

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE “CARTAS DE SERVICIOS”

2008

1 Presentación

La Universidad de Salamanca, consciente de que la mejora de la calidad en nuestra institución concierne a las personas que trabajan en la misma y, consciente de que no se trata de un voluntarismo individual, sino que es necesario impulsar acciones que lleven a toda la organización a un compromiso con la mejora de la calidad, ha apostado en el presente curso académico 2007-2008 por hacer públicos nuestros "compromisos de calidad" a través de las "cartas de servicios". Estas son el instrumento fundamental para mostrar con detalle a los usuarios los servicios a los que tienen derecho y para ayudar obtenerlos con una calidad mínima exigible. Por ello, desde la Unidad de Calidad se ha diseñado un pequeño manual que sirva de guía para la elaboración de dichas "cartas de servicios", respetando siempre las singularidades propias de cada servicio.

2 Introducción

Las cartas de servicios, reguladas por *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre de 2005)*, por el que se establece el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, se integran dentro del conjunto de acciones impulsadas por el Ministerio de Administraciones Públicas para fomentar la calidad de los servicios públicos. En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León se encuentran reguladas las cartas de servicios al ciudadano en el *Decreto 230/2000, de 9 de noviembre (BOCyL de 10 de noviembre de 2000)*.

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los servicios o unidades de la Universidad de Salamanca informan a los usuarios sobre los

servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en la prestación de los mismos.

Las "cartas de servicios" afectan al ámbito interno del servicio como al externo.

En el ámbito interno sirven para estimular un proceso de mejora permanente en relación con la gestión de los servicios objeto de la carta. Los compromisos marcados en la misma ayudan a conocer las expectativas de los usuarios en relación con los indicadores determinados, permitiendo detectar si esos indicadores se cumplen y cómo mejorarlos. Igualmente permiten la participación de los usuarios a través del establecimiento del sistema de quejas y sugerencias

En el ámbito externo, es la forma de hacer llegar a los usuarios los servicios que se ofrecen, así como los derechos y requisitos de los ciudadanos, indicando los compromisos de calidad del mismo.

En resumen la "carta de servicios" es una declaración de prestaciones de servicios y definición de estándares de calidad.

3 Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

La estructura y contenido de las cartas de servicios viene regulada en los cuatro apartados del artículo 9 del citado Real Decreto, bajo la denominación "*Estructura y contenido de las cartas de servicios*" según se muestra a continuación:

- a) De carácter general y legal.
- b) De compromisos de calidad.
- c) De medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.
- d) De carácter complementario

Igualmente indica el ya citado artículo 9.1 que “las cartas de servicio expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido...”.

3.1. De carácter general y legal:

- 1) Datos identificativos y fines del servicio.
- 2) Principales servicios que presta.
- 3) Derechos concretos de los usuarios en relación con el servicio.
- 4) Fórmulas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora del servicio.
- 5) Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
- 6) Acceso al sistema de quejas y sugerencias.

3.2. De compromisos de calidad

- 1) Niveles o estándares de calidad que se ofrecen, y en todo caso:
 - Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
 - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personificada.
 - Horarios, lugares y canales de atención al público.
- 2) Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
- 3) Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
- 4) Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

Los compromisos de calidad deben ser claros y precisos, huyendo de términos formalistas, complejos y burocráticos. Cada compromiso fijado por el servicio debe incorporar su correspondiente indicador cuantitativo en el que se exprese su objetivo; con ello se transmitirá al usuario fiabilidad y confianza.

3.3. Medidas de subsanación en el caso de incumplimiento

Son las establecidas en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de *Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (BOE 27 de noviembre de 1992), incluidas las correcciones de errores (BOE 28 de diciembre de 1992 y BOE 27 de enero de 1993) y las modificaciones en virtud de varias Sentencias del Tribunal Supremo, distintas Leyes y un Real Decreto.

En cuanto al incumplimiento de los compromisos que figuran en las cartas de servicios, se deberá señalar expresamente el modo de formular las reclamaciones cuando la resolución de las mismas corresponda al titular del servicio o unidad al que se refiere la carta.

3.4. De carácter complementario

- 1) Denominación del servicio.
- 2) Plano de ubicación del servicio, así como las formas de acceso y los medios de transporte público.
- 3) Horario de atención al usuario.
- 4) Direcciones telefónicas, telemáticas y postales del servicio.
- 5) Dirección telefónica, telemática y postal de la unidad administrativa responsable para todo lo concerniente a la carta de servicios.
- 6) Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

4. Elaboración y gestión de las “cartas de servicios”

El procedimiento de elaboración de “cartas de servicios” implica el reconocimiento y la consideración de las necesidades de los usuarios, a la que se da incluso participación en su elaboración.

La Unidad de Evaluación de la Calidad impulsará la implantación generalizada de las “cartas de servicios” y colaborará con los respectivos servicios que requieran su apoyo técnico.

Los servicios que deseen iniciar el procedimiento deberán cumplimentar el anexo nº 1. A continuación el director de la Unidad de Evaluación de la Calidad asignará el personal técnico que realizará las funciones de tutor del grupo encargado de la elaboración.

El responsable de la elaboración de la “carta de servicios” de cada servicio será el respectivo director o jefe del servicio. Esta persona, como líder del proyecto, será así mismo el responsable de la constitución del grupo encargado de elaborar y hacer el seguimiento de la “carta de servicios”.

El número de miembros del grupo de trabajo oscilará entre 5 y 7, de entre los cuales se designará un coordinador/a y un secretario/a, elegidos democráticamente de entre los componentes del mismo. El tutor/a del grupo será uno de los especialistas de la Unidad de Calidad.

El periodo estimado para la elaboración de la carta de servicios estará comprendido entre dos y cuatro meses. Las reuniones del grupo tendrán una duración de dos horas.

Una vez finalizada la tarea encomendada al grupo, el documento de trabajo se presentará al respectivo Jefe/a del servicio, quien se encargará de pasarlo al Vicerrector/a correspondiente. Este realizará la revisión del documento. Si, como resultado, se produjeran observaciones al mismo, se remitirá al grupo para su revisión. Un resumen del procedimiento aparece segmentado en la figura 1.

El resultado último de la “carta de servicios” deberá contener:

- El título de la Unidad o Servicio.

- El logotipo de la misma.
- Información General del Servicio o Unidad:
 - *Fotografía que identifique al Servicio o Unidad.
 - *Dirección.
 - *Página web.
 - *Teléfono. E-mail, fax.
 - *Horario de atención al público.
 - *Cómo llegar.
 - *Soporte papel y formato electrónico.
- El compromiso de calidad del servicio.
- Estándares de calidad (indicadores) por cada compromiso.
- Sistema de quejas y sugerencias.

La Unidad de Evaluación de la Calidad prestará el apoyo técnico y material a todo el proceso.

Diagrama del Procedimiento

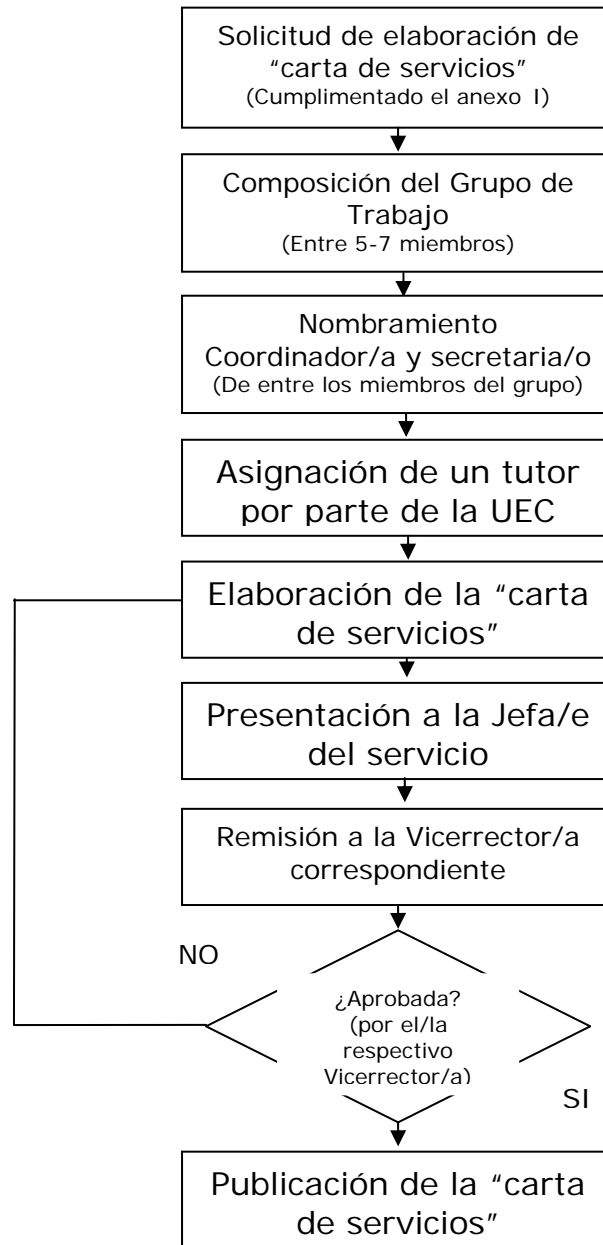


Figura nº 1

5 Aprobación y difusión de las “cartas de servicios”

Las “cartas de servicios” y sus respectivas actualizaciones serán aprobadas por el Vicerrector/a correspondiente, previo informe favorable del respectivo Jefe/a de Servicio.

La aprobación se notificará a todos los miembros de la Comunidad Universitaria a través del correo electrónico, sin perjuicio de la distribución que de la misma quieran realizar los respectivos servicios.

La “carta de servicios” se incorporará a la página principal del respectivo servicio o unidad.

6 Aportaciones de las “cartas de servicios”

- Fórmula de estímulo del proceso de mejora del trabajo interno del respectivo servicio, ya que se identifican las áreas de mejora de la gestión.
- Difusión de los servicios que se ofrecen el respectivo servicio junto con la definición de los estándares de calidad de los servicios prestados.
- Ayuda a poner el servicio a disposición de los usuarios.
- Facilita a los usuarios el ejercicio de sus derechos.
- Permite conocer (por medio de indicadores establecidos) la prestación de los servicios ofrecidos.
- Establece un sistema de conocimiento y tratamiento de las quejas y sugerencias con respecto al servicio.

7 Seguimiento de las cartas de servicios

El seguimiento del cumplimiento de los compromisos declarados en la “carta de servicios” será responsabilidad del respectivo Jefe/a del Servicio y se realizará a través de los indicadores establecidos al

efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de los mismos y de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

8 Glosario de términos.

Equipo de trabajo: conjunto de personas dentro de la organización que realizan una labor, suelen pertenecer generalmente a una misma unidad y con unos estándares comunes de actuación.

Indicador: magnitud que permite la medición de los resultados obtenidos en la realización de una actividad.

Usuario: persona u organización que recibe un producto o un servicio.

ANEXO I. SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

UNIDAD O SERVICIO			
DIRECCIÓN		C.P.	
POBLACIÓN		PROVINCIA	
TELÉFONO		FAX	
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
CARGO			
CORREO ELECTRÓNICO			
Nº PERSONAS DE LA UNIDAD O SERVICIO			
FECHA			
OBSERVACIONES:			

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD.- UNIVERSIDAD DE SALAMANCA.-

Jefa/e del Servicio o Unidad

Vº Bº

Fdo.:

Fdo.: