

Cartas de Servicios

Presentación

Durante los últimos años la Universidad de Granada ha venido impulsando la elaboración de Cartas de Servicios en las unidades de gestión que la componen.

Las cartas de servicios tienen como último propósito el establecimiento y cumplimiento de una serie de compromisos relacionados con la prestación del servicio ofrecido por cada unidad. Su propia definición implica que se constituyan como un elemento dinámico, sujeto a los continuos cambios del entorno universitario y que debe ser continuamente revisado para adecuarlo a las expectativas reales y necesidades reales de los grupos de interés de la UGR.

El Reglamento de Cartas de Servicio en la UGR regula la sistemática de elaboración y seguimiento de las cartas de servicio de la UGR.

Catálogo Cartas de Servicios

En el Consejo de Gobierno de 28 de noviembre de 2017 fueron aprobadas las nuevas **Cartas de Servicios para el período 2018/2019**. Como novedad, se configuran de manera transversal por el grupo de interés y no asociadas a unidades funcionales como en la actualidad, dando como resultado 7 Cartas de Servicios. Las cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces:

◦ Cartas de Servicios 2018/2019:

- Carta de Servicios Académicos al Estudiantado
- Carta de Servicios Académicos y de Investigación al PDI
- Carta Universitaria de Servicios Institucionales
- Carta de Servicios Internos al Personal
- Carta de Servicios Sociales al Estudiantado
- Carta de Servicios Sociales al Personal
- Carta de Servicios a Agentes Externos

El pasado 7 de junio de 2017 se presentó públicamente a todas las personas responsables de los distintos servicios y estructuras organizativas el Proyecto de Revisión del Modelo de Cartas de Servicios, que establecía entre sus líneas de desarrollo las siguientes:

- Fomentar una visión global de los servicios ofrecidos por la Universidad de Granada, asociándolos a los grupos de interés y a los procesos desarrollados por la institución.
- Revisar el Protocolo de elaboración y seguimiento de cartas de servicios, aprobado en sesión ordinaria del 30 de octubre de 2017 de Consejo de Gobierno.
- Avanzar en la racionalización del sistema de indicadores, pasando de la medición de 264 indicadores en el año 2017 a la medición de 78 indicadores en el año 2018.
- Definir una nueva estrategia de difusión, para dar a conocer las cartas de servicios utilizando nuevas vías de comunicación.
- Fomentar la creación de equipos de trabajo transversales.

Ver Proyecto

Las nuevas Cartas de Servicios se han definido en aplicación del Protocolo para la elaboración, aprobación y seguimiento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada, aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 30 de octubre de 2017.

Ver Protocolo

Evaluación del cumplimiento. Compromiso

Periódicamente se realiza un proceso de seguimiento de Cartas de Servicios con el objetivo de reflexionar no sólo sobre el cumplimiento de estándares de calidad, sino en su impacto en los grupos de interés, puesto que una unidad puede cumplir con los estándares asociados a los compromisos establecidos en su Carta de Servicios, pero que estos no respondan a las necesidades y expectativas de estos grupos de interés.

El análisis de los resultados obtenidos en este proceso continuo de seguimiento permite a las unidades actualizar el contenido de las Cartas de Servicios y dar un paso más en el acercamiento de los servicios prestados a las expectativas a los grupos de interés.

RESULTADOS DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL AÑO 2016:

Durante el primer trimestre del año 2017, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2016, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2016.

La Comisión Interna de Carta de Servicios ha valorado el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por las unidades funcionales. En la última evaluación correspondiente al año 2016, éstas se comprometieron con un total de 264 compromisos, de los cuales, el 99 % se han cumplido y, para el 1 % restante, 3 no cumplidos, se han planteado procesos de mejora continua. Teniendo en cuenta que en el año anterior el grado de cumplimiento fue también del 99% podemos decir que las unidades están alcanzando un grado de madurez elevado en sus sistemas de gestión de la

calidad, lo que se traduce en un excelente control de sus procesos de gestión.

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué es una Carta de Servicios?

La Carta de Servicios es un documento que tiene como objetivo acercar los servicios públicos a la ciudadanía, explicando:

LOS SERVICIOS OFRECIDOS
LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS
LOS NIVELES DE CALIDAD QUE ALCANZADOS.

En relación a los niveles de calidad alcanzados, se definen una serie de compromisos en relación al servicio prestado. (por ejemplo: RENFE se compromete a devolver el dinero del billete si el AVE Madrid-Sevilla llega con retraso).

Las Cartas de Servicios son aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada y son publicadas en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada.

2. ¿Cuál es la estructura de las Cartas de Servicios de la UGR?

Las Cartas de Servicios de la UGR se despliegan en los siguientes apartados:

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

- I. Datos identificativos
 - > I.I. Datos identificativos de la Universidad de Granada
 - > I.II. Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria
 - > I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios
 - > I.IV. Formas de colaboración y participación con la Universidad de Granada
- II. Servicios
 - > II.I. Relación de Servicios prestados
 - > II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Universidad de Granada
- III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios
 - > III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios
 - > III.II. Obligaciones los usuarios y usuarias de los servicios.
- IV. Sugerencias y quejas
 - > IV.I. Sugerencias y Quejas
 - > IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas
 - > IV.III. Tramitación
- V. Direcciones y formas de acceso
 - V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
 - V.II. Formas de acceso y transporte (incluir plano de situación)
 - V.III. Horarios de atención al público

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

- I. Compromisos de calidad
- II. Indicadores

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- I. Administración electrónica de la Universidad de Granada
- II. Protección de datos de carácter personal en la Universidad de Granada
- III. UGR Transparente: Acceso a datos abiertos
- IV. Otros datos de interés

3. ¿Las Cartas de Servicios se pueden modificar?

Sí, la Carta de Servicios es un documento dinámico que debe revisarse periódicamente para adaptar su contenido a las necesidades y expectativas de los usuarios.

En especial, se debe realizar un análisis del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos para posteriormente realizar los ajustes convenientes en la Carta de Servicios.

El seguimiento de las Cartas de Servicios de la UGR se realizará de la siguiente forma:

Seguimiento de Compromisos: primer trimestre de cada año.
Informe de Seguimiento sobre la Estructura y Contenido de la Carta de Servicios: cada dos años.