



GUÍA PARA A ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DAS CARTAS DE SERVIZOS NA UNIVERSIDADE DA CORUÑA



UNIVERSIDADE DA CORUÑA



Vicerreitoría de Calidade
e Novas Tecnoloxías
UNIVERSIDADE DA CORUÑA

**Guía para a elaboración
e implantación das
cartas de servizos na UDC**



Vicerreitoría de Calidade e Novas Tecnoloxías.

Unidade Técnica de Calidade.

Decembro 2008.

Editado por: RODI ARTES GRÁFICAS, SL

Depósito legal:

ÍNDICE

Presentación	4
1. As cartas de servizos	6
1.1 Definición	
1.2 As cartas de servizos na Universidade da Coruña	
1.3 Estrutura das cartas de servizos	
2. Responsabilidades	8
2.1 Quen ten que confeccionar a carta de servizos?	
2.2 Quen aproba a carta de servizos?	
2.3 Quen coordina e normaliza a carta de servizos?	
3. Contido e proceso de elaboración da carta de servizos	10
3.1 Constitución do equipo de traballo	
3.2 Formación dos membros do equipo de traballo	
3.3 Identificación e análise dos servizos e dos datos de carácter xeral e legal	
3.3.1 O contido	
3.3.2 O proceso de elaboración	
3.4 Establecemento dos compromisos de calidade e indicadores	
3.5.1 O contido	
3.5.2 O proceso de elaboración	
3.4.2.1 Análise da visión do usuario: detección das expectativas do usuario e identificación dos factores chave da calidade	
3.4.2.2 Definición de indicadores. Diagnóstico dos niveis actuais de calidade	
3.4.2.3 Establecemento dos compromisos de calidade	
3.5 Redacción do documento-matriz da carta, elaboración do informe xustificativo e aprobación da carta de servizos	
3.5.1 Redacción do documento-matriz da carta	
3.5.2 Informe xustificativo	
3.5.3 Aprobación da carta de servizos	
3.6 Deseño e desenvolvemento do plano de comunicación e difusión	
3.6.1 O contido	
3.6.1 O proceso de elaboración	
3.7 Medidas de corrección ou compensación no caso de incumprimento dos compromisos	
3.8 Formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións sobre o servizo prestado	
4. Publicación da carta de servizos	29
4.1 Publicación da carta de servizos	
4.2 Distribución e difusión	
5. Seguimento, mellora e actualización das cartas de servizos	30
5.1 Seguimento das cartas de servizos a través dos indicadores de medición	
5.2 Actualización das cartas de servizos	
5.3 Queixas, reclamacións e suxestións	
6. Autoavaliación final	34
7. Fontes e bibliografía	35
8. Formatos	36
FS-01: Acta de constitución do equipo de traballo	
FS-02: Acta de reunión do equipo de traballo	
FS-03: Identificación dos servizos	
FS-04: Recompilación das expectativas do usuario detectadas	
FS-05: Cadro de mando: fixación de estándares e diagnose dos niveis reais de xestión	
FS-06: Valoración e establecemento de compromisos	
FS-07: Documento-matriz para a publicación da carta de servizos	
FS-08: Proposta de campaña de comunicación interna e externa	
FS-09: Seguimento dos compromisos establecidos	
FS-10: Cuestionario de autoavaliación do funcionamento do equipo de traballo	
9. Exemplos de cartas de servizos	47

Presentación

Este documento constitúe a segunda edición da Guía para elaboración e a implantación das cartas de servizos na Universidade da Coruña.

A Unidade Técnica de Calidade (no sucesivo, UTC), elaborou no ano 2005 a Guía para a implantación de cartas de servizos na Universidade da Coruña, pero unha vez transcorrido este tempo vese a necesidade da súa revisión, para concretar, por unha parte, algúns aspectos da primeira edición, pola outra, establecer as pautas de seguimento adecuadas para que as cartas de servizos se convertan en verdadeiras ferramentas de mellora para a correcta xestión das unidades administrativas da Universidade e, por último, para recoller a nova normativa.

No século XXI unha Administración pública moderna debe rexerse polos principios de transparencia, eficiencia e responsabilidade social. Neste marco as cartas de servizos convertéronse nun instrumento de comunicación permanente co usuario sobre os servizos que se prestan. Estas ferramentas veñen implantándose nas administracións públicas europeas nas últimas dúas décadas. O Real decreto 1259/1999, que regula o Programa de cartas de servizos, no marco do Plano de calidade para a Administración xeral do Estado, o Decreto da Xunta de Galicia 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia no seu ámbito de competencia e a Norma UNE 93200, de abril de 2008, que establece os contidos e o proceso de implantación das cartas de servizo, están chegando a todos os ámbitos administrativos do país.

1

As cartas de servizos

1. 1. Definición

As cartas de servizos son documentos a través dos que cada unidade administrativa informa publicamente aos seus usuarios sobre os servizos que presta e sobre os compromisos de calidade que asume con respecto dos ditos servizos, de maneira que se poida demostrar que os seus principios de funcionamento son realmente eficaces. Neste sentido, as cartas de servizos perseguen un dobre obxectivo:

- Facilitar información aos usuarios sobre os cometidos do servizo e sobre o nivel de calidade que poden esperar del.
- Comprobar o grao de cumprimento por parte do servizo dos compromisos que asume e fomentar a mellora continua a partir do grao de satisfacción dos usuarios.

1.2. As cartas de servizos na Universidade da Coruña

As cartas de servizos son instrumentos de xestión da calidade e da mellora continua da Universidade da Coruña. A través de soportes impresos ou electrónicos, comunícanse á comunidade universitaria e á sociedade en xeral, os servizos que presta unha unidade administrativa (centro, unidade, servizo etc) en concreto, os seus dereitos en relacións cos ditos servizos ao tempo que se publican os compromisos e estándares de calidade en relación con eses servizos que asume a unidade administrativa.

1.3. Estrutura das cartas de servizos

As cartas de servizos deben presentar os seguintes apartados:

- Información de carácter xeral e legal.
- Compromisos de calidade e indicadores. A súa determinación e publicación constitúen o aspecto máis importante das cartas de servizos. É a parte de maior complexidade e contribución fundamental desta forma de comunicación.
- Mecanismos de comunicación externa e interna.
- Medidas de corrección ou compensación no caso de incumprimento dos compromisos.
- Formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións sobre o servizo prestado.

2

Responsabilidades

2.1. Quen ten que confeccionar a carta de servizos?

A persoa responsable da unidade administrativa ou servizo buscará e fomentará a constitución dun equipo de traballo entre o seu persoal, que se encargará de elaborar a carta. Para iso transmitirá ben directamente ou a través de invitacións a seminarios ou charlas divulgativas, as bondades das cartas de servizos como verdadeiras ferramentas de xestión e do positivo da participación do propio persoal no deseño destas ferramentas.

Entre os membros do equipo de traballo nomearase unha persoa coordinadora, non obstante, o responsable último da carta será sempre o xefe da unidade administrativa. O cumprimento dos compromisos de calidade adquiridos na carta afectan a todos os integrantes desta e tamén ao conxunto da unidade administrativa.

2.2. Quen aproba a carta de servizos?

O texto íntegro da carta de servizos debe ser aprobado pola Comisión de Garantía de Calidade da Universidade.

2.3. Quen coordina e normaliza a carta de servizos?

A UTC dará soporte técnico (formación, documentación, orientacións metodolóxicas...) e cada equipo de traballo designará un coordinador operativo do proceso de elaboración da carta de servizos.

Para garantir que a carta de servizos inclúa os contidos mínimos recollidos nesta guía, a UTC a revisará e emitirá un informe técnico previo á súa aprobación pola Comisión de Garantía de Calidade da Universidade e polo tanto antes da súa difusión.

3

Contido e proceso de elaboración da carta de servizos

Para a elaboración dunha carta de servizos é conveniente desenvolver unha serie de actividades, que poden agruparse nas seguintes fases, que se recollen no diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos (figura 1)

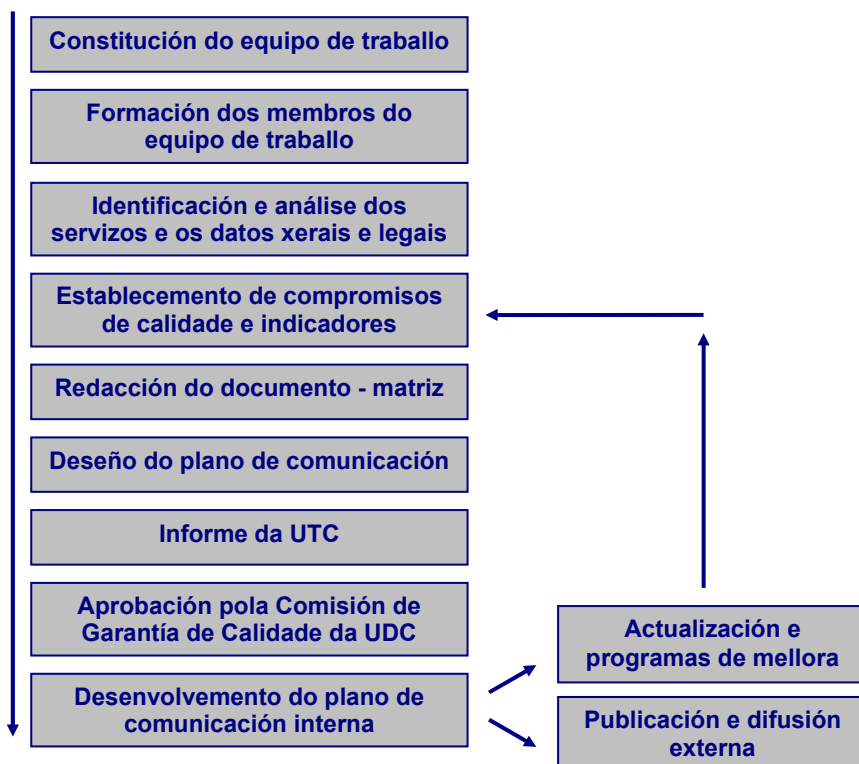


Figura1: diagrama de procesos de elaboración dunha carta de servizos

3.1. Constitución do equipo de traballo

O equipo de traballo para a elaboración da carta de servizos terá as seguintes facultades:

- Impulsar e desenvolver o proceso de elaboración da carta nos termos previstos.
- Solicitar os recursos necesarios.
- Formular propostas de mellora.

O equipo de traballo non deberá superar as 8 persoas e recoméndase que estea entre 4 e 8, entre as que debe estar o xefe da unidade administrativa correspondente, outros directivos, traballadores en contacto directo cos usuarios e traballadores coñecedores dos procedementos internos de traballo.

A proposta de constitución de grupo así como dos membros que o van a formar é responsabilidade do xefe da unidade administrativa afectado pola carta, para o que conta co apoio técnico da UTC se o considera necesario. Os membros do grupo formarán parte do equipo de maneira voluntaria. Entre os membros do equipo nomearase unha persoa coordinadora que será a responsable das seguintes tarefas:

- Coordinará o traballo do equipo.
- Actuará como interlocutor do equipo coa UTC.
- Realizará as convocatorias de reunións do grupo.
- Recompilará e distribuirá a documentación necesaria para o desenvolvemento das reunións.
- Redactará as actas das reunións que se leven a cabo.
- Presentará o avance do traballo ás persoas alleas ao grupo.

O persoal da UTC actuará como asesor e dará o soporte que precise cada equipo de traballo, sobre todo nas cuestións metodolóxicas de elaboración das cartas de servizos.

A constitución do equipo formalizarase nunha acta para a que se pode usar o formulario que se xunta con este documento (FS-01: acta de constitución do equipo de traballo). Na reunión de constitución fixaranse as normas que deberá cumprir o equipo. As reunións terán carácter de convocatoria formal onde se fixe a data, a hora, duración prevista e tema que se vai tratar. Redactarase unha acta de todas as reunións onde se farán constar tamén as persoas asistentes, a data, a hora de inicio e finalización, os temas que se trataron e os acordos acadados. Para facer as actas recoméndase o uso do formulario que se xunta con esta guía (FS-02: acta de reunión do equipo de traballo).

Tanto as convocatorias como as actas das reunións teñen que estar dispoñibles para a súa consulta, de ser necesario.

3.2. Formación dos membros do equipo de traballo

Os membros do equipo de traballo teñen que recibir a formación necesaria para o correcto desenvolvemento do proxecto de carta de servizos. Por este motivo, considérase necesaria a asistencia a unha xornada formativa básica naqueles aspectos necesarios para o desenvolvemento das actividades propias do deseño e implantación dunha carta de servizos (conceptos en cuestión de calidade, traballo en equipo etc...). As ditas xornadas formativas serán impartidas por persoal da UTC, ben por proposta da propia unidade, ben por demanda dos servizos interesados na elaboración dunha carta de servizo.

3.3. Identificación e análise dos servizos e dos datos de carácter xeral e legal

3.3.1.O contido

A carta recollerá:

- Unha declaración do máximo responsable da unidade administrativa, onde se exprese o compromiso xeral coa xestión da calidade e o propósito específico que se persegue coa dita carta.
- Fins da unidade prestadora do servizo, tamén denominada Misión da unidade administrativa, que responde á pregunta: para que serve o servizo?
- Datos identificativos da unidade administrativa: denominación oficial completa da unidade e, de ser o caso, aquela pola que é comunmente coñecida, así como a do órgano superior de que depende.
- Relación dos servizos prestados e procedementos que desenvolve.
- Relación da normativa reguladora actualizada dos servizos recollidos na carta ou da unidade administrativa.
- Dereitos e deberes dos usuarios dos servizos recollidos na carta.
- Forma en que os usuarios poden colaborar/participar na mellora dos servizos.
- Dispoñibilidade e acceso ao sistema de queixas e suxestións.
- Data de entrada en vigor.
- Información de contacto coa organización prestadora do servizo:
 - i. Enderezo completo de todas as súas oficinas, teléfonos de contacto, fax, correo electrónico, paxina web, etc.) .
 - ii. Forma de acceso e os medios de transporte.
 - iii. O horario, os medios e os lugares de atención ao público.
 - iv. Mapas indicativos da situación das súas dependencias.

3.3.2. O proceso de elaboración

Nun sistema de xestión da calidade, a identificación dos servizos que se prestan e dos procesos que o sustentan é una fase moi importante, e básica, para poder realizar a análise, a medición e a mellora destes.

Os obxectivos que se perseguen nesta fase son os seguintes:

- Identificar o propósito da carta e a misión da unidade administrativa.
- Identificar os servizos que presta a unidade administrativa.
- Priorizar os servizos que se van incluír na carta, no caso de que sexa necesario, polo elevado número de servizos e actividades realizados pola unidade administrativa.
- Recompilar os datos de carácter xeral e legal correspondentes á unidade administrativa.

Nesta fase, o equipo de traballo examinará e elaborará a información que se vai incluír no primeiro apartado da carta (véxase o punto 3.3.1. contidos) prestando especial relevancia ao seguinte:

- A identificación e relación dos principais servizos que ofrece a unidade administrativa, o receptor, cliente, ou grupo de interese de cada un dos servizos, normativa reguladora e se cabe algún tipo de observación. Para isto utilizarase o formulario que se xunta con esta guía que inclúe os cadros para eses contidos (FS-03: identificación dos servizos)
- De ser necesario, polo gran volume de servizos ou actividades que realiza unidade administrativa, pódese facer unha selección dos servizos principais. Para a súa selección aplicaranse criterios tales como: o volume de xestión, a regularidade na súa prestación, os recursos humanos, temporais, materiais e financeiros dedicados, o seu impacto social etc. O produto desta fase será o catálogo dos servizos: que consiste nunha descrición dos servizos sobre o que se editará a carta.

3.4. Establecemento dos compromisos de calidade e indicadores

3.4.1 O contido

- Os compromisos de calidade que se ofrecen para cada un dos servizos prestados tendo en conta a orientación e as prioridades estratéxicas da unidade administrativa obxecto da carta. Con carácter xeral, os compromisos de calidade deben ter a forma de estándares numéricos (exemplo: tempos de espera...) e deben poder ser verificados por parte do usuario. A expresión numérica dos indicadores pódese presentar en forma de valores absolutos, porcentuais ou de *ratios* de tal forma que permitan apreciar os niveis reais de calidade da prestación dos servizos obxecto da carta. Refírense aos prazos previstos para a tramitación de procedementos e/ou para a prestación dos servizos, mecanismos de comunicación e información e horarios e lugares de atención aos seus usuarios.
- Indicadores de seguimento e avaliación da calidade. Os indicadores deben estar relacionados directamente cos compromisos asumidos, de maneira que permitan a comprobación e a medición periódica do seu grao de cumprimento. Para cada compromiso establecerase como mínimo un indicador.
- Sistemas que aseguren a calidade, a protección do medio ambiente ou a seguranza e saúde. Indicaranse as principais medidas medioambientais (reciclaxe, xestión enerxética...) e de seguranza e saúde (iluminación, ergonomía etc...) que existan. De se dispor de certificación farase constar.
- Comunicación dos resultados das cartas de servizos, indicaranse os mecanismos para lles notificar aos usuarios dos servizos a seguinte información:
 - i. Resultados dos parámetros de calidade medidos.

- ii. Nivel de cumprimento dos compromisos de calidade establecidos.
- iii. Ano de aprobación da carta, datas de revisión ou datas da súa vixencia.
- A definición de indicadores debe:
 - i. Establecer que medir e como e cando o medir.
 - ii. Asignar responsables para a súa medición e análise.

3.4.2. O proceso de elaboración

Esta é a parte máis importante e complexa do proceso de elaboración dunha carta de servizos. Os compromisos que se adquieran na carta de servizos determinarán o camiño que deberá seguir a unidade administrativa no futuro, xa que os ditos compromisos teñen que estar aliñados coas expectativas dos usuarios e coa misión da unidade administrativa e da UDC en xeral. O equipo de traballo fará unha investigación para determinar os compromisos que a unidade administrativa está disposta a asumir con relación aos seus usuarios.

Os obxectivos que se perseguen nesta fase son os seguintes:

- Coñecer as necesidades e expectativas dos usuarios dos servizos incluídos na carta de servizos.
- Establecer indicadores de xestión para cada un deses servizos.
- Concretar os niveis estándares (que se queren conseguir) e os niveis reais e actuais de prestación de servizos.
- Establecer os compromisos de calidade, que a organización queira asumir ante os seus usuarios, con respecto os servizos que presta. Compromisos que despois deberán comunicarse, publicarse e ser avaliados de forma periódica.

As actividades desta fase móstranse no seguinte diagrama de proceso (figura 2) do que destacamos os seguintes elementos:

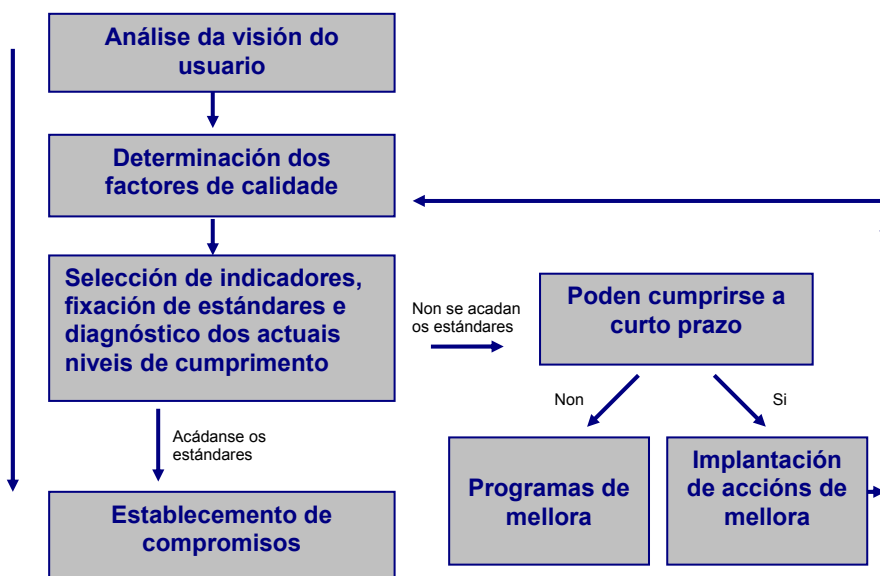


Figura 2: diagrama do proceso de establecemento dos compromisos de calidade

3.4.2.1. Análise da visión do usuario: detección das expectativas do usuario e identificación dos factores chave da calidade

As expectativas sobre a prestación do servizo son as condicións cualitativas e cuantitativas que os usuarios das unidades administrativas esperan recibir e aquelas que satisfán as súas necesidades en relación cos servizos que se inclúen na carta. Para iso deben terse en conta as seguintes premisas:

- Os servizos dunha unidade administrativa só son eficaces se satisfán as expectativas e as necesidades dos usuarios.
- As expectativas e as necesidades poden cambiar, motivo polo que as unidades administrativas terán que ir adaptándose a elas.

Entre as técnicas existentes para a detección de expectativas do cliente están as seguintes:

- **Grupos focais:** técnica de dinámica de grupo que serve para extraer opinións creativas dun grupo reducido pero representativo de usuarios dunha unidade administrativa.
- **Enquisas:** conxunto de preguntas con respostas, abertas ou pechadas, dirixido a unha mostra representativa dos usuarios da unidade administrativa, para coñecer estados de opinión sobre os servizos que se reciben.
- **Entrevistas ao usuario:** estas poden ser telefónicas, persoais ou telemáticas, consisten nun intercambio de información entre dúas persoas, o entrevistador e o entrevistado, para coñecer a valoración do entrevistado sobre aspectos concretos da calidade do servizo e da súa prestación.
- **Análise de suxestións, queixas e reclamacións:** exame das manifestacións expostas por escrito polos usuarios, poñendo en evidencia problemas que se producisen ou para inspirar cambios que poidan mellorar a unidade administrativa e con el o nivel de satisfacción dos seus usuarios. Esta técnica só debe ser usada cando o volume de queixas e reclamacións sexa tal que permita ter unha opinión representativa dos usuarios dos servizos.
- **Cliente/usuario misterioso:** exame ou comprobación do comportamento do persoal da unidade administrativa e da súa eficacia na prestación dos servizos, realizado por unha persoa anónima, que se fai pasar por usuario do servizo.

- **Técnica empática:** aproveitando o coñecemento da unidade administrativa que teñen os membros do equipo de traballo. O éxito desta técnica radica en que no equipo de traballo estean persoas que traballen en contacto co usuario e, polo tanto, sexan coñecedoras das súas esixencias.

A decisión de optar por unha ou outra técnica vai vir condicionada pola dotación de recursos cos que conte a unidade administrativa. Porén, dado que na primeira edición desta guía se decidiu o uso das enquisas, neste caso recoméndase o uso dos grupos focais e, sobre todo, cando os usuarios dos servizos recollidos nas cartas de servizo son tamén membros da comunidade universitaria e, polo tanto, facilmente accesibles e localizables.

O equipo de traballo deberá recoller, no formulario que se xunta a esta guía (FS-04: recompilación das expectativas do usuario detectadas), ademais da información referida ás expectativas, a técnica usada para a detección destas, a valoración da unidade administrativa polo usuario, as súas expectativas respecto á unidade administrativa, a concreción da expectativa e a dimensión da calidade afectada.

As dimensións ou factores de calidade, a que nos referimos no parágrafo anterior, están directamente relacionados coas expectativas que teñen os usuarios sobre como debería desenvolverse a prestación dos servizos incluídos na carta, é dicir, son as características relevantes que fan que quen acceda as unidades administrativas perciba o seu nivel de calidade. A súa identificación faise a partir das expectativas dos usuarios, e trátase de determinar os verdadeiros factores subxectivos que valora o usuario, o que non se debe confundir cos factores que responden unicamente á visión interna da unidade administrativa responsable da prestación do servizo.

As dimensións poden ser:

- Información/comunicación: manter informado o usuario con linguaxe comprensible. escoitar as súas necesidades.
- Accesibilidade: facilidade do usuario para establecer contacto coa unidade administrativa.
- Capacidade de resposta: velocidade de resposta ante as solicitudes dos usuarios.
- Fiabilidade: capacidade de realizar o servizo comprometido.
- Competencia técnica: coñecementos para realizar o servizo.
- Empatía: amabilidade, educación demostrada polo persoal de atención.
- Credibilidade: confianza que transmite o persoal da unidade administrativa que presta o servizo.

Cando existen unha ou varias expectativas concretas respecto dun servizo e estean relacionadas coa mesma dimensión de calidade, estamos diante dunha relación moi forte, o que nos indica que existe un Factor Clave de Calidade. Para cada un destes factores claves de calidade é necesario asociar un ou varios indicadores de medición que teñen unha utilidade dupla:

- Que nos permita medir o nivel de calidade real do servizo da unidade administrativa na actualidade
- Que nos permita establecer un nivel estándar ou nivel ideal de prestación de servizo

3.4.2.2. Definición de Indicadores. Diagnóstico dos niveis actuais de calidade

Unha vez identificados os factores claves de calidade, o equipo de traballo ten que identificar o nivel estándar de calidade (ou ideal) dos servizos, asegurando que se definen para dar resposta ás expectativas dos usuarios; tamén teñen que servir para diagnosticar os niveis reais ou actuais de calidade dos ditos servizos. Para cumprir con todo isto establécense os indicadores de xestión, que teñen que estar relacionados directamente coas expectativas dos usuarios.

Un indicador é un parámetro e unha ferramenta de medición dunha variable. A análise dun indicador ten que permitir coñecer diversos aspectos respecto á prestación dun determinado servizo. Esta análise pasa por facer as medicións de forma consecutiva no tempo, avaliar as súas tendencias e evolución, para tomar despois as accións que correspondan sobre o proceso.

Os indicadores pódense clasificar en dúas grandes categorías:

- Indicadores obxectivos que miden directamente o desenvolvemento das actividades e os resultados empíricos do servizo. Estes indicadores poden ser de cantidade (n.º total de bolsas, n.º de chamadas recibidas), ou de calidade (% de chamadas atendidas no tempo, % de bolsas resoltas sen erros).
- Indicadores de percepción, que miden indirectamente os resultados dos servizos desde o punto de vista dos usuarios, obtidos a través de enquisas de opinión, grupos focais etc.

Para definir os indicadores, o equipo de traballo terá en conta ademais dos requisitos xerais de representatividade, fiabilidade, relevancia, selectividade e mensurabilidade, as seguintes regras:

- Non deben ser impostos, senón consensuados.
- Debe existir acordo sobre que medir e como o medir.
- Téñense que asignar responsabilidades para a medición e a análise.
- Os indicadores teñen que estar aliñados coas expectativas dos usuarios, deben permitir avaliar os principais aspectos que os usuarios utilizan para valorar os servizos da carta, relacionados coas expectativas e cos factores de calidade dos servizos detectados e rexistrados.
- Ser fiables e inequívocos, teñen que reflectir o que queren medir, non ser ambiguos e non ter distintas interpretacións.
- Ser sensibles, que permitan detectar e reflectir as relacións causa-efecto.

- Ser suficientes para captar a esencia do proceso, pero non ser demasiados.
- Ser sinxelos de obter e de medir e, ademais, rendibles, xa que proporcionan información.

En canto á expresión numérica, os indicadores poden presentarse en forma de valores absolutos, porcentuais ou de *ratios*.

O equipo de traballo deberá recoller no formulario que se xunta con esta guía (FS-05: cadro de mando: fixación de estándares e diagnose dos niveis reais de xestión) a seguinte información referida os indicadores: concreción de expectativa, denominación do indicador, nivel estándar e nivel real.

3.4.2.3. Establecemento dos compromisos de calidade

O obxectivo desta fase é establecer os compromisos de calidade que finalmente se incluírán e se publicarán na carta de servizos. O establecemento dos compromisos de calidade é a parte máis complexa da elaboración dunha carta de servizos. Débese establecer un compromiso para cada unha das actividades identificadas.

Para realizar esta tarefa compararanse os niveis reais cos niveis estándares e a partir dos resultados pódense dar as seguintes situacións:

- A unidade administrativa cumpre cos estándares, neste caso considérase que os servizos están baixo control e que, polo tanto, a unidade administrativa é capaz de responder ás expectativas dos usuarios, neste caso poderán incluírse os ditos compromisos na carta de servizos.
- A unidade administrativa non cumpre cos estándares, mais o equipo considera que é posible conseguilos a medio prazo, polo que adoptará as medidas ou accións de mellora necesarias para o seu cumprimento e continuará medindo o nivel de calidade do servizo para decidir se se poden incluír na carta os devanditos compromisos.

- Se é imposible chegar a conseguilos a curto prazo, propondrá un plano de mellora para solucionar as deficiencias de cara a posteriores actualizacións da carta de servizos.

Os compromisos que se poñan teñen que ter as seguintes características:

- Ser realistas
- Concisos e unívocos
- Medibles
- Comprensibles, redactados nunha linguaxe sinxela e comprensible para os usuarios, ben sexan internos ou externos
- Motivadores: ser alcanzables para o persoal e que supoñan un reto
- Obrigatorios para a unidade administrativa

O equipo de traballo deberá recoller no formulario que se xunta con esta guía (FS-06: valoración e establecemento de compromisos), os compromisos que se van incluír na carta ou as accións de mellora que se van desenvolver, de ser o caso.

3.5. Redacción do documento-matriz da carta, elaboración do informe xustificativo e aprobación da carta de servizos

Despois de finalizadas as fases anteriores do desenvolvemento metodolóxico, o equipo de traballo recompilará toda a documentación e a información analizada durante o proceso para redactar o documento final e confeccionar o informe xustificativo (FS-07: documento-matriz para a publicación da carta de servizos).

3.5.1. Redacción do documento-matriz da carta

O equipo de traballo redactará un documento en que, de forma clara, sinxela e comprensible conste a totalidade da información de carácter xeral e legal, os

compromisos de calidade do servizo e a información de carácter complementario. O documento ten que reunir as seguintes características:

- Debe estar orientado á persoa destinataria, para o que cómpre utilizar unha linguaxe comprensible.
- A redacción ten que ser concisa e unívoca, evitando facer declaracións xenéricas ou ambiguas que poidan levar a confusión ou a diferentes interpretacións sobre os compromisos asumidos pola unidade administrativa.
- Débense cuantificar os compromisos declarados, coa incorporación dos indicadores.

3.5.2. Informe xustificativo

Xunto co documento matriz, o equipo de traballo elaborará un informe documental xustificativo do proxecto de carta de servizos. Este informe é necesario para que o proxecto de carta poida ser sometido ao proceso de aprobación. O informe xustificativo da carta constará dos seguintes apartados:

- Redacción do texto final da carta
- Plano de comunicación da carta
- Memoria descritiva do proceso metodolóxico xunto coa documentación xustificativa que evidencie a realización de cada unha das fases. A dita memoria incluírá os seguintes aspectos:
 - i. Acta de constitución do equipo de traballo
 - ii. Actas de reunión do equipo de traballo
 - iii. Identificación e priorización dos servizos
 - iv. Identificación dos datos xerais e de carácter legal da unidade administrativa
 - v. Recompilación das expectativas dos usuarios dos servizos que figuran na carta
 - vi. Cadro de mando, establecemento de estándares e diagnose dos niveis reais

- vii. Valoración e establecemento de compromisos
- viii. Accións de mellora
- ix. Plano de mellora a longo prazo

A realización das distintas fases poderase evidenciar na memoria, a través dos modelos de formularios que están dispoñibles nesta guía, debidamente cubertos ou aqueloutros de similares características que o equipo de traballo decida usar. Cabe destacar a importancia de que a memoria inclúa o plano de mellora, demostrándose así que a carta de servizo constitúe unha verdadeira ferramenta de mellora continua.

3.5.3. Aprobación da carta de servizos

O documento matriz será asinado pola persoa responsable da unidade ou unidade administrativa a que fai referencia, demostrando así o seu compromiso coa calidade da unidade administrativa e será remitido á UTC para a súa valoración. A UTC elaborará un informe técnico de valoración do seu contido e, de ser o caso, fará as observacións ou recomendacións que estime oportunas. No caso de que a UTC considere que o contido da carta non cumpre coas recomendacións desta guía, así o fará constar no informe de valoración e o equipo de traballo deberá facer os cambios necesarios para a presentación á Comisión de Garantía de Calidade da Universidade.

A Comisión de Garantía de Calidade estudará o documento matriz e mais o informe de valoración da UTC e, se é o caso, aprobará a carta de servizos.

3.6. Deseño e desenvolvemento do plano de comunicación e difusión

3.6.1. O contido

Deberase planificar a acción de comunicación interna e externa do contido e dos resultados do cumprimento dos compromisos da carta de servizos.

- Para conseguir unha comunicación interna fluída estableceranse mecanismos eficaces para difundir a carta de servizos a toda a organización, para o que se adoptará a forma máis adecuada segundo a unidade. Por exemplo, publicación na intranet, comunicacións escritas, artigos en publicacións internas, medios telemáticos etc.
- Para garantir a difusión e a accesibilidade da carta de servizos a todos os usuarios da unidade administrativa, elaboraranse e actualízanse os soportes divulgativos que se consideren máis idóneos (medios telemáticos, folletos publicitarios, cartelaría, comunicacións escritas etc). Para a redacción do soporte divulgativo utilizarase unha linguaxe e un formato adaptado aos usuarios.

3.6.2. O proceso de elaboración

Parte do éxito da implantación dunha carta de servizos depende do desenvolvemento dun adecuado plano de comunicación e difusión, que sexa capaz de transmitir os logros e as expectativas da carta aos usuarios internos ou externos.

Os principais obxectivos de desenvolvemento dun plano de comunicación das cartas de servizos pódense resumir como:

- Dar a coñecer os contidos da carta de servizos, en especial os servizos acollidos a esta e mais os compromisos adquiridos.
- Lograr a máxima difusión posible, tanto interna como externa.

- Motivar internamente o persoal que intervén nos servizos para conseguir a máxima implicación e a asunción dos compromisos descritos na carta.

O proceso de comunicación ten dúas facetas claramente diferenciadas, a comunicación interna e a comunicación externa.

O equipo de traballo deseñará un **plano de comunicación interna** dirixido aos traballadores da unidade administrativa sobre os contidos da carta de servizos co fin de que sexan aceptados por todo o persoal de cara a lograr a implicación deste no seu desenvolvemento. O plano determinará as datas e os medios da comunicación, que poden ser formais ou informais, orais ou escritos. Cada unidade administrativa empregará as vías que considere oportunas: cartas do responsable da unidade administrativa, boletíns internos, reunións, notas internas... Este requisito da carta poderá ser moito máis sinxelo (bastaría cunha única reunión final de posta en común da carta), naqueles casos en que a unidade administrativa é de moi pequenas dimensión e todo o seu persoal participa no equipo de traballo. Desta maneira xustificárase no propio plano de comunicación.

Igualmente, o equipo de traballo fará unha proposta de campaña de **comunicación externa**. O plano de comunicación externa da carta de servizo, debe conter os seguintes aspectos:

- Modalidades de soporte divulgativo que se van usar, seguindo os modelos proporcionados pola universidade.
- N.º de exemplares que se van imprimir.
- Plano de distribución dos soportes divulgativos, puntos de distribución, datas, n.º de exemplares.
- Mecanismos previstos para a comunicación externa das actualizacións e revisións da carta.

Para confeccionar a proposta de comunicación utilizaremos o formulario publicado nesta guía (FS-08: proposta de campaña de comunicación interna e externa)

O plano de comunicación (interna e externa) remitiráselle á UTC xunto co documento-matriz e tamén será obxecto de revisión.

Con esta actividade conclúe a elaboración da carta de servizos, se ben o equipo de traballo non se disolverá, xa que ten que realizar as funcións de seguimento, actualizacións e mellora.

3.7. Medidas de corrección ou compensación no caso de incumprimento dos compromisos

Establécense as medidas de corrección ou compensación máis apropiadas no caso de incumprimento dos compromisos asumidos por cada servizo afectado.

3.8. Formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións sobre o servizo prestado

Especificaranse as formas de presentación de suxestións, queixas e reclamacións relativas, tanto á prestación dos servizos incluídos na carta de servizos, como ao incumprimento dos compromisos asociados a estes así como as vías a disposición dos usuarios para a presentación das suxestións, queixas e reclamacións. Débese informar do prazo de contestación das queixas e reclamacións, tendo en conta que a dita resposta debe tratar o contido da queixa ou reclamación e contestarse de forma personalizada. Na medida do posible, débese establecer un mecanismo para o tratamento das suxestións.

4

Publicación da carta de servizos

4.1. Publicación da carta de servizos

A carta de servizos publicarase en papel e na páxina web do servizo, da UDC ou da UTC e nas páxinas web das unidades administrativas afectadas. Así mesmo, pódese estudar a posibilidade de presentar a carta de servizos noutros formatos: carteis, CDRom, vídeo...

O formato impreso responderá ás directrices marcadas pola Vicerreitoría de Calidade e Novas Tecnoloxías e pola Vicerreitoría de Cultura e Comunicación.

4.2. Distribución e difusión

A carta de servizos porase a disposición dos usuarios nas súas dependencias e nos correspondentes puntos de información da UDC e seguirase o plano de comunicación específico deseñado para a carta.

Para a difusión da existencia da carta de servizos teranse en conta as diferentes canles de comunicación que utiliza a UDC, tanto propias como externas: páxina web, radio, prensa local..., e seguirase o plano de comunicación específico deseñado para a carta.

5

Seguimento, mellora e actualización das cartas de servizos

Como xa se dixo en apartados anteriores desta guía, as cartas de servizo son, por si mesmas, instrumentos de mellora continua, co obxectivo principal da mellora da calidade dos servizos prestados aos usuarios. Partindo desta premisa, o proceso de desenvolvemento dunha carta non termina coa publicación oficial desta, senón que se garantirá o proceso de mellora continua a través do plano de mellora elaborado e asociado á carta de servizos.

Debido a que as expectativas dos usuarios poden variar co paso do tempo e que as organizacións, así como as propias unidades administrativas, son entes cambiantes, as cartas de servizos teñen que ter un seguimento continuo e tense que revisar o seu contido periodicamente. Para iso é necesario contar en todo momento con datos actualizados sobre os niveis reais de prestación do servizo e o grao de cumprimento dos compromisos adquiridos.

O seguimento das cartas faise mediante tres tipos de actuacións:

- Seguimento a través dos indicadores de medición
- Actualización periódica das cartas de servizos
- Queixas e reclamacións por incumprimento dos compromisos

5.1. Seguimento das cartas de servizos a través dos indicadores de medición

O seguimento das cartas de servizos realizarase ao longo de toda a vida dunha carta e de maneira continuada, de modo que a organización teña implantada a ferramenta de medición e poida acceder aos datos derivados dos indicadores en calquera momento para a correcta análise desta.

O equipo de traballo reunirse, polo menos, semestralmente para realizar a análise dos resultados dos indicadores e a revisión do grao de cumprimento dos compromisos publicados na carta. Trátase de comparar a situación real coa deseñada. Esta confrontación realizarase medindo o grao de cumprimento dos indicadores e a identificación das posibles desviacións respecto dos estándares establecidos pola unidade administrativa.

Para o seguimento continuado dos compromisos establecidos, o equipo de traballo poderá apoiarse no formato que se xunta coa presente guía (FS-09: seguimento dos compromisos establecidos), en que se indica o compromiso asumido, a súa fórmula de cálculo, a frecuencia de medición e o responsable do seu cálculo.

Por outro lado, anualmente, farase un seguimento da satisfacción dos usuarios mediante enquisas.

Todo isto será remitido a UTC para a súa información e posibles comentarios, alegacións ou propostas de mellora.

O equipo de traballo valorará a conveniencia de publicar os datos a través das súas memorias, informes específicos, da páxina web, da prensa etc.

O sistema de implantación das cartas de servizos debe incluír unha fase de posta en marcha dun plano de mellora, se os indicadores non cumpren os seus estándares. O equipo de traballo relacionará os estándares que non se están cumprindo e indicará, se for conveniente, as súas causas e, naqueles casos, as posibles solucións para os resolver.

De se requirir, poderanse constituír outros equipos de traballo para analizar as causas dos problemas e implantar os posibles proxectos de mellora.

5.2. Actualización das cartas de servizos

A carta de servizos pretende a mellora continua dos servizos e débese actualizar periodicamente, reflectindo os seus compromisos, froito dunha maior adecuación dos estándares ás demandas dos usuarios. A carta actualizarase, como mínimo, cada dous anos, debido a cuestións propias do control da xestión, do contorno social, do contorno administrativo, dos recursos humanos e materiais, de innovación tecnolóxica ou de calquera outra causa ou circunstancia que obrigue á súa revisión.

Así mesmo, con esta periodicidade e previamente á realización dos cambios na carta de servizos, a unidade administrativa deberá dar conta do seguimento continuado da carta a través dun informe ou memoria de seguimento que será remitido á UTC, en que deberán figurar, polo menos, os seguintes datos:

- Grao de cumprimento dos compromisos
- Resultados dos indicadores asumidos na carta
- Suxestións, queixas e reclamacións recibidas a propósito dos servizos da carta
- Grao de execución, e/ou desviacións, e resultados do plano de mellora, se é o caso
- Seguimento das accións inmediatas levadas a cabo no período de análise

- Cambios relevantes na unidade administrativa, nos servizos ou nos usuarios que poidan dificultar a implantación ou vixencia da carta e que poidan facer necesaria unha revisión dos contidos desta.
- Propostas de actualización ou modificación da carta vixente coa súa correspondente xustificación.

O dito informe debe contar coa aprobación do responsable do servizo antes de llo remitir á UTC para a súa revisión.

As cartas de servizos deberán incluír a data de edición e un prazo de vixencia.

5.3. Queixas, reclamacións e suxestións

Este apartado quedará suxeito ao que establece ao respecto o punto 3.8. da presente guía.

6

Autoavaliación final

Á hora de presentar o documento-matriz, cada membro do equipo de traballo realizará unha autoavaliación sobre aspectos tales como: funcionamento do equipo, resultados que se obtiveron, representación dos sectores afectados, colaboración con outras unidades ou servizos, asesoramento da UTC etc, para iso cada un destes cubrirá o cuestionario de avaliación do funcionamento que se xunta con esta guía (FS-10: cuestionario de autoavaliación do funcionamento do equipo de traballo).

A persoa que coordine o equipo encargarse de distribuír e de recoller os cuestionario e de llos remitir á UTC para o seu tratamento.

Os resultados acadados na autoavaliación final deben servir para analizar as posibles melloras que se deben emprender na dinámica dos equipos de traballo.

7

Fontes e bibliografía

- Real decreto 1259/1999, do 16 de xullo, do Ministerio de Administracións Públicas que regula as cartas de servizos e os premios á calidade na Administración xeral do Estado
- Ministerio de Administracións Públicas. Guía para la implantación de cartas de servicio. Madrid. 2000
- Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración electrónica de Galicia
- Norma UNE 93200 Cartas de Servicio. Abril 2008



8

Formatos

A continuación preséntase unha serie de formatos dos documentos que se deberán producir durante o proceso de elaboración da carta de servizos.

ACTA DE CONSTITUCIÓN DO EQUIPO DE TRABALLO

UNIDADE ADMINISTRATIVA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA:

LOCALIDADE:

HORA DE INICIO:

HORA DE FINALIZACIÓN:

Para a execución do proxecto da carta de servizos antes indicado, constitúese o seguinte

Equipo de traballo

Nome e apelidos	Cargo/posto de traballo	Correo electrónico	Tel.

OBSERVACIÓNS:

Responsable do equipo de traballo:

Nome e apelidos:

Sinatura

ACTA DE REUNIÓN DO EQUIPO DE TRABALO

UNIDADE ADMINISTRATIVA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALO:

DATA:

LOCALIDADE:

N.º DE REUNIÓN

HORA DE INICIO:

HORA DE FINALIZACIÓN:

ASISTENTES

Nome e apelidos	Cargo/posto de traballo

ASUNTOS TRATADOS E ACORDOS ACADADOS

TRABALLOS QUE SE VAN REALIZAR NA PRÓXIMA REUNIÓN

Tarefas que se van realizar	Data de execución	Responsable

PRÓXIMA REUNIÓN

Data proposta

Hora:

Orde do día, temas que se van tratar:

LOCALIDADE:38

RECOMPILACIÓN DAS EXPECTATIVAS DO USUARIO DETECTADAS

UNIDADE ADMINISTRATIVA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA

LOCALIDADE

MÉTODO/S UTILIZADO/S NA DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS:

DESCRIPCIÓN DOS SERVIZOS	VALORACIÓN DO SERVIZO POLO USUARIO (1)	EXPECTATIVAS RESPECTO AOS SERVIZOS	CONCRECIÓN DA EXPECTATIVA	DIMENSIÓN DA CALIDADE AFECTADA (2)

- (1) Valore de 0 a 10 cada servizo identificado, tendo en conta a totalidade das valoracións dos servizos manifestadas polo usuario.
- (2) As dimensións poderán ser, por exemplo: información/comunicación; accesibilidade; capacidade de resposta, fiabilidade, tanxibilidade, empatía, competencia técnica; seguridade; rapidez...

Responsable do equipo de traballo:

Nome e apelidos:

Sinatura

LOCALIDADE:[illegible]

Sinatura

UNIDADE ADMINISTRATIVA:
PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:
DATA: LOCALIDADE:

[illegible]

Nome e apelidos:

Sinatura

DOCUMENTO MATRIZ PARA A PUBLICACIÓN DA CARTA DE SERVIZO

UNIDADE ADMINISTRATIVA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA

LOCALIDADE

Horario de atención ao público:

Teléfonos, fax, correo electrónico:

Servizos que se prestan:

INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL:

Datos identificativos da unidade administrativa(denominación, enderezo, horario...)

Normativa reguladora:

Formas de participación dos usuarios:

Sistema de queixas, reclamacións e suxestións:

Outros datos de interese:

COMPROMISOS DE CALIDADE:

Compromisos de calidade:

Indicadores para o seguimento e a avaliación:

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO:

Enderezo postal, telefónico e telemático da unidade responsable da carta de servizo:

Outros datos de interese sobre os servizos prestados:

Data e sinatura da persoa responsable da unidade:

Nome e posto que ocupa cada un dos membros do equipo de traballo para a elaboración da carta:



PROPOSTA DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA E EXTERNA

UNIDADE ADMINISTRATIVA :

PROXECTO DA CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA:

LOCALIDADE:

Plano de comunicación interna

Destinatarios	Medio (carta, boletín, reunións...)	Data prevista	Responsable

Difusión externa da carta de servizos (revisión número:.....)

Destinatarios	Medio (trípticos, carteis, páxina web, prensa...)	Data prevista (en función da data de aprobación)	Responsable (en coordinación coa UTC)

SEGUIMIENTO DOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS

UNIDADE ADMINISTRATIVA:

PROXECTO DA CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABAJO:

DATA

LOCALIDADE

COMPROMISO	CÁLCULO	RESPONSABLE DO CÁLCULO	FRECUENCIA DA MEDICIÓN

Responsable do equipo de traballo:

Nome e apelidos:

Sinatura

CUESTIONARIO DE AUTOAVALIACIÓN DO FUNCIONAMENTO DO EQUIPO DE TRABALLO

UNIDADE ADMINISTRATIVA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA

LOCALIDADE

Nome e apelidos (esta enquisa é para responder individualmente):

Valore de 1 (pouco satisfeito) a 5 (moi satisfeito) o seu grao de satisfacción sobre os seguintes aspectos en relación co proceso de elaboración da carta de servizos:

Valoracións	Puntuacións
Funcionamento do equipo	
Representación no equipo de traballo de todos os departamentos afectados	
Resultados obtidos	
Colaboración coas outras unidades	
Asesoramento da UTC	
Utilidade da Guía e dos formatos de documentos para a elaboración da carta de servizos	

Realice, por favor, os comentarios que considere convenientes sobre as puntuacións que lle concedeu a cada un dos aspectos anteriores:

Grazas pola súa colaboración



9

Exemplos de cartas de servizos

"Los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad. Las cartas de servicios sirven para construir la nueva Administración Pública que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones."

Ángel Acebes Paniagua
Ministro de Administraciones Públicas

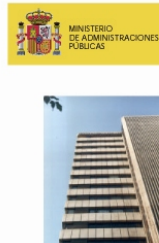
El Centro de Información Administrativa es una Subdirección General dependiente de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, del Ministerio de Administraciones Públicas, a la que compete la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por este Departamento y por la Administración General del Estado.

Este servicio se realiza especialmente mediante un sistema de comunicación de tipo telefónico abierto a todos los ciudadanos, pero también con sistemas de información escrita, presencial y virtual, y a través de las publicaciones que edita.

Realiza igualmente una labor coordinadora de la actividad informativa de las oficinas de información del Departamento y de otros centros de información de la Administración General del Estado, bajo la superior autoridad de los órganos directivos a quienes la legislación vigente atribuye dicha competencia.



Centro de Información Administrativa
C/ María de Molina, 50
28006 Madrid



**Centro de
Información
Administrativa**

**Carta de
Servicios**



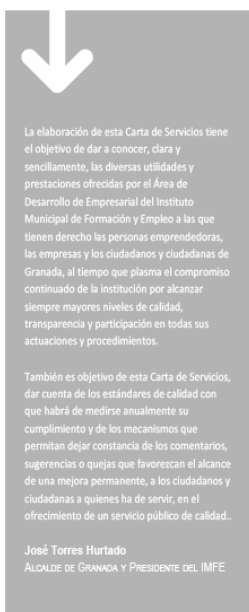
El Centro de Información Administrativa presta los siguientes servicios: - Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones - Legislación Básica del Estado: sumario de las disposiciones generales publicadas en el Boletín Oficial del Estado y texto completo de las normas más importantes de Derecho Constitucional y Derecho Administrativo - Ofertas de Empleo Público: convocatorias de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y de la Administración Local, las de las diputaciones provinciales y ayuntamientos capitales de provincia y de los más de 100.000 habitantes. - Oficinas de información de las Administraciones Públicas: direcciones y teléfonos. - Comunidades Autónomas: estructura orgánica, direcciones y teléfonos. - Administración local: entidades locales de más de 4.000 habitantes con dirección y teléfonos. - Boletines y cartas oficiales del Estado, las Comunidades Autónomas y las Comunidades Autónomas. - Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado. - Premios, becas, ayudas y subvenciones convocados por la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y Organismos Internacionales. - Convocatorias de cursos y concursos de provisión de puestos de trabajo de la Administración General del Estado. - Carteras de servicios publicadas por la Administración General del Estado. - Catálogo de modelos normalizados por la Administración General del Estado. - Información sobre las publicaciones de la Administración General del Estado. - Formación de funcionarios de información y atención al ciudadano, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública. - Coordinación de la actividad informativa de las oficinas de información de la Administración General del Estado y del Ministerio de Administraciones Públicas. Estos servicios se prestan básicamente a través de información telefónica, información presencial, información escrita, información telemática, información virtual y mediante la edición y distribución de publicaciones.	Compromisos de calidad que se ofrecen: - El Centro de Información Administrativa atenderá todas las llamadas telefónicas en función del grado de saturación de las líneas. - El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no será superior a un minuto, considerando en períodos mensuales. - El 70% de las consultas presenciales, consideradas en períodos mensuales, se atenderá antes de cinco minutos. - El 30% restante será atendido antes de diez minutos. - El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo postal y correo electrónico será de veinte días, considerando en períodos mensuales. - Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de veinte días hábiles. - La actualización de los bases de datos se realizará de manera continuada. No obstante, podrá sufrir demoras cuando concurran circunstancias especiales que afecten a más de un 50% de los registros contenidos en alguna de las bases de datos. Estas circunstancias se avisará oportunamente a los usuarios. Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados - Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto. - Porcentaje de llamadas en las que el cliente recibe el mensaje de saturación telefónica. - Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos. - Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos. - Porcentaje de consultas escritas y telemáticas atendidas por los informadores contestadas antes de veinte días. - Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de veinte días. - Porcentaje de clientes satisfechos. Quejas y Sugerencias Las quejas y sugerencias podrán presentarse en: - El Libro de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción o salida de documentos y en las oficinas y centros de información y atención al ciudadano de la Administración General del Estado, según el modelo aprobado por el Real Decreto 2091/1996, de 9 de febrero. - En las instalaciones del Centro de Información Administrativa. - Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta de Servicios. - Mediante correo postal dirigido al Centro de Información Administrativa. - Mediante correo electrónico: buzón_cia@gap.map.es o cia.cartas@gap.map.es Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio - Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio - Buzón del ciudadano (Internet) - Foros de debate (Internet)	Telefonos de atención personalizada (Horario continuado de 9 a 21 horas de lunes a viernes, Sábados de 9 a 14 horas) 91 586 14 00 - Empleo público - Premios, becas, ayudas y subvenciones 91 586 10 10 - Otros contenidos informativos Contestadores automáticos (24 horas) 91 586 14 43: Resumen del sumario del Boletín Oficial del Estado 91 586 15 20: Resumen de los premios, becas, ayudas y subvenciones 91 586 14 04: Resumen de las convocatorias de empleo público para titulados universitarios 91 586 14 05: Resumen de convocatorias de empleo público para el resto de titulados Información presencial (Horario continuado de 9 a 19 horas de lunes a viernes, Sábados de 9 a 14 horas) C/ María de Molina, 50 28006 Madrid Internet http://www.igap.map.es/cia.htm Correo electrónico buzon_cia@gap.map.es FAX 91 586 18 11 91 586 61 30 91 586 20 33 Unidad responsable de la carta de servicios Consejería Técnica Centro de Información Administrativa C/ María de Molina, 50, 3º - 28006 Madrid
--	---	--

Enlace:

<http://web.ual.es/servlet/noxml?id=turcanaContenido%20M01099660343752-S779814-NCarta%20de%20servicios%20CIA.pdf&mime=application/pdf>



Carta de servizos



La elaboración de esta Carta de Servicios tiene el objetivo de dar a conocer, clara y sencillamente, las diversas utilidades y prestaciones ofrecidas por el Área de Desarrollo de Empresarial del Instituto Municipal de Formación y Empleo a las que tienen derecho las personas emprendedoras, las empresas y los ciudadanos y ciudadanas de Granada, al tiempo que plasma el compromiso continuado de la institución por alcanzar siempre mayores niveles de calidad, transparencia y participación en todas sus actuaciones y procedimientos.

También es objetivo de esta Carta de Servicios, dar cuenta de los estándares de calidad con que habrá de medirse anualmente su cumplimiento y de los mecanismos que permitan dejar constancia de los comentarios, sugerencias o quejas que favorezcan el alcance de una mejora permanente, a los ciudadanos y ciudadanas a quienes ha de servir, en el ofrecimiento de un servicio público de calidad.

José Torres Hurtado
ALCALDE DE GRANADA y PRESIDENTE DEL IMFE

atención en la Red de Centros

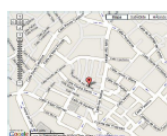
SEDE CENTRAL

C/ Horno de San Mateo, 4. 18020 Granada Tlfno: 958 216 120

LÍNEA DE ACCESO EN AUTOMÓVIL

> 3 > 4 > 5 > 6 > 7 > 8 > 9 > 10 Puntos de Acceso

> 4 > 11 Puntos de Acceso del Centro > 12 Puntos de Acceso



CENTRO DE INICIATIVAS EMPRESARIALES

C/ Horno, 1 Tlfno: 958 155 200

LÍNEA DE ACCESO EN AUTOMÓVIL

> 1 > 2 Puntos de Acceso > 3 Puntos de Acceso



 servicios que presta a la ciudadanía de carácter general Información general en materia de creación y consolidación de empresas	 a personas emprendedoras - Información, asesoramiento y apoyo técnico para la creación de empresas (elaboración de planes de empresa, requerimientos administrativos para la constitución...) - Asesoramiento y apoyo técnico para la solicitud, tramitación y otorgamiento de ayudas de trabajo en el "Vivero de Empresas del Centro de Iniciativas Empresariales del IMFE." - Asesoramiento y apoyo técnico para la solicitud, tramitación y otorgamiento de créditos a través de los convenios con entidades financieras, así como de otras ayudas de entidades de IMFE. - Formación empresarial	 a empresas constituidas - Información y asesoramiento para elaboración de diagnósticos empresariales y planes de mejora - Información y asesoramiento para la búsqueda de financiación y subvenciones para la consolidación de empresas. - Formación empresarial	 de promoción y divulgación - Jornadas y seminarios para la promoción del autosemprego - Jornadas y seminarios para la promoción del autosemprego, dirigidos a personas pertenecientes a colectivos con necesidades especiales - Alumado de Institutos de Secundaria, Escuelas Taller, Casas de Oficio u otras entidades. - Axopo para la cooperación empresarial y la creación de redes.																						
DATOS IDENTIFICATIVOS El Instituto Municipal de Formación y Empleo (IMFE) es un Organismo Autónomo Local de carácter administrativo creado por el Ayuntamiento de Granada para impulsar la política municipal de desarrollo local, ordenando e integrando los programas de formación, fomento de empleo y de promoción económica. Tiene como fin la mejora en Granada de la formación, la educación no reglada, la orientación e inserción profesional, la promoción económica, el apoyo a las empresas y el fomento de empleo. El Área de Desarrollo Empresarial es la unidad del Instituto Municipal de Formación y Empleo del Ayuntamiento de Granada al que competen las funciones de impulsar la creación de empleo y por ende, el desarrollo de la capital y su área metropolitana, mediante una metodología de trabajo basada en la promoción económica y la diversificación y enriquecimiento del tejido productivo local a través del desarrollo empresarial.	MODO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Los servicios mencionados se prestan básicamente por medio de: - Información presencial con atención personalizada en el Centro de Iniciativas Empresariales. - Información telefónica a través del teléfono 958 185 280 - Información telemática a través de Internet en el sitio (obtención de información, documentos, modelos de formularios y de programas de ayuda), así como la recepción de los correos dirigidos a la dirección electrónica info@imfe-granada.es - Información escrita dirigida al Área de Desarrollo Empresarial (Calle Imaal, 30 (esquina C/Obispo Pedro Tenorio), 18013 Granada) - Difusión de publicaciones, folletos y otros apuntes informativos. - Organización de jornadas de formación e información. - Colaboración de convenios de colaboración sectoriales.	DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS Las personas usuarias de los servicios ofrecidos por el IMFE tienen derecho a: - Obtener atención directa y personalizada de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales de manera presencial, telefónica, electrónica o escrita. - Acceder, modificar y recibir sus datos personales (Art.6.5 de la Ley 15/99 de Protección de Datos de carácter personal) - Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos (Art.30. LRUP y PAC) - Obtener copia actualizada de los documentos que presenten, aportándola para a los originales (Art.30.3 LRUP y PAC) - Ser informados con respecto y deferencia por las autoridades y trabajadores, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (Art.30 LRUP y PAC) - Exigir responsabilidad de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio (Art.35 LRUP y PAC) - Participar en la mejora continua de los servicios prestados a través de los foros de participación que se indican en esta Carta	- Consentir que sus datos no sean cedidos (excepto a otras Administraciones que los soliciten cuando los sean necesarios para el ejercicio de sus respectivas competencias) (Art. 16.3 LOPD) - Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja y presentársela cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos. - Ser notificados por medio de resolución expresa sobre el asunto objeto de la queja, tener conocimiento en todo momento del estado de la tramitación de su queja y a acceder al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente. - Utilizar en las comunicaciones escritas o verbales un lenguaje sencillo y comprensible y, sin perjuicio de ello, a solicitar y obtener copias actualizadas sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se le dirijan. - Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la institución. - Exigir que se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta.																						
 horario de atención a la ciudadanía - De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas en el Centro de Iniciativas Empresariales y a través de los puntos de atención personalizada de Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía en la Red de Centros del IMFE. - El horario de los eventos y acciones formativas vendrá determinado por la convocatoria de las mismas	 compromiso de calidad El Área de Desarrollo Empresarial del IMFE se compromete a prestar sus servicios de manera personalizada tanto veces como sean solicitados, utilizando todos los medios disponibles y ofreciendo una información y asesoramiento adaptados a las necesidades de todos los usuarios, mediante cita previa y por los canales previstos o en colaboración con agencias y entidades colaboradoras en caso de ser necesario. También se compromete a diseñar y separar sus acciones estableciendo bases de cooperación económica con otras entidades mediante de ofrecer espacios físicos a objeto de generar un tejido económico de calidad orientado al fomento y al desarrollo social y económico de la ciudad de Granada. El Área de Desarrollo Empresarial del IMFE se compromete a responder a las consultas y peticiones de información en un plazo de 24 horas.	 formas de participación con el IMFE - La ciudadanía en general y los usuarios y usuarios de los diferentes servicios del IMFE podrán colaborar y participar directamente en la mejora de los mismos presentando peticiones, sugerencias o sugerencias en el Registro General del IMFE, en cuyo caso serán contestados en el plazo máximo de 20 días o mediante el envío de correo electrónico a participacion@imfe-granada.es o por correo postal dirigido al Área de Evaluación y Calidad, Avda. Nueva de San Rafael, s/n 18001 Granada. - También podrán hacer llegar las propuestas de mejora de los servicios e iniciativas que estén considerando mediante la participación en los foros de debate y consultas de opinión que se organizan en el sitio Web, mediante la realización del cuestionario de opinión que envíanos, los periódicamente se realizan en sesiones de trabajo específicas o a través de campañas de información, foros de debate, consultas, encuestas y sondeos de opinión.	 direcciones postales, telefónicas y telemáticas																						
INDICADORES BASICOS DE CALIDAD Con el fin de verificar y evaluar los compromisos adquiridos en esta Carta se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el IMFE: - Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por medio del resultado de las encuestas y reclamaciones. - Porcentaje de solicitudes de información atendidas en el plazo de 24 horas. - Número de personas usuarias asesoradas para la promoción del autosemprego. - Número de planes de empresa elaborados. - Número de empresas constituidas. - Número de solicitudes, en materia de ayudas y subvenciones, tramitadas para la creación de empresas. - Número de diagnósticos empresariales y planes de mejora elaborados. - Número de solicitudes, en materia de ayudas y subvenciones, tramitadas para la consolidación de empresas.	- Número de acciones formativas programadas y ejecutadas. - Número de jornadas públicas para la promoción del autosemprego realizadas. - Número de personas pertenecientes a colectivos específicos con las que se han realizado seminarios para la promoción del autosemprego. - Número de seminarios realizados para la promoción del autosemprego en Institutos, Escuelas Taller, Casas de Oficio y otras entidades. - Número de jornadas y ferias realizadas para el fomento de la cooperación empresarial y la creación de redes.	UNIDAD RESPONSABLE DE LA PRESENTE CARTA DE SERVICIOS El Área de Evaluación y Calidad del IMFE es la unidad responsable del cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta desarrollando las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen, impulsando las acciones de mejora que procedan para un mejor servicio y atención a los ciudadanos, facilitando y manteniendo el registro de quejas y sugerencias, impulsando el plan de actualización y revisión de la información y la participación de la ciudadanía. El Área de Evaluación y Calidad se encuentra en la sede central del IMFE y su responsable, Dña Pilar Nieto Carillo (Teléfono: 958-216120).	CENTROS DE PRESTACION DE ESTOS SERVICIOS <table><tr><td>Sede Central</td><td>Calle Horreo de San Mateo, 4. 18009 Granada</td></tr><tr><td>División de Internet</td><td>www.imfe-granada.es</td></tr><tr><td>Correo electrónico:</td><td>info@imfe-granada.es</td></tr><tr><td>Código y sugerencias:</td><td>Unidad 1 (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z)</td></tr><tr><td>Atención:</td><td>Unidad 11 (Sede Plaza del Comercio)</td></tr><tr><td></td><td>Unidad 20 (Sede Plaza de Matas)</td></tr></table> <table><tr><td>Centro Virtual de Formación:</td><td>Calle Real, 50 (Esquina C/Obispo Pedro Tenorio)</td></tr><tr><td>División de Internet:</td><td>www.imfe-granada.es</td></tr><tr><td>Correo electrónico:</td><td>info@imfe-granada.es</td></tr><tr><td>Código y sugerencias:</td><td>Unidad 3 (Sede Universidad Pedro Tenorio)</td></tr><tr><td>Atención:</td><td>Unidad 33 (Sede Edificio de Auditorio)</td></tr></table>	Sede Central	Calle Horreo de San Mateo, 4. 18009 Granada	División de Internet	www.imfe-granada.es	Correo electrónico:	info@imfe-granada.es	Código y sugerencias:	Unidad 1 (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z)	Atención:	Unidad 11 (Sede Plaza del Comercio)		Unidad 20 (Sede Plaza de Matas)	Centro Virtual de Formación:	Calle Real, 50 (Esquina C/Obispo Pedro Tenorio)	División de Internet:	www.imfe-granada.es	Correo electrónico:	info@imfe-granada.es	Código y sugerencias:	Unidad 3 (Sede Universidad Pedro Tenorio)	Atención:	Unidad 33 (Sede Edificio de Auditorio)
Sede Central	Calle Horreo de San Mateo, 4. 18009 Granada																								
División de Internet	www.imfe-granada.es																								
Correo electrónico:	info@imfe-granada.es																								
Código y sugerencias:	Unidad 1 (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z)																								
Atención:	Unidad 11 (Sede Plaza del Comercio)																								
	Unidad 20 (Sede Plaza de Matas)																								
Centro Virtual de Formación:	Calle Real, 50 (Esquina C/Obispo Pedro Tenorio)																								
División de Internet:	www.imfe-granada.es																								
Correo electrónico:	info@imfe-granada.es																								
Código y sugerencias:	Unidad 3 (Sede Universidad Pedro Tenorio)																								
Atención:	Unidad 33 (Sede Edificio de Auditorio)																								

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico, teléfono o fax.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Telemático, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MISSION

Proporcionar los recursos necesarios para mejorar la calidad de los servicios complementarios de la enseñanza.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Educación
Dirección General de Coordinación, Centros y Renovación Educativa
Servicio de Centros
C/ Vargas, 53 6º
39001 Santander
Tel: 942 20 80 77
Fax: 942 20 83 45
Correo electrónico: centros@gobcantabria.es
Horario de atención a la ciudadanía:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE CENTROS

SERVICIO DE CENTROS

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

SERVICIOS AL ALUMNADO Y LA CIUDADANÍA

Información a la ciudadanía mediante atención presencial, telefónica y telemática sobre los servicios complementarios de la enseñanza:

- Becas escolares.
- Residencias y comedores escolares.
- Transporte público escolar.
- Plazas escolares públicas y privadas concertadas.

Expedición de títulos académicos escolares.

Gestión y tramitación de becas escolares.

Gestión de residencias y comedores escolares y concesión de estos servicios, en su caso, con carácter gratuito.

Planificación y organización del transporte público escolar.

Tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por accidentes escolares.

SERVICIOS A CENTROS PRIVADOS

Gestión y tramitación de los concertos educativos.

Autorización de servicios complementarios en centros concertados.

Información y asesoramiento sobre la apertura y funcionamiento de centros privados.

Tramitación de autorizaciones de apertura, modificación y caso de centros privados.

SERVICIOS A CENTROS PÚBLICOS

Planificación de inversiones en los centros públicos.

Planificación y dotación del equipamiento y mobiliario de los centros públicos.

Escrituración.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

Responder en un plazo máximo de 2 días, exceptuando sábados, domingos y festivos, a las solicitudes de información no disponible en el momento de la consulta.

Expedir los títulos académicos escolares en un plazo máximo de 4 meses desde la solicitud de los mismos.

Tramitar las becas escolares en el plazo establecido por el M.E.C. para su pago en la primera fase.

Resolver los expedientes de solicitud de servicios gratuitos de residencia y comedor en centros públicos y notificar dicha resolución en un plazo mínimo de 14 días antes del inicio del servicio.

Contestar a todas las reclamaciones relativas a los servicios gratuitos de residencia y comedor.

Planificar y dotar de un servicio público de transporte escolar adecuado antes del principio de curso.

Notificar el resultado de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en un plazo máximo de 6 meses desde su presentación.

Ofertar las plazas concertadas, como mínimo, 15 días antes del comienzo del periodo de solicitud de plaza escolar.

Resolver las autorizaciones de servicios complementarios en centros concertados en un plazo máximo de 1 semana.

Ofrecer asesoramiento personalizado en función de las necesidades.

Tramitar las autorizaciones de apertura de centros privados en un plazo máximo de 2 meses.

Finalizar las obras de los centros públicos antes del inicio del curso.

Dotar a los centros públicos del equipamiento y mobiliario planificados antes del inicio del curso.

Finalizar la planificación de las plazas escolares públicas antes del último día hábil del primer cuadrimestre del año.

Garantizar plazas suficientes por zonas.

CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de solicitudes de información no disponible en el momento de la consulta respondidas en un plazo inferior o igual a 2 días.

Porcentaje de títulos académicos escolares expedidos en un plazo inferior o igual a 4 meses.

Porcentaje de becas escolares tramitadas en el plazo establecido por el M.E.C. para su pago en la primera fase.

Porcentaje de expedientes de solicitud de servicios gratuitos de residencia y comedor en centros públicos resueltos y notificados en un plazo mayor o igual a 14 días antes del inicio del servicio.

Porcentaje de reclamaciones contestadas, relativas a los servicios gratuitos de residencia y comedor.

Fecha de inicio del servicio de transporte escolar.

Porcentaje de reclamaciones de responsabilidad patrimonial notificadas en un plazo inferior o igual a 6 meses desde su presentación.

Número de días transcurridos desde la publicación de la oferta de plazas concertadas, hasta el comienzo del periodo de solicitud de plaza escolar.

Porcentaje de autorizaciones de servicios complementarios en centros concertados resueltos en un plazo inferior o igual a 1 semana.

Número de reclamaciones relativas al asesoramiento recibido sobre la apertura y funcionamiento de centros docentes privados.

Porcentaje de autorizaciones de apertura de centros privados tramitadas en un plazo inferior o igual a 2 meses.

Porcentaje de obras en los centros públicos finalizadas antes del inicio del curso.

Fecha de entrega a los centros públicos del equipamiento y mobiliario planificados.

Fecha de finalización de la planificación de las plazas escolares públicas.

Porcentaje de alumnas y alumnos admitidos en la plaza solicitada.

www.muface.es

**myFace**

Servicios Provinciales

ALAVA
C/Barrio Indio s/n, 01.01.01.0101 - VITORIA
945.22.44.00 FAX: 945.22.37.00 - alava@ar.es

ALICANTE
C/Granada, 10, 03.01.01.0101 - ALICANTE
96.62.10.00 FAX: 96.20.26.76 - alicante@ar.es

ALICANTE
C/Barrio Calera s/n, 34, 03.01.01.0101 - ALICANTE
96.62.10.00 FAX: 96.20.26.76 - alicante@ar.es

ALMERIA
C/Barrio de Cano s/n, 12, 09.01.01.0101 - ALMERIA
95.92.01.00 FAX: 95.92.01.00 - almeria@ar.es

ASTURIAS
Pta Logroño s/n, 33.01.01.0101 - OVIEDO
98.52.01.00 FAX: 98.52.01.00 - asturias@ar.es

Cómo puedes hacernos llegar tu opinión

Las felicitaciones, quejas y reclamaciones pueden efectuarse a través del botón de sugerencias <http://www.umh.es>, mediante correo electrónico a calidad@umh.es, por correo postal a Avda. del Ferrocarril s/n 03202, o por fax (96 665 86 02).

Presentación de felicitaciones, quejas o reclamaciones conforme a lo previsto en el Decreto 77/1994, de 12 de abril del Gobierno Valenciano y en el Reglamento de Procedimiento de los Órganos Constituyentes en Materia de Calidad, así como en esta misma Carta de Servicios.

Localización

Edificio de Rectorado (Torrevaillo)
Avda. del Ferrocarril s/n
03202 Elche

Teléfonos 96 665 86 45 – 96 665 86 43
Fax 96 665 86 02
Correo electrónico: calidad@umh.es
<http://www.umh.es/calidad>

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas de lunes a viernes y de 17 a 19 horas los martes y jueves.



Servicio de Gestión y Control de la Calidad.

Carta de Servicios

umh



UNIVERSITAS Miguel Hernández

Elche - Altea - San Juan - Orihuela
www.umh.es



UNIVERSITAS Miguel Hernández

Elche - Altea - San Juan - Orihuela

Plan Director

Misión	Compromisos de Calidad	Indicadores de Calidad
<i>"Ejecutar la política de calidad de la Universidad y poner en práctica los planes estratégicos de calidad de la docencia, la investigación y los servicios, con el objetivo último de hacer efectiva en la Universidad una estrategia de Calidad Total".</i> Funciones • Apoyo a los sistemas de acreditación y de autoevaluación EFQM. • Gestionar la participación de la Universidad en el Plan de Calidad de las Universidades. • Difundir la cultura de la Calidad Total. • Facilitar información sobre calidad de la docencia, investigación y gestión. • Poner en marcha Planes Estratégicos de Calidad y monitorizar indicadores del Sistema de Calidad UMH. • Registrar y dar respuesta a las reclamaciones y sugerencias, elevando propuestas de mejora. • Prestar asesoramiento en la Dirección por Objetivos y Gestión por Procesos. • Realizar auditorías de calidad. • Apoyo técnico a los Grupos de Mejora.	• Satisfacer las necesidades de asesoramiento en materia de calidad del personal de la UMH dando respuesta en un plazo inferior a 72 horas. • Respetar el código ético del Servicio de Calidad. • Fomentar la cultura de la calidad ofreciendo como mínimo un seminario de calidad anual. • Monitorizar indicadores de Calidad que permitan elaborar un plan de mejora anual. • Gestionar eficientemente los recursos, logrando una ejecución presupuestaria anual de, al menos, el 95%. • Realizar el Plan de Trabajo Anual, alcanzando un nivel de cumplimiento del 95%. • Responder a las sugerencias y quejas en 24 horas. • Fagocitar las iniciativas de mejora de estudiantes, PDI y PAS, respondiendo a las mismas en un plazo no superior a 72 horas. • Actualizar la web de Calidad, al menos, cada 15 días. • Proteger el medio ambiente reduciendo el consumo eléctrico y el 100% del papel, pilas y recubriendo cartuchos de impresión. • Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer el mejor servicio.	• Porcentaje de sugerencias contestadas en menos de 24 horas. • Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 168 horas. • Número de reclamaciones sobre un mismo proceso en un periodo de 18 meses. • Porcentaje de Titulaciones acreditadas o en proceso de acreditación. • Porcentaje de Unidades Administrativas acreditadas o en proceso de acreditación. • Porcentaje de informes elaborados del Plan de Trabajo Anual. • Número de Boletines "Qualitat" editados. • Incremento del número de visitantes a la página web. • Porcentaje de indicadores con tendencia positiva. • Incentivos a la calidad.
Derechos de los Clientes • Ser tratados con la máxima corrección. • Presentar una queja ante una actuación incorrecta. • Participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad. • Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto a la confidencialidad de los personal y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.		

A tu lado Al teu costat



Enlace: [http://www.umh.es/frame.asp?url=busquedas/resultados.asp?qu=carta%20de%20servicio\(Diptico\)](http://www.umh.es/frame.asp?url=busquedas/resultados.asp?qu=carta%20de%20servicio(Diptico))



CARTA DE SERVICIOS

de la
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE DE MADRID
(<http://www.ucm.es/BUCLM/>)



Biblioteca digital

- Acceso desde Internet a los recursos de información electrónicos contratados por la BUC:
 - Bases de datos
 - Revistas electrónicas
 - Libros electrónicos
 - Portales científicos, etc.
- Acceso y consulta a las obras del Fondo Antigo digitalizadas por la Biblioteca.
- Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la UCM.

Servicio de edición digital

- Acceso, difusión y preservación de la Investigación Complutense, aumentando su visibilidad e impacto mediante el depósito de los trabajos de investigación y materiales docentes en el Archivo Institucional.
- Proporcionar la mayor difusión posible de las revistas editadas en la Universidad.
- Distribución de las revistas científicas de la UCM en plataformas de revistas electrónicas con las que la Universidad tenga establecidos acuerdos.

Edición de revistas científicas de la UCM

- Proporcionar la mayor difusión posible de las revistas editadas en la Universidad.
- Distribución de las revistas científicas de la UCM en plataformas de revistas electrónicas con las que la Universidad tenga establecidos acuerdos.

Acceso inalámbrico a Internet.

- Acceso inalámbrico desde los locales de las bibliotecas a los servicios de información de Internet.

Reproducción de documentos

- Reproducción, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.

Adquisición de documentos

- Proponer y gestionar la adquisición de nuevos documentos y la contratación de licencias de acceso a recursos electrónicos de información.

Noticias bibliográficas

- Información sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.

Formación de usuarios

- Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Buzón de sugerencias

- Formular sugerencias y canalizar quejas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Actividades de extensión

- Exposiciones, acogida del estudiante, visitas guiadas a la Biblioteca, etc.

IV. Derechos de los usuarios (Reglamento de la BUC, Art. 93)

Don derechos de los usuarios de la BUC:

- Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos bibliográficos y documentos que constituyen la BUC, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca, los cuales podrán estar limitados por las condiciones de contratos y licencias.
- Acceder al préstamo a domicilio y a otros servicios, siempre que se identifiquen con el carné que se indique en la normativa del servicio y no estén sujetos a alguna de las sanciones contempladas en la misma.
- Disfrutar de los servicios de la Biblioteca durante períodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer sus necesidades.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes de información.
- Recibir la formación básica para la utilización de los servicios de la Biblioteca.
- Recibir una atención correcta y eficiente por parte del personal de la Biblioteca.

I. Misión

La Biblioteca es un servicio de apoyo para el aprendizaje, la docencia, investigación y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales de la Universidad, constituida por todos los fondos bibliográficos y documentales cualquiera que sea su soporte material, el lugar donde se custodien, el concepto presupuestario con el que se adquieran o su forma de adquisición.



II. Estructura organizativa

La Biblioteca de la Universidad Complutense (BUC) está estructurada de la siguiente forma:

- Dirección de la Biblioteca
- Servicios Centrales, que ejercen la coordinación de los procesos y servicios de las bibliotecas y centros de documentación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)
- Las bibliotecas de Facultades, escuelas, institutos, centros de documentación y la Biblioteca Histórica "Marques de Valdeciela" que proporcionan a la comunidad universitaria los servicios bibliotecarios de atención directa.

III. Servicios que presta

Información y referencia

- Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.
- Orientación en el uso de los recursos de información.
- Orientación personalizada, presencial y remota en las áreas de conocimiento del usuario.

Consulta en sala

- Consulta de materiales originales o reproducciones.
- Consulta de recursos de información electrónicos.

Préstamo a domicilio

- De los documentos existentes en la Biblioteca para su uso fuera de la misma.
- Renovación de ejemplares prestados.
- Reserva de ejemplares prestados.

Préstamo interbibliotecario

- Pedición de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la BUC.

Préstamo intercentros

- Pedición de documentos originales o copias, para profesores o investigadores, a otras bibliotecas de la UCM que no se encuentran en las bibliotecas de su centro.

Préstamo de ordenadores portátiles

- Los usuarios de la Biblioteca pueden solicitar, en los mostradores de información y de préstamo de las bibliotecas de centro que ofrezcan este servicio, la utilización de un ordenador portátil.

Atención a personas con discapacidad

- La Biblioteca ofrece a sus usuarios con discapacidad un servicio personalizado a fin de facilitar el acceso a nuestras colecciones.

V. Deberes de los usuarios (Reglamento de la BUC, Art. 94)

Don deberes de los usuarios de la BUC:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Biblioteca.
- Cumplir con las disposiciones que regulan los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dictan para el préstamo de fondos bibliográficos y documentos y el uso de las salas de lectura, mediatecas y otras salas especiales que permitan el acceso a las colecciones.
- Colaborar con los servicios de la Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la biblioteca. Se considerará falta grave la falta de respeto hacia los bibliotecarios o hacia otros usuarios y el uso indebido de las instalaciones y colecciones de la Biblioteca.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cumplir otros deberes de carácter de la normativa vigente.

VI. Formas de participación

Los usuarios de la BUC podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Página web: <https://cdm.sim.ucm.es/supervision>
- Correo electrónico: bucweb@ucm.es
- Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros.
- Comisión de la BUC.
- Comisión de Biblioteca de cada uno de los Centros.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la BUC o Dirección de cada una de las Bibliotecas de Centro.
- Encuestas emitidas por la Biblioteca.
- Comité de Evaluación Interna.

VII. Quejas y sugerencias

Los usuarios de la BUC podrán exponer sus observaciones, sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de la misma:

- Personalmente en las instalaciones de cada Biblioteca.
- De forma presencial o por correo ordinario a Biblioteca de la Universidad Complutense, Pabellón de Gobierno, Calle Isaac Peral, s/n, Madrid 28040
- Por teléfono: 91 384 65 70
- Por fax: 91 384 65 26
- Correo electrónico: bucweb@ucm.es
- Buzones de sugerencias existentes en las bibliotecas de centro.
- Página web de la Biblioteca (<http://www.ucm.es/BUCLM/>)

VIII. Compromisos de calidad

Información y atención al usuario:

- Ofrecer atención personalizada, presencial, telefónica o por correo-e de manera eficiente y correcta
- Informar de manera inmediata de los nuevos servicios y recursos de la Biblioteca
- Actualizar diariamente la información sobre la Biblioteca en la página web de la misma.
- Proporcionar acceso, a través del catálogo y de la página web de la Biblioteca, a los recursos de información electrónicos contratados.
- Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las consultas, sugerencias y quejas planteadas electrónicamente o mediante formulario.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.



- Acanzar el nivel de accesibilidad AA en el portal web de la BUC según las pautas del W3C (World Wide Web Consortium).
- Formación de usuarios**
 - Realizar sesiones formativas para los estudiantes de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre del curso académico.
 - Realizar cursos de formación especializados que respondan a las necesidades demandadas por los usuarios a lo largo del curso académico.
- Compras y suscripciones**
 - Publicar mensualmente en la página web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones bibliográficas.
 - Poner a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 10 días laborables los materiales bibliográficos desde que son recibidos por la Biblioteca.
 - Adquirir la bibliografía básica recomendada por los profesores y actualizar cada curso la existente.
- Acceso y uso de las instalaciones**
 - Durante el período lectivo el horario de apertura de la BUC será de 12 horas diarias de lunes a viernes, (de 8:30 a 20:30 h. o de 9:00 a 21:00 h. dependiendo de los centros).
 - Ofrecer puestos de lectura en período de exámenes en al menos una biblioteca de centro durante 24 horas y ampliación de los horarios a sábados y domingos.
 - Disponer en todas las bibliotecas de los medios para la recogida de papel y cartón y sistemas de reciclaje de tóner.



IX. Indicadores

- Número de usuarios atendidos.
- Número de consultas bibliográficas atendidas.
- Número de préstamos realizados.
- Prestamos por usuario inscrito.
- Número de títulos prestados por usuario inscrito.
- Número de préstamos interbibliotecarios realizados.
- Prestamo interbibliotecario por usuario inscrito.
- Número de accesos a recursos electrónicos.
- Número de documentos electrónicos descargados.
- Número de títulos de bibliografía básica adquiridos.
- Número de cursos de formación realizados.
- Número de sugerencias y reclamaciones realizadas.
- Número de puestos de lectura ofertados.
- Número de ordenadores a disposición de los usuarios.
- Grado de satisfacción de los usuarios.



X. Horarios

- 12 horas de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 o de 8:30 a 20:30 h. durante el período lectivo.
- Ampliación del horario en periodo de exámenes a sábados y domingos.

XI. Normativa

- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid (aprobados por R.D. 681/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la UCM. B.O.C.M., de 28 de mayo)
- Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la BUC (18 de diciembre de 1992)
- Reglamento de la BUC (8 de diciembre de 2006).
- Normas de Prestamo interbibliotecario.

- Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo (17 de diciembre de 2007).
- Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas de Rebus (1989).
- Declaración de Bionia, conjunta de los ministros europeos de educación, del 19 de junio de 1999
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13/04/07)
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 3/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 465/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la LPI.
- Ley 9/1998, de 6 de marzo, sobre protección jurídica de las bases de datos.
- Real Decreto 1263/1999, 16 de julio, por el que se regulan las Cortes de Servicio y los premios a la ciudad en la Administración General de Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Plan Estratégico de la BUC 2007-2009
- Plan Estratégico de Rebus 2007-2010

XII. Directorio

SERVICIOS CENTRALES

Dirección de la Biblioteca.
Pabellón de Gobierno, C/ Isaac Peral, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913946926. Fax: 913946926. secre.buc@rebus.ucm.es

Subdirección de Coordinación Bibliotecaria.
Dirección de Proyectos de Infraestructuras Bibliotecarias. T: 913946966. jorge@buc.ucm.es
Dirección de Proyectos de Patrimonio Bibliográfico y Extensión Bibliotecaria. Biblioteca histórica, Noviciado, 3. 28015 Madrid Tfn.: 913946616. Fax: 913946599. mtorres@buc.ucm.es
Coordinación de la Secretaría Técnica y Recursos Humanos. Tfn.: 913946926 / 6939. buc@ucm.es

Servicio de Tesis Doctorales y Publicaciones Académicas. Pabellón de Gobierno C/ Isaac Peral, s/n. 28040 Madrid. Tfn.: 913946933. buc_tesis@buc.ucm.es
Coordinación de Calidad e Innovación. Tfn.: 913946596. buc_cvi@buc.ucm.es
Servicio de Evaluación de Procesos y Centros. Tfn.: 913946572. buc_eva@buc.ucm.es
Administración de la Biblioteca. Tfn.: 913946940 / 6661. buc_admin@buc.ucm.es

Subdirección de Servicios Tecnológicos y Adquisiciones.
Servicio de Gestión de las Colecciones. Tfn.: 913946950. buc_gad@buc.ucm.es
Servicio de Acceso al Documento. Tfn.: 913946966. usuarios@buc.ucm.es
Servicio de Proceso Técnico y Normalización. Tfn.: 913946941. catalogacion@buc.ucm.es

Subdirección de Sistemas de Información Bibliográfica.
Servicio de Desarrollo Tecnológico y Sistemas. Tfn.: 913946567. equipo@buc.ucm.es
Servicio de Edición Digital y Web. Tfn.: 91.394.65.70. buc-edicion@buc.ucm.es
Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación. Tfn.: 913946976. buc_sas@buc.ucm.es

BIBLIOTECAS

CAMPUS DE MONCLOA

Bellas Artes. El Greco, 2. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913943626. buc_baa@buc.ucm.es
Educación. Rector Rey Villanova, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913946274. buc_edu@buc.ucm.es
Filosofía. Edificio A y B. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913946355. buc_fi@buc.ucm.es
Filosofía. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913946350. buc_fi@buc.ucm.es
Geografía e Historia. Profesor Aranguren, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913946063. buc_gih@buc.ucm.es

Enfermería, Fisiología y Pedagogía. Facultad de Medicina. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfn.: 913941563. buc_enf@buc.ucm.es
Farmacia. Plaza de Ramón y Cajal, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913942093. buc_far@buc.ucm.es

Instituto de Investigaciones Oftalmológicas "Ramón Casobrojo". Facultad de Medicina. Tfn.: 913947088. buc_irc@buc.ucm.es
Medicina. Plaza de Ramón y Cajal, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913941234. buc_med@buc.ucm.es

Odonatología. Plaza de Ramón y Cajal, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913942008. buc_odo@buc.ucm.es
Veterinaria. Avda. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913943928. buc_vet@buc.ucm.es

Ciencias Biológicas. José Antonio Novais, 2. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913945041. buc_blo@buc.ucm.es
Ciencias Físicas. Ciudad Universitaria, s/n. 28040 Madrid. Tfn.: 913944763. buc_fs@buc.ucm.es
Ciencias Químicas. José Antonio Novais, 2. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfn.: 913944900. buc_geo@buc.ucm.es

Ciencias Matemáticas. Plaza de Ciencias, 3. Ciudad Universitaria 28040 Madrid Tfn.: 913944653. buc_mat@buc.ucm.es
Ciencias Químicas. Ciudad Universitaria, s/n. 28040 Madrid. Tfn.: 913944254. buc_qui@buc.ucm.es
Estadística. Avda. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid Tfn.: 913944035. buc_est@buc.ucm.es

Informática. Prof. J. García Santesmases, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfn.: 913947523. buc_its@buc.ucm.es

Ciencias de la Información. Avda. Complutense, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfn.: 913942229. buc_inf@buc.ucm.es

Derecho. Ciudad Universitaria, s/n. 28040 Madrid. Tfn.: 913945613. buc_der@buc.ucm.es
Centros de Documentación.
Centro de Documentación Europea. (Derecho. Campus Moncloa) Facultad de Derecho. Tfn.: 913946467. buc_deu@buc.ucm.es
Centro de Documentación de Criminología. Facultad de Derecho. Tfn.: 913946667. buc_cri@buc.ucm.es

CAMPUS DE SOMOSGUSAS

Ciencias Económicas y Empresariales. Campus de Somosgusas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid Tfn.: 913942602. buc_ee@buc.ucm.es

Ciencias Políticas y Sociología. Campus de Somosgusas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid Tfn.: 913942967. buc_cps@buc.ucm.es

Psicología. Campus de Somosgusas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid Tfn.: 913943203. buc_psi@buc.ucm.es

Trabajo Social. Campus de Somosgusas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid. Tfn.: 913942731. buc_trs@buc.ucm.es
Centros de Documentación.
Centro de Documentación Europea (CC. Económicas. Campus Somosgusas) Facultad de CC. EE. Tfn.: 913942601. buc_deu@buc.ucm.es

OTRAS SEDES EN MADRID

Biblioteca Histórica "Marqués de Valdeilla". Noviciado, 3. 28015 Madrid. Tfn.: 913946612. buc_foa@buc.ucm.es

Ciencias Políticas y Sociología. Campus de Somosgusas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid Tfn.: 913946672. buc_psi@buc.ucm.es

Estudios Empresariales. Avda. Isabel Filipinas, 3. 28003 Madrid. Tfn.: 913946788. buc_emp@buc.ucm.es

Optina. Avda. Arco de Jafin, s/n. 28037 Madrid. Tfn.: 913946870. buc_opt@buc.ucm.es
Centros de Documentación.
Centro de Documentación de Relaciones Laborales. San Benito, 49. 28015 Madrid. Tfn.: 913946628. buc_rl@buc.ucm.es



Documentación Carta de Servicio.



UNIDAD: Biblioteca de la Universidad de Cádiz

MISIÓN:

La Biblioteca de la Universidad de Cádiz es un Sistema de Recursos para el aprendizaje y la investigación, comprometido con la sociedad, cuya misión es contribuir a la formación integral de las personas, a través de la creación y difusión del conocimiento y la cultura mediante una oferta de recursos y servicios de información que, en un contexto de calidad total y con la integración de los grupos de interés en su planificación y diseño, contribuyen a mejorar la eficacia y la eficiencia, tanto de la docencia y el aprendizaje, como de la investigación, en un ambiente de colaboración con el entorno socioeconómico gaditano.

SERVICIOS:

- Préstamo de los recursos bibliográficos de la Biblioteca y Consulta en Sala de los mismos.
- Disponibilidad de los materiales recomendados para el desarrollo de las asignaturas de 1º y 2º ciclo.
- Información sobre las novedades bibliográficas recibidas en las distintas bibliotecas.
- Servicio a través del cual se pueden solicitar peticiones de compra de material bibliográfico.
- Obtención de documentos que no se encuentran en la Biblioteca de la Universidad de Cádiz.
- Punto de Información Especializados desde los cuales un bibliotecario atenderá las consultas de los usuarios.
- Cursos de formación sobre los recursos bibliográficos y servicios que la Biblioteca de la UCA ofrece a sus usuarios.
- Acceso a través de Chat a un punto de información atendido por un bibliotecario (Vía Virtual).
- Acceso a los recursos y servicios electrónicos de la Biblioteca desde un ordenador conectado a Internet fuera de la RedUCA (CARE).
- Ordenadores de uso público en las Salas de lectura.
- Salas de Trabajo en la Biblioteca destinadas al estudio y la consulta individual o en grupo.
- Préstamo individual de ordenadores portátiles.

- Recibir colaboración y apoyo por parte del personal de biblioteca para la localización y acceso de los recursos bibliográficos.
- Recibir formación básica para la utilización de los servicios.
- Recibir formación para la adquisición de habilidades informacionales.
- Ser tratados con la máxima corrección.
- Presentar una queja ante una actuación incorrecta.
- Respeto a la confidencialidad de los datos.
- Conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE:

Estadutos de la Universidad
Reglamento de la Biblioteca
Normativa de préstamo
Normativa de salas de trabajo
Normativa de acceso de ordenadores portátiles
Normativa de acceso de ordenadores de uso público

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos formales de participación de los usuarios se realizan a través de:

- Procedimientos de Quejas y Sugerencias
- Comisión General de Biblioteca
- Comisiones de Bibliotecas
- Comisiones de Usuarios
- Encuestas de opinión

El usuario puede realizar sugerencias, quejas y reclamaciones a través de dos vías:

- Página Web <http://biblioteca.uca.es/scb/sugerencias.htm>
- Formularios en Salas de Lectura

CONTACTO (Direcciones y horarios. Como llegar):

<http://biblioteca.uca.es/>

Servicio Central de Bibliotecas
C/ Dr. Naranjo, 3
11002 Cádiz
956 015274
scb@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/scb/scb.htm>
Biblioteca de Ciencias de la Salud

COMPROMISOS:

- Mantener las salas de lectura abiertas un mínimo de 350 días al año.
- Responder en un plazo medio de 24 horas las consultas planteadas por los usuarios, tanto de forma presencial como virtual.
- Suministrar dentro de los 4 días siguientes a la petición los libros solicitados en préstamo a otro Campus.
- Enviar al usuario un mensaje de aviso 2 días antes de la fecha de devolución del préstamo.
- Enviar al usuario un mensaje de aviso cuando su libro reservado sea devuelto este día.
- Informar al PDI dentro de los 48 horas siguientes a la llegada a la biblioteca de la disponibilidad del material bibliográfico solicitado.
- Impartir un Curso de Formación básico sobre el uso y funcionamiento de la biblioteca a todos los alumnos de primera matriculación.
- Impartir cursos personalizados sobre recursos de información a cualquier usuario que lo solicite.
- Proporcionar información de la bibliografía recomendada de las asignaturas troncales y obligatorias de los programas docentes actualizada antes del comienzo de cada Curso Académico.
- Medir la percepción de los usuarios en relación con los servicios ofertados y con la Carta de Servicios.

INDICADORES:

- Nº de días de apertura de las salas de lectura al año.
- % de respuestas satisfactorias en 24 horas sobre el total de preguntas formuladas.
- % de libros solicitados a otro Campus entregados dentro de los 4 siguientes a la petición.
- % de mensajes enviados al usuario dos días antes de cumplir la fecha de devolución del préstamo.
- % de mensajes enviados al usuario cuando su libro reservado esté disponible.
- % de mensajes enviados dentro de los 48 horas siguientes sobre el total de mensajes sobre la disponibilidad del material bibliográfico solicitado.
- % de alumnos que reciben formación sobre los recursos de información.
- % de cursos impartidos sobre cursos solicitados.
- % de bibliografía recomendada disponible sobre total de asignaturas, troncales + obligatorias.
- Tasa de satisfacción con los servicios mediante Cuestionario de Opinión.

DERECHOS:

Los usuarios de la Biblioteca tienen derecho a:

- Acceder a los recursos y servicios necesarios para el aprendizaje e investigación adecuado a su desarrollo curricular.
- Disponer de espacios y equipamientos para la realización de actividades individuales y de grupo.

C/ Dr. Naranjo, 3
11002 Cádiz
956 015271
biblioteca.calud@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/biblioteca.htm>
Biblioteca de E.U. de Enfermería y Fisioterapia
Avd. Ana de Viya, 52
956 015271
11009 Cádiz

Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas
C/ Dr. Naranjo, 3
11002 Cádiz
956 015376
biblioteca.ccsj@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/bibccsoc.htm>

Biblioteca de E.S. de Ingeniería
C/ Chile, 1
11002 Cádiz
956 015107
biblioteca.ingenieria@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/bibesic.htm>

Biblioteca de Humanidades
C/ Dr. Naranjo, 3
11002 Cádiz
956 015627
biblioteca.humanidades@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/bibhuma.htm>

Biblioteca Campus Río San Pedro
Polígono Río San Pedro
11510 Puerto Real
956 016304
biblioteca.puertoreal@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/bibcpr.htm>

Biblioteca Campus de Jerez
Avd. de la Universidad, 4/n
956 037015
11405 Jerez
biblioteca.jerez@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/bibcjer.htm>

Biblioteca Campus de Algeciras
C/ Ramón Puyol, s/n
11202 Algeciras
956 028082
biblioteca.algeciras@uca.es
<http://biblioteca.uca.es/sbuc/bibcalg.htm>

Carta de Servicio
del Personal de Administración y Servicios de la
Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Zaragoza

DATOS IDENTIFICATIVOS

Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial.
Edificio Bellatarán, Campus Río Ebro, 50018, Zaragoza.
Teléfono: 976/42181 Fax: 976/42189
http://www.unizar.es/unidad_calidad/pdf/carta_euiti.pdf

Ubicaciones:

- Ingeniería Técnica Industrial, especialidad Mecánica.
- Ingeniería Técnica Industrial, especialidad Electricidad.
- Ingeniería Técnica Industrial, especialidad Química Industrial.
- Ingeniería Técnica Industrial, especialidad Electrónica Industrial.
- Ingeniería Técnica en Diseño Industrial.



MISIÓN

Realizar los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación.
Atender e informar a nuestros clientes y facilitar su relación con el Centro.

Carta de Servicio
del Personal de Administración y Servicios de la
Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Zaragoza

- * Adaptación de la biblioteca básica recomendada por los profesores y atención a las demandas de adquisición recibidas por los usuarios a través de dispositivos. Información al mismo día de la llegada de los artículos recibidos mediante correo electrónico.
- * Las obras solicitadas estarán disponibles para su consulta/prestamo en el plazo máximo de una semana.
- * Préstamo habitual: espera no mayor de 5 minutos.
- * Solicitudes de préstamo entre cámbios (PEC), fotodocumentación y préstamo interbibliotecario. Plazo máximo de 24 horas.
- * Revisión manual de las sugerencias y reclamaciones recibidas, a las que se dará siempre contestación, por correo postal o correo electrónico, indicando las acciones dirigidas a solucionar/ mejorar la situación, la persona responsable y el plazo.

• **Reprografía**

Realización de fotocopias, encuadernaciones e impresión de planos.

• **Horarios:**

Profesores > de 8:30 a 14:15 y de 15:30 a 20h.
Estudiantes > de 9:30 a 13:30 y de 16:30 a 20h.

Compromisos:

- * Uso de red.
- * Actualizar diariamente el stock de operarios en función de la demanda, (fójas para su entrega al establecimiento).
- * Atención continuada a estudiantes, profesores y personal externo a la Universidad.

• **Consultas**

- * Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras, así como verificar y controlar el correcto funcionamiento de los mismos.
- * Facilitar la información general del Centro.

• **Horarios:** de lunes a viernes de 8 a 21:00 h., y sábados de 9 a 14 h.

Compromisos:

- * Revisión diaria de las incidencias relativas a la climatización, limpieza, habitabilidad, haciendo especial hincapié en las aulas.
- * Atención a eventos organizados en el Salón de Actos de Bellatarán.
- * Mantener abierto 24 horas el canal de información calidad@unizar.es
- * Introducir y disponer la información en tiempo real en el punto de información visual (pantalla de plasma).
- * Hacer llegar en 24 horas cualquier tipo de información, sugerencia, correo, etc., a los miembros de la comunidad universitaria. En el Campus Río Ebro.
- * Revisar los contenidos de los tablones de anuncios y mantener limpio de carteles y propaganda el edificio (después de la jornada de labor).

Carta de Servicio
del Personal de Administración y Servicios de la
Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Zaragoza

Los servicios que se ofrecen en nuestra Escuela se llevan a cabo desde los áreas clave del centro:

• **Secretaría**

- * Información y gestión administrativa de los procesos derivados de la actividad académica y económica del Centro.

• **Horario:** de lunes a viernes de 9 a 14 h., y sábados de 11 a 13 h.

Compromisos:

- * Actualizar la información, procedimientos o modelos de la página web del Centro (quien corresponda).
- * Realizar diariamente la información necesaria al Servicio de Información del Campus Río Ebro.
- * Realizar las certificaciones estadísticas solicitadas por los diferentes departamentos.
- * Colaborar, informar y formar, a los usuarios en la cumplimentación de impresos, solicitudes, recursos y otros trámites burocráticos.
- * Utilizar la pantalla de información visual del Centro, realizando la información a la dirección calidad@unizar.es.
- * Colaborar en el apoyo directo a los estudiantes en los aulas (definición del efecto (si se produce) un tiempo de espera de 15 minutos desde la hora en que haya sido citado, se llamará y se dirigirá a su despacho).
- * Revisión manual de las sugerencias y reclamaciones recibidas, no sólo a través del procedimiento oficial sino a las de acceso de sugerencias (tablón fijo de expresión) o las reclamaciones en los otros espacios contemplados, por correo postal o correo electrónico, indicando las acciones dirigidas a solucionar/ mejorar la situación, la persona responsable y el plazo.
- * Atención permanente a la Dirección durante todo el curso.

• **Biblioteca Hypatia de Alejandría**

- * Consulta y préstamo.
- * Préstamo interbibliotecario.
- * Servicio de fotodocumentación.
- * Hemeroteca, actualización de sumarios a través de listas de distribución, utilización de bases de datos, citación selectiva de la información.
- * Plan de formación de usuarios.

• **Horario:** de lunes a viernes de 8 a 21:00 h., y sábados de 9 a 14 h.

Sala de trabajo en grupo.

Utilizada en la primera planta con una capacidad para 8-10 personas previa reserva, de 8:30 a 20:30 de lunes a viernes.

• **Horario:** de lunes a viernes de 8:30 a 20:30 h., y sábados de 9:30 a 13 h.

Compromisos:

- * Respuesta a todas las consultas de información planteadas por correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas.

Carta de Servicio
del Personal de Administración y Servicios de la
Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Zaragoza

• **Servicio de Informática**

- * Atención técnica a los equipos informáticos ubicados en el Servicio Bellatarán.

• **Horario:** de lunes a viernes de 8 a 15 h.

Compromisos:

- * Atender antes de 48 horas a toda solicitud de intervención en hardware que se presente.
- * Revisar sistemáticamente semanalmente los aulas y salas de usuarios. (Planear compromiso en que no se pueda superar el 10% por incidencia con los equipos no relacionados con la docencia docente. Equipos en permanente disposición).
- * Resolver telefónicamente las cuestiones técnicas de primer nivel, y recepción y registro de incidencias no resueltas telefónicamente, de 8 a 20 horas en el teléfono 97655507. Este servicio está abierto a todos los miembros de la comunidad universitaria.

• **Laboratorio**

- * Servicio de apoyo a la docencia y a la investigación relativo por la Seguridad y protección del medio ambiente.

Compromisos:

- * Fomentar el servicio del profesorado las incursiones de los laboratorios (muestras, reactivos, aparatos, material tecnológico...) en los comedores almorzar para su adecuado uso en las clases prácticas con los estudiantes.
- * Atender a los usuarios en la aplicación de estos recursos.
- * Colaborar con el profesorado en los diferentes temas investigados.
- * Atención especial a la seguridad y salud de los usuarios del laboratorio.
- * Llevar control de las reservas del laboratorio y ubicación de los medios estando el laboratorio medio ambiente.

MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Procedimiento oficial de gestión y supervisión establecido por la Universidad de Zaragoza. Impreso disponible en la Consejería y la Secretaría del Centro.
- ✓ Buzones de sugerencias.
- ✓ Punto de información visual, que facilita la atención por el cliente, indica los eventos del día, las procedimientos en vigor y otras informaciones en tiempo real necesarias para el funcionamiento diario.
- ✓ Canal de información directo de las consultas, sugerencias, etc., a través del correo electrónico y que se canaliza a través de la Consejería en la dirección calidad@unizar.es.
- ✓ La Escuela mantendrá relación directa con el Servicio de Información de Campus Río Ebro, así como con la Consejería de las Centrales E.U. de Estudios Experimentales, Centro Politécnico Superior, y los Institutos de Investigación del Campus.

INDICADORES Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

- ✓ Cumplimiento de los plazos establecidos.
- ✓ Cumplimiento de los tiempos de espera establecidos.
- ✓ Grado de satisfacción de estudiantes, profesores, etc., en la encuesta de opinión que se realizará como mínimo una vez al año.
- ✓ Nº de reclamaciones y quejas recibidas.