



# CARTA DE SERVICIOS



## Unidad para la Calidad

Edificio Luis Vives – Facultad de Filosofía 2ª planta  
Campus de Espinardo – 30100 – Universidad de Murcia  
Tlf.: 868 884119; 868 887632; 868 884300; Fax: 868 887550  
E-mail: [unica@um.es](mailto:unica@um.es), web: <http://www.um.es/unica>

Las Cartas de Servicio son documentos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad de su prestación (artº 8 del R.D. 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 3-9-2005), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado).

En base a esa normativa, la presente Carta de Servicios constituye una muestra del compromiso que la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia adquiere ante la comunidad universitaria, con la calidad en los servicios que presta.

La primera edición de la misión, objetivos generales, visión y valores en los que se basa esta Carta de Servicios fueron aprobados por todos los componentes de la Unidad el 16 de mayo de 2006 y en la Resolución R46/2006, de 7 de Diciembre, por el Rector de nuestra Universidad.

El conjunto de la Carta de Servicios, que fuera elaborado el 30 de Enero de 2007 y revisado en Octubre de 2009, se actualiza en Mayo de 2013, incluyendo las modificaciones acordadas y consensuadas entre todo el personal de la Unidad.



## **NUESTRA MISIÓN Y OBJETIVOS GENERALES**

Tomando como base los Estatutos en vigor de la Universidad, la función de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia, sería:

1. Colaborar, como órgano técnico, con la Comisión de Calidad en la elaboración de la propuesta del Plan de Calidad y su ejecución.
2. Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la calidad.
3. Coordinar las actividades de evaluación que se desarrollen tanto por iniciativa de la propia Universidad como por la de órganos externos a ésta.

Partiendo de estos términos y buscando un enunciado que englobe todo lo anterior, se puede afirmar que la Misión de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia, como unidad de apoyo y asesoramiento a la comunidad universitaria en temas relacionados con la calidad en general y con la calidad de nuestra Universidad en particular, es facilitar la implantación y el desarrollo de las políticas de calidad del Equipo de Dirección de la misma, dar respuesta a las necesidades de información, orientación y asesoramiento, así como contribuir a la eficacia, eficiencia y responsabilidad social de la Universidad, lo que dará como resultado una mejora continua del servicio y de la propia Universidad.

Con todo lo anterior, podemos afirmar que conocemos y estamos en condiciones de aplicar los modelos de gestión de la calidad convenientes en cada situación, así mismo estamos al día en el desarrollo normativo, actividades y publicaciones elaboradas en materia de calidad educativa por parte de las Administraciones Educativas Universitarias y Públicas, en general.

En la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia, desplegamos nuestra misión en los siguientes objetivos generales, que constituyen la base de los servicios que prestamos:

1. Participar de forma activa en la promoción de la cultura de la calidad en el entorno universitario.
2. Colaborar, como órgano técnico, con la Comisión de Calidad (del Claustro y/o del Consejo de Gobierno) en la elaboración de la propuesta del Plan de Calidad, así como su desarrollo y ejecución.



3. Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la calidad.
4. Coordinar las actividades de evaluación-certificación-acreditación y su seguimiento, que se desarrollen tanto por iniciativa de la propia Universidad como por la de órganos externos a ésta.
5. Apoyar a todas las unidades evaluadas en la elaboración e implantación de planes de mejora, consecuencia del anterior proceso de evaluación o de la aplicación de cualquier otro sistema de calidad reconocido.
6. Dar a conocer sus objetivos y funciones a todos los estamentos de la Universidad de Murcia.
7. Difundir sus actuaciones participando en los diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.
8. Ser un Servicio modelo, en todo lo relacionado con la Gestión de la Calidad, que el resto de Servicios Universitarios y unidades puedan utilizar de referencia.

### **NUESTRA VISIÓN (2018)**

La Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia, está decidida a cumplir su misión y objetivos generales planteados, con lo que en el año 2018:

- Estaría en condiciones de aumentar su reconocimiento externo, ya iniciado con la aprobación e implantación de su Carta de Servicios y con la consecución del certificado conforme a la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en febrero de 2007 y adaptado a la norma ISO 9001:2008 en marzo de 2008, mediante la implantación de otros modelos habituales de gestión de la calidad (EFQM, otras certificaciones ISO, ANECA-MEC) que demostrarían que tiene optimizados sus principales procesos.
- Sería referente en la aplicación de metodologías de evaluación y certificación, así como en la aplicación de herramientas de mejora de la calidad.
- Tendría una presencia significativa en todos los foros nacionales relativos a la calidad en la universidad, en la educación y generales.
- Daría una respuesta rápida y precisa a las demandas de apoyo, tanto en formación como en asesoramiento y aporte de información, que se reciban del resto de estamentos de la Universidad de Murcia.



- Habría desarrollado un sistema de trabajo caracterizado por la profesionalidad, la disponibilidad, la transparencia, el fomento de la innovación y la mejora, adaptándose a las diferentes situaciones y usuarios, en el marco de una estructura definida y apoyada desde el Equipo de Gobierno.

Todo ello gracias a disponer de una estructura funcional compuesta por personal motivado y formado lo que le llevaría a ser una unidad líder en la aplicación de las diferentes metodologías de calidad, en el contexto universitario español.

## **NUESTROS VALORES**

### **Compromiso con la calidad:**

La búsqueda de la excelencia (mejora de la calidad de la Universidad de Murcia) es el camino que debe seguir nuestra acción profesional, con el fin de mejorar y garantizar la calidad de las actividades externas e internas de la Universidad de Murcia. Esta apuesta por la calidad hace que en la Unidad para la Calidad valoremos e intentemos conseguir la máxima satisfacción en nuestros grupos de interés (usuarios, personal de la Unidad, Equipo de Gobierno, colaboradores y proveedores otras Universidades y unidades similares y sociedad en general).

### **Profesionalidad e innovación:**

En la Unidad para la Calidad hemos de estar en situación de dar respuesta rápida, certera y concreta a las cuestiones que nuestros usuarios (todos los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad de Murcia) nos planteen, así como de aplicar los modelos que desde los órganos administrativos regionales o estatales sean propuestos.

### **Integridad:**

En la Unidad para la Calidad hemos de actuar de forma íntegra en todas nuestras relaciones. La honestidad se materializa mediante una conducta profesional y corporativa que asegure el buen uso de los recursos y de la información y que garantice la confidencialidad en todas nuestras relaciones. La rectitud y honradez en el cumplimiento de las obligaciones inherentes a nuestra actividad distinguirán todas nuestras actuaciones.



### **Responsabilidad social:**

Como integrantes de la sociedad en la que convivimos y desarrollamos nuestro trabajo, en la Unidad para la Calidad ejercemos nuestra responsabilidad integrando voluntariamente en la gestión y actuación diaria las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales.

### **Eficiencia:**

En la Unidad para la Calidad, como ejemplo de Servicio que optimiza sus propios procesos, entendemos que nuestra propia eficiencia repercute positivamente en la eficiencia de las actuaciones de nuestros usuarios. Por ello el pleno aprovechamiento de nuestros recursos y la mejora continua será determinante en todas nuestras actuaciones.

## **PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS**

- Apoyo a la evaluación de cualquier Unidad Organizativa de la Universidad de Murcia, en el marco del Plan de Calidad de la Universidad.
- Asesoramiento y apoyo a la realización de Planes de Mejora que se derivan de los procesos de evaluación anteriormente indicados.
- Gestión del Proceso de análisis y mejora de la actividad docente del evaluación del profesorado de la Universidad de Murcia.
- Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente de sus profesores.
- Colaboración en el desarrollo de encuestas para conocer necesidades y expectativas o de satisfacción de los diferentes grupos de interés (elaboración de cuestionarios, procesamiento de la información, confección de informes) a demanda de los miembros de la comunidad universitaria.
- Ayuda al diseño, la implantación, el seguimiento y la acreditación de las Titulaciones y de los sistemas de garantía de calidad de los Centros de la Universidad.
- Ayuda al diseño, la implantación, el seguimiento y la certificación, si procede, de sistemas de gestión de la calidad, en procesos clave de la Universidad o de las Unidades de la misma.
- Información, formación y asesoramiento a todos los grupos de trabajo implicados en procesos relacionados con la Calidad.



## **NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El sistema de gestión de la calidad de UC se basa en la gestión por procesos, identificando los factores de éxito, los procesos y los indicadores asociados a los mismos y, entre ellos, los que son clave para el funcionamiento de la Unidad, definiendo objetivos e indicadores, de modo que permitan su seguimiento y análisis, base para evaluar su cumplimiento y plantear su mejora.

Tenemos definido nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001 y al modelo EFQM de Excelencia

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados:**

- Tratamiento profesional y riguroso de sus planteamientos
- Atención a sus peticiones y confidencialidad en toda la información personal o institucional, que será tratada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
- Trámite de las quejas y sugerencias que los usuarios estimen oportunas

### **Acceso al sistema de quejas y sugerencias:**

Además del sistema general de la Universidad de Murcia, tenemos definido y puesto a disposición de los usuarios un proceso de atención de quejas y sugerencias, al que tienen acceso telefónicamente, por e-mail ([unica@um.es](mailto:unica@um.es)), por escrito a la dirección o rellenando el correspondiente formato disponible en nuestra web: [www.um.es/unica](http://www.um.es/unica)

**Con la colaboración de nuestros usuarios a través de la presentación de quejas, sugerencias e iniciativas, mejoraremos sin duda la calidad de nuestros servicios.**

## **PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

Su participación en la Unidad también se puede llevar a cabo, además de en los casos anteriores (derechos), aportando sus ideas y opiniones en las reuniones a las que asistan convocadas por la Unidad para la Calidad y cuando, desde la Unidad, se solicite su colaboración a través de encuestas de satisfacción con los servicios recibidos.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

**1. Compromiso con la mejora continua:** Consecuencia directa de que creemos en aquello en lo que estamos trabajando, informando y formando.

**2. Compromiso con una información diligente y precisa:** Creemos que la respuesta rápida y acorde con la demanda a las cuestiones que se planteen, es la base de un sistema dinámico de gestión de calidad.

**3. Compromiso con los derechos de los usuarios:** En tanto que la orientación al usuario es uno de los principios en los que se asientan los actuales sistemas de gestión de la calidad.

**4. Respeto a la misión, objetivos generales y valores de la UC.**

**5. Compromiso con el respeto al medio ambiente:** Disminuyendo consumos de luz, agua y potenciando el uso de materiales renovables y reciclando otros materiales (papel, cartuchos, etc.).

En resumen, adquirimos el compromiso del cumplimiento de nuestros valores y objetivos generales para alcanzar nuestra visión y como forma de garantizar la credibilidad en nuestras actuaciones. Estos compromisos se concretarán en:

- Respuesta a quejas y sugerencias en menos de 24 horas.
- Revisión y actualización, si procede, de la web de UC cada quince días hábiles, o antes si hubiese alguna información relevante.
- Entrega de los informes al profesorado en menos de 60 días desde la finalización del trabajo de campo.
- Colaboración en el desarrollo de todas las actuaciones solicitadas: Respuesta a las peticiones recibidas en un plazo inferior a 48 horas desde su solicitud.
- Nivel de satisfacción de nuestros usuarios (medido por cuestionarios) superior al 80%.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Número de quejas y sugerencias recibidas y nº de éstas respondidas en menos de 24 horas.

- Nº de informes de profesorado elaborados en ese año y nº de estos informes



enviados en menos de 60 días desde la finalización del trabajo de campo.

- Nº de informes de profesorado elaborados y enviados a los que lo solicitan fuera de turno.
- Nº de revisiones de la WEB de la UC.
- Nº de solicitudes de trabajo recibidas y contestadas en plazo (solicitudes o peticiones no incluidas en otros procesos).
- Nº de actuaciones realizadas (solicitudes o peticiones no incluidas en otros procesos).
- Grado de satisfacción de nuestros usuarios (medida por cuestionarios): Profesorado, Personal de Servicios, miembros de las Comisiones de Garantía de Calidad...

### **NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN UTILIZADAS**

Las normas sobre las que se fundamenta la actuación de la Unidad para la Calidad son las contenidas en la Ley Orgánica de Universidades, los Estatutos de la Universidad de Murcia y aquellas disposiciones que, en materia universitaria, se dicten por los órganos competentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y del Gobierno de la Nación.

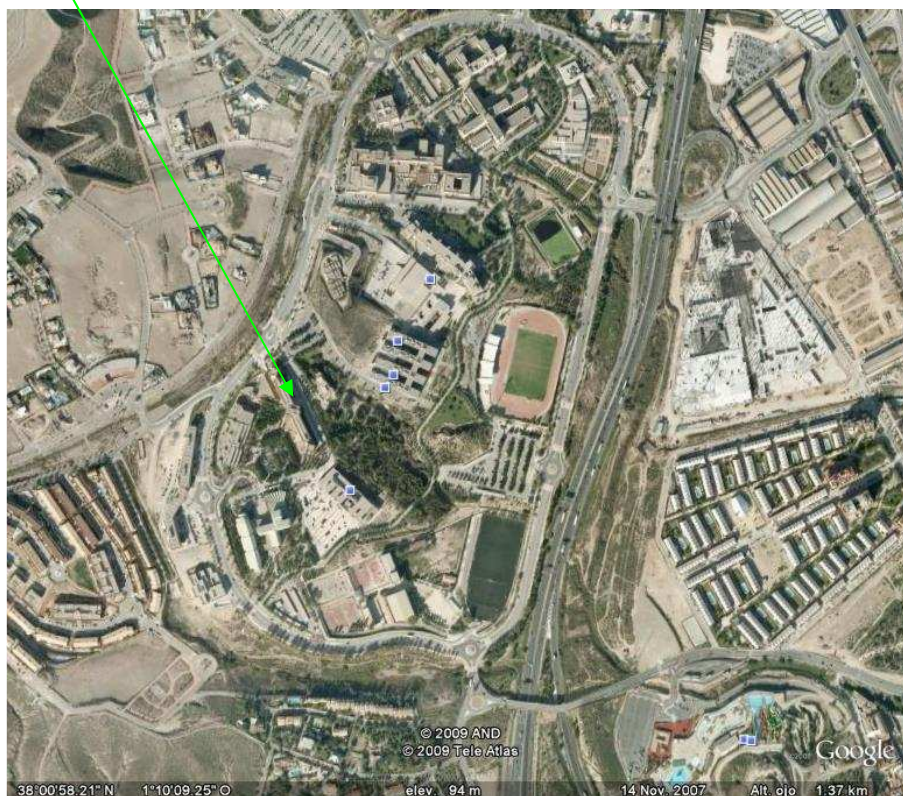
Además, para llevar a cabo la prestación de nuestros servicios, se tendrán en cuenta, entre otros, los modelos y guías elaborados por los organismos nacionales y autonómicos relativos a evaluación-certificación-acreditación, el Modelo EFQM de Excelencia, las normas UNE/EN ISO relativas a Sistemas de Gestión de la Calidad, así como todas aquéllas dirigidas a fomentar la cultura de la calidad.

### **LOCALIZACIÓN Y HORARIO**

La atención a nuestros usuarios la realizamos personalmente en las dependencias del **edificio Luís Vives**, en el **Campus de Espinardo**, en horario de 9.00 a 14.00 horas y de lunes a viernes, o también por vía telefónica o correo electrónico, en los datos indicados en la portada.



Estamos aquí:



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Un equipo de trabajo formado por el Delegado del Rector, la Jefa de Área y un Técnico en Evaluación tiene la responsabilidad de su elaboración, gestión y seguimiento.

Universidad de Murcia, Mayo de 2013