



**Universidad
de Huelva**

**NORMATIVA PARA
LA IMPLANTACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA
Y SU CERTIFICACIÓN**

Las Universidades españolas han ido priorizando en los últimos tiempos la mejora de la calidad en todos los servicios como una prioridad estratégica. En esta línea, la Universidad de Huelva ha incentivado progresivamente en el último decenio múltiples programas de evaluación institucional, con el fin último de fomentar la calidad y la excelencia mediante la mejora continua. Para ello nos hemos acogido a las distintas convocatorias anuales que se han venido desarrollando tanto a nivel nacional con los Planes Nacionales de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU), y a nivel autonómico con el Plan Andaluz de Evaluación de las Universidades (PACU), contando siempre con importante esfuerzo, para la consecución de las acciones de mejora, de las propias unidades evaluadas.

La justificación de este Plan emana de la necesidad de impulsar la aplicación de herramientas y metodologías comunes para llevar a cabo una gestión de calidad dentro de la Universidad de Huelva y la implantación de políticas que faciliten a las propias unidades cumplir sus exigencias de mejora, mediante los distintos procesos y la gestión de los servicios universitarios, para la consecución tanto de la excelencia académica y científica como la calidad de los servicios mediante la mejora continua.

En este documento se pretende continuar con esta cultura de gestión de la calidad, profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras de forma global para que repercuta en un servicio óptimo para los usuarios. De esta forma, se reseña pormenorizadamente las instrucciones para la implantación de las Cartas de Servicios, como un instrumento más para potenciar la estructura de funcionamiento interno en las unidades Administrativas de los servicios centrales de la Universidad de Huelva.

Estas instrucciones nacen con el propósito de crear un marco homogéneo y centralizado donde puedan desarrollarse una "Normativa de implantación de las Cartas de Servicios en la Universidad de Huelva", facilitando el acceso a nuestros usuarios a todos los servicios que prestamos, dándosele información y elementos para la participación en la mejora de los servicios públicos atendiendo a sus demandas y necesidades.

DEFINICIÓN

Las Cartas de Servicios se pueden definir como un documento que tiene por objetivo la de informar a todos los usuarios sobre los servicios que se presta, sus condiciones, los derechos y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación a su prestación.

MARCO NORMATIVO

La normativa reguladora que rigen las cartas de servicios son:

- REAL DECRETO 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- REAL DECRETO 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.
- DECRETO 317/2003 del 18 de noviembre por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos.
- DECRETO 177/2005 de 19 de julio por el que se modifica el decreto 317/2003.

OBJETIVOS

El objeto principal de este Plan es el diseño de un marco general que sirva de forma integral y coordinada para la implantación de un programa para la mejora de los servicios de la Universidad de Huelva, mediante la participación de las distintas partes interesadas incrementando el grado de satisfacción de los usuarios haciendo a la Universidad de Huelva más accesible, transparente y abierta.

Además, pretende establecer otros objetivos estratégicos como:

- Mejorar la imagen externa de la Universidad de Huelva, con el acercamiento nuestros servicios a los usuarios y clientes y a sus necesidades.
- Facilitar el acceso y la información a nuestros servicios.
- Impulsar iniciativas de mejora que perciban nuestros usuarios.
- Controlar el grado de cumplimiento de los servicios prestados orientando a resultados.
- Incrementar el grado de satisfacción.
- Informar sobre los niveles de calidad y sus resultados.

De este modo, los servicios seguirán manteniéndose en la dinámica del sistema de evaluación mediante un Plan de Calidad y su ciclo de mejora. Esto lo podremos llevar a cabo con la medición, el seguimiento de sus indicadores y resultados de sus compromisos.

Otro de los objetivos podría ser llegar a la realización de la CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA, de forma global e institucional. Dar a conocer a la Universidad de Huelva con una imagen corporativa unificada.

Para todo ello, es fundamental la planificación e implantación de forma global a todos sus servicios y centralizar su seguimiento, mediante el Consejo para la Calidad de la Universidad de Huelva.

REQUISITOS PREVIOS

Para acogerse al Plan de Actuación de Carta de Servicios, deberán cumplir todos y cada uno de los requisitos que a continuación enunciaremos:

- Haberse sometido a un proceso de Evaluación Institucional.
- Tener publicado el Informe Final de Evaluación.
- Tener aprobado por parte de la Agencia Andaluza de Evaluación un Plan de Mejora.
- Haber iniciado la implantación de dicho Plan.
- Haber iniciado la “gestión por procesos” dentro del Servicio.
- Tener aceptado, por parte del Servicio, el compromiso institucional entre la Universidad de Huelva y el Servicio implicado, ya que vincula y compromete a todo el servicio o unidad administrativa.
- Haber remitido al Consejo para la Calidad propuesta de nombramiento de un Comité para la Carta de Servicios. Se tendrá en cuenta para su elección la diversificación de sus componentes, estando representados todos los estamentos que lo forman (directivos, técnicos, atención al público fundamentalmente), con la representación de toda la unidad de forma vertical y horizontal

Este proyecto deberá ser liderado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva, ya que es el que tiene la autoridad suficiente para asumir su implantación y seguimiento después de haber superado el proceso de evaluación.

ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El proceso de elaboración de cartas de servicios podríamos resumirlo en los siguientes pasos:

1. Constitución del Comité (entre 3 a 7 personas).
2. Formación del equipo.
3. Planificación y temporalización del trabajo.
4. Identificación de los servicios que presta.
5. Recogida de los datos identificativos, de carácter general y específicos, derechos y deberes, normativa que los rigen.
6. Recogida y valoración de la información para el establecimiento de los estándares, criterios y compromisos (tener muy en cuenta a las personas que están en atención al público) y preguntar las expectativas que tienen sus usuarios.
7. Relación de compromisos.
8. Establecer sistemas de medición por indicadores de los procesos y de los compromisos.
9. Elaboración del documento matriz y firma por parte de los responsables del servicio (Vicerrector/a y Director/a)
10. Informe del Consejo para la Calidad de la Universidad.
11. Aprobación del Consejo de Dirección de la Universidad.
12. Petición del Informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios.
13. Aprobación definitiva del Consejo de Gobierno de la Universidad.
14. Certificación y publicación en su caso en BOJA.
15. Plan de difusión de la Carta de Servicios tanto a nivel interno como externo. (Anexo I).
16. Seguimiento y medición de los indicadores, según los establecidos por la propia Junta de Andalucía. (Anexo II).

ANEXO I

PLAN DE COMUNICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD PARA LA CALIDAD

1. Publicación en BOJA.
2. Insertar la Carta en la página web, con logotipo de calidad de la Junta de Andalucía.
3. Correo a todos con inclusión del enlace a la publicación en el BOJA de la Carta.
4. Elaboración del folleto.
5. Plan de comunicación del folleto (3.000 ejemplares aprox.):
 - a. Comunicación interna:
 - 1) Correo a todos con el folleto
 - 2) Consejo de Dirección (10 ejemplares a cada uno)
 - 3) Consejo de Gobierno (10 ejemplares a cada uno)
 - 4) Consejo para la Calidad (10 ejemplares a cada uno)
 - 5) Decanos y Directores de Centros (50 ejemplares para el centro)
 - 6) Directores de Departamentos (25 ejemplares para el departamento)
 - 7) Servicios universitarios (50 ejemplares para cada Servicio)
 - 8) CARUH
 - 9) Colocación en nuestro Servicio y lugares estratégicos de la Universidad
 - b. Comunicación externa:
 - 1) Agencias de Evaluación
 - 2) Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades públicas andaluzas
 - 3) Rectorados de las Universidades españolas.
 - 4) Delegación responsable de la Junta de Andalucía (50 ejemplares)
 - 5) Consejería de Justicia y Administración Pública (50 ejemplares)
 - 6) Delegación de Justicia y Administración Pública (50 ejemplares)
 - 7) Consejería de Innovación, investigación y empresa (50 ejemplares)
 - 8) Delegación de Innovación, investigación y empresa (50 ejemplares)
 - 9) Consejería de Educación (50 ejemplares)
 - 10) Delegación de Educación (50 ejemplares)
 - 11) Delegación de Gobernación (50 ejemplares)

<p style="text-align: center;">INDICACIONES BÁSICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS</p>

Según establece la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública, la información recogida en los distintos cuadros que se facilitan (tabla 1, 2 y 3), la Unidad responsable de la Carta de Servicios podrá elaborar el Informe de Seguimiento Anual, que debe remitir a la Dirección General de Administración Electrónica en el primer trimestre del año, y de esta forma dar respuesta a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre.

Los datos a incluir serán los referentes a los servicios, compromisos e indicadores recogidos en el texto publicado en el BOJA y en el folleto informativo.

El Modelo de Seguimiento se cumplimentará por cada responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

En los compromisos referidos a la atención del público, o que se midan en términos de personas físicas, se desagregarán los resultados que se obtengan por género.

Se compone de los siguientes apartados:

1. Ficha técnica de la Carta de Servicios. (tabla 1)
2. Valoración de los compromisos de Calidad. (tabla 2)
3. Cuadro de seguimiento de indicadores (tabla 3)
4. Otros aspectos a considerar.
 - ? Actuaciones realizadas por el centro correspondiente para la comunicación interna y externa de la Carta de Servicios.
 - ? Percepción de los usuarios y los resultados obtenidos, estableciendo los correspondientes gráficos de resultados
 - ? En el caso de que el Centro tenga un sistema normalizado de calidad, analizar la correspondencia del mismo con la Carta de Servicios, etc.
 - ? Igualmente, recoger un análisis de las reclamaciones y sugerencias que se hayan presentado en referencia a la Carta de Servicios.
5. Conclusiones. En este punto es necesario establecer las conclusiones derivadas del seguimiento de la Carta de Servicios y las propuestas de actualización de compromisos o la inclusión de nuevos compromisos, así como las propuestas de mejora.

Ficha técnica

CARTA DE SERVICIOS		
ORGANISMO	Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública en Huelva.	
UNIDAD RESPONSABLE		
	PUBLICACION EN BOJA	
	FOLLETOS DIVULGATIVOS	
	DIRECCION PAGINA WEB	
CARGO DEL REPOSABLE		

Tabla n 1.

Valoración de los compromisos de calidad

SERVICIO ASOCIADO	Responder a las consultas formuladas sobre el Registro de la Propiedad Intelectual.	
COMPROMISO	<i>Resolver en plazo de 72 horas</i>	
AREAS DE MEJORA DETECTADAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existe recopilación de formularios y precedentes. ▪ No existe asignación de tareas ▪ 	
	VALORACIÓN CUANTITATIVA DE SU CUMPLIMIENTO	89 %

Tabla n 2.

COMPROMISO		<i>(Enunciado)</i>		
INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD Cuadro de Seguimiento de indicadores monitorizados	RESULTADO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
<i>(Porcentaje de consultas respondidas en plazo)</i>	100%	89%	-11%	

Tabla 3