

Cartas de servicios en la Universidad de Burgos

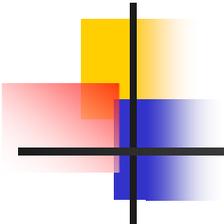


Unidad de Calidad

Universidad de La Rioja

Mayo 2006

UNIVERSIDAD DE BURGOS
UNIDAD DE CALIDAD



INDICE GENERAL

- 
- 1. Por qué nos iniciamos en las Cartas de Servicios**
 - 2. Qué son las Cartas de Servicios**
 - 3. Normativa que regulan las Cartas de Servicios**
 - 4. Elaboración de una Carta de Servicios**
 - 5. La experiencia en la Universidad de Burgos**
 - 6. Sugerencias**

1. El por qué

Como consecuencia del proceso de evaluación realizado en el Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Burgos dentro de la IV convocatoria del PNECU

1. El por qué

2. Concepto

3. Normativa

4. Elaboración

5. CS en UBU

6. Sugerencias

Fortalezas

- ✓ Compromiso del Servicio en la consecución de una mejora de calidad de los servicios que se prestan.
- ✓ Comunicación y accesibilidad fluida y constante entre todo el personal del Servicio.
- ✓ Los procesos identificados por las personas que los ejecutan.
- ✓ Alto grado de satisfacción del cliente en relación con la seriedad y garantía que presta el Servicio.
- ✓ Prestación de un servicio correcto y afable por parte del personal.

1. El por qué

Áreas de Mejora

1. El por qué

2. Concepto

3. Normativa

4. Elaboración

5. CS en UBU

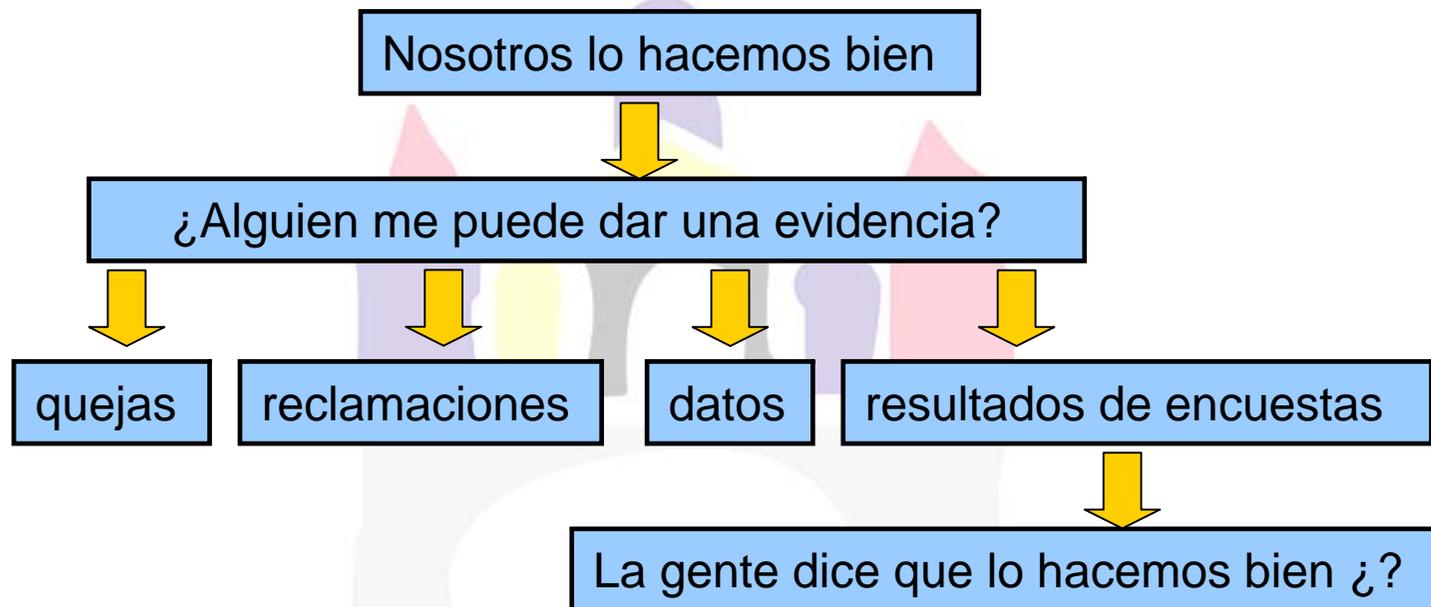
6. Sugerencias

- ✘ Escasa normativa de Gestión Académica.
- ✘ Inexistencia de recogida de datos de valoración de la calidad de los servicios que se están prestando.
- ✘ Falta de plasmar la visión, misión y objetivos del Servicio a corto, medio y largo plazo.
- ✘ No se tienen indicadores internos de rendimiento de resultados sobre el grado de cumplimiento de los procesos.
- ✘ No existen mecanismos de captación de información de los clientes.
- ✘ Falta de planificación de las necesidades y expectativas futuras de los alumnos.
- ✘ No existe un control sobre el número y la naturaleza de las quejas y reclamaciones.
- ✘ El personal administrativo ajeno al Servicio no conoce suficientemente el trabajo desarrollado en el mismo.

1. El por qué

Por qué las cartas de servicios

- 1. El por qué
- 2. Concepto
- 3. Normativa
- 4. Elaboración
- 5. CS en UBU
- 6. Sugerencias



1. El por qué

- 1. El por qué
- 2. Concepto
- 3. Normativa
- 4. Elaboración
- 5. CS en UBU
- 6. Sugerencias

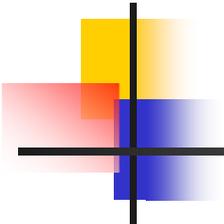


1. El por qué

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias



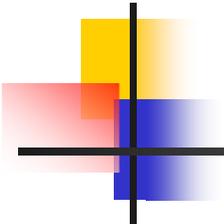
Nos faltaba una cultura enfocada a la consecución de estos objetivos



1. El por qué

- 1. El por qué
- 2. Concepto
- 3. Normativa
- 4. Elaboración
- 5. CS en UBU
- 6. Sugerencias

¿Carta de servicios
o
carta a los reyes magos?



4. Elaboración

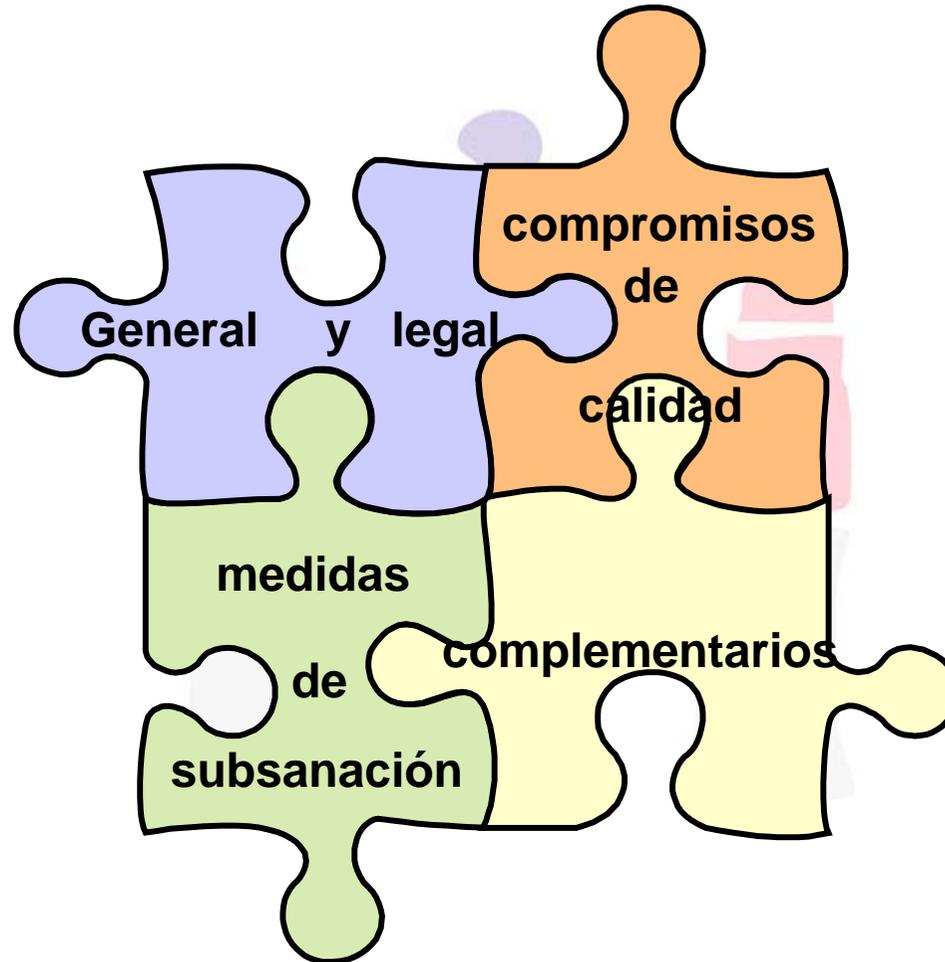
1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
- 4. Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- 4.1. Estructura y contenido**
- 4.2. Elaboración y gestión**
- 4.3. Diseño y presentación gráfica**
- 4.4. Aprobación**
- 4.5. Comunicación externa**
- 4.6. Seguimiento**
- 4.7. Programas de mejora y actualización**
- 4.8. Certificación**

4. Elaboración

■ 4.1. Estructura y contenido

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias



4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - A) De carácter general y legal

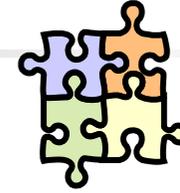


1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

Normativa estatal	Normativa La Rioja
<ul style="list-style-type: none">• Datos identificativos y fines de la unidad• Principales servicios que presta• Derechos de los clientes• Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios• Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora• Acceso al sistema de quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none">• Datos identificativos y fines genéricos• Relación de funciones y competencias• Servicios concretos• Modalidades de participación y colaboración de los usuarios• Normativa reguladora• Disponibilidad y acceso al libro de quejas y sugerencias

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad



1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

Normativa estatal	Normativa La Rioja
<ul style="list-style-type: none">•Niveles y estándares de calidad<ul style="list-style-type: none">•Plazos previstos•Mecanismos de información y comunicación•Horarios, lugares y canales de atención al público•Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación•Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales•Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	<ul style="list-style-type: none">•Determinación de los niveles de calidad<ul style="list-style-type: none">•Plazos previstos•Mecanismos de información y comunicación•Horario de atención al público•Innecesariedad de la comparecencia personal del usuario, en su caso•Otros ...•Indicadores para medir la calidad•Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene ...•Utilización nuevos sistemas y tecnologías de la información

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

CRITERIO

Condición que debe cumplir una determinada actividad o proceso para que sea considerada de calidad

- ✓ **Explícito.** Debe ser expresado con claridad y objetividad
- ✓ **Aceptado** por los interesados
- ✓ **Elaborado de forma participativa**
- ✓ **Comprensible**
- ✓ **Cuantificable**
- ✓ **Flexible**

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

CRITERIO

✘ Tramitar lo antes posible los expedientes de solicitudes de becas presentadas en el periodo ordinario de matrícula

✓ Tramitar al MEC los expedientes de solicitudes de becas presentadas en el periodo ordinario de matrícula, antes del 1 de diciembre

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

INDICADOR

Medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Forma particular en la que se mide o evalúan los diferentes criterios

- ✓ **Fáciles de medir**
- ✓ Enunciarse con **objetividad** y de forma **sencilla**
- ✓ **Relevantes** para la toma de decisiones
- ✓ **Fáciles de interpretar**

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

INDICADOR

✘ Tiempo que se tarda en tramitar una solicitud de beca

✓ N° de solicitudes de becas que son tramitadas después del 1 de diciembre

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

ESTANDAR DE CALIDAD

Grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad.

Rango en que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso.

Determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un indicador

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - B) De compromisos de calidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

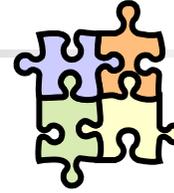
ESTANDAR DE CALIDAD

✘ 100% de las solicitudes de becas sean tramitadas dentro del plazo establecido

✓ El 85% de las solicitudes de becas sean tramitadas dentro del plazo establecido (antes del 1 de diciembre)

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - C) De medidas de subsanación



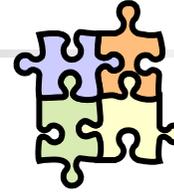
1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

Normativa Estatal

• Modo de formular reclamaciones
Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración

4. Elaboración

- 4.1. Estructura y contenido
 - C) De medidas de subsanación



1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

¿Qué pasa si incumplimos los compromisos?

Si incumplimos, por ej. pagos



¿algún proveedor ha reclamado intereses de demora?
(Ley de contratos del estado art. 99)

¿algún alumno ha solicitado indemnización de devolución
de matrícula?

4. Elaboración

■ 4.1. Estructura y contenido



■ D) De carácter complementario

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. **Elaboración**
5. CS en UBU
6. Sugerencias

Normativa Estatal	Normativa La Rioja
<ul style="list-style-type: none">• Direcciones telefónicas, telemáticas y postales• Otros datos de interés	<ul style="list-style-type: none">• Direcciones telefónicas, telemáticas y postales• Otros datos de interés

4. Elaboración

■ 4.6. Seguimiento

■ Modelo de informe de seguimiento anual sobre los compromisos

1. El por qué

2. Concepto

3. Normativa

4. **Elaboración**

5. CS en UBU

6. Sugerencias

Cuadro de seguimiento de compromisos					
Compromiso	Indicador	Valor real	Desviación	Causas	Medidas

5. Cartas de Servicios en la UBU

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

■ Servicio de Gestión Académica

<http://www.ubu.es/servicios/gesacademica/CartaSGA.doc>

■ Servicio de Gestión Económica

■ Biblioteca

http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/carta_servicios.htm

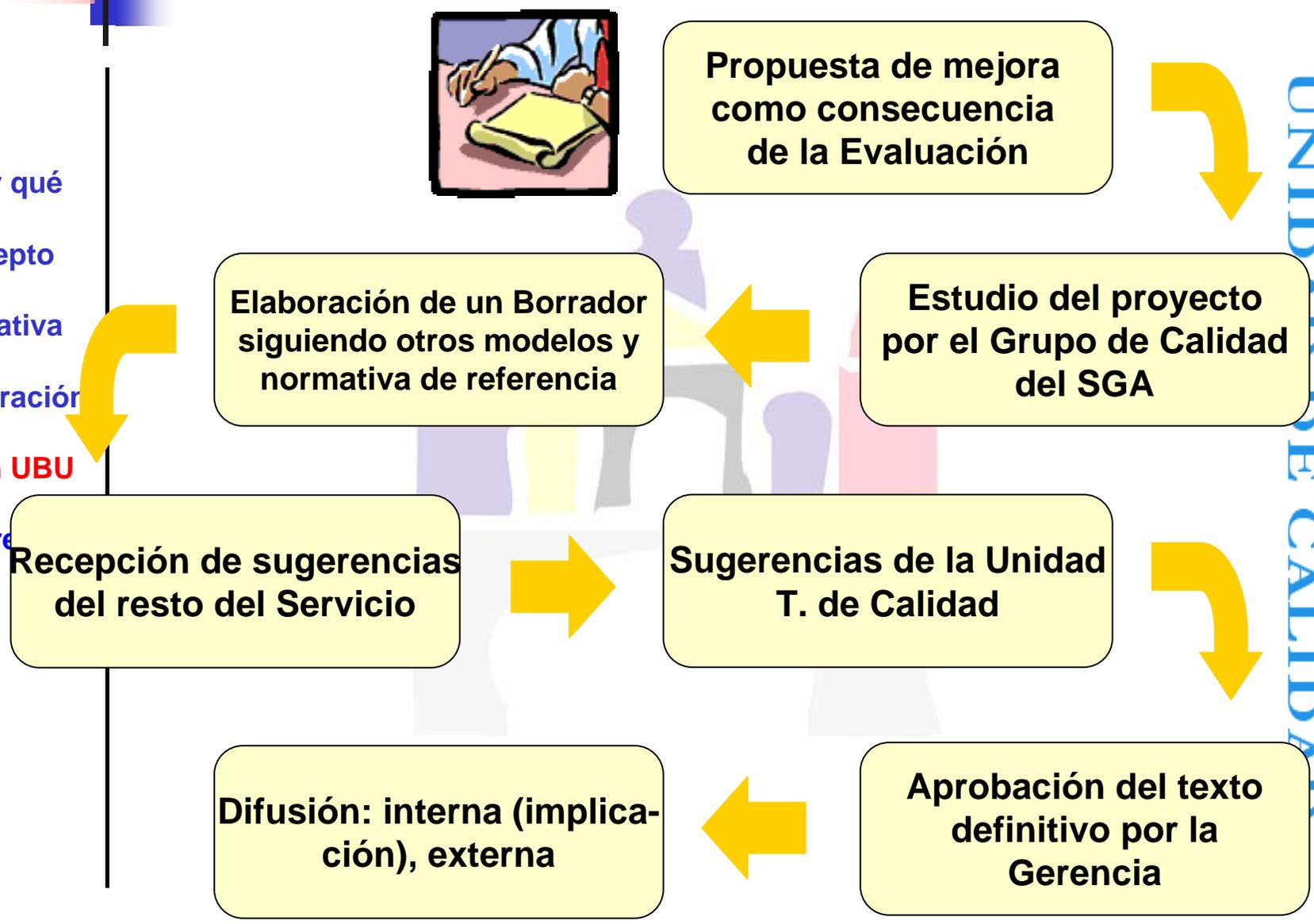
■ Servicio de Informática y Comunicaciones

http://www.sic.ubu.es/cau/carta_servicios_index.htm

5.1. Servicio de Gestión Académica



- 1. El por qué
- 2. Concepto
- 3. Normativa
- 4. Elaboración
- 5. CS en UBU
- 6. Sugere



Propuesta de mejora como consecuencia de la Evaluación

Estudio del proyecto por el Grupo de Calidad del SGA

Elaboración de un Borrador siguiendo otros modelos y normativa de referencia

Recepción de sugerencias del resto del Servicio

Sugerencias de la Unidad T. de Calidad

Aprobación del texto definitivo por la Gerencia

Difusión: interna (implicación), externa

5.1. Servicio de Gestión Académica

Presentación gráfica

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

Diseño

- Cuidado y sencillo
- Lenguaje claro y cercano

Divulgación

- Tríptico
- Cuadernillo
- Web (<http://www.ubu.es/servicios/CartaSGA.doc>)



5.1. Servicio de Gestión Académica

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

La presente Carta de Servicios pretende ser una muestra del compromiso que esta Universidad ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria, especialmente los estudiantes, así como la sociedad en general.

El Servicio de Gestión Académica quiere dar a conocer los servicios que actualmente presta, los objetivos y compromisos de futuro en la mejora de la calidad y los medios de que disponen aquellos que deseen ponerse en contacto con nosotros.

El Servicio de Gestión Académica, integrado en los servicios centrales de la Universidad, es una de las Unidades en que se estructura la Gerencia y tiene encomendada la coordinación administrativa y gestión de los distintos trámites que abarcan la vida académica del estudiante universitario.

La Jefa del Servicio de Gestión Académica



SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

Biblioteca Central, 2ª planta
Plaza de la Infanta Doña Elena, s/n
09001 BURGOS

HORARIO: de 9 a 14 horas de lunes a viernes

Tel.: 947 258092

Fax: 947 258754

E-mail: sgacademica@ubu.es

Web: www.ubu.es

PARTICIPA EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Puedes ayudarnos a mejorar nuestro Servicio haciéndonos llegar **iniciativas o quejas** sobre el funcionamiento del mismo en relación con la prestación de los servicios que tiene encomendados. Puedes presentarlas personalmente, por correo postal, correo electrónico, teléfono o fax.

Si nos indicas tu nombre, apellidos y dirección te contestaremos a la queja o sugerencia en el plazo de 5 días hábiles.

Dónde estamos

Quejas y sugerencias

Servicio de Gestión Académica



Carta de Servicios

2002



UNIVERSIDAD DE BURGOS

5.1. Servicio de Gestión Académica

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

Conoce nuestros Servicios



947258741
acceso@ubues

Prueba de Acceso a Estudios Universitarios (selectividad). Coordinación con los Centros de Educación Secundaria, matrícula de los alumnos de segundo de Bachillerato (LOGSE), formación de tribunales, expedición de calificaciones, tramitación de reclamaciones.

947258741
acceso@ubues

Prueba de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años. Matrícula de alumnos, formación del Tribunal Calificador, expedición de calificaciones, tramitación de reclamaciones.

947258090
admisión@ubues

Traslados de expedientes. Tramitación de la certificación académica oficial correspondiente a los alumnos que hayan realizado la Prueba de Acceso a Estudios Universitarios en la UBU y vayan a trasladar su expediente para realizar estudios en otra Universidad.

947258080
admisión@ubues

Admisión de alumnos. Preparación de la preinscripción en el distrito universitario de Castilla y León y gestión de la posterior admisión de alumnos. Elaboración de documentos informativos.

947258091
becas@ubues

Becas y Ayudas al estudio. Estudio y propuesta de resolución de becas y ayudas convocadas por el MECD y por el Gobierno del País Vasco. Estudio y propuesta de resolución de ayudas al estudio para movilidad de estudiantes (Séneca, Fray Luis de León). Convenios del programa SICUE.

Planes de Estudio. Gestión administrativa y actualización informática de los planes de estudio oficiales y materias de libre elección. Elaboración del catálogo de materias de libre elección.

Primer y Segundo Ciclo. Organización de la matrícula en 1º y 2º ciclo y acceso a segundos ciclos. Elaboración de la guía de matrícula. Tramitación de las solicitudes administrativas relacionadas con convalidaciones, adaptaciones, convocatorias, permanencia, simultaneidad de estudios, proyectos fin de carrera, asignaturas optativas.

Tercer Ciclo (Doctorado). Gestión del proceso de implantación de programas de doctorado, preinscripción y matrícula de alumnos, mantenimiento de sus expedientes académicos y tramitación de tesis doctorales. Elaboración de la guía informativa.

Estudios Propios. Estudio de las propuestas de implantación de planes de estudio propios (máster, especialista, experto,...), su gestión administrativa, registro y expedición de los correspondientes títulos a que dan lugar. Elaboración de documentos informativos.

Títulos Oficiales. Gestión administrativa de los expedientes de solicitud de expedición de títulos oficiales de primer, segundo y tercer ciclo, de duplicados, registro y entrega de los mismos.

947258874
planelo@ubues

947258865
planelo@ubues

947258834
947258827
terciclo@ubues

947258828
947258829
epiopro@ubues

947258834
947258827
terciclo@ubues

Estos son nuestros compromisos

- Prestar la atención necesaria y un asesoramiento personalizado a los estudiantes para facilitarles el ejercicio de sus derechos.
- Difundir una información fiable y actualizada sobre los diferentes procesos académicos a través de los medios adecuados, fundamentalmente de internet.
- Agilizar y simplificar los trámites administrativos que han de realizar los alumnos, mediante la racionalización de los procesos, la utilización del correo electrónico y la obtención de impresos normalizados a través de la web de la Universidad.
- Flexibilizar el horario de atención al público en los periodos de mayor afluencia, reducir los tiempos de espera, así como los de respuesta ante las consultas realizadas.
- Establecer mecanismos efectivos de recogida, estudio y contestación de las quejas, sugerencias y consultas presentadas por los alumnos. Los escritos que se reciban por correo postal, correo electrónico o fax se contestarán en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- Entregar títulos oficiales en el plazo máximo de 6 meses desde el momento de tramitación de los expedientes por los Centros de la Universidad.
- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios mediante sondeos periódicos del nivel de satisfacción, así como la implicación del personal en las propias mejoras.

Indicadores de calidad

Evaluamos la calidad de nuestro servicio mediante los siguientes indicadores:

- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes.
- Datos sobre tiempos medios de espera y formalización de trámites.
- Tiempo medio de contestación a las consultas, sugerencias o quejas presentadas.
- Porcentaje de propuestas de mejora planteadas que hayan sido implementadas.

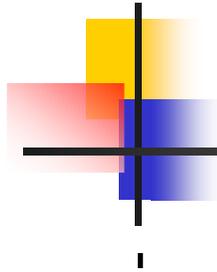
5.1. Servicio de Gestión Académica

Contenido

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

1. CONOCE NUESTROS SERVICIOS
2. CUÁLES SON TUS DERECHOS
3. EXISTE UNA AMPLIA NORMATIVA LEGAL
CON CARÁCTER GENERAL
PRUEBA DE ACCESO A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
PRUEBA DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD PARA MAYORES DE 25 AÑOS
ADMISIÓN DE ALUMNOS
BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO
PLANES DE ESTUDIO
PRIMER Y SEGUNDO CICLO
TERCER CICLO Y TÍTULOS OFICIALES
ESTUDIOS PROPIOS
4. PARTICIPA EN LA MEJORA DEL SERVICIO
5. OBJETIVO
6. ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS
7. INDICADORES DE CALIDAD
8. CONTACTA CON NOSOTROS





5.1. Servicio de Gestión Académica

Compromisos

- ✓ Mantener una información actualizada sobre los diferentes procesos académicos a través de los medios adecuados, fundamentalmente de la página web de la Universidad
- ✓ Recogida, estudio y contestación de las quejas, sugerencias y consultas presentadas por los alumnos. Los escritos que se reciban por correo postal o fax se contestarán en el plazo máximo de 5 días hábiles. Aquellos otros que se reciban por correo electrónico serán contestados en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- ✓ Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios mediante sondeos periódicos del nivel de satisfacción, así como la implicación del personal en las propias mejoras
- ✓ Agilizar y simplificar los trámites administrativos facilitando su realización a través de los medios telemáticos
- ✓ Facilitar a los alumnos información puntual y transparente sobre el estado de su preinscripción y el proceso de admisión en general

5.1. Servicio de Gestión Académica

Compromisos

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- ✓ Tramitar al MEC el 85% de los expedientes de solicitudes de becas presentadas en el periodo ordinario de matrícula, antes del 1 de diciembre.
- ✓ Resolver los expedientes de devolución de tasas y tramitarlos al Servicio de Contabilidad para su abono, en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción.

5.1. Servicio de Gestión Académica

Indicadores- procesos administrativos

- Seguimiento de los indicadores y resultados de los procesos
- Grado de implantación de las propuestas de mejora de cada uno de los procesos
- Establecimiento de controles de calidad y cumplimiento de requisitos mínimos

Indicadores-información facilitada y nivel de satisfacción de usuarios

- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios
- Porcentaje de consultas, sugerencias o quejas contestadas fuera de plazo
- Número de propuestas de mejora planteadas por los usuarios que hayan sido implementadas

1. El por qué

2. Concepto

3. Normativa

4. Elaboración

5. CS en UBU

6. Sugerencias

5.1. Servicio de Gestión Académica

Factores clave

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. **CS en UBU**
6. Sugerencias

Existencia de un Grupo de Calidad

**Compromiso
e implicación
de las
personas**



**Buena
gestión de
la
información**

Impacto en la comunidad universitaria

5.1. Servicio de Gestión Académica

Resultados clave

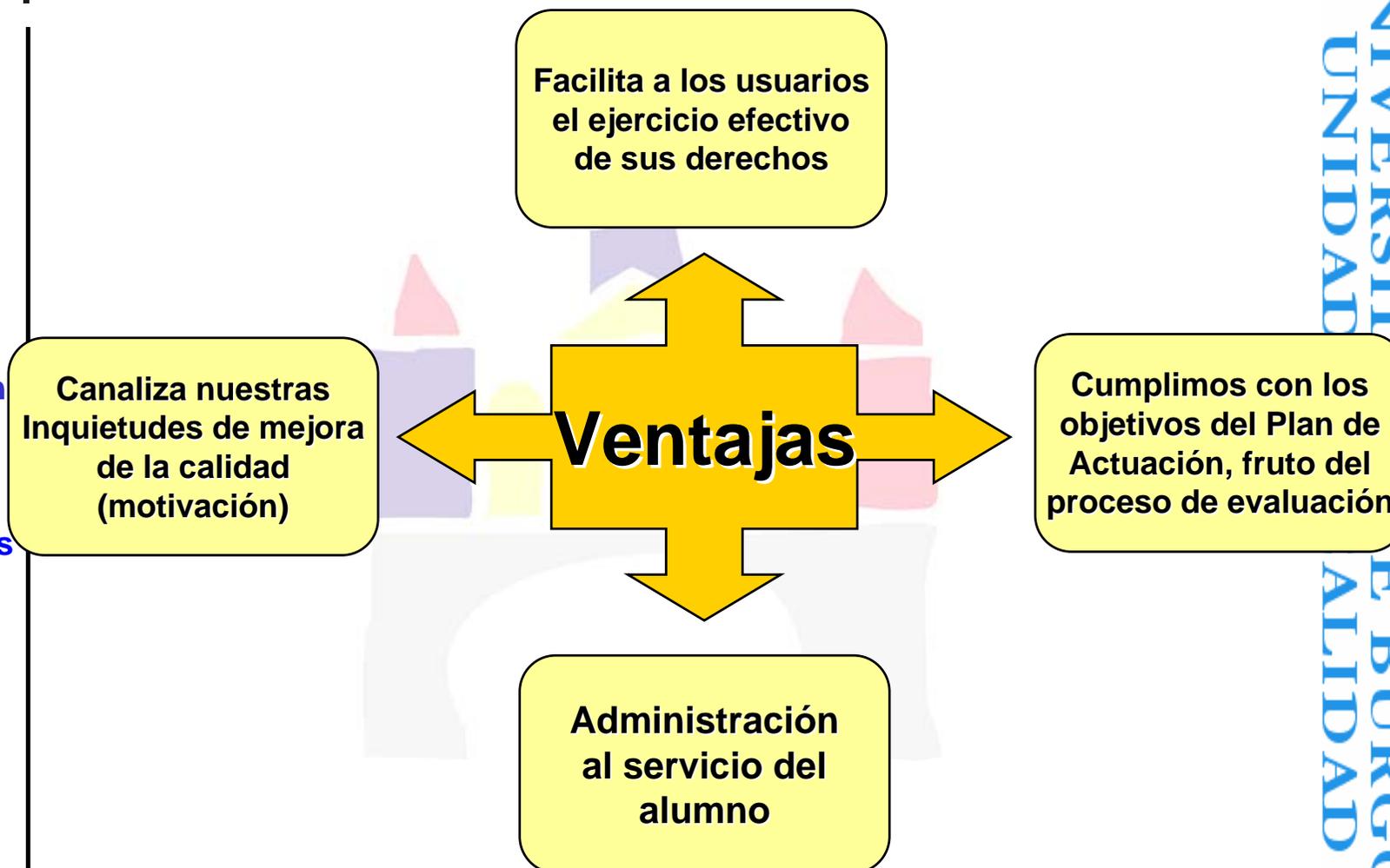
1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- La propia Carta de Servicios ya es un punto fuerte
- Sondeo periódico del nivel de satisfacción de los usuarios
- Normativa permanentemente actualizada
- Establecimiento de cauces de comunicación con usuarios: correos electrónicos institucionales y sistema de quejas y sugerencias
- Hemos comenzado a trabajar con indicadores



5.1. Servicio de Gestión Académica

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias



5.2. Servicio de Gestión Económica

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

El Servicio de Gestión Económica es una de las unidades de la Gerencia de la Universidad y tiene encomendada la gestión económica y patrimonial de la Institución.

La presente Carta de Servicios pretende dar a conocer a la comunidad universitaria el compromiso adquirido por la Universidad en la mejora de la prestación de servicios.

Puedes ayudarnos a mejorar haciéndonos llegar tus quejas o sugerencias, bien personalmente o por el medio que elijas.

Te estaremos agradecidos.

MARZO 2003

Correo electrónico: gecon@ubu.es

El Jefe del Servicio de Gestión Económica



SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA

Edificio Biblioteca Universitaria, 2ª planta
Plaza de la Infanta Doña Elena, s/n
09001 BURGOS

HORARIO de atención al público:
de 9 a 14 horas de lunes a viernes

www.ubu.es
servicios
convocatorias vigentes
(concursos públicos y contratación)

Dónde estamos

Información

Servicio de Gestión Económica



Carta de Servicios



UNIVERSIDAD DE BURGOS

5.2. Servicio de Gestión Económica

- 1. El por qué
- 2. Concepto
- 3. Normativa
- 4. Elaboración
- 5. CS en UBU
- 6. Sugerencias

Conoce nuestros Servicios



Sección de Contratación

Unidad de Compras y Mantenimiento:

- Convoca concurrencia pública de ofertas, promueve concursos y gestiona los pedidos a proveedores de material para el almacén de Servicios Centrales.
- Tramita y controla los expedientes de contratos menores.
- Tramita la facturación generada por los Servicios Centrales y Rectorado, así como la facturación de múltiple aplicación presupuestaria de toda la Universidad.

947 258 740
947 258 097

Unidad de Inversiones y Contratos:

- Desarrolla todos los procedimientos de contratación que genera la Universidad de Burgos (obras, suministros, servicios y consultorías y asistencias técnicas).

947 258 001
947 258 097

Sección de Patrimonio

- Gestiona y controla el Patrimonio de la Universidad de Burgos (bienes muebles e inmuebles)
- Articula y gestiona, en colaboración con la Oficina Técnica, el Almacén de Patrimonio.

947 259 309
947 258 098

Estos son nuestros Compromisos

- Prestar la atención necesaria y asesoramiento en materia de contratación administrativa y adquisiciones de bienes y servicios de forma inmediata.
- Remitir las facturas al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación, en un plazo medio de 5 días desde su recepción.
- Emitir formularios y modelos normalizados con instrucciones claras para su cumplimentación a través de la red.

- Responder a las peticiones de material de almacén en un plazo de tres días.
- Formar a las diferentes unidades organizativas de la Universidad en la gestión del gasto e inventario.
- Reordenar los bienes en situación de baja que se encuentran almacenados, para articular ofertas.
- Mantener actualizado el Inventario de bienes muebles e inmuebles de la Universidad.

En los expedientes de contratación mediante PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD:

1. Elaborar los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares el mismo día de la recepción de la Memoria de Inicio del expediente.
2. Pedir las ofertas a las empresas invitadas el mismo día de la aprobación del expediente, el gasto y el Pliego de Cláusulas Administrativas.
3. Realizar la Propuesta de Adjudicación en el mismo día en que la Mesa de Contratación haya resuelto la adjudicación.
4. Cumplimentar el contrato en el mismo día en que la empresa adjudicataria haya depositado la garantía.
5. Efectuar un seguimiento del plazo de ejecución.
6. Elaborar las Actas de Recepción de los contratos en el mismo día en que se tenga conocimiento del cumplimiento de los mismos.
7. Tramitar las facturas al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación, en el mismo día en que tenga entrada la factura y el Acta de Recepción debidamente conformadas.

En los expedientes de contratación mediante CONCURSO:

Varían los siguientes puntos con respecto a los procedimientos negociados sin publicidad, permaneciendo invariables el resto de trámites:

1. Hacer el anuncio de licitación para su publicación en el Diario Oficial correspondiente el día de la aprobación del expediente.
2. Convocar las Mesas de Contratación necesarias para la resolución del procedimiento, en el mismo día en que el Presidente de la Mesa lo solicite.
3. Devolver la documentación administrativa a las empresas no adjudicatarias, en un plazo máximo de 2 días desde que lo soliciten, una vez transcurrido el plazo legal.
4. Confeccionar las Resoluciones Rectorales de cancelación de las garantías provisionales de las empresas no adjudicatarias, en un plazo máximo de 2 días desde la Resolución Rectoral de adjudicación.
5. Elaborar las Resoluciones Rectorales de cancelación de las garantías definitivas por cumplimiento de los contratos, en un plazo máximo de 2 días desde la conclusión del plazo correspondiente.

Indicadores del Nivel de Calidad e los Servicios Prestados

- Tiempo medio de entrega del material solicitado del almacén de Servicios Centrales.
- Tiempo de tramitación de facturas desde la recepción en el Servicio hasta su traslado al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación.
- Tiempo de tramitación de procedimientos negociados sin publicidad y de concursos desde la solicitud de inicio hasta la propuesta de adjudicación.
- Tiempo medio de contestación a las solicitudes de información de empresas.
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a las empresas
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los clientes internos.
- Porcentaje de propuestas de mejora implementadas en los procesos.
- Tiempo medio de tramitación de las altas, bajas y modificaciones a incorporar en el Inventario de bienes muebles.
- Tiempo medio de contestación y efectiva resolución de dudas en las consultas realizadas.

5.2. Servicio de Gestión Económica

Contenido

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

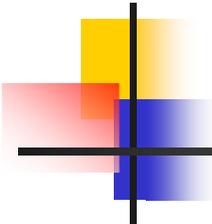
1. CONOCE NUESTROS SERVICIOS
2. ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS
3. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS
4. EL JEFE DEL SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA
5. DONDE ESTAMOS
6. INFORMACIÓN

5.2. Servicio de Gestión Económica

Compromisos

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- Prestar la atención necesario y asesoramiento en materia de contratación administrativa y adquisiciones de bienes y servicios de forma inmediata
- Remitir las facturas al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación, en un plazo medio de 5 días desde su recepción
- Emitir los formularios y modelos normalizados con instrucciones claras para su cumplimentación a través de la red
- Responder a las peticiones de material de almacén en un plazo de tres días
- Formar a las diferentes unidades organizativas de la Universidad en la gestión del gasto e inventario
- Reordenar los bienes en situación de baja que se encuentran almacenados, para articulas ofertas
- Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles de la Universidad



5.2. Servicio de Gestión Económica

Compromisos

Expediente de contratación mediante procedimiento negociado sin publicidad

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- Elaborar los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares el mismo día de la recepción de la Memoria de Inicio del expediente
- Pedir las ofertas a las empresas invitadas el mismo día de la aprobación del expediente, el gasto y el Pliego de Cláusulas administrativas
- Realizar la Propuesta de Adjudicación en el mismo día en que la Mesa de Contratación haya resuelto la adjudicación
- Cumplimentar el contrato en el mismo día en que la empresa adjudicataria haya depositado la garantía
- Efectuar un seguimiento del plazo de ejecución
- Elaborar las Actas de Recepción de los contratos en el mismo día en que se tenga conocimiento del cumplimiento de los mismos
- Tramitar las facturas al Servicio de Contabilidad, Presupuesto e Investigación, en el mismo día en que tenga entrada la factura y el Acta de Recepción debidamente conformadas

5.2. Servicio de Gestión Económica

Compromisos

Expediente de contratación mediante concursos

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- Hacer el anuncio de la licitación para su publicación en el Diario Oficial correspondiente el día de la aprobación del expediente
- Convocar las Mesas de Contratación necesarias para la resolución del procedimiento, en el mismo día en que el Presidente de la Mesa lo solicite
- Devolver la documentación administrativa a las empresas no adjudicatarias en un plazo máximo de 2 días desde que lo soliciten, una vez transcurrido el plazo legal
- Confeccionar las Resoluciones Rectorales de cancelación de las garantías provisionales de las empresas no adjudicatarias en un plazo máximo de 2 días desde la Resolución Rectoral de adjudicación
- Elaborar las Resoluciones Rectorales de cancelación de las garantías definitivas por cumplimiento de los contratos, en un plazo máximo de 2 días desde la conclusión del plazo correspondiente

5.2. Servicio de Gestión Económica

Indicadores

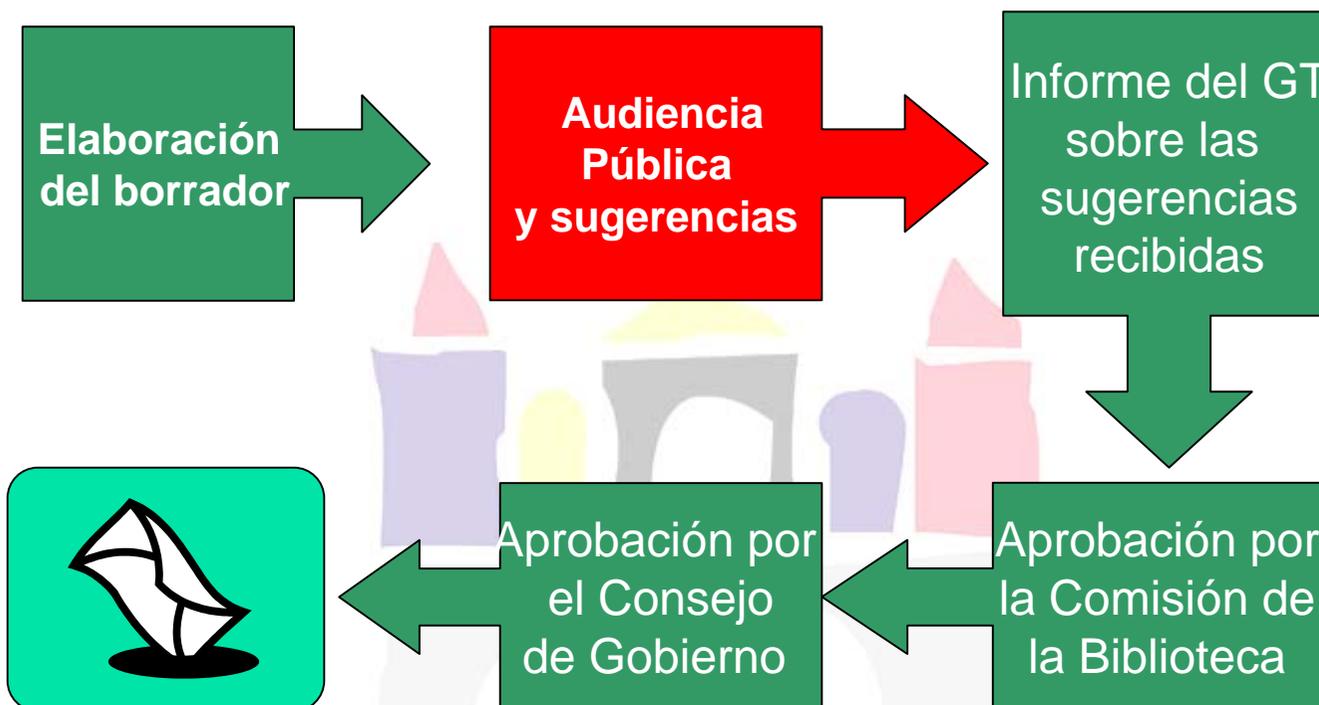
1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- Tiempo medio de entrega del material solicitado del almacén de Servicios Centrales
- Tiempo de tramitación de facturas desde la recepción en el Servicio hasta su traslado al Servicio de Contabilidad, Presupuestos e Investigación
- Tiempo de tramitación de procedimientos negociados sin publicidad y de concursos desde la solicitud de inicio hasta la propuesta de adjudicación
- Tiempo de medio de contestación a las solicitudes de información de empresas
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a las empresas
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los clientes internos
- Porcentaje de propuestas de mejora implementadas en los procesos
- Tiempo medio de tramitación de altas, bajas y modificaciones a incorporar en el Inventario de bienes muebles
- Tiempo medio de contestación y efectiva resolución de dudas en las consultas realizadas

5.3. Biblioteca



1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias



5.3. Biblioteca



Contenido

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

1. MISIÓN
2. VISIÓN
3. FINES DEL SERVICIO
4. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS
5. DERECHOS DE LOS USUARIOS
6. DEBERES DE LOS USUARIOS
7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS
8. SERVICIOS QUE SE OFRECEN
9. COMPROMISOS DE CALIDAD
10. INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
11. HORARIOS Y DIRECCIONES
12. MARCO NORMATIVO
13. SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD
14. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CARTA DE SERVICIOS
15. EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Y DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

5.3. Biblioteca



1. El por qué

2. Concepto

3. Normativa

4. Elaboración

5. CS en UBU

6. Sugerencias

SERVICIO

Servicios de acceso al documento: consulta en sala, préstamo, préstamo interbibliotecario y acceso remoto a la información científica

9. Compromisos de Calidad

Informar diariamente, de lunes a viernes, por teléfono o por correo electrónico, de la disponibilidad de los documentos solicitados por el usuario

Gestionar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días hábiles siempre y cuando no sea periodo vacacional

Expedir de manera inmediata el carné de usuario externo

10. Indicadores de evaluación de los servicios

Computo de quejas de los usuarios por avisos no recibidos

Porcentaje de peticiones gestionadas en un plazo máximo de 2 días, fuera del periodo vacacional, sobre el total de peticiones recibidas

Tiempo transcurrido entre la presentación de la solicitud y la expedición del carné

5.3. Biblioteca



13 Sistemas de garantía de calidad

1. El por qué

Evaluación continuada en el modelo EFQM por medio de la herramienta Perfil v.4.0 del Club de Gestión de Calidad

2. Concepto

Sistema de recogida de opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de la Biblioteca Universitaria

3. Normativa

4. Elaboración

Programa de evaluación de la colección de publicaciones seriadas de la Biblioteca Universitaria

5. CS en UBU

Estadísticas REBIUN

6. Sugerencias

Cuadro de mando integral de la Biblioteca Universitaria

Programación anual de objetivos de la Biblioteca Universitaria

Plan estratégico de la Biblioteca Universitaria

Datos de situación de la Biblioteca Universitaria

Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca Universitaria

5.3. Biblioteca



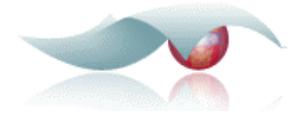
1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

FORTALEZAS

- ✓ Instrumento de información hacia el usuario
- ✓ Instrumento para la toma de decisiones y gestión de la Biblioteca al establecer indicadores para los compromisos de calidad
- ✓ Mejora continua del servicio de Biblioteca
- ✓ Recogida de los compromisos de calidad junto con su indicador

DEBILIDADES

- ✗ Dificultad en el despliegue de los compromisos
- ✗ Dificultad en la sistematización de la recogida de datos para los indicadores



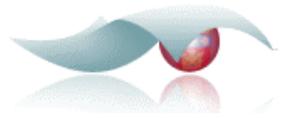
5.4. Servicio de Informática y Comunicaciones

Carta de servicio del CAU (Centro de Atención a Usuarios)

Contenido

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

1. VENTANILLA ÚNICA
2. CARTA DE SERVICIOS
3. SERVICIO ÁGIL E INTEGRAL
4. EFICIENCIA
5. SEGUIMIENTO
6. PAUTAS PARA REALIZAR SOLICITUD DE INTERVENCIÓN
7. OTRAS CONSIDERACIONES
8. SERVICIOS OFERTADOS



5.4. Servicio de Informática y Comunicaciones

Carta de servicio del CAU (Centro de Atención a Usuarios)

1. El por qué

Ventanilla Única

El centro de Atención a Usuarios es la ventanilla única que facilita el uso de la informática personal y las comunicaciones a los usuarios de la UBU proporcionando soporte de acuerdo con su catálogo de servicios

2. Concepto

Carta de servicios

Es el instrumento para hacer llegar a los usuarios la relación de servicios ofertados de manera única, clara y transparente que le facilitará un punto de referencia hacia donde dirigir sus peticiones

4. Elaboración

Servicio ágil e integral

Cubre las necesidades más habituales que se le presentan hoy en día en su puesto de trabajo. Incluyendo el diagnóstico, reparación de averías, y el soporte a redes periféricas

5. CS en UBU

Eficiencia

Las solicitudes de servicios o consultas son registradas y asignadas a técnicos para su resolución mediante el helpdesk del CAU de forma que se pueda distribuir el trabajo de forma eficiente en función de los recursos disponibles y se facilite el posterior seguimiento de las peticiones por parte de los propios usuarios

6. Sugerencias

Seguimiento

Toda solicitud de servicios será asociada a un usuario o entidad institucional y se le dará un número de identificación de petición para que el usuario pueda referenciar su incidencia en cualquier momento y para su posterior seguimiento y control



5.4. Servicio de Informática y Comunicaciones

Carta de servicio del CAU (Centro de Atención a Usuarios)

1. El por qué

2. Concepto

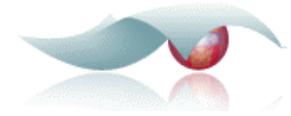
3. Normativa

4. Elaboración

5. CS en UBU

6. Sugerencias

Servicio ofertados	Destinatarios			
	Inst.	PDI	PAS	Bec.
Apoyo a la docencia				
• Apoyo al software Licenciado por la UBU.	x	x	x	x
• Aulas informáticas.	x	x	x	x
Atención al parque Informático				
• Componentes físicos de ordenadores personales.	x	x	x	x
• Componente físico de Impresoras y otros periféricos.	x	x	x	x
• Instalación / mantenimiento del Sistema Operativo.	x	x	x	x
• Instalación / mantenimiento de software.	x	x	x	x
Puestos de acceso libre				
• Incidencias con puestos de acceso libre.	x	x	x	..
Antivirus				
• Apoyo para la instalación, mantenimiento del antivirus corporativo.	x	x	x	x
• Apoyo para la eliminación de virus, gusanos, etc.	x	x	x	x
Acceso a la red de la UBU				
• Nueva conexión / desconexión a la red.	x	x	x	..
• Perdidas de conexión a la red o apoyo al uso de aplicaciones en red.	x	x	x	x
Aplicaciones de Gestión.				
• Mantenimiento e instalación de software de gestión.	x	x	x	..



5.4. Servicio de Informática y Comunicaciones

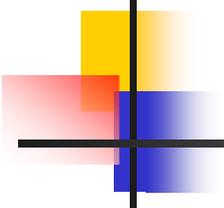
FORTALEZAS

- ✓ Instrumento de información hacia el usuario
- ✓ Información de los servicios prestados según los usuarios/destinatarios
- ✓ Información sobre el proceso de consulta o solicitud de intervención

DEBILIDADES

- ✗ Falta de plasmar la visión, misión y objetivos del servicio
- ✗ No se establecen los compromisos e indicadores
- ✗ No se indican los derechos del usuario, la normativa y los horarios

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias



6. Sugerencias

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

- **Seleccionar la información ya que hay poco espacio (tríptico)**
- **Poner atención en la definición de los objetivos y compromisos**
- **Importante! cuantificar objetivos y compromisos**
- **Es necesaria la sistematización en la recogida de información para realizar el seguimiento**
- **Desplegar los compromisos en el servicio**
- **Utilizar un formato estándar para las cartas de servicio de la misma universidad**

6. Sugerencias

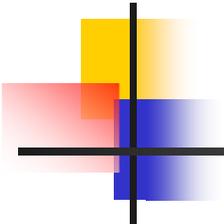
Hay que ponerse a hacer
la carta de nuestro servicio

1. El por qué
2. Concepto
3. Normativa
4. Elaboración
5. CS en UBU
6. Sugerencias

ya que es una
HERRAMIENTA

**FACIL DE
DESARROLLAR**

**ÚTIL PARA EL
USUARIO**



Enlaces

Carta de servicios de Universidades

- **BURGOS**

- http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/Carta_servicios_v2.pdf
 - <http://www.ubu.es/servicios/gesacademica/CartaSGA.doc>
 - http://www.sic.ubu.es/cau/carta_servicios_index.htm

- **CARLOS III**

- <http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/FUEPS/Cartadeservicios.html>

- **CANTABRIA**

- http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Carta+de+Servicios.htm

- **JAEN**

- http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta_servicios.pdf

- **MURCIA**

- http://www.um.es/biblioteca/doc/pdf/carta_servicios.pdf

- **PALMAS DE GRAN CANARIA**

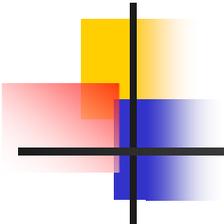
- <http://biblioteca.ulpgc.es/fichdes/CartaServicios.shtml>

- **JAUME I**

- <http://www.uji.es/bin/cd/carta/csibli0505c.pdf>

- **GRANADA**

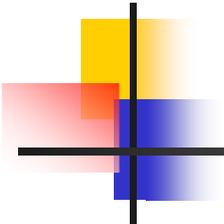
- http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.htm



Enlaces

Carta de servicios de Universidades

- **JUAN CARLOS**
http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/nuevaweb/servicios/servicios.htm
- **MALAGA**
<http://www.uma.es/publicadores/deportes/wwwuma/CartaServicios.pdf>
- **SEVILLA**
http://www.forpas.us.es/info_forpas.asp
- **MIGUEL HERNÁNDEZ**
http://calidad.umh.es/es/cartas_servicios.htm
- **MURCIA**
<http://www.um.es/contratacion/carta.php>
- **LA CORUÑA**
http://www.udc.es/utc/Castellano/archivos/carta_servicios_utc.pdf
- **VALLADOLID**
<http://www.uva.es/index.php?mostrar=281>
- **SALAMANCA**
<http://qualitas.usal.es/PDF/CartadeServicios.pdf>



**GRACIAS
POR SU ATENCIÓN**