



# Plan de Calidad de los Servicios Universitarios, 2019-2022

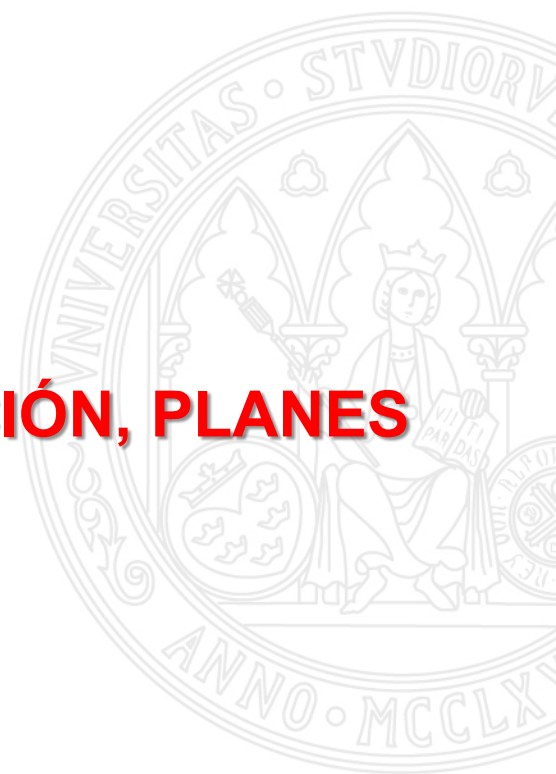
Gerencia – Vicerrectorado de Calidad, Cultura y Comunicación

## **ANTECEDENTES:**

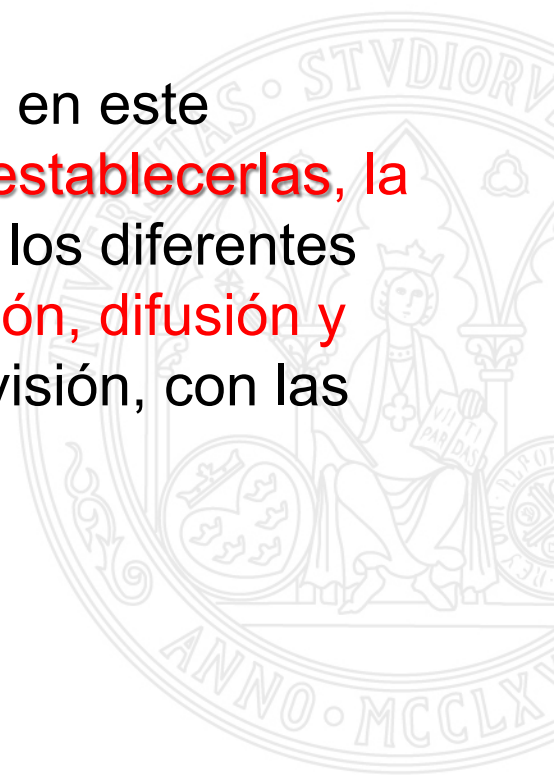
**Primer PCS: 2006-2010**

**Segundo PCS: 2011-2014**

**CARTAS DE SERVICIOS, AUTOEVALUACIÓN, PLANES  
DE MEJORA**



Comenzando por las Cartas de Servicios (C.S.), en este documento vamos a ver, fundamentalmente, el **establecerlas, la forma de elaborarlas, revisarlas y aprobarlas** en los diferentes servicios UMU, así como velar por su **implantación, difusión y seguimiento**, favoreciendo su actualización y revisión, con las oportunas mejoras, si procede.



## Objetivos de las C.S.

El principal objetivo de las C.S. **es establecer el compromiso de ofrecer unas prestaciones de calidad y que los usuarios las perciban como tales.**

Junto a éste hay otra serie de objetivos como son:

1. Hacer explícita la responsabilidad del servicio en las tareas que son la razón de ser de su actividad diaria.
2. Facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y posibilitar que realicen un adecuado uso de los recursos públicos disponibles.
3. Simplificar la burocracia.
4. Ayudar a poner a la administración universitaria al servicio de sus usuarios.
5. Incrementar la accesibilidad, potenciando los servicios telemáticos.
6. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario y del personal propio del servicio.

# Estructura y contenido de las C.S.

## A. De carácter general y legal:

1. Datos identificativos y fines del servicio (misión/ objetivos).
2. Principales servicios que presta.
3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.
4. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
5. Modalidades de participación de los usuarios en la mejora de la prestación de servicio: sistema S-Q-R-F.

# Estructura y contenido de las C.S.

## B. Compromisos de calidad:

1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen, entre los que se incluyen, generalmente, plazos previstos para la tramitación de los procedimientos y para la prestación de los servicios.
2. Indicadores para el seguimiento de los compromisos.
3. Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.

## Estructura y contenido de las C.S.

### **C. Sistemas de aseguramiento y otras medidas:**

En el supuesto de que la Unidad tenga algún sistema de gestión de calidad, medio ambiente, responsabilidad social, prevención, etc. (Ej. ISO, EFQM...) se indicará en la C.S.

### **D. Medidas de subsanación, compensación o reparación:**

Igualmente se indicarán las medidas de subsanación, compensación o reparación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por la Unidad, y que estarán de acuerdo con la normativa aplicable.

# Estructura y contenido de las C.S.

## E. De carácter complementario:

1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de las unidades, centros u oficinas donde se prestan los servicios y, en su caso, plano de situación.
2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la C.S., así como de la unidad que ejerza el control de los compromisos establecidos.
3. Otros datos de interés sobre los servicios prestados.
4. Identificación y dirección de la unidad responsable de la C.S., o en su caso, persona responsable de la C.S. de la Unidad.
5. Fecha (al menos el año) de publicación de la Carta y periodo de vigencia (si está previsto).



# Elaboración de las C.S.: FASES

## Fase 1.- Constitución y formación del equipo de trabajo

### F1.1. Recomendaciones para la constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo deberá **ser liderado por la jefatura de la unidad**, que debe actuar como responsable del proceso de elaboración e implantación de la C.S.

En la composición del equipo de trabajo, se recomienda que **participe personal con responsabilidad y que esté directamente en contacto con el usuario**,

### F1.2. Formación

La Unidad para la Calidad **realizará, al menos, una sesión de formación sobre elaboración de la C.S., a la que deben asistir todos los miembros del equipo de trabajo. Además, durante todo el proceso, prestará el asesoramiento que requieran dichos equipos.**

# Elaboración de las C.S.: FASES

## F1.3. Establecimiento de las reuniones

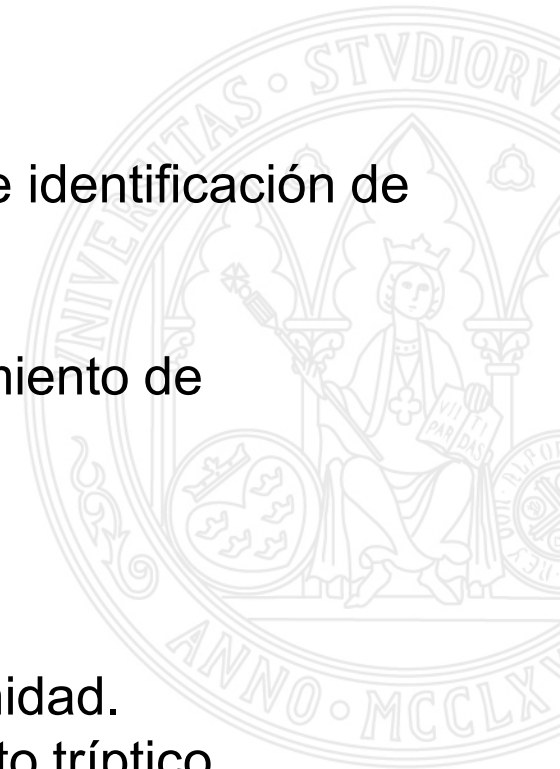
En la **primera reunión**, el equipo constituido realizará la **programación de las sesiones de trabajo necesarias para la elaboración de la Carta**, estableciendo el calendario de las mismas y su duración. En este sentido **se recomiendan sesiones no superiores a 2 horas**.

Debe realizar la planificación de todo el proceso de elaboración, que se inicia con la propia constitución del equipo de trabajo y **finaliza con el envío de la propuesta del documento matriz y el tríptico-resumen** a la Unidad para la Calidad. La duración de este proceso no debería ser superior a tres meses.

# Elaboración de las C.S.: FASES

## Fase 2. Actividades a desarrollar en las sesiones de trabajo

- F2.1. Identificación y redacción de la Misión/Objetivos de la unidad/servicio.
- F2.2. Normativa aplicable.
- F2.3. Relación de servicios prestados por la unidad.
- F2.4. Detección de las expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad.
- F2.5. Fijación de estándares de calidad.
- F2.6. Diagnóstico de los niveles actuales (Establecimiento de indicadores).
- F2.7. Establecimiento de compromisos.
- F2.8. Medidas de subsanación.
- F2.9. Sistema de quejas y sugerencias.
- F2.10. Datos identificativos y de localización de la unidad.
- F2.11. Redacción de la propuesta de Carta en formato tríptico



## Aprobación de las C.S.

Las C.S. y sus actualizaciones **serán aprobadas** por la Gerencia.



El equipo de trabajo **enviará la propuesta de C.S.**, y el documento para publicar en formato tríptico a la Unidad para la Calidad, **para su revisión, elaborando el correspondiente informe.** En el supuesto de que el **informe sea favorable**, la Unidad para la Calidad enviará la propuesta de Carta y Tríptico, junto con el informe a Gerencia. En **caso contrario, remitirá al equipo de trabajo un informe de subsanación de la propuesta para su corrección.**

Desde Gerencia se hará llegar **un Informe de Aprobación de la Carta, con la autorización y las condiciones establecidas para su publicación a la jefatura de la unidad que la elaboró y, al mismo tiempo, informará al Consejo de Gobierno de la aprobación de la misma.**

## Difusión de las C.S.

Las diferentes unidades administrativas de la UMU llevarán a cabo las acciones divulgativas de su Carta de Servicios que se estimen más eficaces, garantizando que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en los tablones de atención e información al usuario y a través de internet.



#MiCartaOrgulloUMU

## Seguimiento de las C.S.

Se ha de hacer una **revisión cada seis meses (preferiblemente) o, al menos, una vez al año, rellenando una Tabla de Seguimiento**. En dicha tabla, se hará una comprobación del cumplimiento de los compromisos y se calcularán los indicadores necesarios.

Aquellos compromisos que para su seguimiento se requiera la utilización de una **encuesta** a los usuarios se reflejarán en el informe anual y, **siempre que se pueda**, debería plantearse otra alternativa como método de recogida de información.



## Seguimiento de las C.S.

Con la información, apoyada en los resultados de las encuestas y en las reuniones y entrevistas con los distintos grupos de interés, elaborarán un informe sobre el grado de cumplimiento en el año anterior, desviaciones de los compromisos y medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación aplicadas, en su caso, y lo remitirán a la Unidad para la Calidad en el primer trimestre del año siguiente.

El equipo de trabajo designado por la Unidad responsable de la Carta deberá llevar también el seguimiento de aquellos compromisos que no se han incluido en el documento público de la Carta por no alcanzar los estándares mínimos de calidad, a fin de incluirlos en sucesivas revisiones. La Gerencia podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las Cartas por los procedimientos que estime conveniente.

## Actualización de las C.S.

**Las C.S. se actualizarán con carácter general cada tres años.** La actualización deberá hacerse en un plazo menor cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando los indicadores del cuadro de mando evidencien que se están superando los estándares establecidos, o que la Unidad está en condiciones de asumir compromisos descartados en la edición anterior de la Carta.
- Cuando se produzcan modificaciones normativas o reestructuraciones orgánicas de importancia.
- Cuando la Unidad asuma nuevos servicios o modalidades de la prestación de los mismos.
- A juicio de la Unidad responsable de la Carta, previa autorización de la Gerencia.



## FASES SUCESIVAS DEL PLAN

En una fase posterior, previsiblemente ya en 2021, los Servicios preparados para ello deberán realizar una **AUTOEVALUACIÓN**, cuyo resultado son **PLANES DE MEJORA**.

En base a todo ello, es previsible que se pueda lanzar una **convocatoria de ayuda a Planes de Mejora de los Servicios**, similar a la que ya está establecida para los Centros.

# Gracias!!

***La calidad, si no está engranada en la organización nunca será realidad***

