



**UNIVERSIDAD DE LA RIOJA**

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS**

**DE COMPROMISO EN LA UNIVERSIDAD DE**

**LA RIOJA**

(Aprobada por el Comité de Calidad de la Universidad de La Rioja, en su sesión del 15 de noviembre de 2006)

**La Oficina de Servicios Estratégicos, en materia de calidad, depende del  
Vicerrectorado de Convergencia Europea.**

## Índice

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Presentación.....                                                           | 4  |
| 1. Las Cartas de Compromiso.....                                            | 5  |
| 2. Objetivos.....                                                           | 5  |
| 3. Responsabilidades funcionales.....                                       | 6  |
| 3.1. Quién tiene que confeccionar la carta?.....                            | 6  |
| 3.2. Quién aprueba las Cartas de Compromiso?.....                           | 6  |
| 3.3. Quién coordina y normaliza las cartas?.....                            | 6  |
| 4. Contenido de las cartas.....                                             | 6  |
| 4.1. Información de carácter general y legal.....                           | 6  |
| 4.2. Compromisos de calidad.....                                            | 7  |
| 4.3. Información de carácter complementario.....                            | 8  |
| 5. Proceso de elaboración de la Carta de Compromisos...                     | 8  |
| 5.1. Reunión inicial.....                                                   | 8  |
| 5.2. Constitución del equipo de trabajo.....                                | 8  |
| 5.3. Identificación de los objetivos de la unidad y datos<br>generales..... | 9  |
| 5.4. Establecimiento de compromisos de calidad.....                         | 9  |
| 5.4.1. Análisis de la visión del usuario.....                               | 10 |
| 5.4.2. Fijación de objetivos.....                                           | 10 |
| 5.4.3. Diagnóstico de los niveles actuales de calidad                       | 10 |
| 5.4.4. Establecimiento de los compromisos de calidad                        | 12 |
| 6. Redacción del documento-matriz de la carta.....                          | 13 |
| 7. Diseño y desarrollo del plan de comunicación.....                        | 13 |
| 8. Publicación de la Carta de Compromisos.....                              | 14 |
| 9. Seguimiento, mejora y actualización de las cartas .....                  | 15 |
| 9.1. Revisión continua.....                                                 | 15 |
| 9.2. Programa de mejora.....                                                | 15 |
| 9.3. Actualización de las Cartas de Compromiso.....                         | 15 |
| 10. Autoevaluación final.....                                               | 16 |
| 11. Fuentes y bibliografía.....                                             | 16 |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 12. Modelos de documentos que se deberán generar durante el proceso de elaboración de la Carta de Compromisos..... | 17 |
| Anexo I Acta de constitución del equipo de trabajo.....                                                            | 18 |
| Anexo II Convocatoria de reunión.....                                                                              | 19 |
| Anexo III Acta de reunión.....                                                                                     | 20 |
| Anexo IV Objetivos de la unidad y catálogo de servicios.                                                           | 21 |
| Anexo V Determinación de factores de calidad. ....                                                                 | 23 |
| Anexo VI Relación de compromisos de calidad, Indicadores y estándares.....                                         | 25 |
| Anexo VII Compromisos y proyectos de mejora.....                                                                   | 26 |
| Anexo VIII Propuesta de campaña de comunicación interna y externa.....                                             | 28 |
| Anexo IX Documento matriz para la publicación de la Carta de Compromisos.....                                      | 30 |
| Anexo X Encuesta de autoevaluación.....                                                                            | 32 |
| Anexo XI Ficha para el seguimiento de la carta.....                                                                | 33 |
| Anexo XII Ejemplos de Cartas de Compromiso.....                                                                    | 34 |

## **PRESENTACIÓN**

Las Cartas de Compromiso son una eficaz herramienta de gestión que permite a la organización responder mejor a las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios. Además, manifiesta públicamente su eficacia y rendimiento.

La Oficina de Servicios Estratégicos, OSE, ha desarrollado este documento con el fin de que sirva para establecer un sistema con una estructura normalizada y homogénea para la elaboración de las Cartas de Compromiso de las diferentes unidades de nuestra universidad, así como definir los documentos que se van a emplear en cada una de las fases de su elaboración.

En todo caso, la decisión de incorporar Cartas de Compromiso debe ser tomada por la propia unidad, como un primer paso hacia la incorporación de sistemas de calidad.

## **1. LAS CARTAS DE COMPROMISO**

Las Cartas de Compromiso son documentos a través de los cuales se informa públicamente a los usuarios de los servicios gestionados por la organización y de los compromisos de calidad asumidos, que permiten evidenciar la efectividad de sus principios de funcionamiento.

Las Cartas de Compromiso desarrollan por lo tanto los principios de servicio, transparencia y participación que, tal y como enuncia la LRJ-PAC en su redacción dada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, deben regir la actuación de las Administraciones Públicas y sus relaciones con los ciudadanos. En este sentido, las Cartas de Compromiso persiguen un doble objetivo:

- Facilitar información a los usuarios sobre los cometidos y sobre el nivel de calidad que pueden esperar de las distintas unidades.
- Comprobar el grado de cumplimiento por parte de las unidades de los compromisos asumidos y fomentar la mejora continua a partir de la medición del grado de satisfacción de los usuarios.

## **2. OBJETIVOS**

- Mejorar los servicios mediante el establecimiento de compromisos de calidad.
- Contribuir a la implantación de una metodología de mejora continua en la prestación de servicios de la Universidad de La Rioja.
- Fomentar entre los empleados públicos de la Universidad de La Rioja la introducción progresiva de una cultura basada en la Calidad.
- Incrementar progresivamente el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios, facilitándoles mejores medios para conocer tanto derechos como obligaciones.
- Establecer el marco de responsabilidad necesario para garantizar un correcto funcionamiento y nivel de servicio, que permita un control exhaustivo del coste de oportunidad existente en la organización.
- Identificar en la organización las funciones y los flujos de información necesarios que soportarán los servicios, actualmente y en un futuro.

### **3. RESPONSABILIDADES FUNCIONALES**

Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados correspondientes de la presente guía, conviene establecer de manera sistemática una relación de los distintos órganos que participan en el proceso de gestación de una Carta de Compromisos, desde la iniciativa hasta su aprobación.

#### **3.1. Quién tiene que confeccionar la Carta?**

La persona responsable de la unidad fomentará la constitución de un equipo de trabajo que la elaborará. Entre los miembros del equipo de trabajo se nombrará un coordinador operativo. No obstante, el responsable último de la Carta será el jefe de la unidad.

#### **3.2. Quién aprueba las Cartas de Compromiso?**

El texto íntegro de la Carta y el plan de comunicación interna y externa deben ser aprobados por la propia unidad, por el superior de la misma, por el Vicerrector encargado de los temas de calidad y por el Comité de Calidad de la Universidad.

#### **3.3. Quién coordina y normaliza las Cartas?**

La OSE dará soporte técnico (formación, documentación, orientaciones metodológicas...) y cada equipo de trabajo designará una persona responsable en el proceso de elaboración de la Carta. Para garantizar que la Carta de Compromisos cumple con los contenidos mínimos recogidos en esta guía, la OSE emitirá un informe previo a su difusión y a la aprobación por el Comité de Calidad de la universidad.

### **4. CONTENIDO DE LAS CARTAS**

El contenido de las Cartas debe estructurarse en los siguientes apartados: Información de carácter general y legal, compromisos de calidad e información de carácter complementario.

#### **4.1. Información de carácter general y legal**

- **Datos identificadores** (denominación, dirección, horario de atención al público, teléfono, accesos, etc.) y finalidades de la unidad prestadora del servicio. En este subapartado, la Carta deberá expresar la denominación oficial y completa de la unidad y, en su caso, aquella por la que sea comúnmente conocida (siglas, acrónimo, etc.)
- **Relación de servicios prestados y procedimientos que se realizan.** Deberán enumerarse de forma clara y sucinta, los servicios que se prestan, los procedimientos que se tramitan o las prestaciones dispensadas por la unidad, en ejercicio de las competencias asignadas.

- **Relación de la normativa reguladora.** Sin ser necesario formular de manera exhaustiva toda la normativa aplicable, se trata de citar en este subapartado las normas más importantes vigentes en cada momento que regulan los servicios que presta la unidad y su fecha de publicación en el Boletín Oficial correspondiente.
- **Formas de colaboración/participación de los usuarios en la mejora de los servicios.** La Carta recogerá, en su caso, los foros de participación que estuvieran institucionalizados (consejos, comités, etc.) y los agentes o sectores representados en los mismos.
- **Sistema de quejas y sugerencias.** La Carta deberá declarar expresamente la existencia de un sistema de quejas y sugerencias y el lugar en el que se encuentra ubicado. Asimismo, y en su caso, se recogerán otras posibles fórmulas de presentación de quejas y sugerencias, con indicación de sus efectos y plazos de contestación.

#### **4.2. Compromisos de calidad**

La declaración de los compromisos de calidad asumidos por la organización en la prestación del servicio es el elemento determinante y distintivo de las Cartas de Compromiso, aquello que les confiere naturaleza de instrumentos de aseguramiento de la calidad.

- **Niveles de calidad que se ofrecen.** Con carácter general, los compromisos de calidad deben tener la forma de estándares numéricos (tiempos de espera...) y deben ser susceptibles de verificarse por parte del usuario. Se refieren a los plazos previstos para la tramitación de procedimientos y/o para la prestación de los servicios, mecanismos de comunicación e información y horarios y lugares de atención a los usuarios.
- **Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad.** Los indicadores deben estar relacionados directamente con los compromisos asumidos, de manera que permitan la comprobación de su grado de cumplimiento.
- **Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente o la seguridad e higiene.** Se indicarán las principales medidas medio ambientales (reciclaje, gestión energética,...) y de seguridad e higiene (iluminación, ergonomía, etc.) que existan. Si se dispone de certificación se hará constar.
- **Especial referencia a la utilización de los nuevos sistemas y tecnologías de la información.** Si la unidad a la que se refiere la Carta utiliza de manera consolidada las herramientas que le proporcionan los sistemas y tecnologías de la información y ello redundará en un beneficio palpable para los usuarios de los servicios (mayor accesibilidad, agilidad en la gestión, etc.)

### **4.3. Información de carácter complementario**

- Otros datos de interés sobre los servicios prestados. La Carta recogerá cualquier otra información adicional que se considere de interés y que no se hubiere previsto en los apartados anteriores.

## **5. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE COMPROMISOS.**

Para la elaboración de una Carta de Compromisos es conveniente desarrollar una serie de actuaciones, que pueden resumirse en las siguientes fases:

### **5.1. Reunión inicial.**

**5.2. Constitución del equipo de trabajo.** Se encargará de la elaboración material de la carta. El número de miembros del equipo de trabajo no será elevado para garantizar la operatividad del trabajo, y se recomienda que no supere los 5 miembros, entre los que debe encontrarse el jefe de la unidad responsable, otros directivos, trabajadores en contacto directo con los usuarios y trabajadores conocedores de los procedimientos internos del trabajo.

Los trabajadores forman parte del equipo de forma voluntaria. Entre los miembros del equipo se nombrará una persona coordinadora que será la responsable de realizar las convocatorias de reunión, redactar las actas y presentar los avances del trabajo a las personas ajenas al grupo.

El equipo dejará constancia por escrito de su constitución. En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo. Las reuniones tendrán carácter de convocatoria formal donde se fije la fecha, hora, duración prevista y tema a tratar. Se levantará acta de todas las reuniones, donde se harán constar las personas asistentes, fecha, hora de inicio y finalización, temas que se trataron y acuerdos alcanzados.

El personal de la OSE actuará como “consultor externo”, y dará el soporte que precise a cada equipo de trabajo, sobre todo en las cuestiones metodológicas de elaboración de las Cartas de Compromiso. Una vez constituido el equipo, si se estima conveniente, se facilitará la formación básica en aquellos aspectos necesarios para el desarrollo de sus actividades (conceptos en cuestión de calidad, trabajo en equipo, etc.).

### **El equipo de trabajo tendrá las siguientes facultades:**

- Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la carta en los términos previstos.
- Solicitar los recursos necesarios.
- Formular objetivos de mejora.
- Establecer los estándares del servicio.



### **5.3. Identificación de los objetivos de la unidad y datos generales.**

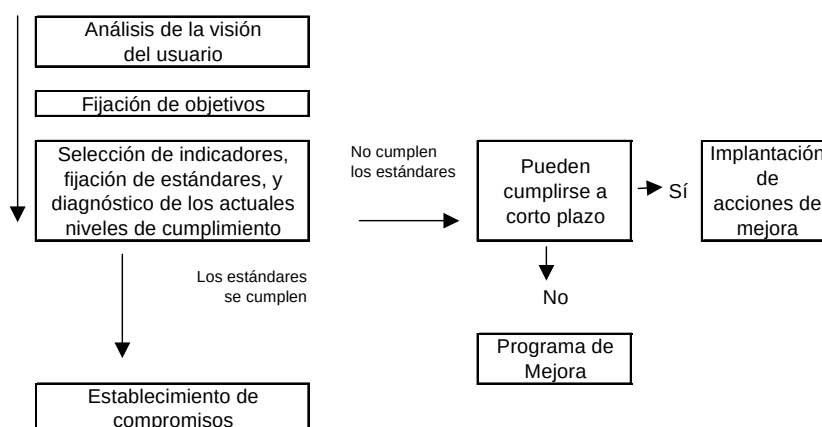
El equipo de trabajo procederá en esta fase al examen de los datos que se incluirán en el primer apartado de la carta:

- Finalidades de la unidad y objetivos relacionados con cada una de las finalidades.
- La identificación y relación de los principales servicios que ofrece la organización constituye el punto de inicio metodológico para la siguiente fase de establecimiento de los compromisos de calidad. La selección de los servicios principales se hará en función de criterios tales como: el volumen de gestión, la regularidad en su prestación, los recursos humanos, temporales, materiales y financieros dedicados, su impacto social, etc. . El producto de esta fase será el catálogo del servicio y la descripción del servicio a que se refiere la carta: dirección, horario, actuaciones administrativas, mecanismos de comunicación con los usuarios, normativa aplicable.

### **5.4. Establecimiento de compromisos de calidad.**

Ésta es la fase más importante y compleja del proceso de elaboración de la carta. El equipo desarrollará una serie de actividades de investigación para determinar los compromisos que la organización está dispuesta a asumir en los servicios con relación a sus usuarios.

Estas actividades se muestran en el siguiente diagrama de proceso:



**5.4.1. Análisis de la visión del usuario: detección de las expectativas del usuario e identificación de los factores clave de calidad en función de dichas expectativas.** Para ello, el equipo de trabajo debe conocer qué percepciones tiene el usuario acerca de los aspectos más importantes del servicio. Es esencial, ya que desde la perspectiva de la calidad una unidad es eficaz si satisface las expectativas de quien lo recibe.

Existen numerosas técnicas para conocer esas percepciones o expectativas respecto al servicio. Quizá la menos cara en cuanto a tiempo y costes, sobre todo cuando se va a realizar por primera vez una Carta de Compromisos, sea la de los denominados “grupos de exploración”, integrados por personal de contacto directo con el usuario de cada unidad. También se pueden obtener datos mediante entrevistas cualitativas, paneles de usuarios... Así mismo, se pueden utilizar otros instrumentos de información como el buzón de quejas y sugerencias. Una vez recogidos los datos, hay que analizar la información obtenida para determinar los factores de calidad.

El resultado será un listado de los factores clave para una prestación satisfactoria del servicio a sus usuarios.

**5.4.2. Fijación de objetivos.** Los objetivos de la organización se describen como los niveles deseados en la prestación del servicio por cada factor clave con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Los objetivos han de reunir los siguientes requisitos:

- Estar pensados para satisfacer las expectativas de los usuarios.
- Ser realistas. Los objetivos deben ser factibles y estar formulados en función de los recursos existentes y de otros factores que afecten a su consecución.
- Ser comprensibles.
- Ser asumidos por los trabajadores. Los trabajadores se sentirán más motivados a participar en la determinación de los objetivos.
- Ser específicos y cuantificables.
- Estar referidos a los aspectos principales a través de los que el usuario percibe y evalúa la unidad.

Este trabajo tendrá como resultado una tabla de estándares que será el punto de referencia para las actuaciones de la unidad.

**5.4.3. Diagnóstico de los niveles actuales de calidad.** Una vez fijados los estándares es preciso determinar si su cumplimiento se encuentra al alcance de la organización o, si esto no es así, cuánto falta para conseguirlos. Esto

supone que es necesario cuantificar los niveles actuales de rendimiento del proceso de prestación del servicio frente a los estándares establecidos, lo que se lleva a cabo a través de la construcción de los indicadores.

Los indicadores deben estar íntimamente relacionados con los estándares fijados para cada factor clave de la calidad del servicio y deben reunir las siguientes características:

- Útiles, que sean aptos para la toma de decisiones.
- Fiables. La fiabilidad debe ser analizada periódicamente.
- Representativos, que reflejen lo que se quiere medir lo más fielmente posible.
- Específicos. La concreción aumenta la utilidad del indicador.
- Simples, es decir de cálculo inmediato y utilizando pocos recursos.
- Medibles, que se puedan expresar con un número y unidad de medida.
- Positivos. La descripción de lo que debe ocurrir es más fuerte y genera más entusiasmo que la descripción de lo que no debe ocurrir.

Por ejemplo: si se ha identificado como factor clave de la unidad la *rapidez*, un indicador de actividad será el porcentaje de expedientes resueltos antes de un determinado plazo.

Si se ha identificado como factor clave la *profesionalidad*, un indicador puede ser el porcentaje de recursos interpuestos contra las resoluciones basados en errores formales o de contenido.

Para definir los indicadores adecuados el equipo de trabajo deberá tener en cuenta, además de las características antes descritas, las siguientes normas:

- No deben ser impuestos, sino consensuados.
- Debe haber acuerdo sobre qué medir y cómo medirlo.
- Deben asignarse responsabilidades y métodos para la medición y el análisis.

Es recomendable que los indicadores se construyan en forma de porcentajes o de ratios, ya que estos permiten apreciar mejor los niveles reales de calidad y su evolución frente a los objetivos.

Es importante que queden reflejados los sistemas de recogida de información para el seguimiento de los indicadores, encuestas, gestión informatizada de expedientes, etc.

Por último, es deseable que el uso de indicadores se regularice para que se incluyan en el trabajo habitual.

**5.4.4. Establecimiento de los compromisos de calidad.** Una vez comprobado el grado de cumplimiento de los estándares en las diferentes fases del proceso de prestación del servicio (estándar cumplido, estándar no cumplido y estándar en proceso de cumplimiento) el equipo de trabajo determinará los compromisos de calidad que pueden incluirse en la Carta, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Debe tenerse en cuenta a la hora de seleccionar los compromisos la orientación y prioridades estratégicas del servicio que tenga establecidas la organización.
- Si la organización cumple los estándares establecidos, cabe suponer que está en disposición de responder a las expectativas de los usuarios de manera estable.

A partir de los estándares de calidad que se consideren cumplidos pueden construirse los compromisos de calidad que se declararán en el tríptico.

Un estándar se considera cumplido cuando la situación real coincide plenamente con la deseable y, por lo tanto, la expectativa del usuario está satisfecha y ello está medido plenamente o la unidad dispone de medios que permiten hacer la medición. De lo contrario estará en proceso de cumplimiento.

Que un estándar esté cumplido no impide que pueda tener también asociadas ideas o proyectos de mejora.

Si la organización no cumple los estándares pero el equipo de trabajo considera que es posible alcanzarlos a corto plazo (estándar en proceso de cumplimiento), adoptará las medidas necesarias de mejora para su cumplimiento y continuará midiendo el nivel de calidad.

Si la organización no cumple los estándares establecidos (estándar no cumplido) y el equipo de trabajo estima que será imposible alcanzarlos a corto plazo, el equipo deberá explorar y proponer medidas de mejora para subsanar las deficiencias de cara a posteriores actualizaciones. Consecuentemente, deberían identificarse y planificarse los correspondientes proyectos de mejora.

El resultado de esta operación de identificación y selección de los compromisos será:

- Una relación de los compromisos de calidad que pueden ser asumidos por la organización inmediatamente, que son los que se declararán en el tríptico, los que pueden asumirse a corto plazo y los que se asumirán en medio o largo plazo, en función del nivel de cumplimiento del estándar y la entidad de las ideas de mejora propuestas, con sus respectivos indicadores de calidad y sus valores de referencia.
- Una relación de los proyectos de mejora propuestos para adecuar el servicio a las expectativas del usuario. Estos proyectos perfilarán los compromisos que la organización pretende asumir en un futuro y reflejar en una ulterior actualización de la carta.

## **6. REDACCIÓN DEL DOCUMENTO-MATRIZ DE LA CARTA.**

El equipo de trabajo redactará un documento en el que de forma clara, sencilla y comprensible conste la totalidad de la información de carácter general y legal, los compromisos de calidad del servicio y la información de carácter complementario. El documento tiene que reunir las siguientes características:

- Debe estar orientado a la persona destinataria, para lo que es necesario utilizar un lenguaje comprensible.
- La redacción ha de ser concisa y unívoca, evitando hacer declaraciones genéricas o ambiguas que puedan llevar a la confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por la organización.
- Debe cuantificar los compromisos declarados, con la incorporación de los indicadores.
- El documento matriz será firmado por la persona responsable de la unidad, demostrando así su compromiso con la calidad de la unidad y será remitido al Vicerrectorado competente en materia de calidad.

## **7. DISEÑO Y DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN.**

El equipo de trabajo diseñará un plan de comunicación interna dirigido a los trabajadores de la unidad sobre los contenidos de la Carta, con el fin de que sean asumidos por todo el personal para lograr su implicación. El plan determinará los momentos y los medios de comunicación, que pueden ser formales o informales, orales o escritos. Cada unidad empleará las vías que considere oportunas, notas internas, reuniones, boletines internos, correo electrónico...

Igualmente, el equipo de trabajo hará una propuesta de campaña de comunicación externa.

Con esta actividad concluye la elaboración de la Carta de Compromisos, si bien el equipo de trabajo no se disolverá, ya que tiene encomendadas las funciones de seguimiento, actualización y mejora.

## **8. PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE COMPROMISOS.**

La Carta de Compromisos se publicará en un tríptico, sus medidas una vez plegado, en formato papel, será de 14x16 cm.

El contenido de la misma deberá estructurarse de la forma siguiente:

### **Portada:**

Logo de la UR, nombre de la unidad, Carta de Compromisos  
De fondo una fotografía que identifique a la unidad.

### **Interior 1, Servicios que presta:**

Se relacionarán los servicios prestados y procedimientos que se realizan, así como la normativa reguladora principal.

### **Interior 2, Compromisos:**

Enumeración de los compromisos asumidos.

### **Interior 3, Indicadores del nivel de calidad:**

Relación de los indicadores, que deben estar relacionados con los compromisos asumidos.

### **Interior 4, Información de carácter complementario:**

Otros datos de interés: sistema de quejas y sugerencias, foros de participación que estuvieran institucionalizados, medidas medioambientales, etc.

### **Contraportada, datos identificadores:**

Logo de la UR  
Nombre y dirección postal del servicio o unidad, y, en su caso, aquélla por la que sea comúnmente conocida (siglas, acrónimo, etc.)  
Teléfono, fax, correo electrónico, web.  
Horario  
Plano de situación en el campus.  
Fecha de aprobación de la Carta por el Comité de Calidad de la UR

### **Distribución y difusión.**

Las Cartas de Compromiso se pondrán a disposición de los usuarios en sus dependencias y en los correspondientes puntos de información de la UR.

Para la difusión de la Carta se tendrán en cuenta los diferentes canales de comunicación utilizados por la UR, tanto propios como externos: página web, radio, prensa local...

## **9. SEGUIMIENTO, MEJORA Y ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE COMPROMISO.**

### **9.1. Revisión continua.**

El equipo coordinador se reunirá trimestralmente para realizar la revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos publicados en la carta. Se trata de comparar la situación real con la diseñada. Esta confrontación se realizará midiendo el grado de cumplimiento de los indicadores e identificando las posibles desviaciones respecto de los estándares establecidos por el servicio.

Además, anualmente se hará un seguimiento de la satisfacción de los usuarios mediante encuestas que facilitará la OSE al objeto de homogeneizar los cuestionarios y su posterior explotación.

El equipo de mejora valorará la conveniencia de publicar los datos a través de sus memorias, informes específicos, página web, prensa, etc.

### **9.2. Programa de mejora.**

El sistema de implantación de las Cartas debe incluir una fase de puesta en marcha de un plan de mejora si los indicadores no cumplen sus estándares. El equipo de trabajo relacionará los estándares que no se están cumpliendo e indicará, si fuera conveniente, sus causas y, en su caso, las posibilidades para resolverlos.

De requerirse, se podrán constituir otros equipos de trabajo para analizar las causas de los problemas e implantar los posibles proyectos de mejora.

### **9.3. Actualización de las Cartas de Compromiso.**

La Carta de Compromisos pretende la mejora continua de los servicios y se debe actualizar periódicamente, reflejando sus compromisos, fruto de una mayor adecuación de los estándares a las demandas de los usuarios. La Carta se actualizará anualmente, como mínimo, debido a cuestiones propias del control de la gestión, del entorno social, del entorno administrativo, de los recursos humanos y materiales, de innovación tecnológica o de cualquier otra causa o circunstancia que obligue a su revisión.

El procedimiento de actualización será el mismo que el seguido para su elaboración (sesiones de grupos de trabajo). No será necesario seguir el procedimiento de elaboración cuando la actualización afecte a partes no sustanciales de las cartas como por ejemplo, direcciones, teléfonos, etc.

## **10. AUTOEVALUACIÓN FINAL.**

En el momento de la presentación del documento–matriz cada miembro del grupo realizará una autoevaluación sobre aspectos tales como funcionamiento del grupo, resultados que se obtuvieron, representación de los sectores afectados, colaboración con otras unidades, asesoramiento de la OSE, etc. Los resultados servirán para analizar las posibles mejoras que se deben emprender en la dinámica de los grupos de trabajo.

El coordinador del equipo se encargará de la distribución y de la recogida de los cuestionarios de autoevaluación y los remitirá al Vicerrector encargado de los temas de calidad.

## **11. FUENTES Y BIBLIOGRAFÍA.**

- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las Cartas de Compromiso en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Manual para la elaboración y seguimiento de Cartas de Compromiso en el sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Gobierno de La Rioja.
- Guía para la implantación de las cartas de servicios de la universidad de A Coruña.



## **12. MODELOS DE DOCUMENTOS QUE SE DEBERÁN GENERAR DURANTE EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE COMPROMISOS.**

- Anexo I, Acta de constitución del equipo de trabajo.
- Anexo II, Convocatoria de reunión.
- Anexo III, Acta de reunión.
- Anexo IV, Objetivos de la unidad y catálogo de servicios.
- Anexo V, Determinación de factores de calidad.
- Anexo VI, Relación de compromisos de calidad. Indicadores y estándares.
- Anexo VII, Compromisos y proyectos de mejora.
- Anexo VIII, Propuesta de campaña de comunicación interna y externa.
- Anexo IX, Documento matriz para la publicación de la Carta de Compromisos.
- Anexo X, Encuesta de Autoevaluación.
- Anexo XI, Ficha para el seguimiento de la Carta de Compromisos.
- Anexo XII, Ejemplos de Cartas de Compromisos.

## **Anexo I**

### **Acta de constitución del equipo de trabajo**

Unidad administrativa:

Carta que se va a elaborar:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

Coordinador/a del equipo de trabajo:

Normas que debe seguir el grupo:

- Convocatoria de las reuniones con un mínimo de cuatro días de antelación.
- Las reuniones se iniciarán y finalizarán a la hora convocada.
- Los acuerdos que se tomen contarán con el consenso de la mayoría de sus miembros.

## **Anexo II**

### **Convocatoria de reunión**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

Temas que se van a tratar (orden del día)

### **Anexo III**

#### **Acta de reunión**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

| Tema que se trata | Acuerdo | Responsable | Fecha límite de realización |
|-------------------|---------|-------------|-----------------------------|
|                   |         |             |                             |
|                   |         |             |                             |
|                   |         |             |                             |
|                   |         |             |                             |
|                   |         |             |                             |

Documentos que se adjuntan:

Se entregará copia del acta a todos los miembros del equipo de trabajo.

Fecha y firma del coordinador del equipo:

## **Anexo IV**

### **Objetivos de la unidad y catálogo de servicios**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

Objetivos de la unidad:

- 
- 
- 
- 
- 
- 

Servicios que presta la unidad:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

**Descripción del/los servicio/s sobre el/los que se editará/n la Carta de Compromisos:**

Nombre del servicio:

Dirección, teléfono, correo electrónico:

Horario de atención al público:

Descripción:

Finalidad de la tramitación:

Normativa aplicable:

Mecanismos de comunicación con el usuario:

## **Anexo V**

### **Determinación de factores de calidad**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

### **Dimensiones de calidad:**

| Procesos del servicio | Viabilidad<br>(Adecuación,<br>precisión ausencia<br>de errores) | Capacidad de<br>respuesta<br>(rapidez,<br>puntualidad) | Seguridad<br>(impresión de<br>profesionalida<br>d,<br>competencia) | Empatía<br>(accesibilidad,<br>transparencia,<br>trato<br>personalizado) | Tangibilidad<br>(instalaciones,<br>recursos humanos y<br>materiales) |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |
|                       |                                                                 |                                                        |                                                                    |                                                                         |                                                                      |

Las dimensiones de calidad pueden enriquecerse o adaptarse de acuerdo con la naturaleza del servicio. El proceso de presentación del servicio aparecerá íntegramente detallado en la enumeración de las fases.

En función de la información que se recoja sobre las percepciones de los usuarios del servicio se señalará, en cada cuadro de la tabla, la relación existente entre las dos categorías con una de las siguientes letras: F (Fuerte), M (Mediana), D (Débil).

Cada cuadro donde aparezca registrado un nivel de relación “Fuerte” indicará un factor claro de calidad.



## **Anexo VI**

### **Relación de compromisos de calidad. Indicadores y estándares**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

| Factores de calidad | Objetivos<br>(compromisos<br>de calidad) | Indicadores | Estándares<br>(numéricos) | Valor anual | Responsable |
|---------------------|------------------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|                     |                                          |             |                           |             |             |
|                     |                                          |             |                           |             |             |
|                     |                                          |             |                           |             |             |
|                     |                                          |             |                           |             |             |
|                     |                                          |             |                           |             |             |

## **Anexo VII**

### **Compromisos y proyectos de mejora**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

| Compromisos asumibles<br>inmediatamente | Indicador | Valor estándar |
|-----------------------------------------|-----------|----------------|
|                                         |           |                |
|                                         |           |                |
|                                         |           |                |
|                                         |           |                |
|                                         |           |                |
|                                         |           |                |
|                                         |           |                |

| Compromisos asumibles a corto plazo | Indicador | Valor estándar | Valor actual | Proyecto de la propuesta para la consecución del estándar |
|-------------------------------------|-----------|----------------|--------------|-----------------------------------------------------------|
|                                     |           |                |              |                                                           |
|                                     |           |                |              |                                                           |
|                                     |           |                |              |                                                           |
|                                     |           |                |              |                                                           |
|                                     |           |                |              |                                                           |

| Compromisos asumibles a medio plazo | Indicador | Valor estándar | Valor actual | Proyecto de la propuesta |
|-------------------------------------|-----------|----------------|--------------|--------------------------|
|                                     |           |                |              |                          |
|                                     |           |                |              |                          |
|                                     |           |                |              |                          |
|                                     |           |                |              |                          |
|                                     |           |                |              |                          |

## **Anexo VIII**

### **Propuesta de campaña de comunicación interna y externa**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

#### **Plan de comunicación interna**

| Destinatarios | Medio (carta, correo-e, reuniones) | Fecha prevista | Responsable |
|---------------|------------------------------------|----------------|-------------|
|               |                                    |                |             |
|               |                                    |                |             |
|               |                                    |                |             |
|               |                                    |                |             |
|               |                                    |                |             |

Difusión externa de la Carta de Compromisos (revisión número.....)

| Destinatarios | Medio<br>(tríptico, carteles,<br>página web,<br>prensa...) | Fecha<br>prevista (en<br>función de la<br>fecha de<br>aprobación) | Responsable |
|---------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|
|               |                                                            |                                                                   |             |
|               |                                                            |                                                                   |             |
|               |                                                            |                                                                   |             |
|               |                                                            |                                                                   |             |
|               |                                                            |                                                                   |             |

## **Anexo IX**

### **Documento matriz para la publicación de la Carta de Compromisos**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

### **INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL:**

Datos identificadores del servicio, denominación, horario....

Normativa reguladora:

Formas de participación de los usuarios:

Sistema de quejas y sugerencias:

Otros datos de interés:

### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

Compromisos de calidad:

Indicadores para el seguimiento y la evaluación:

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO:**

Otros datos de interés sobre los servicios prestados. La Carta recogerá cualquier otra información adicional que se considere de interés y que no se hubiere previsto en los apartados anteriores.

Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la Carta de Compromisos:

Otros datos de interés sobre los servicios prestados:

Fecha y firma de la persona responsable de la unidad:

Relación de los miembros del equipo de trabajo:

| APELLIDOS Y NOMBRE | PUESTO QUE OCUPA |
|--------------------|------------------|
|                    |                  |
|                    |                  |
|                    |                  |
|                    |                  |
|                    |                  |

## **Anexo X**

### **Encuesta de autoevaluación**

(Será cumplimentada por cada uno de los miembros del equipo)

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Valore de **1** (poco satisfecho) a **5** (muy satisfecho) su grado de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con el proceso de elaboración de la Carta de Compromisos:

| Valoraciones                                                                                   | Puntuaciones |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Funcionamiento del equipo.                                                                     |              |
| Representación en el equipo de trabajo de todos los departamentos afectados.                   |              |
| Resultados obtenidos.                                                                          |              |
| Colaboración con las otras unidades.                                                           |              |
| Asesoramiento de la OSE.                                                                       |              |
| Utilidad de la Guía y de los documentos modelo para la elaboración de la Carta de Compromisos. |              |

Aspectos a mejorar/sugerencias:

Gracias por tu colaboración.



## **Anexo XI**

### **Ficha para el seguimiento de la Carta de Compromisos.**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Compromisos.

Unidad administrativa:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Asistentes:

| Nombre y apellidos | Puesto que ocupa |
|--------------------|------------------|
|--------------------|------------------|

- 
- 
- 
- 
- 

| Indicador | Valor estándar<br>(compromisos asumidos<br>en la carta) | Valor actual | Si el valor actual no refleja<br>el valor estándar se deben<br>indicar los proyectos para<br>conseguirlos |
|-----------|---------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                         |              |                                                                                                           |
|           |                                                         |              |                                                                                                           |
|           |                                                         |              |                                                                                                           |
|           |                                                         |              |                                                                                                           |
|           |                                                         |              |                                                                                                           |
|           |                                                         |              |                                                                                                           |

## Anexo XII

### EJEMPLO DE CARTA DE COMPROMISO

#### Gobierno de La Rioja Escuela Riojana de Administración Pública-Formación

**CARTA DE COMPROMISO CON EL CIUDADANO**

En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los usuarios de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos los aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.

  
 Alberto Blecón Rodríguez  
 Consejero de Administración Pública y Política Local  
 del Gobierno de La Rioja

  
 La Escuela Riojana de Administración Pública, tiene encomendada la profesionalización y cualificación del personal al Servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja con la finalidad de conseguir una mejora en la calidad de la prestación de los servicios públicos regionales, que dedicamos último es al ciudadano y contribuir al desarrollo de la carrera profesional del empleado público. Todo ello en el marco de la implicación y motivación de los empleados públicos y el uso generalizado de nuevas tecnologías en la referida profesionalización y cualificación.

**DIRECCIONES DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA:**  
 Consejería de Administraciones Públicas y Política Local  
 Dirección General de la Función Pública  
 C/ Vía de Rey, 3. 26071 Logroño  
 Tfno. 941 291 100  
 dg.funcionpublica.aapp@lar Rioja.org

**DIRECCIONES DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:**  
 Escuela Riojana de Administración Pública  
 C/ Vía de Rey, nº 3  
 26071 LOGROÑO  
 Tfno. 941 291 100  
 Fax: 4463.4972. 4351. 4140.  
 formacion@lar Rioja.org  
 esg@lar Rioja.org

**CENTRO DE FORMACIÓN**  
 Plaza Jacaqui, Edificio, 24  
 26071 LOGROÑO

**HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:**  
 Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

  
**«Cinco Cartas de Compromiso»**

- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Administración Pública-Selección.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Formación.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Investigación.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Evaluación.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Estadística.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Informática.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Idiomas.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Matemáticas.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Física.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Química.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Biología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Geología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Historia.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Filosofía.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Psicología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Sociología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Antropología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Arte.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Música.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Danza.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Teatro.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Cine.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Literatura.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Lengua.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Matemáticas.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Física.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Química.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Biología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Geología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Historia.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Filosofía.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Psicología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Sociología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Antropología.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Arte.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Música.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Danza.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Teatro.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Cine.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Literatura.
- Carta de Compromisos de la Escuela Riojana de Lengua.

**Libro de Quejas y Sugerencias**

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

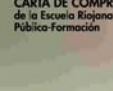
- a) En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.
- b) En la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General, C/ Capilla Centés nº 1.
- c) A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: [www.larioja.org](http://www.larioja.org)

  
**«Normativa reguladora de las cartas de compromiso»**

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromiso en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja. BOE nº 122, de 9 de octubre de 2001.

  
 Escuela Riojana de Administración Pública

**CARTA DE COMPROMISOS de la Escuela Riojana de Administración Pública-Formación**

  
 Escuela Riojana de Administración Pública

  
 Escuela Riojana de Administración Pública

**Servicios prestados**

- 1- La planificación de las distintas acciones formativas mediante el diseño y elaboración de un Plan de Formación anual.
- 2- La realización de Cursos Selectivos cuando así estén previstos en los correspondientes ordenes de Convocatoria de las pruebas selectivas, con la finalidad de emplear los conocimientos y capacidades de los participantes ante el desempeño de los futuros puestos de trabajo.
- 3- La colaboración con otras Administraciones Públicas y Organismos e instituciones en materia de formación, a través de Convenios que posibiliten tanto que empleados públicos de esta Administración asistan a acciones formativas organizadas por otras Administraciones Públicas o Entidades como que empleados de las mismas participen en acciones formativas organizadas por esta Administración.
- 4- La organización de Jornadas, Seminarios, Conferencias, Mesas Redondas cuyo contenido versará sobre cuestiones actuales que afecten al ámbito de las Administraciones Públicas.
- 5- Tras la realización de las distintas acciones formativas se expedirán los Certificados tanto de participación o asistencia como de aprovechamiento, tras la superación de una prueba calificada, cuando así se prevea en la acción formativa de que se trate.

**Sistemas de Protección de la Política de igualdad de oportunidades**

- A través de la propia formación incluyendo acciones formativas que atiendan al lenguaje no sexista y la igualdad de oportunidades.
- Uso de lenguaje no sexista en los escritos.
- Eliminación de barreras arquitectónicas.
- Uso de material adaptado a aquellos empleados públicos con discapacidad que así lo soliciten.

**Nuestros compromisos**

- 1- El Plan de Formación atenderá a las necesidades formativas, nuevas tecnologías y a los resultados obtenidos en las evaluaciones y sugerencias recibidas en la Escuela Riojana de Administración Pública.
- 2- Para lograr la máxima divulgación y difusión del Plan de Formación entre los empleados públicos se utilizarán los siguientes medios: se colgará en la página web del empleado público y se distribuirá en soporte papel. Las Secretarías Generales Técnicas para su reparto entre sus empleados. Asimismo, se colgará en la página web del empleado público los cursos que cada mes se realicen con indicación de los que serán presenciales y los que se impartirán mediante el sistema de formación en línea.
- 3- Como formato de la participación, a todos los asistentes de las acciones formativas se les facilitará un Cuaderno de Evaluación sobre la acción formativa impartida.
- 4- En la página web del empleado público, apartado Formación, se creará un enlace denominado "Sugerencias".
- 5- Las sugerencias remitidas a la Escuela Riojana de Administración Pública en materia de formación serán atendidas en el plazo de 20 días hábiles.
- 6- Una semana de antelación, la Escuela Riojana de Administración Pública notificará personalmente a los participantes en las acciones formativas, la fecha, el lugar y la hora de celebración de las mismas.
- 7- Los Certificados de las acciones formativas se entregarán en un plazo máximo de 30 días tras la finalización de las mismas.
- 8- Se garantizará que los profesores tengan los conocimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos previstos en las mismas y sean conocedores de los perfiles de los diferentes destinatarios.
- 9- En el diseño del Plan de Formación anual se tratará de incluir la pluralidad de las áreas que abarcan la actividad administrativa diaria.
- 10- En el 50% de las acciones formativas existirá un número máximo de 25 asistentes.

**Indicadores del nivel de Calidad**

- 1- Número de novedades formativas incluidas en el Plan con respecto al plan de años anteriores.
- 2- Número de volúmenes del Plan de Formación entregados entre el personal de los diferentes Comarcas.
- 3- Número de consultas efectuadas al Plan de Formación a través de la web del empleado público.
- 4- Número de Cuadernos de Evaluación de las acciones formativas enviadas a la Escuela Riojana de Administración Pública.
- 5- Número de Cuadernos de Evaluación remitidos a la Escuela Riojana de Administración Pública respecto a todos los presentados a los asistentes a las acciones formativas.
- 6- Número de sugerencias enviadas a través de la página web del empleado público, apartado Formación.
- 7- Tiempo de respuesta a las sugerencias en materia de formación remitidas a la Escuela Riojana de Administración Pública.
- 8- Número de días de antelación con que el asistente recibe la invitación para el inicio de las acciones formativas.
- 9- Plazo de entrega de los Certificados en relación con la fecha de finalización de la acción.
- 10- Valoración por parte de los alumnos de los profesores, a través de las evaluaciones, en relación con la capacidad didáctica, conocimientos, metodología y adecuación de contenidos al programa impartido.

**Normativa reguladora principal**

- Ley 1/1980, de 29 de junio, de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Decreto 63/1998, de 10 de septiembre, por el que se crea la Escuela Riojana de Administración Pública.

**WWW** Utilización de los sistemas y tecnologías de la información

Formación en línea: información sobre formación a través de la página web del empleado público, enlace en contacto con los empleados públicos a través del correo electrónico.