

# Programa de Cartas de Servicios

Universidad de Burgos

# 2011



Presentación del Programa de Cartas de Servicio de la Universidad de Burgos destinado a la elaboración, implantación y certificación de estas herramientas en sus Servicios, Unidades y Centros.

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

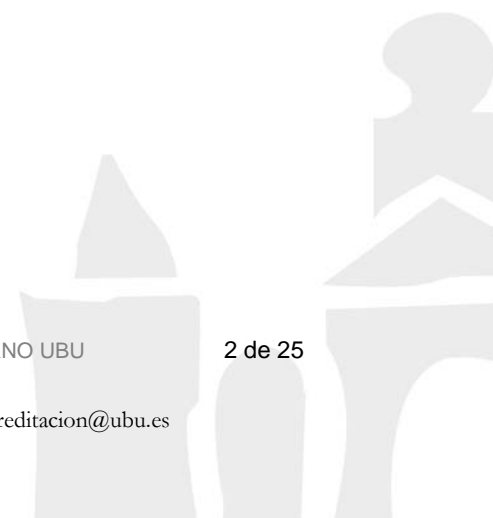


**PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE BURGOS**

---

**Contenido**

Presentación.....	3
1. Antecedentes. Experiencias.....	4
2. Legislación y normas de aplicación.....	6
3. Razones para su implantación.....	7
4. Compromiso del Equipo de Gobierno de la Universidad .....	8
5. Objetivos.....	9
6. Metodología. Fases .....	10
7. Herramientas: Guía de elaboración - Aplicación informática (Flash) .....	19
8. Adaptaciones SIUBU y GESSOL para el seguimiento de indicadores .....	20
9. Planes de Mejora derivados de la implantación de las Cartas de Servicio .....	21
10. Certificación de las Cartas de Servicios .....	22
11. Recursos necesarios .....	24
12. Sistema de reconocimiento a las Unidades, Servicios y Centros .....	25





## Presentación

La Universidad de Burgos ha procurado desde su creación promover un **servicio de calidad** y convertirse en una **organización excelente**, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma. Sus Estatutos recogen este compromiso en el artículo 4-f, cuando incluye entre sus fines *El fomento de la calidad y la excelencia en sus actividades, estableciendo sistemas de evaluación y control garantes de las mismas.*

Este propósito se ha materializado a través del establecimiento de una política de calidad que se manifiesta en cada una de sus actuaciones, como destaca el preámbulo del *Informe del Rector al Claustro 2010: Las bases en las que se sustenta esta Universidad son la calidad, la innovación, el desarrollo científico y cultural, la sensibilidad social, y sobre todo el afán de servicio público a la sociedad.*

Como consecuencia del compromiso asumido, se ha trabajado activamente en la **adaptación** de las **estructuras administrativas**, docentes e investigadoras **al nuevo EEES**.

Para ello, se han desarrollado iniciativas como la definición, implantación y verificación de Sistemas de **Garantía Interna de Calidad** en todos los Centros de la UBU y, paulatinamente, en los Títulos adaptados al EEES; la obtención de **Sellos de Excelencia** en diferentes Unidades y Servicios; la **certificación** de sistemas de gestión medioambiental de algunos servicios e instalaciones; la **sensibilización y formación** tanto del PAS como del PDI a través de cursos, talleres y jornadas; el desarrollo de herramientas y programas que permiten medir el rendimiento de las actividades desarrolladas y la percepción de diferentes colectivos; etc.

Desde el equipo de Gobierno de esta Universidad, animamos a toda la comunidad universitaria a seguir trabajando de modo coordinado en la consecución de mayores cotas de excelencia y en concreto, a través de la iniciativa que aquí se presenta, queremos impulsar la definición y puesta en práctica de Cartas de Servicio en las diferentes Unidades, Servicios y Centros como medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios.



## 1. Antecedentes. Experiencias

Las Cartas de Servicios se han convertido en una de las herramientas más utilizadas tanto por las Administraciones Públicas como por las empresas para **comunicar** a sus usuarios los **servicios** que prestan y los **compromisos** que asumen en su prestación.

De esta forma, el uso de las cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la **modernización de la gestión** de numerosas organizaciones públicas y privadas. Su inclusión en normas de evaluación de la calidad en las administraciones públicas es frecuente. Las entidades locales, autonómicas y estatales regulan su desarrollo y seguimiento como eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

*Fuente: UNE 93200:2008*

Implantadas en todas las administraciones europeas a lo largo de última década, están siendo adoptadas por las distintas administraciones en nuestro país.

Desde el RD 951/2005 del 29 de Julio por el que se establece el marco general para la mejora de la Calidad en la **administración General del Estado** (capítulo III programas de Cartas de Servicios), el Decreto 230/2000, de 9 de noviembre por el que se regulan las cartas de Servicios al Ciudadano en la **Administración de la Comunidad de Castilla y León** o los requisitos para las Cartas de Servicios establecidos en la UNE 93200:2008, que regula la implantación de Cartas Servicios en el ámbito de su competencia, **están llegando a todos los ámbitos administrativos del país.**

*Fuente: Guía para la elaboración de Carta de Servicios de la Unidad de Calidad de la Universidad de Burgos*

El Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Acuerdo 29/2004, de 19 de febrero, de la Junta de Castilla y León (B.O.C. Y L. nº 40, de 29 de febrero de 2004) establece dentro del Programa de Impulso de Técnicas de Calidad, incluido en el Plan de Excelencia, la Medida de **extensión de las cartas de servicios al ciudadano al mayor número posible de órganos.**

*Fuente: Guía para la elaboración de Cartas de Servicios de la junta de Castilla y León*



# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

## Ejemplos de Cartas de Servicio publicadas:

### **Servicios de la Universidad de Burgos:**

- Servicio de Gestión Académica

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

- Biblioteca

[http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/carta\\_servicios.htm](http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/carta_servicios.htm)

- Unidad de Calidad

<http://www.ubu.es/es/unidadcalidad/unidad-calidad-1/carta-servicios>

### **Cartas de servicios de otras Universidades**

- CARLOS III

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

- CANTABRIA

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

- JAÉN

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

- CÁDIZ

<http://www.uca.es/personal/cargarDocumento.do?IDR=1&identificador=6508&TR=A>

- 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/csibibli0505c.pdf>

- GRANADA

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

- JUAN CARLOS

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

- MÁLAGA

<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>

- LA CORUÑA

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

- VALLADOLID

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

- SALAMANCA

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

Cartas de Servicios publicadas en el **Portal "060.es"**, donde se incluyen diversas cartas de Departamentos, Secretarías, Direcciones Generales, Institutos, etc. de diferentes Ministerios











[http://www.060.es/060/appmanager/portal/desktop/?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=mostrarFichatrabaja1&idContenido=057161&fia=trabaja1\\_calidad](http://www.060.es/060/appmanager/portal/desktop/?_nfpb=true&_pageLabel=mostrarFichatrabaja1&idContenido=057161&fia=trabaja1_calidad)

Cartas de Servicios **electrónicos** publicadas en el **Portal "060.es"**

[http://www.060.es/060/appmanager/portal/desktop/?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=mostrarFichatrabaja1&idContenido=057162&fia=trabaja1\\_calidad](http://www.060.es/060/appmanager/portal/desktop/?_nfpb=true&_pageLabel=mostrarFichatrabaja1&idContenido=057162&fia=trabaja1_calidad)



## 2. Legislación y normas de aplicación

-  Norma UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos.
-  RD 230/2000, 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
-  RD 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, contempla en el capítulo III el programa de las cartas de servicios. Corrección de errores de RD 951/2005.
-  Real Decreto 141 8/2006, de 1 de diciembre *por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.*
-  *Resolución de 29 de julio de 2009, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de servicios de las organizaciones de las administraciones públicas. (BOE Miércoles 12 de agosto de 2009)*
-  Guía para la elaboración de Cartas de Servicio al ciudadano de la Junta de Castilla y León (Consejería de Presidencia y Administración Territorial - Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa).
-  Guía para la Implantación de Cartas de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas (2006).
-  Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios del Ministerio de la Presidencia (Agencia Estatal de Evaluación de la Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios - Edición 2010).
-  Guía de la Asociación Española para la Calidad.
-  Guía editada por la European Public Administration Network.

Existe un amplio abanico de Manuales editados por las administraciones públicas y las empresas para la elaboración de Cartas de Servicios. De ahí que, para poder tener un documento de referencia válido para todos los ámbitos, se haya desarrollado la norma UNE 93200, que recoge muchos de los requisitos contenidos en dichos manuales y trata de aportar una visión global pero enriquecedora.

En la elaboración de la norma se ha tenido como objetivo lograr que las Cartas de Servicios no se conviertan en meras declaraciones de intenciones, olvidando su verdadero sentido: Asumir compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Esta norma especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.



### 3. Razones para su implantación

El artículo 2 del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, *por el que se regulan las cartas de servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León*, incluye en su ámbito de aplicación a los **Organismos Autónomos**, así como a los **Entes Públicos de Derecho Privado de la Administración Institucional** de la Comunidad de Castilla y León, en la medida en que éstos presten servicios al ciudadano.

El marco **EEES** y los nuevos cambios introducidos en la normativa española, establecen que las universidades deben garantizar en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten, buscando además su mejora continua. Por ello, las universidades deben contar con políticas y **Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC)** formalmente establecidos y públicamente disponibles, complementados con aquellos instrumentos que consideren adecuados para mejorar la eficiencia de la organización y prestar un servicio adecuado a sus usuarios más allá del ámbito docente.

La actividad desarrollada por una institución como la Universidad de Burgos, a través de sus diferentes Unidades, Servicios y Centros, se centra en la prestación de servicios directamente a usuarios externos, por lo que las cartas de servicio son un instrumento especialmente indicado.

Los compromisos de **Transparencia y Mejora Continua de la Calidad de Servicio** asumidos por esta Universidad pueden plasmarse y comunicarse a toda la comunidad universitaria a través de las Cartas de Servicio. Este instrumento permite informar públicamente sobre los servicios que se gestionan, los derechos que asisten a los usuarios y los compromisos que se asumen en la prestación de dichos servicios (transparencia).

Del igual modo, esta herramienta facilita el seguimiento del cumplimiento de estos compromisos a través de la evolución de los indicadores y la implantación de planes de acción en caso de presentarse desviaciones respecto a los estándares definidos (mejora continua).

Las cartas de servicios son una de las múltiples herramientas disponibles para implantar sistemas de gestión de calidad. La principal diferencia con respecto a otros referenciales como ISO 9001 o a Modelos como EFQM, es que requiere menos conocimientos teóricos sobre el propio referencial o sobre técnicas como la autoevaluación.

La elaboración de la carta se enfoca a identificar y dar respuesta a los *requisitos de los usuarios* y a lograr los *resultados* (o estándares) definidos por la organización.

Utiliza la *mejora continua* a través del seguimiento realizado con los indicadores, y el *gobierno de los procesos* a través del análisis de los mismos para identificar aquellas actividades que son críticas para los atributos del servicio relevantes para el usuario.

Para su elaboración y puesta en práctica, requiere el *compromiso de la dirección*, que ha de facilitar los recursos necesarios y permitir que la organización evolucione para mejorar sus prestaciones y *la participación de las personas*, tanto en la elaboración de la Carta, como en la mejora de la prestación de los servicios necesaria para cumplir los estándares de calidad establecidos.





#### 4. Compromiso del Equipo de Gobierno de la Universidad

El Equipo de Gobierno de la Universidad de Burgos ha decidido continuar avanzando en la promoción de un **servicio de calidad** como medio para convertirse en una **organización excelente**, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma, y apuesta por mantener y mejorar, en la medida de lo posible, el nivel de prestación ofrecido por las Unidades y Servicios de nuestra Universidad.

Con objeto de coordinar estas actuaciones y optimizar los recursos y los resultados a obtener, se acuerda en el **Consejo de Gobierno celebrado el día 18 de octubre de 2011** promover la definición y puesta en práctica de Cartas de Servicio personalizadas para cada uno de los Servicios y Unidades de la Universidad de Burgos, así como para sus Centros, en la medida en que son prestatarios de servicios para sus usuarios.

Esta acción se encuentra alineada con Conceptos Fundamentales de la Excelencia, como *"Alcanzar el éxito mediante las personas" mediante un equilibrio entre las necesidades de la organización y las expectativas y aspiraciones de las personas y "añadir valor para los usuarios", centrado en la propuesta de valor y en implicar a los usuarios en el diseño.*

Estos conceptos son la base del Modelo EFQM de Excelencia, que en su Criterio 3 *Personas*, incide en la importancia de las personas de la organización para lograr sus objetivos y en la necesidad de compensarles y atenderles adecuadamente.

La Universidad de Burgos ha adoptado este Modelo EFQM como uno de sus referentes en la gestión y cuenta con diferentes unidades y servicios evaluados con el mismo y con reconocimientos externos que avalan la implicación y los resultados obtenidos.

De igual modo, el *Modelo Educativo de la Universidad de Burgos*, en el eje denominado *La equidad, calidad y excelencia*, hace hincapié en la **Calidad del servicio público universitario comprometiendo a la Universidad de Burgos en la promoción de la cultura de la calidad, de la evaluación y la mejora de la gestión mediante programas propios de calidad de la enseñanza, la investigación y los servicios ... La UBU deberá incorporarse a la estrategia 2020 (veinte, veinte) europea que estima el triangulo en el sistema de educación superior en la equidad, excelencia y eficiencia a través de la calidad, el talento, la procedencia y la oportunidad.**













## 5. Objetivos

El **Objetivo General** establecido por la Universidad de Burgos para la definición e implantación de Cartas de Servicio en cada uno de los Servicios y Unidades, así como en sus Centros, es **adecuar el nivel de calidad de sus actividades a las necesidades expresadas por sus usuarios, e informar a éstos de los compromisos adquiridos, de los resultados obtenidos y de los derechos que les asisten.**

Esta finalidad se concreta en los siguientes Objetivos Específicos:

-  Ofrecer la **transparencia** que exige la incorporación al EEES.
-  Incorporar estrategias de **mejora continua** y herramientas que faciliten su puesta en práctica.
-  Aportar una respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
-  Incrementar los niveles de excelencia alcanzados mediante acciones alineadas con las directrices establecidas en el Modelo EFQM de Excelencia.
-  Establecer y comunicar adecuadamente la Misión de cada Servicio y Unidad, qué servicio presta y a quién se dirige.
-  Disponer de una herramienta que permita evaluar la actividad desarrollada e identificar buenas prácticas y áreas de mejora.
-  Apoyar la política general de la Universidad que promueve el desarrollo de la calidad en todos sus ámbitos.
-  Disponer de un elemento que permita a la UBU y a sus diferentes Unidades y servicios ser reconocida en el entorno.



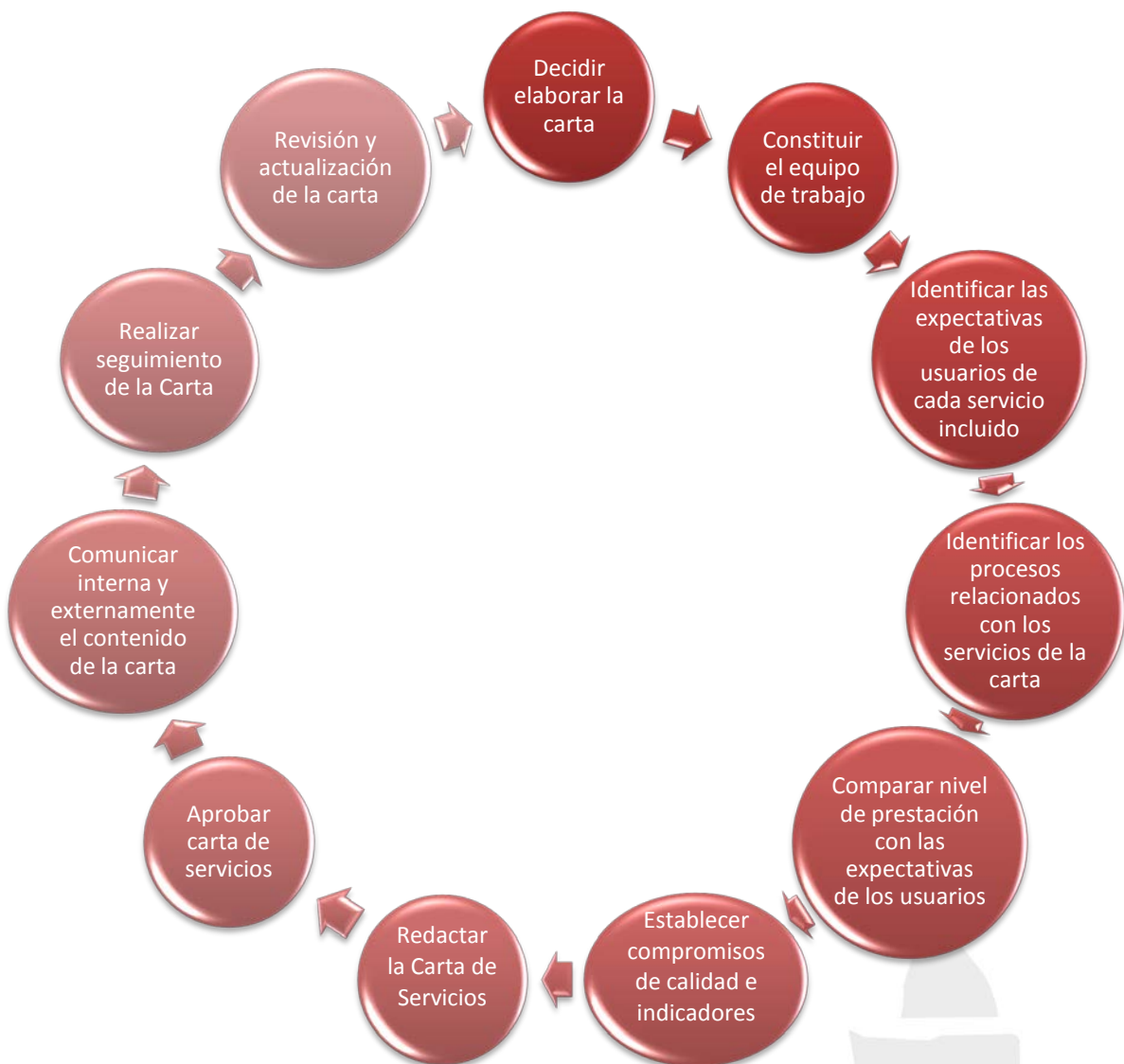
### 6. Metodología. Fases

La **metodología** de trabajo propuesta para la elaboración de las Cartas de Servicio es la de trabajo en equipo, mediante reuniones presenciales periódicas, con una cadencia quincenal (al objeto de no interferir en su trabajo diario ni alargar en exceso el proceso de elaboración y puesta en marcha de la Carta).

Los equipos estarán compuestos por personas de diferentes niveles de la Unidad, Servicio o Centro, apoyados por un facilitador externo experto en la elaboración de cartas de Servicio. El número de integrantes del equipo recomendado es de 6 personas, pudiendo adaptarse por exceso o por defecto según las características de la organización.

La formación inicial a impartir a los miembros del equipo de trabajo puede realizarse de modo conjunto entre diferentes Unidades, Servicios y Centros.

Las **fases** de trabajo para elaborar una Carta de Servicio son:





REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
N/A 1	Constituir el equipo de trabajo Sesión de formación inicial	Dirección Unidad e Calidad

### COMENTARIOS

Seleccionar miembros de diferentes niveles de la organización (responsables del servicio, personas que presten directamente el servicio, representantes de los usuarios, expertos en elaborar cartas de servicios...)

Formar a los miembros del equipo en Cartas de Servicio y en trabajo en equipo si es necesario (técnicas de reunión, tormenta de ideas, TGN, Pareto, diagrama causa efecto, hoja de inspección, diagrama de afinidad, PDPC, diagrama matricial...)

Nombrar un coordinador y/o un portavoz

REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	Identificar las expectativas de los usuarios de cada servicio incluido	Equipo de trabajo

### COMENTARIOS

Definir los usuarios

Identificar sus **expectativas** (información de las personas que trabajan con los usuarios; de encuestas a usuarios; de procedimientos e instrucciones de trabajo; de sugerencias, quejas y reclamaciones; informes; memorias; paneles de usuarios; grupos focales...)

Identificar los **atributos del servicio** que influyen en cada expectativa (matriz de determinación de Factores de Calidad)

Establecer **sistemas de medida** para cada atributo y valores objetivo o estándares de calidad

Registrar la identificación de expectativas sobre atributos relevantes



REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Identificar los procesos relacionados con los servicios de la carta	Equipo de trabajo

### COMENTARIOS

Identificar los procesos que facilitan la prestación de los servicios incluidos en la carta

Definir los procesos identificados si no lo están (Objetivo, entradas, actividades, responsables, salidas, indicadores de gestión, interacción con otros procesos)

Identificar la **interacción** entre las actividades del proceso y los atributos del servicio relevantes para los usuarios

REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Comparar el nivel de prestación del servicio con las expectativas de los usuarios	Equipo de trabajo

### COMENTARIOS

Comparar el nivel de prestación del servicio con el nivel esperado por el usuario para cada atributo de calidad

Identificar los atributos que cumplan las expectativas de los usuarios para incluir compromiso en la carta

Evaluar las causas y establecer medidas (plan de mejora) para los atributos que no cumplan las expectativas de los usuarios



REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4	Establecer compromisos de calidad e indicadores	Equipo de trabajo

### COMENTARIOS

Incluir **compromisos** de calidad relativos a los atributos relevantes que cumplan los niveles esperados por los usuarios

Alinear los compromisos seleccionados con la orientación y prioridades estratégicas del servicio

Establecer al menos un compromiso de calidad asociado a cada servicio incluido en la carta (cuantificables, susceptibles de ser invocados por los usuarios, inequívocos y en lenguaje sencillo)

No todos los estándares de calidad deben constituirse como compromiso

Establecer al menos un **indicador** para medir el cumplimiento de cada compromiso (qué medir, cuándo y cómo, responsables de medición y análisis)

Establecer la forma y la periodicidad para **difundir los resultados** del cumplimiento de los compromisos



REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5 y 6	Redactar la Carta de Servicios	Equipo de trabajo

### CONTENIDO 1/5: INFORMACIÓN

Fines de la organización

Objetivos perseguidos al publicar la carta de servicios

### COMENTARIOS

Utilizar lenguaje sencillo, claro y conciso, sin declaraciones genéricas ni interpretaciones ambiguas sobre los compromisos asumidos

Datos identificativos de la organización

Enumeración detallada de los servicios prestados incluidos en la Carta

Datos de contacto de la organización (direcciones de todas las oficinas, forma de acceso y transporte, mapa, horario, medios y lugares de atención al público)

Derechos y obligaciones de los usuarios establecidos por la organización

Derechos y obligaciones de los usuarios establecidos por el ordenamiento jurídico

Relación actualizada de normativa vigente aplicable a cada servicio incluido

Formas de participación del usuario (al menos en la revisión de la Carta)

Fecha de entrada en vigor y período de vigencia

### CONTENIDO 2/5: COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromisos de calidad

Indicadores para medir su cumplimiento

### CONTENIDO 3/5:

Medios para dar a conocer la carta interna y externamente



# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

## CONTENIDO 4/5:

Medidas de subsanación o compensación ante el incumplimiento de los compromisos de la carta

## CONTENIDO 5/5:

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones (especificar y poner a disposición)

Relativas a la prestación de los servicios incluidos en la carta

Relativas al incumplimiento de los compromisos

REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
N/A	Aprobar carta de servicios	Dirección

## COMENTARIOS

Revisar y aprobar el contenido de la carta





REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
N/A	Comunicar interna y externamente el contenido de la carta	Responsables definidos

### COMENTARIOS

Establecer mecanismos para difundir la Carta a toda la organización (reuniones, intranet, escritos...)

Difundir y facilitar la Carta a los usuarios

### Elaborar y actualizar soportes divulgativos (folletos, web, carteles...) que incluyan:

Identificación de los servicios incluidos

Compromisos en la prestación de estos servicios

Forma de consulta de los indicadores

Forma de consulta de la legislación

Forma de consulta de los derechos y obligaciones del usuario

Modo de presentar sugerencias, quejas y reclamaciones; plazo de respuesta

Medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de compromisos

Datos identificativos de la organización

Fecha de entrada en vigor

Periodicidad con que se divulgan los resultados de cumplimiento de compromisos

Información adicional (si procede)

Imágenes (fieles a la realidad del servicio)



REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
N/A	Realizar seguimiento de la Carta	Responsables definidos

**COMENTARIOS**

Seguimiento de los indicadores definidos

Seguimiento de las quejas y reclamaciones

Implantar acciones para corregir incumplimientos de compromisos o quejas y reclamaciones

Proponer nuevos compromisos de mejora o modificar los existentes si procede tras analizar los resultados del seguimiento

Elaborar un informe sobre los resultados obtenidos

Comunicar interna y externamente el resultado del seguimiento de los compromisos con la periodicidad y los medios establecidos

REUNIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
N/A	Revisión y actualización de la carta	Dirección y equipo de trabajo

**COMENTARIOS**

Conforme al plazo de vigencia incluido en la Carta

Actualizar cuando haya modificaciones en los servicios

Actualizar cuando haya modificaciones sustanciales en los datos que contenga

Revisar al menos cada dos años para que la carta refleje los servicios, los compromisos y los indicadores reales en cada momento

La metodología de revisión es similar a la de elaboración



**Cronograma resumen:**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	...	+ 24 Meses
Identificar las expectativas de los usuarios de cada servicio incluido	█					
Trabajo individual: Recoger toda la información disponible sobre procesos (mapa procesos, procedimientos, indicadores...)	█					
Identificar los procesos relacionados con los servicios de la carta *		█				
Comparar el nivel de prestación del servicio con las expectativas de los usuarios		█				
Establecer compromisos de calidad e indicadores		█				
Redactar la Carta de Servicios			█			
Aprobar carta de servicios				█		
Comunicar interna y externamente el contenido de la carta					█	
Realizar seguimiento de la Carta					█	
Revisión y actualización de la carta						█

\* En caso de no disponer de información sobre los procesos, pueden requerirse reuniones adicionales para desarrollar el mapa de procesos y definir los procesos de la organización relacionados con los servicios incluidos en la carta



## **7. Herramientas: Guía de elaboración - Aplicación informática (Flash)**

Las Unidades, Servicios y Centros de la Universidad de Burgos dispondrán para la elaboración de sus Cartas de Servicio de un documento elaborado desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación denominado **Guía para la elaboración de una Carta de Servicios**.

Este documento extrae y actualiza la información publicada en las diferentes Normas, Guías y Decretos enunciados en el apartado 2 de esta memoria.

La guía explica la metodología a seguir por el equipo de trabajo para elaborar y poner práctica una carta de servicios, definiendo las tareas a realizar en cada una de las fases y facilitando plantillas para obtener la información necesaria y para registrar la misma.

La **publicación** de las Cartas de Servicio, una vez aprobadas, se realizará en la página **web** de cada una de las Unidades, Servicios y Centros.

Para ello se utilizará la aplicación informática Flash, que permite una lectura dinámica por parte de los usuarios.

Los publicadores dispondrán de manuales y asesoramiento para introducir y publicar los contenidos.



## 8. Adaptaciones SIUBU y GESSOL para el seguimiento de indicadores

Una de las principales ventajas que aporta la puesta en marcha de las cartas de Servicio es el seguimiento a que se someten los compromisos definidos.

El establecimiento de una serie de **indicadores** permite medir el rendimiento de la organización y comprobar si el resultado de las actividades se está ajustando a los estándares definidos.

Por otra parte, las evaluaciones periódicas de la **satisfacción de los usuarios** con el servicio recibido, aportan una medida de percepción que nos permite establecer si el servicio se ajusta a sus expectativas.

De este modo, podemos confirmar la información obtenida a través de los indicadores de rendimiento. Una mala percepción por parte de los usuarios implica que nuestro rendimiento no es el adecuado o, si los resultados obtenidos de los indicadores medidos son buenos, que estamos haciendo hincapié en atributos que no son relevantes para el usuario.

La Universidad de Burgos dispone de instrumentos que permiten recoger, archivar y consultar esta información.

Para el seguimiento de los indicadores de rendimiento, se cuenta con el Sistema de Información de la Unidad de Burgos, **SIUBU**, que permite, una vez identificada la necesidad del dato, cargar el mismo en el SIUBU, validarlo y publicarlo para su consulta. De este modo, además de automatizar el registro de los datos, nos permite comparar el resultado con una serie de datos históricos y medir su evolución.

Con la herramienta disponible actualmente, que está orientada a dar servicio a los sistemas de garantía de calidad de las titulaciones, no se dispone de la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores relativos a los servicios y unidades. Sería necesaria una **ampliación** de esta herramienta que permita, una vez establecidos en cada una de las cartas de servicio los indicadores a medir, identificar el origen del dato, automatizar su extracción, cargarlo en el módulo del SIUBU que se desarrolle a tal efecto, validarlo y publicarlo.

Para obtener las medidas de Percepción, se dispone del Gestor de Encuestas de Satisfacción con los Servicios de la Universidad de Burgos On-Line, **GESSOL**, que permite conocer la satisfacción de los usuarios a través de encuestas on-line dirigidas a usuarios directos de cada Servicio. Los resultados obtenidos se presentan en informes individualizados por servicio e incluyen también datos generales agregados sobre todos los servicios. De este modo, además de disponer del resultado individual, se cuenta con un referente respecto al que compararse.

Al igual que ocurre con el SIUBU, el nivel de desarrollo disponible en la herramienta GESSOL hace necesaria una **ampliación** de la misma que permita personalizar las preguntas incluidas en los cuestionarios. Esta mejora ha sido recomendada en la evaluación externa realizada a la herramienta el 11 de abril de 2011. El equipo evaluador ha estado formado por expertos de la Universidad Politécnica de Valencia, con una gran experiencia en diferentes ámbitos de la gestión universitaria.



## 9. Planes de Mejora derivados de la implantación de las Cartas de Servicio

Durante el proceso de elaboración de la Carta es posible identificar estándares de prestación del servicio que no se cumplen y que por lo tanto son fuentes potenciales de insatisfacción para los usuarios.

Del mismo modo, durante el seguimiento de la Carta, se pueden identificar a través de los indicadores establecidos, del análisis de reclamaciones y de las evaluaciones del grado de satisfacción de los usuarios, compromisos establecidos que no se están cumpliendo.

En ambos casos, se deberán definir e implantar, una vez aprobadas, acciones de mejora que permitan corregir estas desviaciones.

La definición de los **planes de mejora** incluirá la identificación de las causas de cada área de mejora, el establecimiento de las acciones a desarrollar para subsanarlas y el resultado que se pretende alcanzar con la implantación de las acciones.

Cada acción llevará asociada la identificación de los responsables de su ejecución, los recursos necesarios, el seguimiento a realizar y el modo de medir si ha sido efectiva.

El Vicerrectorado de Calidad y Acreditación de la UBU se encuentra desarrollando una aplicación informática que permite realizar la definición y el seguimiento de los planes de mejora, tanto a nivel individual -destinada a las personas relacionadas con un plan concreto-, como a nivel agregado -destinada a los responsables de la Universidad de Burgos que necesitan disponer de una visión global de las actividades desarrolladas en la organización-.



10. Certificación de las Cartas de Servicios

Existen dos tipos principales de certificación de Cartas de Servicio:

- Certificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma **UNE 93200** a través de cualquier organismo de certificación (AENOR, TÜVReinland...)
- Certificación a través de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (**AEVAL**) del cumplimiento de los requisitos incluidos en la Resolución de 29 de julio de 2009, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de Servicios de las organizaciones de las administraciones públicas

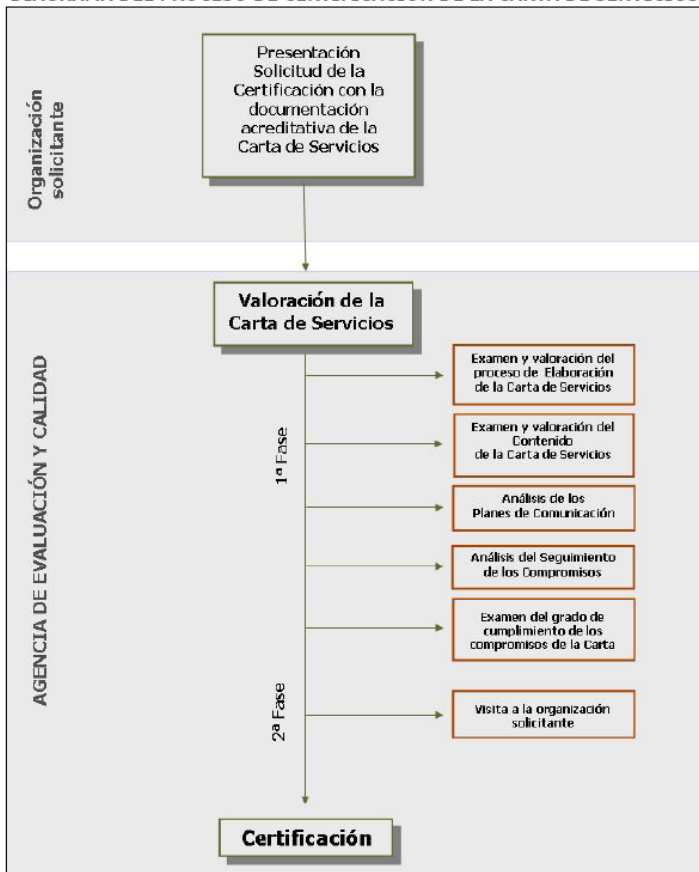
La certificación de las Cartas de Servicios se basa en la valoración de tres aspectos:

- El rigor en la elaboración de la Carta de Servicios
- La calidad de los compromisos asumidos en la carta
- El grado de cumplimiento de esos compromisos

Proceso de certificación con AEVAL:



DIAGRAMA DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS



Para valorar el cumplimiento de cada compromiso, se utilizará la siguiente escala:

- < 60%
- de 60% a 75%
- de 76% a 90%
- de 91% a 100%





# UNIVERSIDAD DE BURGOS

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD

En la visita a la organización se pretende aclarar o confirmar aspectos concretos de la carta (como el grado de conocimiento y difusión, el sistema de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, el nivel de consecución de los mismos...) a través de la consulta de documentos y de entrevistas con personas y/o equipos.

El proceso de valoración podrá incluir la técnica de la observación directa o cliente misterioso.

El período de validez del certificado es de 3 años.





## Proceso de certificación con AENOR:

1. Solicitud
2. Evaluación de la Conformidad de la Carta de Servicios
3. Verificación formal del contenido de la Carta de Servicios
4. Verificación de la Metodología utilizada
5. Verificación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos
6. Evaluación de la Gestión de la Calidad
7. Inspección de cliente misterioso en aquellas Cartas de Servicio en las que sea viable



El certificado será emitido con una validez de 5 años, renovables por igual período de tiempo.

Durante el período de validez del Certificado AENOR, los servicios técnicos de AENOR efectuarán un seguimiento anual:

-  Verificación del contenido de la Carta, seguimiento de Compromisos y gestión del servicio
-  Realización de la Inspección de Cliente misterioso, si procede
-  Evaluación de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
-  Comprobación de que se han aplicado, si las hubiere, las acciones correctivas consecuencia de las evaluaciones previas



## 11. Recursos necesarios

El Vicerrectorado de Calidad y Acreditación procurará el soporte necesario al proceso de diseño e implantación de las Cartas de Servicio proporcionando **personal cualificado** para el desarrollo de las acciones formativas y para la coordinación y desarrollo de las reuniones de trabajo.

Se necesita un **Sistema de información** que permita medir el nivel de prestación de los servicios a través del seguimiento de los indicadores. Para ello es necesaria una **ampliación del SIUBU** (Sistema de Información de la Universidad de Burgos) que incorpore los nuevos indicadores y realice la minería de datos y la validación de la información antes de su cálculo y puesta a disposición.




Se requiere así mismo una medición periódica de la satisfacción de los usuarios. Para ello será necesaria una **actualización de la herramienta GESSOL** que permita introducir las modificaciones necesarias para personalizar los cuestionarios.

El **equipo de trabajo** deberá estar constituido por personas de diferentes niveles de la organización, con experiencia y conocimientos en diferentes áreas y personas con contacto directo con los usuarios de los servicios objeto de la carta.

Para que el trabajo se desarrolle adecuadamente, es necesario el apoyo de la Dirección.

Se debe nombrar un coordinador o responsable del proyecto de elaboración de la Carta.

Se requiere tener acceso a:

-  la **normativa** aplicable a los servicios incluidos en la Carta
-  los **procedimientos** de trabajo de la organización que se encuentren definidos
-  la **Información** disponible recogida de los **usuarios** a través de encuestas, reclamaciones, sugerencias, comentarios directos, grupos focales, paneles...

**Espacio web** para publicar la Carta una vez elaborada.

**Acciones de comunicación** externas e internas de la Carta.

Deben reservarse los recursos necesarios para desarrollar las acciones de **reconocimiento** por el cumplimiento de los compromisos que se estimen oportunas.

Por último, el **seguimiento** periódico de las Cartas requiere la dedicación del responsable del proyecto a lo largo del tiempo.








## 12. Sistema de reconocimiento a las Unidades, Servicios y Centros

El desarrollo e implantación de las cartas de servicios requiere la implicación y el compromiso de cuantos participan en su elaboración.

El cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta y el incremento en los niveles de exigencia de los mismos en sucesivas revisiones, requiere la implicación de todos los colaboradores del Servicio, Unidad o Centro.

Con objeto de mantener la motivación de estas personas a lo largo del tiempo, es recomendable implantar sistemas de reconocimiento que muestren que la organización y sus responsables son conscientes de la labor desarrollada y de que los resultados obtenidos son fruto del trabajo realizado por las personas reconocidas.

Se proponen a continuación algunas acciones de reconocimiento para los **Servicios, Unidades o Centros** que desarrollan e implantan Cartas de Servicio tras la publicación o la certificación de la carta y para los **Servicios, Unidades o Centros** que han obtenido un resultado superior en el cumplimiento de los Compromisos definidos o que han obtenido un resultado destacable mediante la implantación de acciones de mejora:

-  Inscripciones gratuitas en actividades culturales, deportivas, formativas, etc. desarrolladas por la UBU.
-  Actos de reconocimiento en los que participen los Responsables del Servicio, Unidad o Centro y de la Institución. Estos actos deben ir acompañados de una buena difusión posterior a través de notas de prensa, boletines internos, pantallas de comunicación, web, UBU-tv, etc. de modo que se permita a los protagonistas verlas y mostrarlas en momentos posteriores a su realización.
-  Entrega de diplomas o acreditaciones tanto a nivel colectivo, como individual.
-  Incentivar las buenas prácticas facilitando la movilidad de las personas de la Unidad, Servicio o Centro a otras de otras Universidades o Instituciones por un período máximo establecido.
-  Facilitar el acceso a actividades formativas internas o externas específicas para la mejora de sus competencias profesionales.