



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

**MANUAL PARA LA
ELABORACIÓN DE CARTAS DE
SERVICIOS
UNIVERSIDAD CEU CARDENAL
HERRERA**

Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.
Octubre de 2012.

ORIENTACIONES PARA LA ELABORACION DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA.

Uno de los objetivos de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad de la Universidad CEU Cardenal Herrera es fomentar la cultura de la calidad, incrementando la orientación de los servicios hacia los usuarios.

Las Cartas de Servicios son documentos elaborados y difundidos por la unidad responsable que constituyen un instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que se realizan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.

En definitiva, en las cartas de servicios se reflejan de forma accesible los derechos derivados de los servicios que se prestan, las facilidades que la unidad tiene previstas para atender al usuario, las expectativas que éste puede esperar ver satisfechas y los compromisos de servicio que la unidad asume como estándar.

Con el establecimiento de las Cartas de Servicios, pretendemos que en la Universidad CEU Cardenal Herrera se facilite a los usuarios el ejercicio de sus derechos, se impulsen iniciativas de mejora, se controle el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con los usuarios como indicador de calidad del servicio ofrecido y, con ello, se incremente el grado de satisfacción de las personas respecto a los servicios prestados por la Universidad.

El presente documento tiene como objetivo orientar acerca de la elaboración de las Cartas de Servicios, teniendo como referente básico la regulación de las mismas en el **RD 951/2005 de 29 de julio**, en el ámbito de la Administración General del Estado.

ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios deben expresar su contenido de una forma clara y sencilla, de forma que sean fácilmente entendidas por los usuarios. Su estructura y contenido será el siguiente:

Información de carácter general.

- Datos identificativos de la unidad o servicio: nombre, Vicerrectorado o unidad de gestión de la que depende, organigrama (con fotografía, teléfono y e-mail de cada miembro del equipo, si es posible), etc.
- Descripción general del servicio, relación de los servicios prestados y sus principales procedimientos.
- Derechos y deberes de los usuarios en relación con los servicios prestados.
- Formas de participación de los usuarios en la mejora de los servicios, sistema de quejas y sugerencias y plazos de contestación.
- Dirección postal, telefónica y telemática. Formas de acceso (mapa de situación).
- Normativa específica de funcionamiento del servicio, en su caso.

Compromisos de calidad ofertados.

- Niveles de calidad en relación con los servicios prestados:
 - Plazos previstos en la tramitación de procedimientos.
 - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalmente.
 - Horarios, lugar y canales de atención al público.
 - Cualquier otro dato que por el carácter del servicio sea considerado relevante y de interés.



CEU
*Universidad
Cardenal Herrera*

- Indicación de aspectos que faciliten a las personas usuarias su acceso al servicio o que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de prestación.
- Indicación de los sistemas de gestión de calidad, de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, se cuente.
- Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y para el seguimiento de los compromisos asumidos, de modo que permitan la comprobación de su grado de cumplimiento.

En resumen, podemos decir que la Carta de Servicios debe recoger la respuesta a las siguientes cuestiones: **quiénes** somos, **qué** ofrecemos, **dónde** pueden encontrarnos, **cuáles** son nuestras responsabilidades, **qué** queremos lograr y **cómo** pretendemos servir mejor a nuestros usuarios.

ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Desde la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad (UDEEC) se impulsará, a través del Vicerrectorado del que dependa funcionalmente el servicio, la elaboración de la Carta de Servicios.

Los Directores o Jefes de servicio serán los responsables últimos de la elaboración de las Cartas de Servicios.

Para la elaboración de la Carta de Servicios, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo, el cual identificará y redactará los principales servicios que se prestan, estableciendo los compromisos de calidad y sus indicadores. Con ello se realizará un primer borrador de la Carta de Servicios.

La UDEC velará por su correcta elaboración y colaborará técnicamente cuando los servicios responsables de su elaboración así lo requieran.

La propuesta de Carta de Servicios deberá ser remitida a la UDEC para su consideración y sometimiento al órgano competente para su aprobación.

Las Cartas de Servicios serán aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

La difusión de estas Cartas se realizará a través de:

- La página web de la Universidad (con el *site* específico de cada servicio, si lo tuviese).
- Un díptico, que recogerá un extracto del documento de Carta de Servicios (datos identificativos, principales servicios, compromisos e indicadores, misión de la unidad, horario de atención al público, etc.).

SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre y cuando se hayan realizado modificaciones en los servicios prestados o por cambios sustanciales en los datos contenidos.

Los Servicios que tengan aprobada y publicada su Carta de Servicios, deberán realizar un **control continuado** sobre el grado de cumplimiento de los compromisos que en ella se recojan, a través tanto de los indicadores fijados de forma interna por cada servicio como de los establecidos por el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la CEU UCH (SGIC).



CEU
*Universidad
Cardenal Herrera*

Los indicadores contemplados en el SGIC son dos: el informe de resultados de evaluación de la satisfacción de los alumnos con los servicios y el informe de resultados de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios, recogidos en el proceso PA11 de Evaluación de la Satisfacción de los Estudiantes y los Usuarios con los Servicios, dentro del Manual de Procesos. Este Manual está disponible para su consulta en el *site* de la UDEC, y ambos informes se remiten desde la UDEC al responsable de cada servicio (el de usuarios anualmente y el de alumnos cada dos años).

A partir de estos indicadores, al finalizar el curso académico, cada servicio deberá elaborar un informe detallado sobre la observancia de su Carta de Servicios durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se proponga aplicar, que serán tenidos en cuenta para la actualización de las Cartas.

Dicho informe será remitido al responsable del que dependa el servicio y a la UDEC.

JUSTIFICACION DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Las cartas de servicios aportan diversos beneficios, entre los que se encuentran los siguientes:

- Acotan el campo de actuación y de relación con el usuario al informar de sus derechos y deberes.
- Colaboran a que el cliente haga un uso más responsable de los servicios, ya que modera sus expectativas.
- Simplifican los procesos burocráticos.
- Incrementan la accesibilidad.
- Aumentan la satisfacción del cliente y del profesional.

EQUIPO DE TRABAJO

La formación de un equipo de trabajo y la coordinación de éste es un factor determinante en la consecución de los resultados.

En este sentido, se deben tener en cuenta dos puntos:

- Facultades del equipo de trabajo: impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la Carta en los términos previstos, solicitar los recursos necesarios, formular objetivos de mejora y establecer los estándares de calidad del Servicio.
- Responsabilidades de la persona coordinadora: realizar las convocatorias de reunión oportunas con su equipo, redactar la Carta, velar por el control continuado del cumplimiento de los compromisos adquiridos y presentar los avances del trabajo a la UDEC.

PROCESO DE ELABORACIÓN: PASOS

1. Identificación de los objetivos de la unidad y datos generales.

- Misión y visión (qué hacemos, cómo y para quién).
- Recoger las percepciones de los usuarios (encuestas).
- Reconocimiento de los servicios ofertados: volumen de gestión, regularidad en la prestación, recursos humanos, temporales, financieros, etc. e impacto social.

2. Establecimiento de compromisos de calidad.

Se debe analizar en primer lugar la visión del usuario acerca de esta materia, conocer sus **expectativas y opiniones**. En función de éstas, se fijarán los objetivos.

Seguidamente, se seleccionarán los indicadores que se van a emplear, se establecerán los estándares y se procederá a un diagnóstico de los actuales niveles de cumplimiento.

En el caso de que no se cumplan los estándares, debemos preguntarnos si pueden cumplirse a corto plazo. Si la respuesta es afirmativa, implantaremos acciones de mejora. Por el contrario, si la respuesta es “no”, recurriremos a la elaboración de Programas de Mejora.

Redacción del documento-matriz: orientado al destinatario, y con la cuantificación de los compromisos y la firma del responsable del Servicio. En su elaboración se deberán seguir las recomendaciones de redacción, contenido y estructura antes expuestas en Estructura y Contenido de las Cartas de Servicios.

3. Diseño del Plan de Comunicación.

Se debe diseñar una estrategia comunicativa para difundir el contenido de las Cartas de Servicios a los usuarios, eligiendo los mensajes clave, canales y target (definición del público objetivo) más adecuados según cada servicio.

Para que esta estrategia sea efectiva, deben definirse con total claridad y precisión los objetivos de comunicación y el calendario previsto para su cumplimiento.

4. Seguimiento, mejora y actualización.

Revisión continua: reuniones trimestrales del equipo de trabajo en las que se valore el grado de cumplimiento de los compromisos. Anualmente, testar la satisfacción de los usuarios mediante encuestas.

Programas de Mejora si los indicadores no cumplen sus estándares.

Actualización: anualmente como mínimo.

5. Autoevaluación final.

Se deberá examinar el funcionamiento del grupo, los resultados obtenidos, colaboración con otras unidades o servicios, etc.

Los resultados extraídos de esta evaluación, servirán para analizar las posibles mejoras que se deben emprender en la dinámica de los grupos de trabajo.