



# CARTA DE SERVICIOS



## Unidad para la Calidad

Edificio Luís 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 aquellos 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 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 por Resolución R46/2006, de 7 de Diciembre, por el Rector de nuestra Universidad.

El conjunto de la Carta de Servicios fue elaborada el 30 de Enero de 2007 y se ha revisado en Octubre de 2009, introduciendo modificaciones, especialmente, en la ubicación de la Unidad, en la prestación de servicios y en los compromisos con los usuarios.





## **NUESTRA MISIÓN Y OBJETIVOS GENERALES**

La Unidad para la Calidad es un Servicio de la Universidad de Murcia, creado para:

-Potenciar la calidad en todas las actividades que se desarrollen en el ámbito de su competencia.

-Servir de soporte al desarrollo de la política de calidad del Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, incorporando las actuaciones que, en materia de calidad, se deriven de la integración de la Universidad de Murcia en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

-Propiciar y apoyar todos los procesos de calidad que se aborden en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad de Murcia.

A tal fin, 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 por parte de las Administraciones Públicas.

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. Apoyar las actuaciones que, vinculadas a procesos de calidad, se realicen en torno a la integración en el EEES.
3. 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.
4. Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la calidad.
5. 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.
6. 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.



7. Apoyar la implantación de sistemas de gestión de la calidad en las diferentes unidades organizativas de la Universidad de Murcia.
8. Dar a conocer sus objetivos y funciones a todos los estamentos de la Universidad de Murcia, que deben demandar su apoyo y recibir su colaboración.
9. Difundir sus actuaciones participando en los diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.
10. Ser un Servicio modelo que el resto de Servicios Universitarios y unidades puedan utilizar de referencia.

### **NUESTRA VISIÓN (2015)**

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

- 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 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 relativos a la calidad en la universidad, educación y generales.
- Daría una respuesta rápida y certera 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 conseguido un ambiente de trabajo amigable y de colaboración entre todo su personal, que anima al trabajo diario y en equipo, en el marco de una estructura definida y apoyada desde el Equipo de Gobierno.

En resumen, será 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).

### **Respeto:**

El trato con personas y entre personas es nuestra vida diaria, lo que nos lleva al máximo respeto por los valores humanos. Así, la amabilidad, igualdad de trato, confianza, diálogo y compañerismo son eje de nuestras actuaciones tanto con los usuarios y colaboradores de la Unidad como dentro de la misma.

### **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 (los distintos estamentos de la Universidad de Murcia) nos planteen, así como de aplicar los modelos que desde los órganos administrativos regionales o estatales sean propuestos.

### **Honestidad:**

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.

### **Independencia:**

En la Unidad para la Calidad, atendiendo a nuestra misión y objetivos generales, colaboramos con nuestros usuarios atendiendo a sus demandas, a los modelos de actuación al uso y a la política definida por el Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, sin estar mediatizados o presionados por estrategias o directrices de terceros.

## **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.
- Gestión del Proceso de evaluación del profesorado de la Universidad de Murcia.
- Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente de sus profesores.
- Apoyo a las actuaciones que, vinculadas a procesos de calidad, se realicen en torno a la integración en el EEES.
- 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 y el seguimiento 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.



## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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

- Tratamiento profesional riguroso de sus planteamientos
- Respeto absoluto a sus peticiones y confidencialidad en toda la información personal o institucional, que sólo será difundida con el expreso consentimiento del usuario .
- Efectuar las quejas y sugerencias que los usuarios estimen oportunas

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

A disposición de los usuarios tenemos definido 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.**

Su participación en la Unidad también se puede llevar a cabo 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, compromiso con el cumplimiento de nuestros valores y objetivos generales, como forma de garantizar la credibilidad en nuestras actuaciones, que se concretarán en:

- Respuesta a quejas y sugerencias en menos de 24 horas.
- Actualización de la web de UC cada quince días hábiles, o antes si hubiese alguna información fundamental.
- Entrega de los informes al profesorado en menos de 60 días desde la finalización del trabajo de campo.
- Colaboración en el desarrollo de encuestas 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%.

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

El sistema de gestión de la calidad de UC se basa en la gestión por procesos, identificando factores de éxito y procesos 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



Certificado nº ES08/5134

El sistema de gestión de

## UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Edificio Luis Vives, 2ª Planta  
Campus de Espinardo  
30100 Murcia

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

### ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

- ✓ Evaluación de las titulaciones.
- ✓ Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actuación docente de sus profesores.
- ✓ Elaboración de estudios de inserción laboral de los egresados de la Universidad de Murcia en sus diferentes titulaciones y su satisfacción con la formación recibida.
- ✓ Ayuda a la implantación de cartas de servicios y elaboración de planes de mejora como consecuencia de evaluaciones previas en los servicios universitarios de la Universidad de Murcia.
- ✓ Atención y Asesoramiento a cuantos requerimientos en calidad se planteen desde los distintos estamentos y colectivos de la Universidad de Murcia.

Este certificado es válido desde  
5 de marzo de 2009 hasta 5 de marzo de 2011.  
Edición 2. Certificado con SGS desde marzo de 2008.

Autorizado por

J. Moya  
Director de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. Systems & Services Certification  
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.  
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com





**INDICADORES DE CALIDAD** (La medición se hará semestralmente y la rendición de cuentas con carácter anual)

- 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.
- Nº de informes de profesorado elaborados y enviados a los que lo solicitan fuera de turno.
- Nº de actualizaciones 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 cuestionarios elaborados (solicitudes o peticiones no incluidas en otros procesos).
- Nº de informes de encuestas elaborados (solicitudes o peticiones no incluidas en otros procesos).
- Nivel de satisfacción de nuestros usuarios (medida por cuestionarios).
- Nivel de satisfacción de los participantes en las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Murcia.

### **NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN UTILIZADAS**

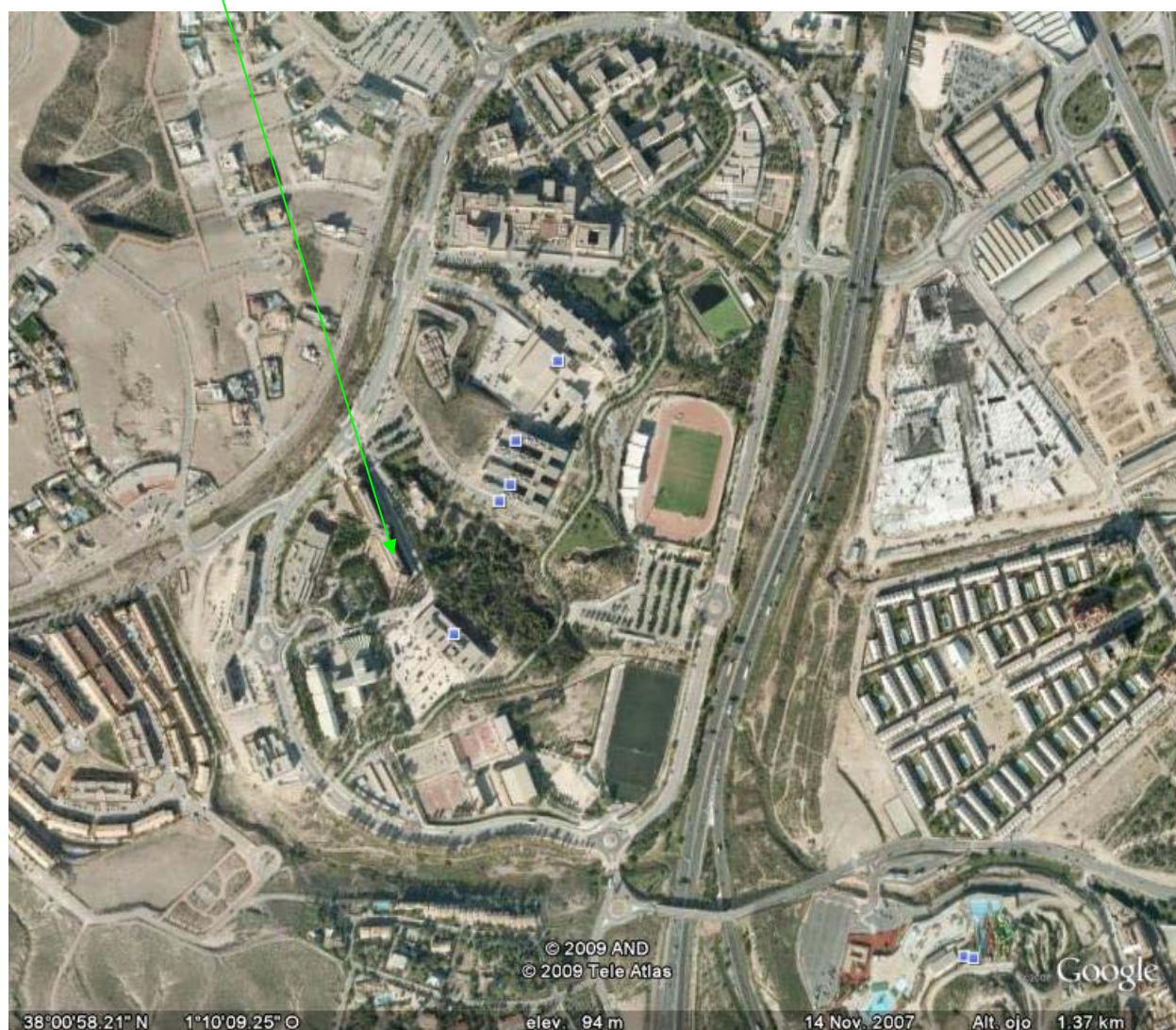
Las normas sobre las que se fundamenta la actuación de la Unidad para la Calidad son las contenidas en la Ley Orgánica de Universidades, los Estatutos de la Universidad de Murcia y aquellas disposiciones que, en materia universitaria, se dicten por los órganos competentes de la Comunidad Autónoma de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

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, Octubre de 2009