

# Programa de Cartas de Servicios

Vicerrectorado de Calidad y Acreditación - Unidad de Calidad

# 2011



Universidad de Burgos  
Vicerrectorado de Calidad y Acreditación  
Unidad de Calidad  
sec.calidadycreditacion@ubu.es

Memoria final del Programa de Cartas de  
Servicio de la Universidad de Burgos.



## **PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE BURGOS**

---

### **Contenido**

1. ACTUACIONES.....	3
2. PARTICIPANTES EN EL PROYECTO .....	6
3. CALENDARIO DE REUNIONES.....	1
4. EVALUACIÓN FINAL.....	2
5. ACTIVIDADES PENDIENTES .....	9



## 1. ACTUACIONES.

En el segundo semestre de 2011, el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación toma la decisión de acometer un proyecto de mejora de los servicios prestados por la Universidad de Burgos (UBU) a través del diseño, la implantación y el seguimiento de Cartas de Servicio en la Unidades, Servicios, Centros y Departamentos que voluntariamente deseen participar.

Con motivo de alinear esta iniciativa con la estrategia planificada de la UBU, el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación encarga a la Unidad de Calidad el diseño de un Programa de Cartas de Servicio que permita adecuar el nivel de calidad de las actividades a las necesidades expresadas por los usuarios, e informar a éstos de los compromisos adquiridos, de los resultados obtenidos y de los derechos que les asisten.

El 28 de septiembre de 2011 **se presenta esta iniciativa** en el Salón de Grados de la Facultad de Derecho ante veinte responsables de las Unidades, Servicios, Centros y Departamentos de la Universidad de Burgos.

Intervienen Aránzazu Mendía (Vicerrectora de Calidad y Acreditación), Enrique de Simón (Gerente) y Fco. Javier Cuasante (Técnico Unidad de Calidad).

Se informa de que este programa se realizará si las Unidades, Servicios, Centros y Departamentos están interesados en su participación. En tal caso se llevará a Consejo de Gobierno para su aprobación.

Se remite a los convocados un documento con información detallada sobre el programa propuesto.

Se requiere a los convocados que envíen una respuesta formal al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación o a Gerencia en la que expresen su interés por participar en el citado programa.

Tras la reunión general, se convocan **reuniones individuales** con los algunos servicios (Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, Informática y Comunicaciones), bien a solicitud propia, bien del Vicerrectorado, a fin de conocer su interés en participar en el programa y de aclarar cuantas dudas surjan.

A fecha 10 de octubre de 2011, se habían recibido en el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación las respuestas de 20 Unidades/Servicios/ Centros y Departamentos interesados en el programa de Cartas de Servicio.

El 18 de octubre de 2011 el Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos aprueba el **Programa de Cartas de Servicio** donde se detallan los objetivos a conseguir, la metodología a seguir, las herramientas para su elaboración y el resto de información necesaria para describir el alcance del proyecto.

El 18 de noviembre de 2011 se mantiene una **Reunión de trabajo con los Jefes de Servicio o Unidad y responsables de Centros** sobre el programa de Cartas de Servicio en la Sala de Juntas del Rectorado con la intervención de la Vicerrectora de Calidad y Acreditación, Aránzazu Mendía, del Director y un técnico de la Unidad de Calidad: Pablo Arranz, Fco. Javier Cuasante y la asistencia de los responsables de los siguientes Servicios, Unidades y Centros: Asesoría Jurídica: Pilar Peña, Recursos Humanos: M<sup>a</sup> Cruz Atanes, Informática y Comunicaciones: Zulema Furones, Gestión Académica: M<sup>a</sup> Paz Bartolomé, Unidad de Protocolo: Marisa Corcuera, Unidad de Empleo: Camino Escolar, Facultad de Ciencias: José Miguel García, Oficina Técnica: José Miguel Arribas, Escuela de Relaciones Laborales: Antonio Granados, Gestión Económica: Gerardo



# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

Panizo, Beatriz Pardo, Asesoría Jurídica: Pilar Peña, Gerencia: Teresa Fernández, Facultad de Económicas: Cristina Delgado.

Se informa del comienzo del programa de cartas de servicio tras su aprobación por el Consejo de Gobierno.

Se explica la composición y tipología de los equipos de trabajo, la metodología de trabajo, las fases del mismo y el calendario de reuniones previsto.

Se convoca a los miembros de los equipos de trabajo a la formación a impartir el miércoles 23 de noviembre y se recomienda que asistan a la formación a impartir el 22 de noviembre sobre cartas de servicio por Antonio Martínez de la Universidad de Jaén.

Se solicita a los asistentes que remitan información sobre los integrantes de los equipos de trabajo y los datos de contacto del coordinador del equipo.

La Vicerrectora de Calidad y Acreditación indica a los asistentes que solicitará a Recursos Humanos y Gerencia que el tiempo dedicado a las reuniones, para el diseño de la carta de servicio de la unidad, de las personas que conforman el grupo de trabajo se compute como horas de formación de las personas en materia de calidad.

El 22 de noviembre se desarrolla una **sesión de formación** en la Sala Polivalente de Biblioteca Central impartida por Antonio Martínez, de la Universidad de Jaén, en la que expuso la experiencia de su Universidad en el desarrollo y seguimiento de Cartas de Servicio.

El 23 de noviembre de 2011 se desarrolla una **sesión de formación** en la Sala Polivalente de Biblioteca Central dirigida a los Coordinadores y miembros de los equipos de trabajo de los diferentes Servicios, Unidades, Centros y Departamentos sobre la elaboración de Cartas de Servicio. Intervienen la Vicerrectora de Calidad y Acreditación: Aránzazu Mendía y un técnico de la Unidad de Calidad: Fco. Javier Cuasante.

Se informa del comienzo del programa de cartas de servicio tras su aprobación por el Consejo de Gobierno. Se explica la composición y tipología de los equipos de trabajo, la metodología de trabajo, las fases del mismo y el calendario de reuniones previsto. Se resuelven las dudas de los asistentes sobre la metodología de trabajo propuesta.

El 29 de noviembre de 2011, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos aprueba la **Guía para la Elaboración de Cartas de Servicio** que se elabora como instrumento para facilitar el diseño y documentación de Cartas de Servicio conforme a la norma UNE 93200:2008.

El 24 de noviembre de 2011 comienzan las **reuniones de trabajo** programadas para el desarrollo y publicación de las cartas de servicio. Finalizan el 26 de marzo de 2012.

Conforme a las fases de trabajo planificadas, las diferentes unidades participantes en el programa han definido o actualizado su Misión, Visión y Descripción de los servicios.

A partir de esta información han identificado los usuarios principales de cada servicio y las expectativas que tienen con respecto al mismo.

Con todo ello, han definido compromisos asociados a cada servicio e indicadores para medir el cumplimiento de los compromisos.

El servicio de Publicaciones ha elaborado un folleto modelo para divulgar los contenidos de la Carta.

La Unidad de Calidad ha elaborado una plantilla de documento para recoger el contenido completo de la Carta.



# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

El 28 de marzo de 2012 se da por concluida esta primera edición del Programa de Cartas de Servicio de la Universidad de Burgos y se remiten a la Comisión Permanente de la CGC de la Universidad de Burgos veinte borradores de Cartas de Servicio, ratificadas por sus correspondientes responsables funcionales y orgánicos, para su **revisión y aprobación definitiva**.

El 03 de abril de 2012 se reúne la Comisión Permanente de la CGC de la Universidad de Burgos y aprueba los veinte borradores de Cartas de Servicio presentados correspondientes a los siguientes Servicios, Unidades, Centros y Departamentos:

Archivo Universitario  
Protocolo  
Asesoría Jurídica  
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales  
Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad  
Escuela Universitaria de Relaciones Laborales  
Facultad de Ciencias  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Servicio de Inspección  
Servicio de Control Interno  
Servicio de Deportes  
Servicio de Gestión Académica  
Servicio de Gestión Económica  
Servicio de Informática y Comunicaciones  
Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional  
Servicio de Recursos Humanos  
Unidad de Calidad  
Unidad de Empleo  
Departamento de Ciencias Históricas y Geografía  
UBUestudiantes

Se ha realizado una **evaluación final** del proyecto a través de una encuesta remitida a todos los participantes en los grupos de trabajo.



## **2. PARTICIPANTES EN EL PROYECTO**

Las Unidades, Servicios, Centros y Departamentos que se adhirieron inicialmente al proyecto fueron las siguientes:

Archivo Universitario  
Protocolo  
Asesoría Jurídica  
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales  
Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad  
Escuela Universitaria de Enfermería  
Escuela Universitaria de Relaciones Laborales  
Facultad de Ciencias  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Gerencia  
Oficina Técnica  
Extensión Universitaria-COIE  
Servicio de Inspección  
Servicio de Control Interno  
Servicio de Deportes  
Servicio de Gestión Académica  
Servicio de Gestión Económica  
Servicio de Informática y Comunicaciones  
Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional  
Servicio de Recursos Humanos  
Servicio de Relaciones Internacionales  
Unidad de Calidad  
Unidad de Empleo  
Servicio de Gestión de la Investigación  
Departamento de Ciencias Históricas y Geografía

La Escuela Universitaria de Enfermería y la gerencia han decidido aplazar la elaboración de la carta de Servicios ante la falta de disponibilidad temporal de personas asignadas al proyecto.

Oficina Técnica solicitó ir desarrollando su carta de manera independiente y requerir ayuda y consejo a la Unidad de Calidad cuando lo estimase necesario. Se ha mantenido una primera reunión de trabajo con objeto de organizar las actividades a realizar y los resultados a conseguir.



# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

Es destacable la participación de los miembros de los diferentes equipos de trabajo. Su aportación no se limita a asistir o participar en las reuniones programadas, sino que en el período entre reuniones completan el trabajo realizado en las mismas y aportan nuevos contenidos para la siguiente reunión, con lo que se agiliza enormemente el trabajo.

Esta implicación ha permitido cumplir con la planificación prevista en la mayor parte de los casos.

Se ha contado con la colaboración directa de 85 personas como participantes en los diferentes equipos de trabajo.



3. CALENDARIO DE REUNIONES

	24/11/2011	09/01/2012	23/01/2012	06/02/2012	22/02/2012	08/03/2012	extraordinarias	
Archivo Universitario	11:30-13:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Protocolo	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	09:00-10:30	11:30-13:30		NO CELEBRADA
Asesoría Jurídica	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	09:00-10:30	11:30-13:30		
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		FECHA MODIFICADA
Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		26-mar	REALIZADA
								NO NECESARIA
	25/11/2011	10/01/2012	24/01/2012	07/02/2012	23/02/2012	09/03/2012		
Escuela Universitaria de Enfermería	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Escuela Universitaria de Relaciones Laborales	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	28/11/2011	11/01/2012	25/01/2012	08/02/2012	24/02/2012	12/03/2012		
Facultad de Ciencias	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	29/11/2011	12/01/2012	26/01/2012	09/02/2012	27/02/2012	13/03/2012		
Gerencia	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Oficina Técnica -- Extensión Universitaria	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	30/11/2011	13/01/2012	27/01/2012	10/02/2012	28/02/2012	14/03/2012		
Servicio de Control Interno e Inspección	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Servicio de Deportes	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	01/12/2011	16/01/2012	30/01/2012	13/02/2012	29/02/2012	15/03/2012		
Servicio de Gestión Académica	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Servicio de Gestión Económica	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	02/12/2011	17/01/2012	31/01/2012	14/02/2012	01/03/2012	16/03/2012		
Servicio de Informática y Comunicaciones	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	12/12/2011	18/01/2012	01/02/2012	15/02/2012	05/03/2012	20/03/2012		
Servicio de Recursos Humanos	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Servicio de Relaciones Internacionales	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		
	13/12/2011	19/01/2012	02/02/2012	16/02/2012	06/03/2012	22/03/2012		
Unidad de Calidad	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	26-mar	
Unidad de Empleo	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	26-mar	
	14/12/2011	20/01/2012	03/02/2012	17/02/2012	07/03/2012	21/03/2012		
Servicio de Gestión de la Investigación	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30		
Departamento de Ciencias Históricas y Geografía	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30	11:30-13:30	8:30-10:30		





# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

Se han producido cambios en alguna de las fechas programadas para el desarrollo de las reuniones. En aquellos casos que ha sido posible, se ha reprogramado la reunión para una fecha u hora diferente. En los que no se ha podido acordar una nueva fecha, se ha hecho uso de la “reunión de holgura” programada (todas las unidades participantes tienen programadas seis reuniones y el trabajo se prevé realizar en cinco. El objeto de convocar una reunión de holgura es permitir finalizar el proyecto a tiempo a pesar de que ocurran posibles retrasos).



4. EVALUACIÓN FINAL

Muestra	40 respuestas completas. 15 respuestas incompletas
Población	85
Tasa de participación	64,7%

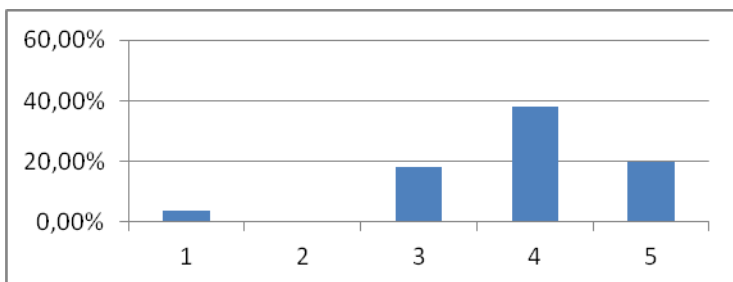
La escala utilizada para las cuestiones sobre grado de satisfacción ha sido la siguiente:

NS/NC	1	2	3	4	5
No sabe/ No contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho

GRADO DE SATISFACCIÓN CON:

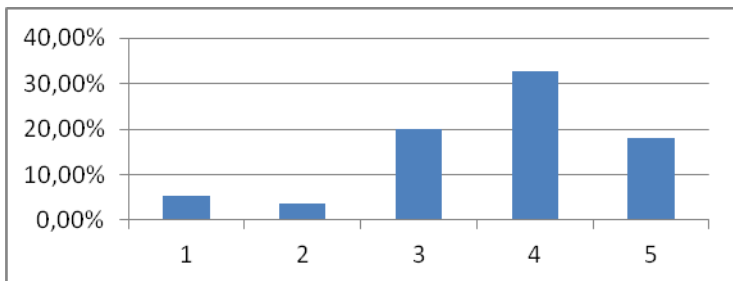
Número de reuniones realizadas para el desarrollo de la Carta de Servicios

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada satisfecho	2	3,64%
2 Poco satisfecho	0	0,00%
3 Satisfacción Media	10	18,18%
4 Bastante satisfecho	21	38,18%
5 Totalmente satisfecho	11	20,00%
Sin respuesta	11	20,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%



Duración de las reuniones

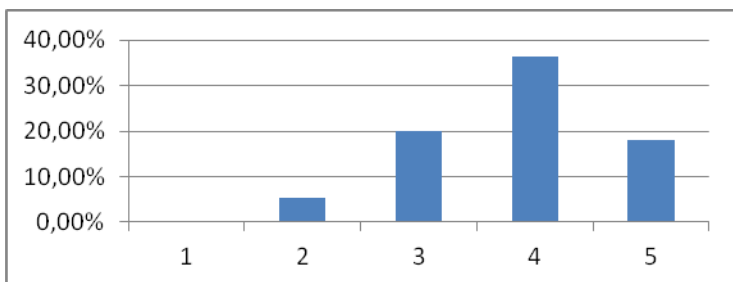
Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada satisfecho	3	5,45%
2 Poco satisfecho	2	3,64%
3 Satisfacción Media	11	20,00%
4 Bastante satisfecho	18	32,73%
5 Totalmente satisfecho	10	18,18%
Sin respuesta	11	20,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%





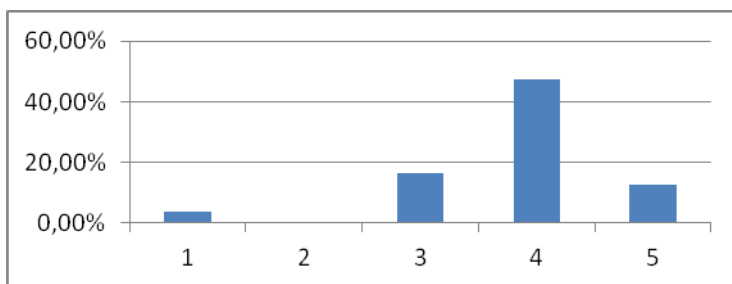
Horario de las reuniones

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada satisfecho	0	0,00%
2 Poco satisfecho	3	5,45%
3 Satisfacción Media	11	20,00%
4 Bastante satisfecho	20	36,36%
5 Totalmente satisfecho	10	18,18%
Sin respuesta	11	20,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%



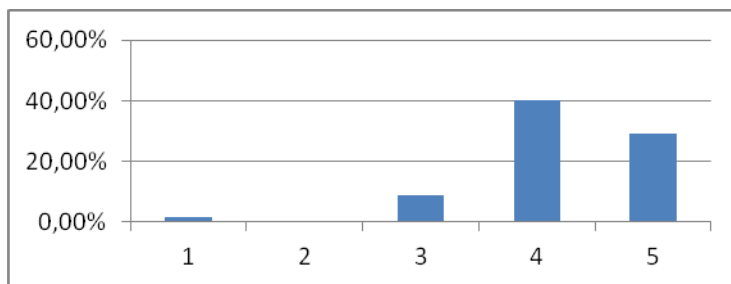
Metodología de trabajo en equipo seguida

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada satisfecho	2	3,64%
2 Poco satisfecho	0	0,00%
3 Satisfacción Media	9	16,36%
4 Bastante satisfecho	26	47,27%
5 Totalmente satisfecho	7	12,73%
Sin respuesta	11	20,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%



Apoyo del personal de la Unidad de Calidad participante en las reuniones

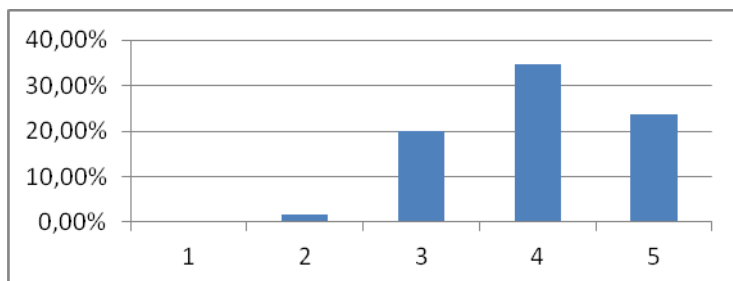
Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada satisfecho	1	1,82%
2 Poco satisfecho	0	0,00%
3 Satisfacción Media	5	9,09%
4 Bastante satisfecho	22	40,00%
5 Totalmente satisfecho	16	29,09%
Sin respuesta	11	20,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%





**INDIQUE EL GRADO DE UTILIDAD DE LAS REUNIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS**

Opción	Nº de repuestas	Porcentaje
1 Nada útil	0	0,00%
2 Poco útil	1	1,82%
3 Utilidad Media	11	20,00%
4 Bastante útil	19	34,55%
5 Totalmente útil	13	23,64%
Sin respuesta	11	20,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%



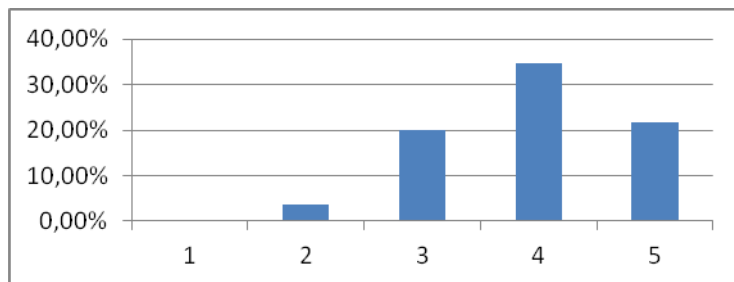
La escala utilizada para las cuestiones sobre grado de acuerdo ha sido la siguiente:

NS/NC	1	2	3	4	5
No sabe/ No contesta	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Acuerdo Medio	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo

**INDIQUE SU GRADO DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:**

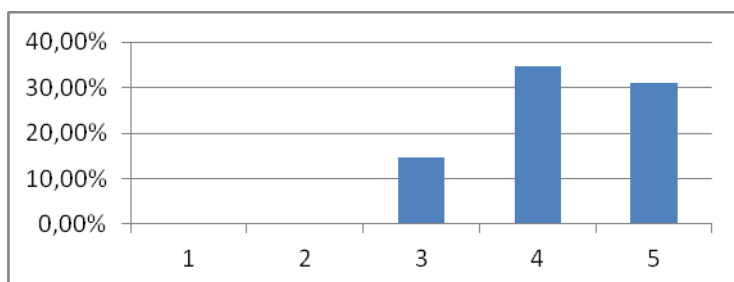
La Carta de Servicios elaborada identifica y comunica adecuadamente los servicios prestados por su Unidad

Opción	Nº de respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	0	0,00%
2 Poco de acuerdo	2	3,64%
3 Acuerdo Medio	11	20,00%
4 Bastante de acuerdo	19	34,55%
5 Totalmente de acuerdo	12	21,82%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	11	20,00%



Asumo los compromisos definidos y consensuados en la Carta de Servicios como propios

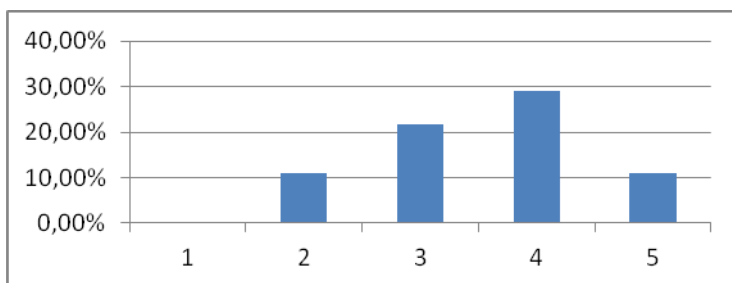
Opción	Nº de respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	0	0,00%
2 Poco de acuerdo	0	0,00%
3 Acuerdo Medio	8	14,55%
4 Bastante de acuerdo	19	34,55%
5 Totalmente de acuerdo	17	30,91%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	11	20,00%





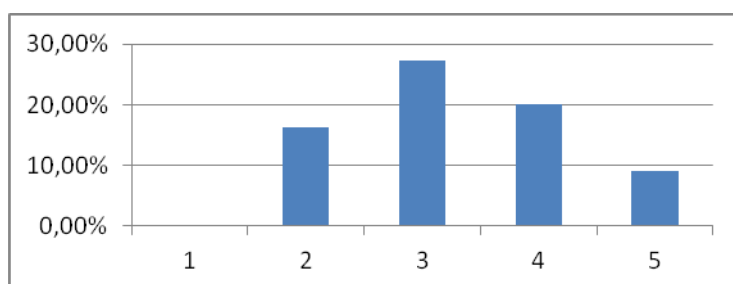
#### La reflexión realizada sobre los servicios que presta su Unidad ha sido útil para la mejora de los servicios y de la Unidad

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	0	0,00%
2 Poco de acuerdo	6	10,91%
3 Acuerdo Medio	12	21,82%
4 Bastante de acuerdo	16	29,09%
5 Totalmente de acuerdo	6	10,91%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



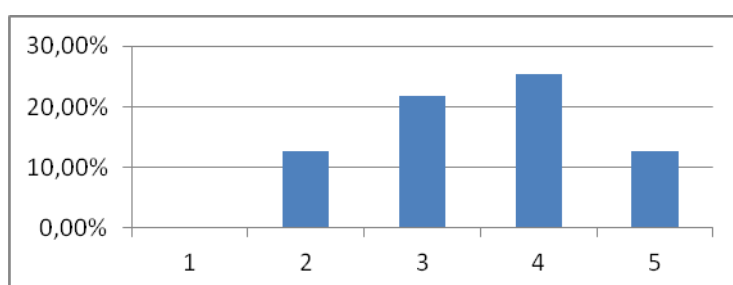
#### La reflexión realizada sobre las expectativas y necesidades de los usuarios de cada servicios de su Unidad ha sido útil para la mejora de los servicios y de la Unidad

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	0	0,00%
2 Poco de acuerdo	9	16,36%
3 Acuerdo Medio	15	27,27%
4 Bastante de acuerdo	11	20,00%
5 Totalmente de acuerdo	5	9,09%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



#### Los indicadores definidos en la Carta de Servicios aportarán datos para poder identificar mejoras en el servicio prestado por la Unidad

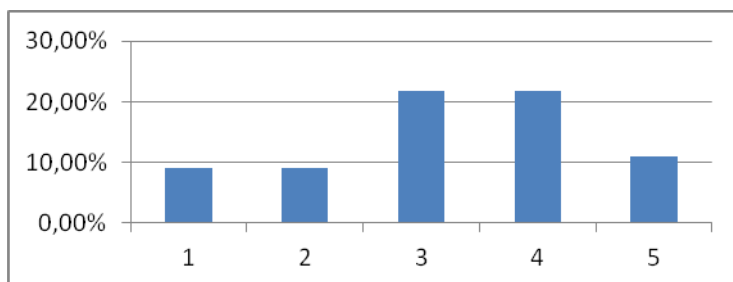
Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	0	0,00%
2 Poco de acuerdo	7	12,73%
3 Acuerdo Medio	12	21,82%
4 Bastante de acuerdo	14	25,45%
5 Totalmente de acuerdo	7	12,73%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%





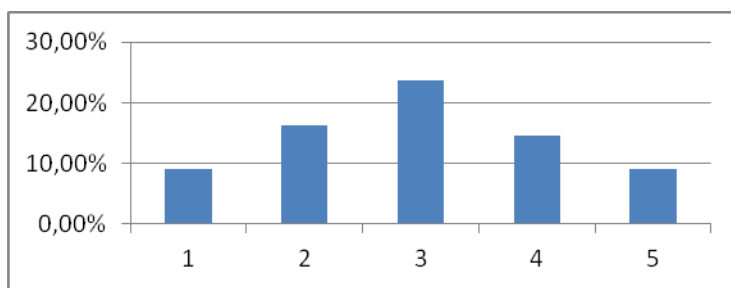
#### La Unidad ya disponía de datos sobre el nivel de prestación del servicio

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	5	9,09%
2 Poco de acuerdo	5	9,09%
3 Acuerdo Medio	12	21,82%
4 Bastante de acuerdo	12	21,82%
5 Totalmente de acuerdo	6	10,91%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



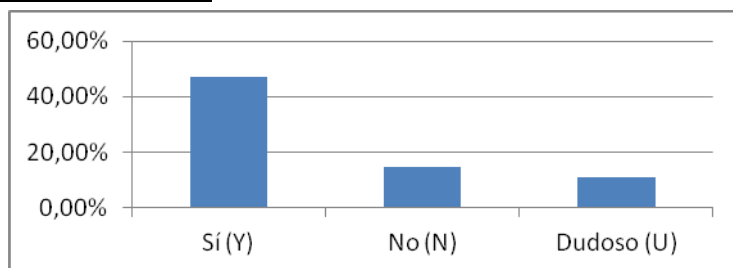
#### La Unidad ya disponía de datos sobre el nivel de satisfacción de sus usuarios

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
1 Nada de acuerdo	5	9,09%
2 Poco de acuerdo	9	16,36%
3 Acuerdo Medio	13	23,64%
4 Bastante de acuerdo	8	14,55%
5 Totalmente de acuerdo	5	9,09%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



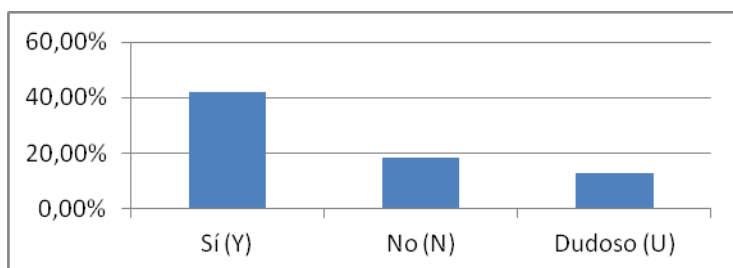
#### Indique si ha identificado relaciones, actividades compartidas, etc. con otras unidades de la UBU que puedan afectar al nivel de prestación de nuestros servicios

Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	26	47,27%
No	8	14,55%
Dudoso	6	10,91%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



#### Indique si ha identificado relaciones, actividades compartidas, etc. con otras unidades de la UBU que puedan verse afectadas por el nivel de prestación de nuestros servicios

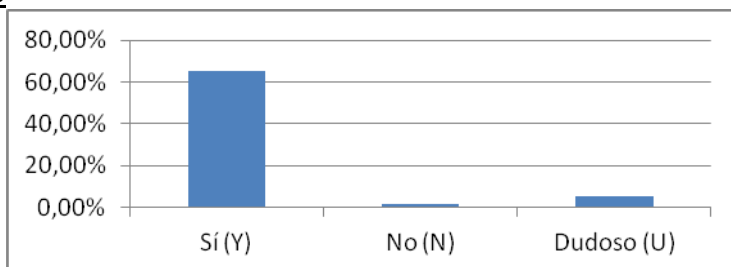
Opción	Nº respuestas	Porcentaje
Sí	23	41,82%
No	10	18,18%
Dudoso	7	12,73%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%





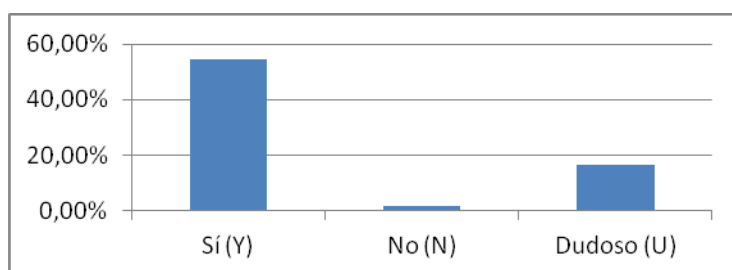
#### Considera útil su participación en este proyecto

Opción	Nº de respuestas	Porcentaje
Sí	36	65,45%
No	1	1,82%
Dudoso	3	5,45%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



#### Recomendaría a otras Unidades de la UBU que participasen en un proyecto similar como medio para mejorar su servicio o Unidad

Opción	Nº de respuestas	Porcentaje
Sí	30	54,55%
No	1	1,82%
Dudoso	9	16,36%
Sin respuesta	0	0,00%
No completada o No mostrada	15	27,27%



#### **PUNTOS FUERTES**

Juntarnos tanto los técnicos como las personas del polideportivo a trabajar y aportar.

Es importante pararse a reflexionar sobre el trabajo que desempeñamos en cada uno de los servicios que prestamos con el fin de mejorar y comunicar mejor a nuestros usuarios, en este sentido estas reuniones nos han aportado esa herramienta de reflexión.

Las sesiones han estado bien dirigidas lo que ha hecho que el trabajo haya sido más satisfactorio de lo que en principio nos habíamos pensado. Ha servido para poder iniciar determinadas reasignaciones de trabajo que creemos van a ser positivas. Hemos considerado servicios de docencia, de gestión administrativa, de información general, ... que prestan diferentes "unidades" en la facultad en una sola carta de servicios. Aún no tengo claro si esto puede ser un punto fuerte (visión general de los servicios de la facultad) o punto débil (no se puede detallar demasiado de todos ellos).

La organización interna del equipo de trabajo así como la labor de la dirección del equipo para aglutinar las diferentes opiniones.

La persona que lo ha llevado a acabo

Reflexion en los servicios que prestamos y como lo hacemos

Nos ha obligado a reunirnos y reflexionar sobre las cosas que hacemos, aplicando mejoras inmediatas.

Permiten expresarse con total libertad sobre nuestras consideraciones y aportaciones para la elaboración de la carta de servicios. Permiten recabar y recibir en tiempo real aclaraciones sobre cualquier aspecto referente a la elaboración de una carta de servicios. El que se realicen en nuestro centro de trabajo es de agradecer.

El nivel de conocimiento del personal de la unidad de calidad la puesta en común de las cuestiones planteadas por el personal que ha participado en el grupo de trabajo

Estaban representados todos sectores/trabajadores del centro

Trabajo dinámico y colaborativo entre los miembros de la comisión.

El encargado de la unidad de calidad.

Revisión de la metodología que se viene utilizando para trabajar

Número de sesiones, los objetivos

Accesibilidad y tratamiento personalizado de la unidad de calidad

Permite reflexionar los servicios que prestas, reflejarlo en un papel y de ahí saber dónde puedes mejorar y



#### **PUNTOS FUERTES**

ser más sistemática en tus procedimientos.

Objetivos claros y bien determinados calendario realista ejemplos de otras unidades

Trabajo muy bien planificado y guiado

Puesta en común de las inquietudes propias y del servicio y acotación de las necesidades de los usuarios.

Apoyo y guía de Javier Cuasante en el proceso de definición de puntos para la creación de la carta de servicio

El personal utilizado por parte de la unidad de calidad, organización y estructura

Alto nivel de implicación homogeneidad en el modelo a seguir

Trabajo en equipo de los miembros de la unidad la reflexión interna para la redefinición de los servicios de la unidad el grado de consenso adquirido dentro del equipo de trabajo

Ha sido bien planificado y documentado. Sabíamos de antemano los pasos a seguir.

Es una oportunidad para reflexionar y concretar los servicios y las necesidades de los usuarios, así como desarrollar en un futuro acciones de mejora.

Herramienta importantísima para este servicio programa bien organizado

#### **ÁREA DE MEJORA**

Sesiones de 2 horas son demasiado largas, se hacen pesadas. Se divaga mucho y no nos centramos en el tema que tratamos, salen otras cosas que no son las que están en la mesa y se pierde tiempo.

Del programa posiblemente se pueda mejorar, pero se lo dejo a los técnicos de la calidad. En cuanto a las sesiones de trabajo, por falta de tiempo y por optimizar el mismo creo que de haber realizado las sesiones en solitario hubiéramos ganado un poco de tiempo, no obstante siempre se aprende del resto de servicios.

Se necesitaría un modelo general unificado para todos los centros y el grupo de trabajo se encargaría de añadir las peculiaridades.

En este momento me han parecido bien ns/nc

Están bien

Esta encuesta, ya que pienso que las encuestas se iban a centrar en gessol únicamente.

A mi modo de ver la elaboración de una carta de servicios a nivel de centro resulta demasiado compleja a la hora de reflejar en el tríptico todos los servicios que se prestan. Apostaría por cartas de servicio a nivel de unidad (ejemplo: secretaría de alumnos).

Una mayor formación de parte de los miembros del grupo de trabajo en cuanto a sistemas de calidad. Una mayor implicación de los órganos superiores de los cuales depende el servicio

Se debería liberar de algunas tareas, a las personas implicadas en la elaboración de las cartas de servicios, durante el tiempo que dure el proceso de elaboración de dichas cartas.

Cartas de servicios por áreas, o incluso a nivel de gerencia.

Estaría bien realizarlas alguien que planifique para proyectar las metas del servicio,

Herramientas para la obtención de datos para los indicadores documentación complementaria (planos, accesos, información general)

Conseguir implicar más a todos los participantes en el proceso

Mayor conocimiento previo de los asistentes en conceptos básicos de la carta de servicio mayor adecuación a las especificaciones de cada servicio

Una manera para registrar y consultar automáticamente la información de los indicadores. Que las implanten también vicerectorados

Grado de cumplimiento de indicadores medición de indicadores

Mayor implicación del facilitador antes, durante y después de las sesiones de trabajo mejorar el trabajo previo a realizar antes de las sesiones de trabajo

Reuniones repetitivas. Con alguna menos se habría podido llegar al mismo resultado.

Mayor implicación de los componentes del grupo de trabajo.

Mantener un coordinador similar para el seguimiento de la misma





## **5. ACTIVIDADES PENDIENTES**

Con objeto de completar el despliegue del presente programa, se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Reuniones de seguimiento periódicas con los equipos de trabajo para realizar el seguimiento del servicio prestado, de los resultados de los indicadores establecidos y de los planes de mejora acordados para mejorar el servicio prestado.
- Actualización de la Guía para la Elaboración de Cartas de Servicio incorporando las mejoras identificadas durante la realización de este proyecto.
- Adecuación de la herramienta GESSOL y de SIUBU para facilitar el seguimiento de los servicios prestados y de la satisfacción de los usuarios con los mismos.