

# ***Carta de Servicios: Un modelo específico para la UPV/EHU***

## **ACTIVIDADES**

Segunda etapa

Alfonso Carlos Davalillo Aurrekoetxea  
Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua  
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

eman la zabal zazu  
  
Universidad  
del País Vasco      Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAIN TASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

## Temas que vamos a tratar hoy:

1. Actividades: qué son.
2. Procesos y Procedimientos.
3. Flujogramas .
4. La e-administración.
5. **UNIKUDE, Carta de Servicios:** El aplicativo para la elaboración y gestión de las Cartas:
  1. Definamos una actividad
  2. Definamos un Flujograma
  3. Cómo subimos la documentación





1º

Actividades:  
¿qué son?

eman la zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINTASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

## Las cosas que hacemos diariamente ...

- Gestionar las licencias maternidad-gestación-lactancia- adopción.
- Gestionar la reducción de jornada (conciliación vida familiar).
- Revisar/ redactar propuestas de textos normativos, convocatorias e informaciones diversas.
- Revisar procedimientos / herramientas de trabajo interno.
- Realizar inspecciones.
- ... .. HACEMOS MUCHAS COSAS!!!





2º

# Procesos y procedimientos

eman la zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINTASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

Cualquiera de las actividades que realizo ...

... qué es

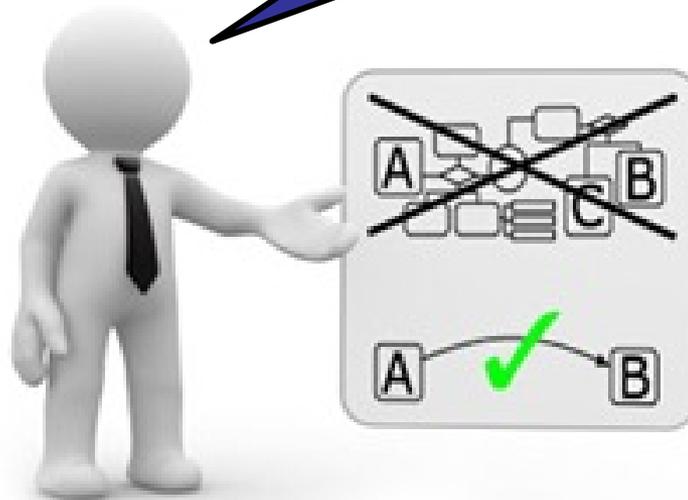


¿PROCESO?

¿PROCEDIMIENTO?

Una actividad PUEDE llegar a ser un PROCEDIMIENTO cuando la redacto.

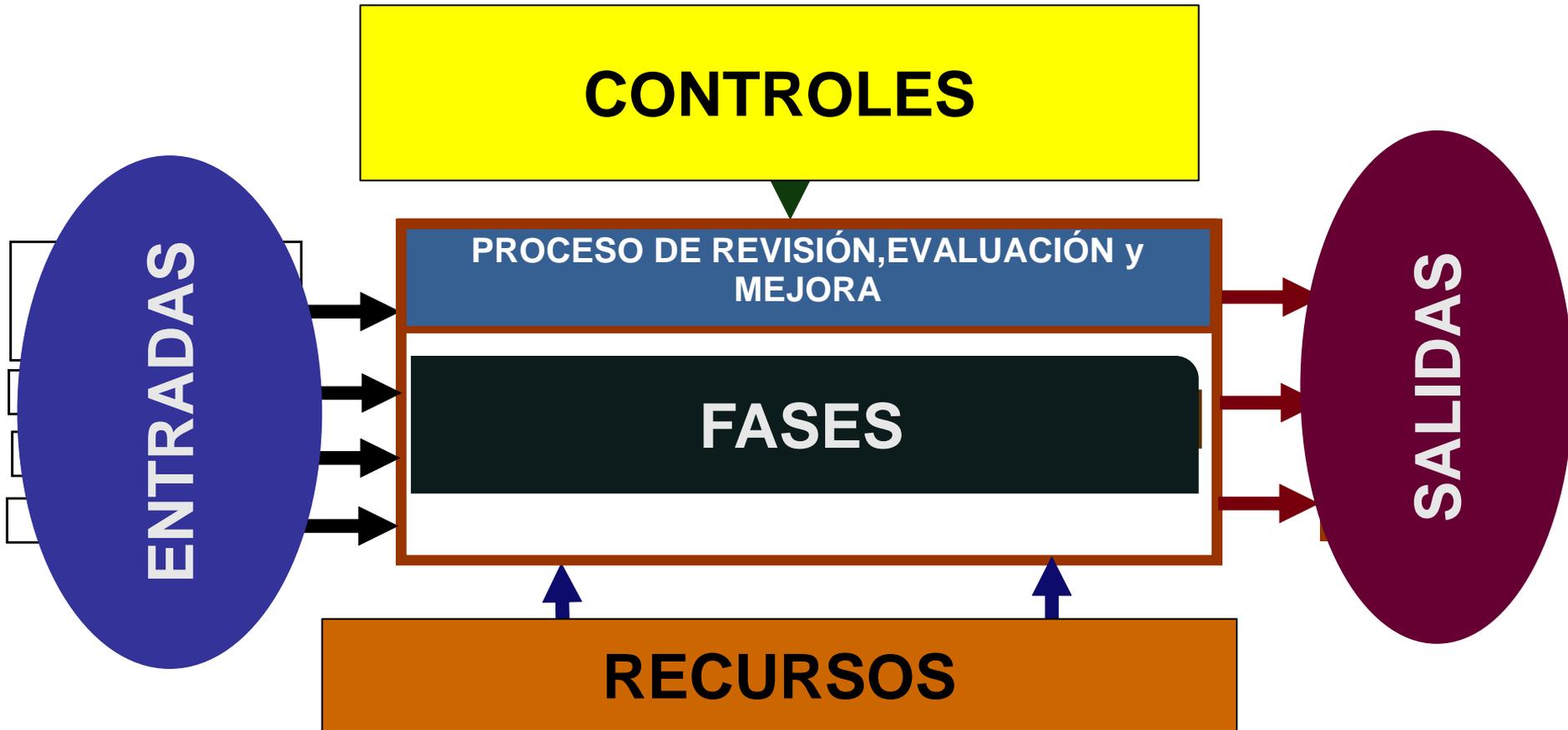
¿CÓMO LO HAGO ?

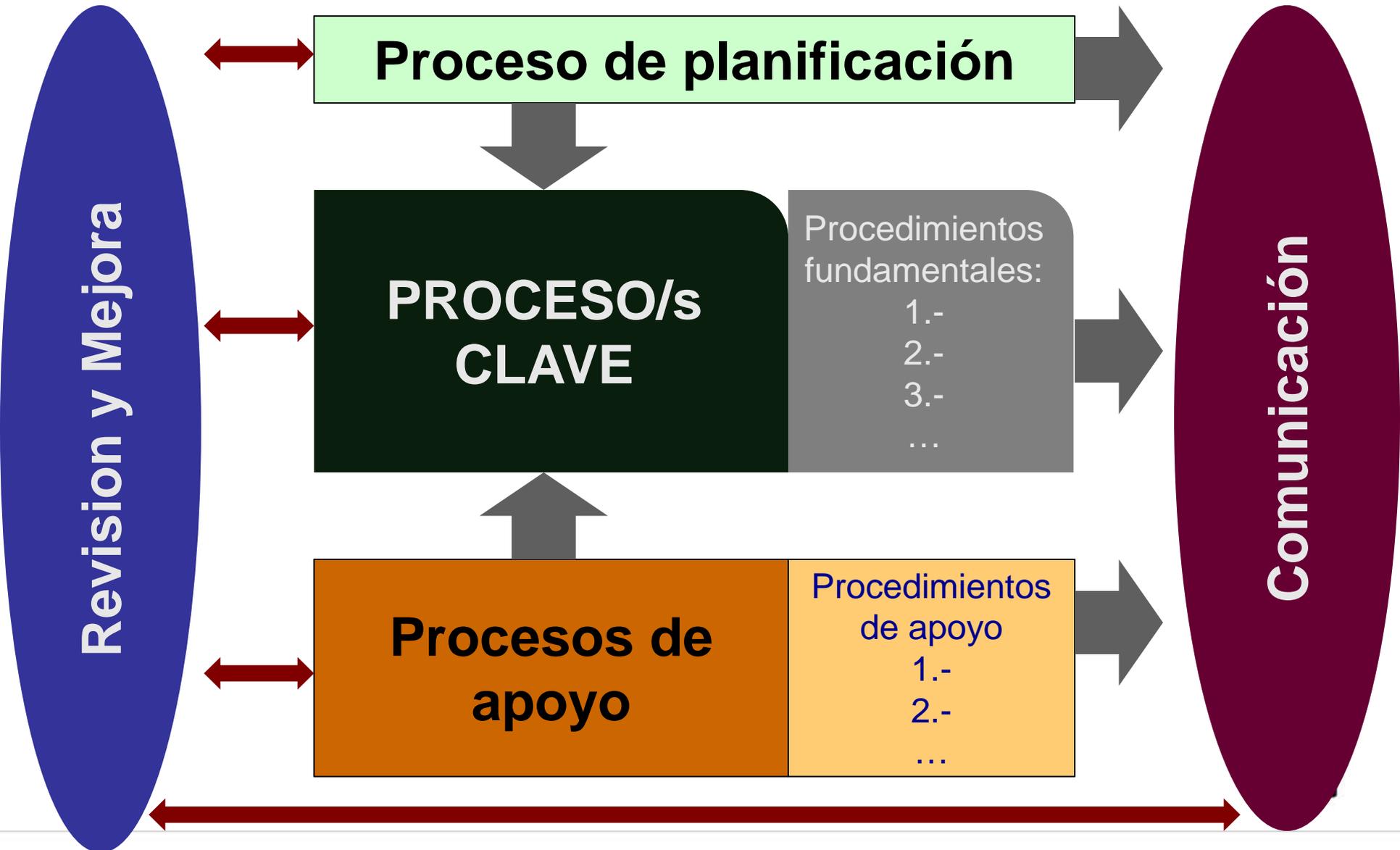


Y entonces ¿QUÉ  
ES UN  
PROCESO?

Cuando  
agrupamos  
actividades  
procedimentadas  
podemos tener ...







**1ª FASE: DESCRIPCIÓN*****Gestión documental***

<b>NOMBRE:</b>	De cada actividad que realizo.
<b>CÓDIGO:</b>	Le doy una codificación que sea conocida por todo el servicio.
<b>FECHA:</b>	El día que doy por buena cada una de las revisiones de la actividad.
<b>OBJETIVO:</b>	Redacto la razón de ser de cada actividad, ¿por qué? y ¿para qué? se realiza una actividad.
<b>GESTOR:</b>	¿Quién es la persona responsable de esta actividad en el servicio?
<b>GRUPOS DE INTERÉS:</b>	¿Para quiénes estoy realizando la actividad? ¿a quienes tengo que informar si hay cambios en la actividad?
<b>PARTICIPANTES:</b>	¿Qué otras personas del servicio me tienen que ayudar en algún momento para llevar a buen puerto la actividad?

## *Gestión documental*

### **2ª FASE: FLUJOGRAMA**

Una imagen que nos ayuda a todas las personas del servicio a comprender cómo se realiza toda la actividad en un golpe de vista.

### **3ª FASE: DOCUMENTACIÓN**

Listado de toda la normativa legal y/o personal del Servicio que necesita tener en cuenta en todo momento  
Todos los anexos que necesita la actividad para se gestionada y controlada (formularios, solicitudes, fichas, cuadros, imágenes, informes, encuestas, la redacción de la propia actividad, ...).

### **4ª FASE: INDICADORES**

Los valores que necesitamos medir para poder afirmar que estamos realizando la actividad con el nivel y el grado de compromiso que vayamos a establecer.

## *Gestión de la mejora*

### **5ª FASE: INDICENCIAS**

Un recordatorio de “cosas” que nos han ido pasando durante el año y que debemos recordar cuando vayamos a hacer la revisión anual.

### **6ª FASE: RESULTADOS**

Los valores reales que hemos obtenido en cada uno de los indicadores definidos y que nos dan el grado de consecución de los objetivos que nos hemos comprometido a alcanzar.

### **7ª FASE: ACCIONES**

Listado de acciones que vamos a introducir en la actividad para mejorar/cambiar/modificar los resultados que hemos obtenido o para corregir errores que hemos detectado.

3º

# Flujogramas

eman ta zabal zazu



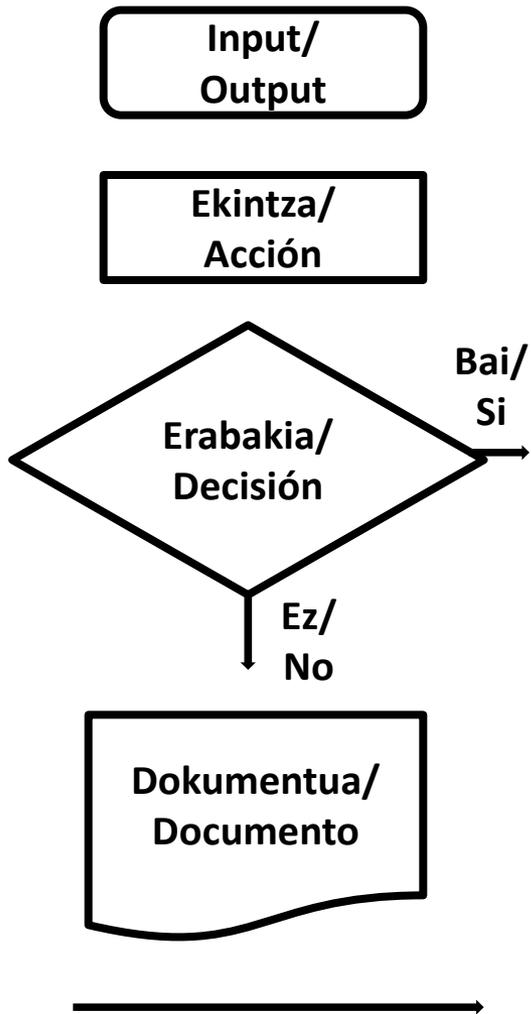
Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINTASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

Es una ***representación gráfica*** de la secuencia de tareas que debemos realizar para ejecutar la totalidad de una actividad.



Principio y Fin de una actividad

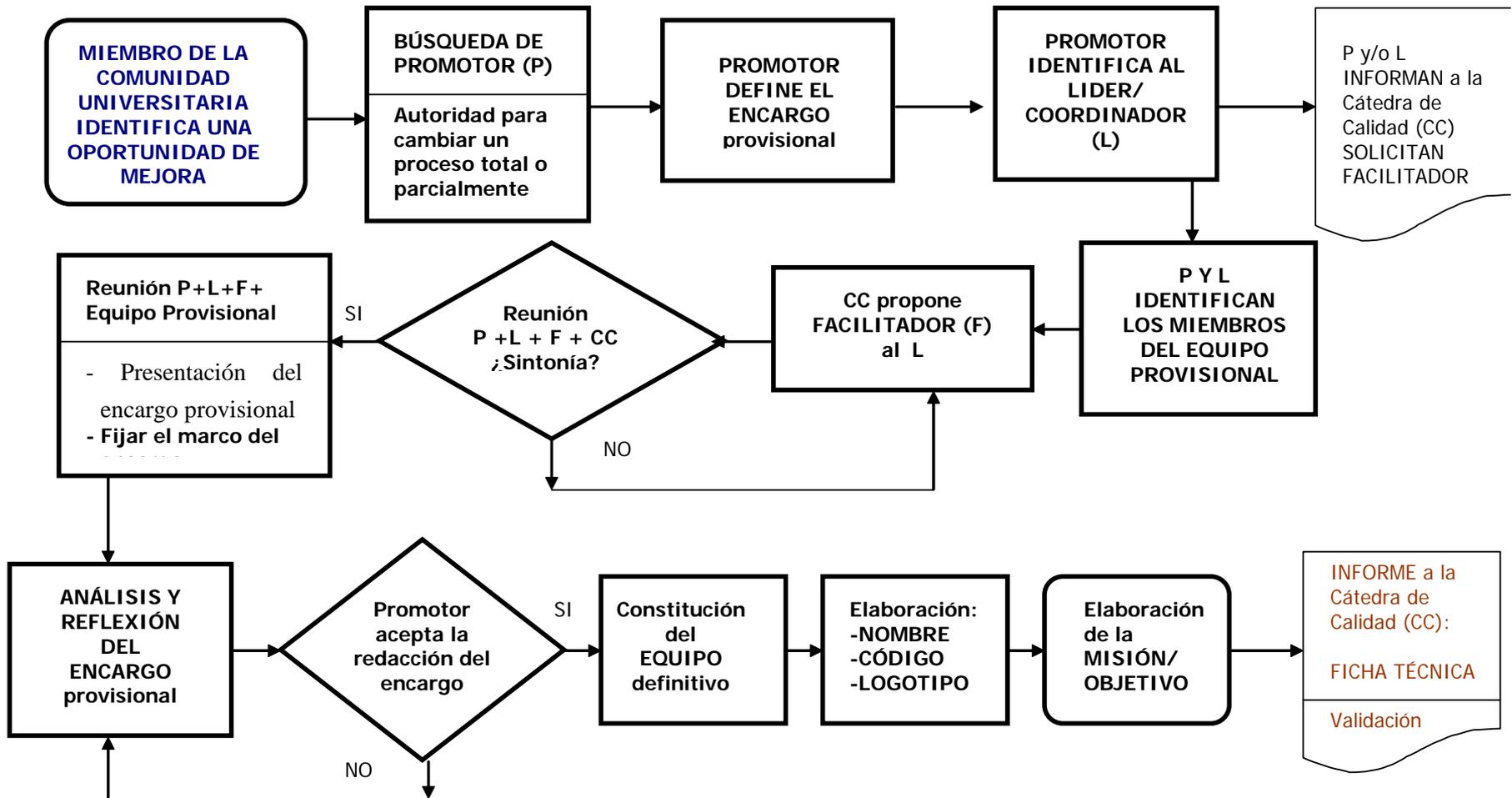
Acción/Tarea que debemos realizar para ir ejecutando la actividad

Toma de decisión que nos va a llevar a realizar diferentes acciones/tareas

Documentos, Informes, archivos, que necesitamos controlar para evidenciar cómo realizamos al actividad

Sentido del flujo de la actividad





1. Identificar los grandes bloques de la actividad.
2. Definir detalladamente las etapas de la actividad y describir las acciones/tareas que debemos de realizar en cada etapa.
3. Identificar las personas responsables de realizar cada acción/tarea
4. Revisar si el flujograma diseñado corresponde a la forma como se ejecuta realmente la actividad.



4º

# La e-@dministración

eman la zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINTASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

En palabras de la Comisión Europea, la e-Administración o administración electrónica es **“el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las administraciones públicas,** combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Esto supone transformar las oficinas tradicionales, **convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos,** con el fin de crear una oficina sin papeles, y, desde una perspectiva de las relaciones externas, **habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y empresas.**

La e-Administración hace efectivo el conjunto de derechos y deberes plasmados en la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.**

El artículo 6 de esta ley hace una remisión a la conocida Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, **de modo que la ciudadanía podrá ejercer los derechos que esta ley le atribuía por medios electrónicos.**

Además, el mismo artículo 6 de la Ley 11/2007, crea otros que hasta ahora no estaban expresamente formulados. A título de ejemplo:

- Derecho a elegir, entre los disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Administración.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos, bajo determinadas condiciones.

## Garantizando la calidad, seguridad y confidencialidad

- A la conservación en formato electrónico por las administraciones públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas.

(Ver apartados 2 y 3 del artículo 6 de la Ley 11/2007.)



***ACUERDO de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.***

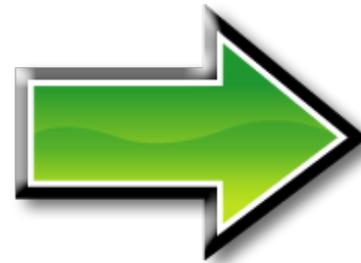
Este Reglamento tiene por objeto regular la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa de la UPV/EHU así como en sus relaciones con la comunidad universitaria, con el resto de la ciudadanía y con otras Administraciones, con el objetivo de aumentar la eficacia y eficiencia de la Administración universitaria en el ejercicio de sus competencias y contribuir a la transparencia en la actividad administrativa. También es el instrumento mediante el que se crea la Sede Electrónica de la UPV/EHU  
( BOPV de 6 de septiembre de 2013)

***ACUERDO de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se aprueba la Normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.***

La presente normativa tiene por objeto crear el «Catálogo de procedimientos electrónicos» de la UPV/EHU, así como regular su contenido y el modo de incorporar procedimientos al mismo.

( BOPV de 11 de septiembre de 2013)

Dicho de modo más gráfico:



## 5.

### **UNIKUDE, Carta de Servicios: El aplicativo para la elaboración y gestión de las Cartas:**

1. Definamos una actividad
2. Definamos un Flujograma
3. Cómo subimos la documentación



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINTASUN  
CAMPUSA

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

<https://gestion.ehu.es/unikudecs>

unikude\*  
carta de servicios



unikude\*  
carta de servicios

Login name:   
Password:



## Guión de la siguiente sesión:

Definición de factores clave,  
indicadores, objetivos



## Tareas a realizar para la siguiente sesión:

- Definición de las principales actividades de la unidad.
- Flujogramas de los principales y/o de todos los procedimientos.



*Eskerrik asko zuen arretarengatik!!*  
*Gracias por su atención!*

eman ta zabal zazu  
  
Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL