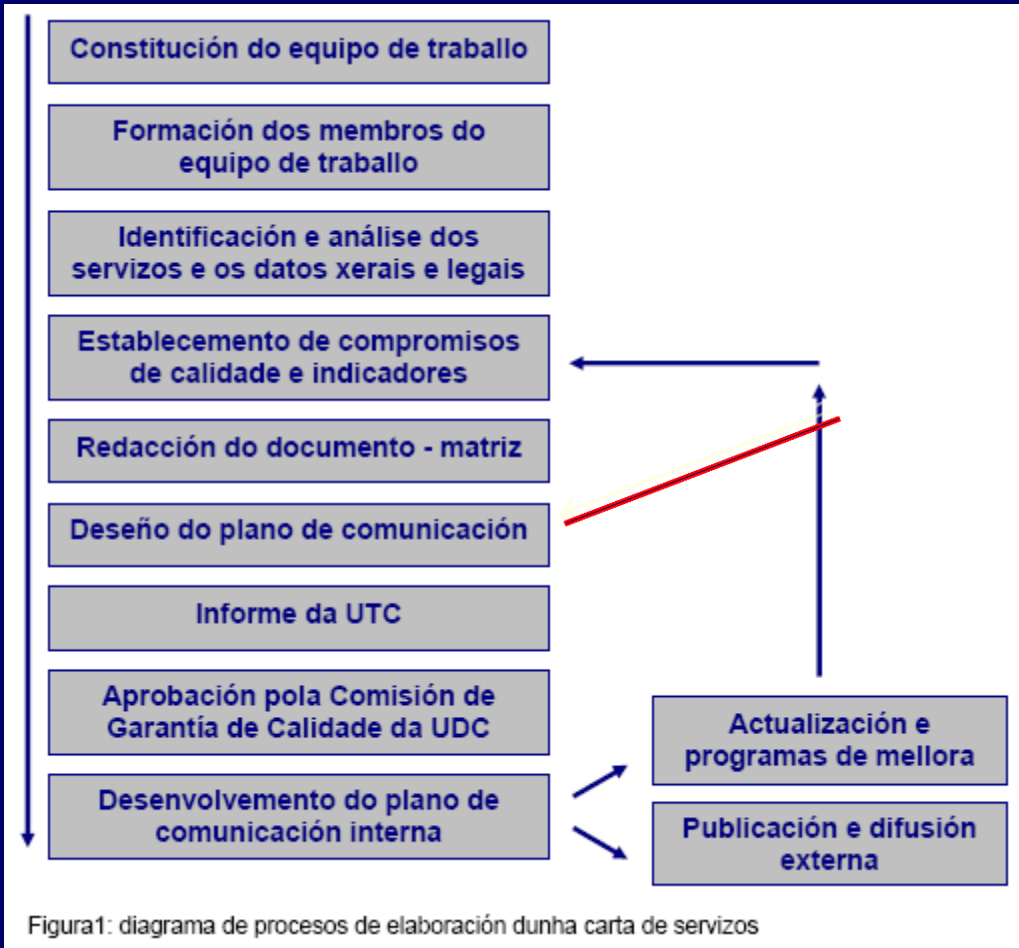
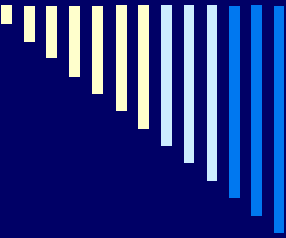
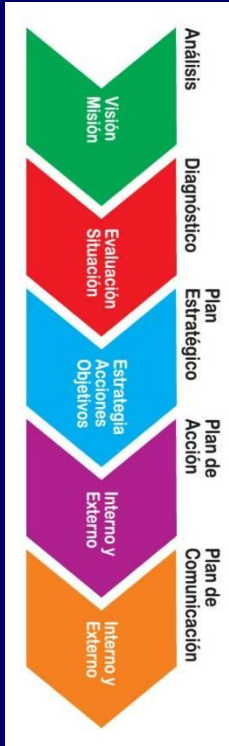


Figura1: diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos

## REDACCIÓN DEL **PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN** - RECOMENDACIONES UDC-

- El equipo de mejora valora la conveniencia de publicar los datos recopilados acerca de la satisfacción de los usuarios a través de sus memorias, informes específicos, página web, prensa, etc.
- Publicación en formato tríptico y en la página web del servicio, de la UDC o de la UTC.
- Estudiar la posibilidad de presentar la carta de servicios en otros formatos (carteles, Cd, vídeo,...).
- A disposición de los usuarios en sus dependencias y en los correspondientes puntos de información de la UDC.
- Canales propios y externos: página web, radio, prensa local,...





## PLAN DE COMUNICACIÓN PROBLEMÁTICAS UDC-

- Elección del canal de comunicación (papel, web,...)
- Diseño
  - Letra
  - Imágenes
  - Formato,...
  - Utilidad





## SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN- RECOMENDACIONES UDC-

- Reunión trimestral del equipo de trabajo (revisión continua).
- Puesta en marcha de un [plan de mejora](#).
- Actualización periódica (anualmente, como mínimo).



## SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN- PROBLEMÁTICAS UDC-

- Una vez finalizada la carta de servicios la revisión trimestral parece no necesitarse
  - !Total si hace tres meses que la hemos hechoi





## SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN- PROBLEMÁTICAS UDC-

- Al año
  - !ya ha pasado un añoi
  - !Parece que fue ayer cuando la hicimosi !vamos a dejarla así, total no hace tanto tiempo que la hicimosi







# SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN- PROBLEMÁTICAS UDC-

- MORALEJA





## SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN- PROBLEMÁTICAS UDC-

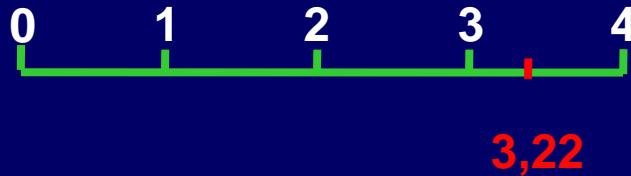
- **LO QUE NO SE REvisa NO SE MEJORA Y SI ESTE ERA EL FIN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

**¿para qué la hemos hecho entonces?**



## Seguimiento, revisión y actualización

### VALORACIÓN POR LOS SERVICIOS UDC:



- Todavía no se habían planteado renovarlas (Seguimiento, revisión y actualización). Aunque se valora muy positivamente su necesidad.

(Después de dos años)

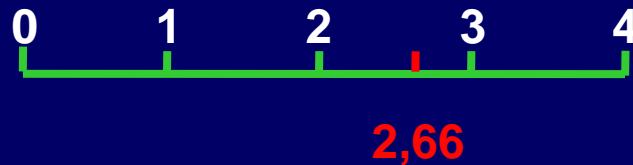
- En este momento se están revisando algunas y elaborando otras nuevas.



## Seguimiento, revisión y actualización

### VALORACIÓN POR LOS SERVICIOS UDC:

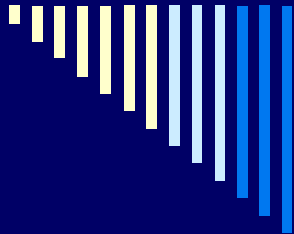
- **Mejora:** Imprescindible tener en cuenta los planes de mejora y que se pongan los medios necesarios para poder implantarlos
- **Mejora:** Premiar de algún modo a los servicios que las ponen en marcha (aumento de presupuesto, tener en cuenta sus demandas, incentivar al personal involucrado,...). Así se atraerían a otros servicios.





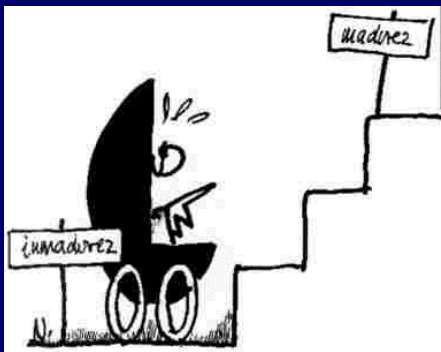
**Tengo dudas de que  
realmente se revisen y  
actualicen  
las cartas de servicios y  
queden como elementos  
más de marketing  
TEMPORALES que de mejora  
de los servicios**





**DEBEMOS  
EVITARLO!**





**Los problemas más importantes para poner en marcha estas herramientas de calidad residen principalmente en:**

- Falta de liderazgo
- Falta de formación
- Falta de motivación
- Falta de reconocimiento
- Inversión económico para la formación, implantación, reconocimiento de personal, ...

**La calidad tampoco se hace a coste cero.  
La calidad es una inversión de futuro.  
Un valor añadido.**



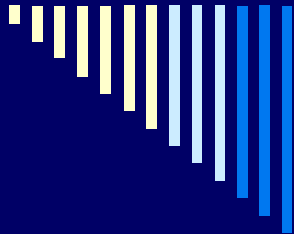


## Valoración por la UDC (herramienta útil)

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Darle la suficiente difusión para que llegue a los usuarios.
- Establecer indicadores que midan el servicio prestado y que incidan sobre las características del servicio que son más valoradas por los usuarios.
- Establecer objetivos a cumplir para los indicadores y darle publicidad a los resultados de medición obtenidos.
- Revisión para adaptarla a los nuevos criterios.



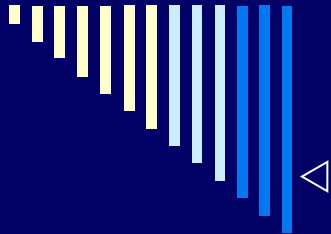


## En todo caso

Representan una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios.

Son un vehículo de comunicación.

Establecen una opción de futuro que ya está aquí desde hace tiempo



Carta de servicios de algunas Universidades:

**ALMERIA**

<http://nevada.ual.es/cidu/politica%20calidad/carta.pdf>

**ALICANTE**

<http://www.ua.es/es/servicios/uepec/cartaservicios.pdf>

**A CORUÑA**

[http://www.udc.es/utc/Castellano/archivos/carta\\_servicios\\_utc.pdf](http://www.udc.es/utc/Castellano/archivos/carta_servicios_utc.pdf)

**CARDENAL HERRERA**

<http://www.uch.ceu.es:81/WebBuzonBiblioteca/documentos/servicios.pdf>

[http://www.uch.ceu.es/principal/calidad/index.asp?opcion=acerca\\_de\\_servicios](http://www.uch.ceu.es/principal/calidad/index.asp?opcion=acerca_de_servicios)

**COMPLUTENSE DE MADRID**

[www.ucm.es/bucm/](http://www.ucm.es/bucm/)

**REY JUAN CARLOS**

[http://www.urjc.es/z\\_files/ac\\_biblio/nuevaweb/servicios/servicios\\_c.htm](http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/nuevaweb/servicios/servicios_c.htm)

**LA RIOJA**

[http://eee.unirioja.es/servicios/ose/planes\\_carta\\_compromisos.shtml](http://eee.unirioja.es/servicios/ose/planes_carta_compromisos.shtml)

**MALAGA**

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

**SEVILLA**

[http://www.forpas.us.es/info\\_forpas.asp](http://www.forpas.us.es/info_forpas.asp)

**MIGUEL HERNÁNDEZ**

[http://calidad.umh.es/es/cartas\\_servicios.htm](http://calidad.umh.es/es/cartas_servicios.htm)

**MURCIA**

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

**UNED**

[http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/BIBLIOTECA/CARTASERVICIOSFINAL.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/BIBLIOTECA/CARTASERVICIOSFINAL.PDF) **VALLADOLID**

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

[www.uva.es/cocoon\\_uva/impe/uva/](http://www.uva.es/cocoon_uva/impe/uva/)

□ **SALAMANCA**

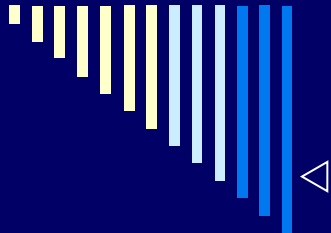
<http://qualitas.usal.es/PDF/CartadeServicios.pdf>

**ZARAGOZA**

[www.unizar.es/unidad\\_calidad/calidad/cartas.htm](http://www.unizar.es/unidad_calidad/calidad/cartas.htm)



UNIVERSIDADE DA CORUÑA



### **BURGOS**

[http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/Carta\\_servicios\\_v2.pdf](http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/Carta_servicios_v2.pdf)

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

[http://www.sic.ubu.es/cau/carta\\_servicios\\_index.htm](http://www.sic.ubu.es/cau/carta_servicios_index.htm)

### **CADIZ**

[www.uca.es/web/servicios/eva\\_calidad/cartas\\_servicios](http://www.uca.es/web/servicios/eva_calidad/cartas_servicios)

### **CARLOS III**

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

### **CASTILLA LA MANCHA**

<http://www.uclm.es/archivo/paginas/difusion7.asp>

### **CANTABRIA**

[http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion\\_Academica/Carta+de+Servicios.htm](http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Carta+de+Servicios.htm)

### **FANCISCO DE VITORIA**

<http://www.ufv.es/vuniversitaria.aspx?sec=351>

### **JAEN**

[http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta\\_servicios.pdf](http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta_servicios.pdf)

### **MIGUEL HERNÁNDEZ**

[http://cartaservicios.umh.es/menu/main\\_flash.asp?COD\\_SERV=92](http://cartaservicios.umh.es/menu/main_flash.asp?COD_SERV=92)

### **MÁLAGA**

<http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/dosposiciones/pro/>

### **MURCIA**

[http://www.um.es/biblioteca/doc/pdf/carta\\_servicios.pdf](http://www.um.es/biblioteca/doc/pdf/carta_servicios.pdf)

### **PALMAS DE GRAN CANARIA**

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

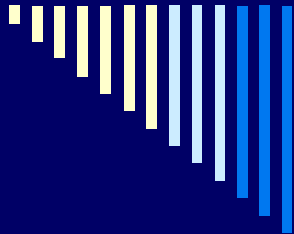
### **JAUME I**

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

### **GRANADA**

[http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta\\_servicios.htm](http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.htm)





**Muchas  
gracias**