

Cartas de Servicios de la UPV/EHU

Índice

-  ¿Qué es una Carta de Servicios?
-  Objetivos
-  Beneficios
-  Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU
-  Contenido de las Cartas de Servicios
-  Proceso de Elaboración de las Cartas de Servicios
-  Fases
-  Bibliografía

¿Qué es una Carta de Servicios?

Es un documento mediante el cual los organismos **informan a las personas usuarias** sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los **compromisos de calidad** en su prestación, así como de los **derechos de las personas usuarias** en relación con estos servicios.



Es un documento **VIVO**, que está en proceso **continuo** de evaluación.

Objetivos

- Permite a las personas usuarias comparar los compromisos que ofrece el servicio con lo que realmente reciben.
- Exterioriza la responsabilidad del servicio con respecto a la satisfacción de las personas usuarias.
- Promueve la mejora continua de la calidad del servicio.



Beneficios

De cara a las personas usuarias

- ❑ Concretar el marco de actuación con la persona usuaria, al informarle de las actividades que se prestan y de sus derechos y deberes.
- ❑ Ayudar a realizar un uso más responsable de los servicios.
- ❑ Simplificar la burocracia y mejorar la accesibilidad.
- ❑ Aumentar la satisfacción de las personas usuarias.



De cara a la organización

- ❑ Tener un documento de referencia donde aparecen todas las actividades que realiza una unidad administrativa, y que sirve para la formación e información en el puesto de trabajo.
- ❑ Medir sistemáticamente lo que se hace y realizar los cambios necesarios para mejorar en base a datos.
- ❑ Mejorar partiendo de la propia autoevaluación.
- ❑ Aumentar la participación del personal de la unidad administrativa.

Modelo de Cartas de Servicio de la UPV/EHU

La elaboración de Cartas de Servicios en la UPV/EHU viene regulada por el *Acuerdo de 13 de octubre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se aprueba la Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.*



Contenido de las Cartas de Servicios

El modelo de cartas de servicio de la UPV/EHU tiene TRES grandes apartados:

Información
general y legal



DATOS GENERALES
MAPAS DE LOCALIZACIÓN
MEDIOS DE ACCESO Y
TRANSPORTE
ORGANIGRAMA
DERECHOS Y DEBERES
NORMATIVA

Compromisos
de calidad ofrecidos



NIVELES DE CALIDAD
•Factores clave
•Indicadores
•Objetivos
MEDIDAS CON RESPECTO
AL COMPROMISO Y
RESPONSABILIDAD
SOCIAL:
•Igualdad de género
•Accesibilidad
•Medio Ambiente
•Prevención de Riesgos
Laborales
•Criterios de Uso
Lingüístico

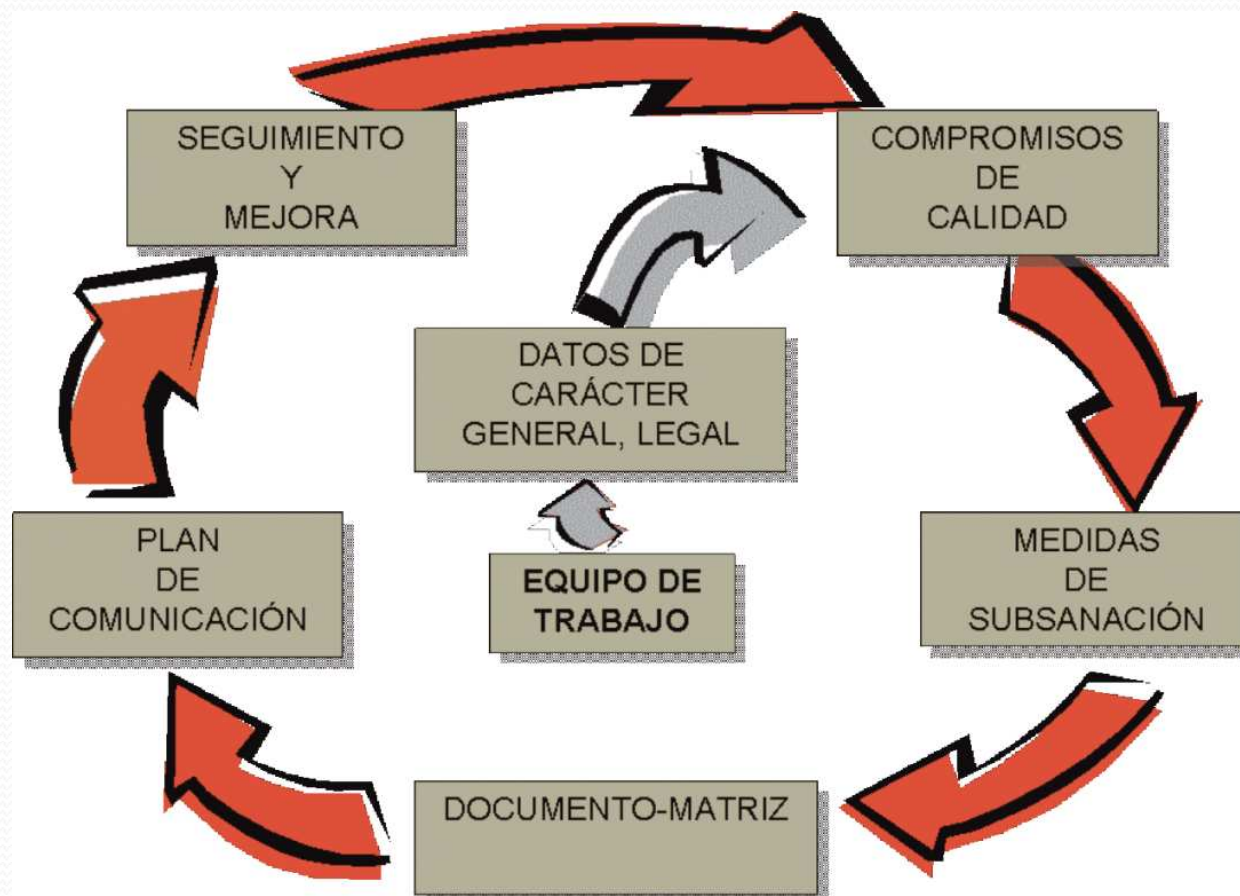
Medidas
de subsanación



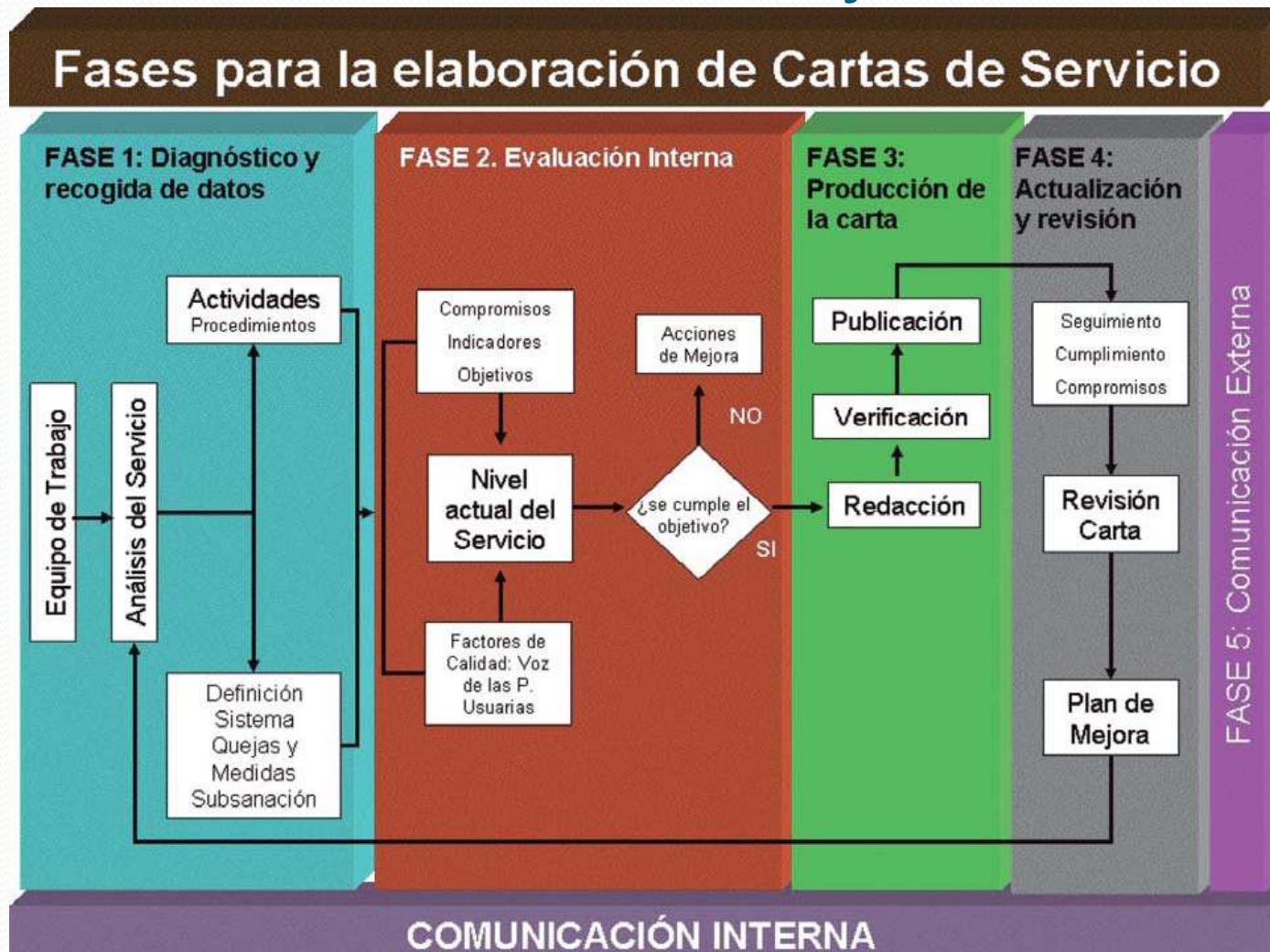
Procedimientos mediante los
que la unidad intenta dar
respuesta y **solución a las**
reclamaciones por
incumplimiento de los
compromisos de calidad
adquiridos o **sugerencias**
presentadas por las personas
usuarias.

Proceso de Elaboración de las Cartas de Servicios

ACTIVIDADES:



Fases de Trabajo



Fase 1: Diagnóstico y recogida de datos

Constitución del equipo de trabajo

Constitución del equipo de trabajo de la unidad administrativa que elaborará el documento-matriz y los procedimientos de las actividades

Formado por entre 3 y 6 personas de diferentes ámbitos del servicio.



Fase 1: Diagnóstico y recogida de datos

Identificación de los datos de carácter general y legal

1. Datos identificativos y responsabilidades
2. Propósito y actividades
3. Normativa reguladora
4. Derechos y deberes de la persona usuaria
5. Colaboración y participación de las personas usuarias



Fase 2: Evaluación Interna

Objetivos de calidad

- *NIVELES ACTUALES DE CALIDAD*
- *FACTORES CLAVE*
- *INDICADORES*
- *COMPROMISOS*

Compromiso y responsabilidad social

Medidas en relación con:

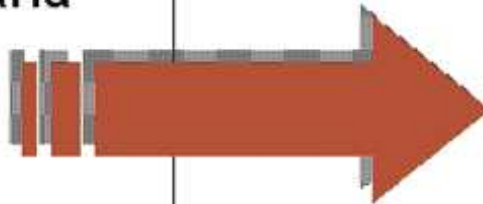
- *IGUALDAD DE GÉNERO*
- *ACCESIBILIDAD*
- *MEDIO AMBIENTE*
- *PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*
- *CRITERIOS DE USO LINGÜÍSTICOS*

Fase 3: Producción de la Carta. Documento-matriz

El equipo de trabajo selecciona la información relevante que constituye la carta de servicios propiamente dicha.

La Carta de Servicio debe ser:

- Orientada a la persona usuaria
- Concisa
- Compromisos cuantificados



COMPROMISO
DEL
SERVICIO
PARA CON LAS
PERSONAS
USUARIAS

Fase 4: Actualización y ciclos de mejora continua

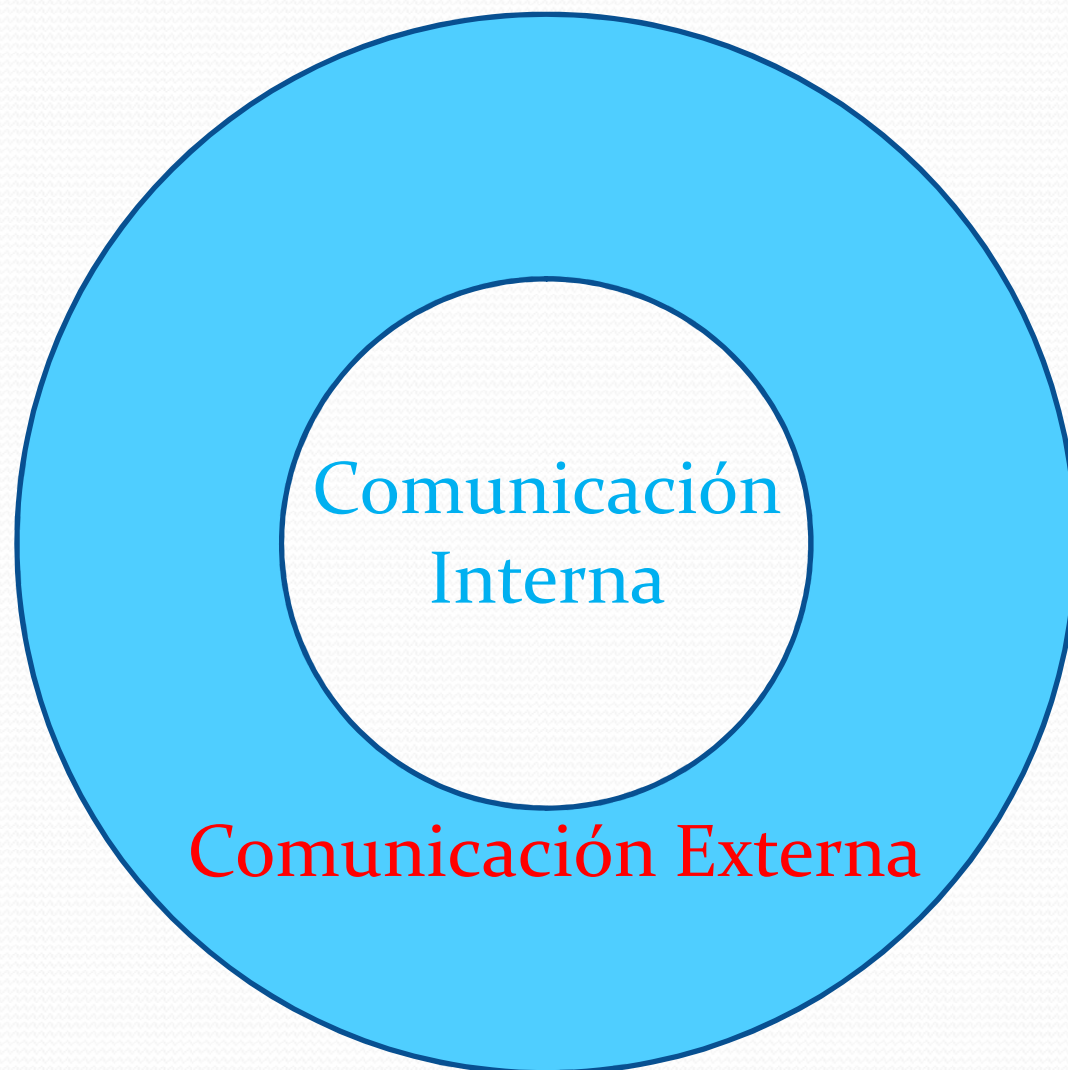
En esta fase se procede a la:

- **Actualización**
- **Seguimiento**
- **Mejora**
- **Validación**

Como la Carta es un «producto cambiante», es necesario hacer un seguimiento periódico y, en su caso, ponerla al día, con diferentes indicadores, objetivos e información actualizada.



Fase 5: Comunicación de la Carta de Servicios



- La **Comunicación Interna** de la Carta se debe realizar desde el inicio porque todo el personal debe ser partícipe de los compromisos asumidos.
- La **Comunicación Externa** se realizará a través de los distintos canales utilizados por la unidad administrativa conforme a un plan diseñado por el equipo de trabajo.

Fase 5: Comunicación de la Carta de Servicios

Publicación de la Carta de servicios

Será necesario previamente:

1º. EVALUACIÓN DEL CONTENIDO



2º. INFORMAR A LA COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN



3º. RESOLUCIÓN DEL GERENTE

Fase 5: Comunicación de la Carta de Servicios

Una vez aprobada la Carta de Servicios, se deberá difundir a través de los distintos canales de comunicación externa habitualmente utilizados por la unidad administrativa en función del plan de comunicación definido previamente, como pueden ser la **página web**, el tablón de anuncios, paneles, etc.



CARTAS DE SERVICIOS 2012

Orden de 9 de enero de 2012, del gerente de la UPV/EHU, por la que se establecen las bases de participación para la elaboración de las cartas de servicio y se abre el plazo de solicitud.

Estas son las 12 unidades administrativas que han participado en la 1ª edición de la elaboración de cartas de servicio:

- ☐ Servicio de Inspección
- ☐ Servicio de Prevención
- ☐ Servicio de Atención al Público del Vicerrectorado del Campus de Álava
- ☐ Campus Virtual
- ☐ Servicio de Traducción e Interpretación
- ☐ Servicio de Atención a personas con discapacidades
- ☐ Servicio de Calidad y Evaluación Institucional
- ☐ Servicio técnico-administrativo de la Vicegerencia del Campus de Gipuzkoa
- ☐ Área de Producción de la Vicegerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ☐ Oficina de Información del Campus de Bizkaia
- ☐ Gabinete de Formación
- ☐ Unidad de Mejora de la Gestión

Con anterioridad, tanto el Servicio de Inspección como el Servicio de Prevención participaron en la fase piloto, y obtuvieron el reconocimiento del nivel básico.

[Página web de las Cartas de Servicio](#)

BIBLIOGRAFÍA

- Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente (2010). Guía para la elaboración de la Carta de Servicios de la UPV/EHU
- *Acuerdo de 13 de octubre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, por el que se aprueba la Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.*



EUSKAMPUS
Nazioarteko Bikaintasun Campusa
Campus de Excelencia Internacional