



GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIA

Vicerrectorado de Planificación y Calidad
Mayo de 2009

I. INTRODUCCIÓN

La UNIA, inmersa en el objetivo de desarrollar un sistema de calidad para facilitar la mejora continua de su gestión, estableció en su Plan Estratégico la necesidad de llevar a cabo la “elaboración de Cartas de Servicios”. Posteriormente el Acuerdo sobre Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, contempla como un objetivo del tercer nivel organizativo “la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas”.

Las Cartas de Servicios son un instrumento eficaz que permiten informar a los usuarios/as en particular y a la ciudadanía en general sobre los servicios que prestan las Administraciones Públicas, los derechos de los ciudadanos/as en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

La presente Guía tiene por objeto normalizar la elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía, teniendo como referente la regulación establecida en la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en la Comunidad Autónoma de Andalucía (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

II. DEFINICIÓN

Las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía serán el instrumento por el cual la Universidad informará a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general sobre los servicios públicos que tiene encomendados, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios/as en relación a estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

III. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla y con una terminología fácilmente comprensible para sus usuarios/as y se estructurará en los siguientes apartados:

A. De carácter general

1. Identificación del órgano/s o unidad/es prestadora/s del servicio
2. Identificación de la unidad/es responsable/s de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios
3. Misión
4. Relación de servicios que se prestan
5. Forma de colaboración o participación de los usuarios/as en la mejora de los servicios
6. Relación de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios
7. Derechos concretos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados
8. Disponibilidad y acceso al sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Universidad
9. Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte público.

B. Derivados de los compromisos de calidad

1. Determinación de los niveles de calidad ofrecida, en aspectos como:
 - ❑ Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
 - ❑ Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
 - ❑ Tramitación electrónica de los servicios prestados
 - ❑ Horario de atención al público
 - ❑ Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los ciudadanos/as
2. Indicaciones que faciliten el acceso al Servicio y mejoren las condiciones de la prestación.
3. Indicación de los sistemas de gestión de calidad, de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, existan.
4. Indicadores de referencia para la evaluación de calidad y para el seguimiento de los compromisos asumidos, de modo que permita la comprobación del grado de cumplimiento de los mismos.

C. De carácter complementario

- ❑ Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

IV. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

A. Elaboración de las Cartas de Servicios

1. En la elaboración de las Cartas de Servicios de la UNIA participará la totalidad del personal de la universidad. Para articular y canalizar esta participación se crearán Grupos de Trabajo donde estarán representadas todas las unidades funcionales en las que se han agrupado los distintos servicios de la universidad.
2. Los Grupos de Trabajo deberán:
 - Establecer y evidenciar los canales de información y participación que consideren oportunos para hacer participar en el proyecto a todos los miembros de sus áreas correspondientes, así como a los órganos unipersonales responsables de los servicios.
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de su Carta de Servicios en el plazo establecido.
 - Identificar el órgano/s, área/s o unidad/des prestadora/s de los servicios.
 - Redactar su misión.
 - Identificar y redactar los principales servicios que se presta, y las personas usuarias a las que van dirigido.
 - Explicitar la forma de colaboración o participación de los usuarios/as en la mejora de los servicios

- Relacionar las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
 - Explicitar los derechos concretos de los usuarios/as en relación con los servicios prestados.
 - Establecer compromisos de calidad.
 - Definir los indicadores correspondientes a los compromisos adquiridos.
 - Realizar el borrador de la Carta de Servicio según plantilla facilitada.
3. Los Grupos de Trabajo estarán constituidos por personal de los órganos o unidades a cuyos servicios se refiere la Carta de Servicios. Tendrán carácter representativo, un compromiso activo con la Carta de Servicios, una visión global de los procesos de trabajo, y la obligación de hacer partícipes a todos los integrantes de sus respectivas áreas de trabajo. Opcionalmente, con carácter voluntario, el grupo de Trabajo podrá valorar la inclusión de personas usuarias del servicio, para su participación en aquellas fases del proceso de elaboración donde puedan ser de utilidad sus aportaciones.
4. Cada grupo nombrará un/a responsable, que será el/la encargado/a de:
- Coordinar el trabajo desarrollado por el Grupo
 - Evidenciar la participación de todo el personal implicado en la Carta de Servicios
 - Evidenciar la comunicación con el órgano unipersonal responsable de los servicios (Vicerrector/a, Gerente, Secretario General)
 - Realizar el plan de trabajo
 - Enviar la documentación al Vicerrectorado de Planificación y Calidad

- Convocar las reuniones que considere necesarias
 - Levantar acta de dichas reuniones
5. Los Grupos de Trabajo remitirán las propuestas de Cartas de Servicios al Vicerrectorado de Planificación y Calidad, quien emitirá **Informes Técnicos** atendiendo a las siguientes cuestiones:
- Evaluación de la estructura y contenido de las Cartas de Servicios elaboradas por los Grupos de Trabajo.
 - Aprobación de catálogo de servicios y compromisos que se asuman en las Cartas de Servicios.
 - Elaboración, para cada Carta, de un apartado de recomendaciones/modificaciones que se consideren oportunas.
6. Los Grupos de Trabajo remitirán al Vicerrectorado de Planificación y Calidad la propuesta definitiva de Carta de Servicios, una vez atendidas las indicaciones señaladas en los Informes Técnicos, para obtener el **Informe de Validación** y ser elevadas al Consejo de Gobierno de la Universidad para su consideración, debate, aprobación y, en su caso, envío a B.O.J.A.
7. El Informe de Validación del Vicerrectorado de Planificación y Calidad, irá acompañado de un **Informe Previo de la Dirección General** de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

B. Aprobación de las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios serán aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad Internacional de Andalucía.

La resolución aprobatoria de las Cartas de Servicios se publicará en el B.O.J.A, momento a partir del cual surtirán plenos efectos.

C. Publicación y Divulgación

Todas las Cartas de Servicios, aprobadas en Consejo de Gobierno, será publicadas en la web de la universidad.

El Vicerrectorado de Planificación y Calidad, teniendo en cuenta los informes de la Dirección General decidirá las Cartas de Servicios que se publicarán en B.O.J.A., informando de ello al Consejo de Gobierno.

Para facilitar la divulgación de la Carta de Servicios se elaborará un folleto que recoja un extracto del documento elaborado.

La/s unidad/unidades garantizará/n en todo momento que la Carta de Servicios pueda ser conocida por los usuarios/as a través de cualesquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces.

Se establecerán los mecanismos de coordinación precisos para que las tareas sectoriales de divulgación respondan a criterios uniformes.

Igualmente las Cartas de Servicios de la Universidad Internacional de Andalucía tendrán una imagen unitaria para la identificación genérica de las mismas, dando cumplimiento al Manual de Identidad Corporativa.

VI. SEGUIMIENTO, MEJORA Y EVALUACIÓN

A. Actualización

Las personas titulares de los órgano/s o unidad/es prestadora/s de los servicios referidos en las Cartas, serán los encargados de la gestión, seguimiento y actualización de las mismas.

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales relativas a los datos que se contemplan.

Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afectan al contenido esencial de las Cartas, fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualesquiera circunstancias sobrevenidas que afecten de manera apreciable el funcionamiento del servicio.

La aprobación de las actualizaciones de las Cartas de Servicios seguirán el procedimiento establecido para su elaboración y aprobación.

B. Seguimiento

Las personas titulares de órgano/s o unidad/es prestadora/s de los servicios a que se refieran las Cartas realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de

los compromisos adquiridos en la Carta a través de la medición de los indicadores propuestos y del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de los mismos.

En el primer trimestre del año, el/la responsable elaborará un informe detallado del cumplimiento de su Carta de Servicios durante el año anterior, en el que se incluya el grado de cumplimiento de los indicadores propuestos, se identifiquen las desviaciones con respecto a los estándares establecidos y se establezca un programa de mejora para aquellos indicadores que no alcancen los niveles de calidad previstos.

Dicho informe debe ser remitido al Vicerrectorado de Planificación y Calidad a los efectos de evaluación que correspondan. Para las Cartas que se publiquen en el B.O.J.A dicho informe también debe ser remitido a la Consejería de Justicia y Administración Pública.

C. Suspensión

Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el titular del órgano competente para aprobar la Carta de Servicios podrá, mediante resolución motivada, suspenderla por un período de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga. La resolución por la que se acuerde la suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el B.O.J.A.