



(Aprobado por Consejo de Gobierno, en sesión de 3/06/2009)

REGLAMENTO DE CARTAS DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

La Carta de Servicio es una herramienta utilizada por las Administraciones Públicas y las empresas para comunicar públicamente a sus usuarios los servicios que ofrecen, los compromisos que asumen en la prestación de sus servicios y los derechos y obligaciones que les asisten. El establecimiento de estos compromisos es una medida de responsabilidad social con la que nos comprometemos a mantener nuestro nivel de calidad.

El compromiso por lo tanto, es una declaración pública de obligaciones que en caso de incumplimiento, lleva aparejado su correspondiente medida compensatoria.

Con este instrumento se facilita también la accesibilidad a los servicios. Es, en definitiva, una forma sencilla para ofrecer a los clientes una respuesta sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo llegar a nosotros, cómo hacer llegar la opinión de los clientes, cómo medimos lo que hacemos y a qué nos comprometemos.

Alcanzar niveles adecuados de calidad en la gestión es una de las cuestiones clave en el panorama universitario, marcado por los retos del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) como son la asunción de un modelo de titulaciones con dos niveles; la adopción de un sistema de créditos que permita su acumulación y transferencia; la promoción de la movilidad académica en Europa y el aseguramiento de niveles de calidad para el desarrollo de criterios y de metodologías comparables.

Las Cartas de Servicios forman parte de una de las líneas de actuación en la Universidad Miguel Hernández de Elche, incluido en el Plan Director por su contribución a la accesibilidad, compromiso, etc. Lograr una administración universitaria profesional, eficaz y orientada a la calidad ha sido una constante preocupación y la razón principal de que se pusiera en marcha el I plan director y el II plan director, El II plan director contenía objetivos claramente orientados a favorecer al máximo el compromiso de esta universidad con los estudiantes, con profesores, con los sectores productivos de nuestro entorno, en definitiva, con la sociedad. Estos planes han dado origen a plantear el III Plan Director para la Calidad en la Gestión, que nace con la orientación de alinear la estrategia de los Servicios, Oficinas y Unidades con la Universidad en referencia al modelo EFQM de excelencia en la gestión, marco de referencia en la Universidad Miguel Hernández de Elche y adecuarnos a las nuevas demandas y retos planteados ante el nuevo escenario universitario. El III plan director para la calidad en la gestión, desarrolla dos grandes líneas de acción, Objetivos para la Gestión Responsable y Objetivos



para la Responsabilidad Social Corporativa. Dentro de los Objetivos para la Gestión Responsable se señalan entre otros el establecimiento de compromisos de calidad y, entre las acciones encaminadas a conseguir estos objetivos, el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio.

De hecho, contamos con Cartas de Servicios desde 2002, con un total de 32 en 2008, alcanzando un nivel de cumplimiento medio de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios superior al 98%.

Este reglamento ha sido diseñado para actualizar las novedades respecto a las Cartas de Servicio, a partir de las recomendaciones recogidas en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios (Edición 2006) del MAP Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. de 3 de septiembre). y norma UNE 93200 de AENOR.

1. Objeto.

Este reglamento tiene por objeto regular la metodología, los procedimientos de estructura y contenido, aprobación, publicación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicio de la Universidad Miguel Hernández de Elche, actualizando las novedades en cuanto a contenidos y revisión.

2. Ámbito de aplicación.

Este reglamento es de aplicación a todas las Cartas de Servicio de los servicios universitarios, oficinas, unidades administrativas, laboratorios y centros que integran la Universidad Miguel Hernández de Elche.

3. Contenido.

Las Cartas de Servicio se redactarán utilizando un lenguaje claro y sencillo, evitando expresiones complejas o extremadamente técnicas.

La estructura y contenidos mínimos que deberán incluir las Cartas de Servicio serán:

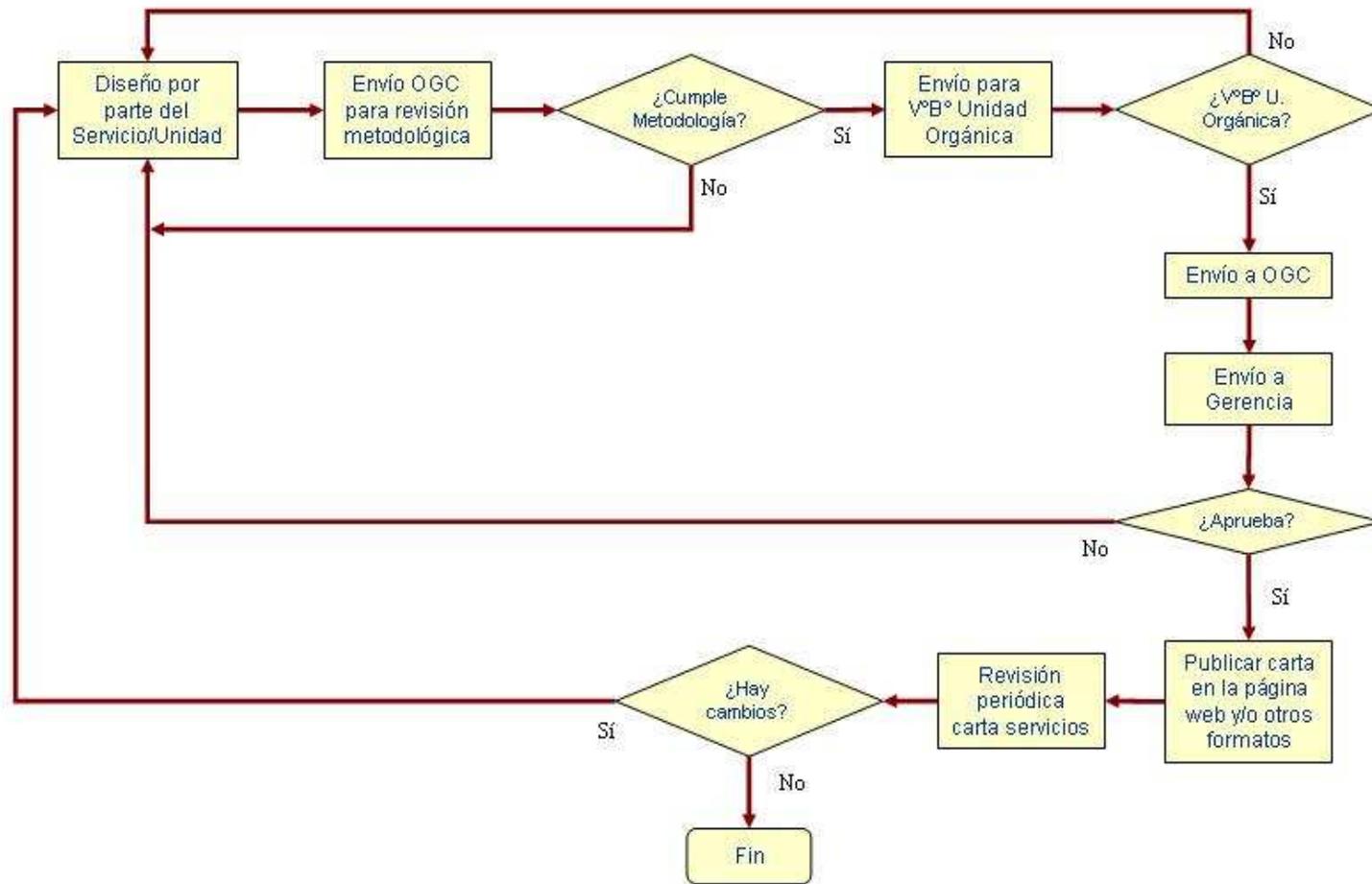
1. Objetivos y fines.
 - Explicitar los fines del servicio/unidad/oficina/laboratorio (misión).
 - Objetivos que se persiguen con la publicación de la carta*.
2. Datos identificativos del servicio/unidad/oficina/laboratorio, que incluirán:
 - Denominación.
 - Dirección postal.
 - Dirección telefónica.
 - Dirección telemática.
 - Horario de atención al público.
 - Formas de acceso.
 - Medios de transporte.

* Sólo cuando su publicación sea únicamente en la página web



3. Relación de funciones o servicios prestados.
4. Información de contacto del servicio/unidad/oficina/laboratorio.
5. Derechos y obligaciones de los usuarios.
Derechos y obligaciones tanto establecidos por el propio servicio/unidad/oficina/laboratorio como por la legislación jurídica vigente.
6. Normas reguladoras que rijan los servicios que prestan los servicios/unidades/oficinas/laboratorios (Solo en caso que las hubiera).
7. Formas de participación del usuario.
 - Cómo puede el usuario hacernos llegar su opinión.
 - Formas y vías de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Fecha de entrada en vigor.
9. Compromisos de calidad establecidos con los clientes.
10. Indicadores que permitan medir el cumplimiento de los compromisos.
11. Medidas de compensación ante el caso de incumplimiento de compromisos*.

* Sólo para aquellos compromisos que la Gerencia haya acordado medidas compensatorias ante posibles incumplimientos. Progresivamente se irá ampliando el número de compromisos con medidas compensatorias asociadas.





4. Elaboración de las Cartas de Servicio.

Los titulares de los servicios universitarios, oficinas, unidades administrativas, laboratorios y centros a los que se refieren las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.

Para la elaboración de la Carta de Servicios se procederá a realizar un borrador de la carta, incluyendo todos los contenidos señalados en el apartado anterior, que se enviarán a la Oficina de Gestión de la Calidad, donde se revisará su ajuste metodológico, y desde el que se ofrece soporte y apoyo técnico para todo el proceso de elaboración de la carta.

5. Aprobación y publicación.

La propuesta de Cartas de Servicio será remitida a Gerencia para su aprobación definitiva y posterior publicación y difusión.

6. Difusión.

Todos los servicios/unidades/oficinas/laboratorios deberán tener publicada su Carta de Servicios íntegra en su página web, utilizando la aplicación informática común para todas las unidades que facilita su publicación y garantiza la imagen común en todas las Cartas.

Opcionalmente y con el fin de facilitar la difusión y divulgación de las cartas se elaborará un tríptico que recoja de forma resumida los elementos principales de una Carta de Servicios. Igualmente, existe un diseño definido del formato con el fin de garantizar una imagen unitaria de la universidad.

Como mínimo debe contar con los siguientes apartados:

- Misión.
- Funciones.
- Compromisos de calidad.
- Indicadores de calidad.
- Derechos de los clientes.
- Formas de participación.
- Localización.
- Información de contacto.
- Fecha de entrada en vigor.

7. Actualización y Seguimiento.

Los responsables de las unidades a que se refieren las Cartas de Servicio, serán los responsables últimos de su gestión, seguimiento y actualización, siempre que se produzcan modificaciones sustanciales de los datos que contengan.

El servicio/unidad/oficina/laboratorio/centro que cuente con Carta de Servicios aprobada y publicada deberá revisar al menos cada dos años su carta.

Anualmente, como mínimo, se realizará un seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos, registrándolo en la aplicación informática del



Plan Director. Asimismo, se realizará un informe de seguimiento analizando resultados y reflejando las medidas correctoras o planes de mejora aplicados.

El citado informe se remitirá a la Oficina de Gestión de la Calidad con copia a la Gerencia.

El período de validez de las Cartas de Servicio será de 2 años, momento en que se deberá actualizar de nuevo la carta, utilizando la misma metodología que su elaboración inicial.

8. Metodología de elaboración de las cartas de servicios.

La metodología para la elaboración de las cartas de servicios en la Universidad Miguel Hernández de Elche comprenderá las siguientes fases:

1. Diagnóstico y recogida de datos del órgano (servicios universitarios, oficinas, unidades administrativas, laboratorios y centros), en la que se incluirá la descripción básica del mismo, sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio concreto. Para identificar las expectativas de los usuarios que reciben los servicios, se podrá utilizar la información aportada, entre otras, por las siguientes fuentes y herramientas:

- Experiencia de las personas en contacto con los usuarios.
- Encuestas realizadas a los usuarios.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo relativos al servicio.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Informes, memorias.
- Otras.

2. Evaluación interna del órgano, en la que se identificarán los niveles estándares deseados de los servicios del órgano comparándose con los niveles actuales de rendimiento.

3. Redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios.

Todas las cartas de servicio deberán contener como mínimo con los siguientes apartados:

- Misión.
- Funciones.
- Compromisos de calidad.
- Indicadores de calidad.
- Derechos de los clientes.
- Formas de participación.
- Localización.
- Información de contacto.
- Fecha de entrada en vigor.

Todo ello redactado con un lenguaje claro y sencillo y evitando expresiones complejas que dificulten su comprensión a los usuarios. No debe contener



declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos.

Todas las cartas de servicio deberán estar publicadas en la página web del servicio, oficina, unidad administrativa, laboratorio o centro siguiendo el formato establecido por la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Excepcionalmente podrán estar impresas en papel, conforme al diseño aprobado por la Universidad Miguel Hernández de Elche.

4. Actualización y revisión de la carta.

El contenido de la carta de servicios será revisado cada dos años. Anualmente se realizará un seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos.