



Universidad  
Politécnica  
de Cartagena

## **PROTOCOLO PARA LA IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (MIDE) de la Universidade da Coruña:

D. Jesús Miguel Muñoz Cantero

D.<sup>a</sup> Eva María Espiñeira Bellón

Revisado por el Servicio de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)

## ÍNDICE

	Página
1. Introducción.....	4
2. Instancias.....	5
3. Apartados del protocolo y tablas de datos.....	9
- Documento 1. Acta de constitución del equipo de trabajo.....	10
- Documento 2. Convocatoria de reunión. Acta de reunión.....	11
- Documento 3. Objetivos de la Unidad y catálogo de servicios.....	14
- Documento 4. Determinación de factores de calidad.....	16
- Documento 5. Documento base para la publicación de la Carta de Servicios.....	23
- Documento 6. Propuesta de campaña de comunicación interna y externa.....	28
- Documento 7. Encuesta de autoevaluación.....	30
- Documento 8. Ficha para el seguimiento de la Carta de Servicios.....	32
4. Ejemplos de Cartas de Servicios.....	33



## **Introducción**

Este protocolo tiene como objetivo ofrecer una orientación en la tarea de elaboración de la documentación de las Cartas de Servicios en las Unidades de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) y constituye una base útil a la hora de recoger la información necesaria para desarrollar cada uno de los apartados.

Se debe tener en cuenta que este protocolo no tiene sentido si no va complementado con la “Guía para la implantación de Cartas de Servicios” de la UPCT.

El protocolo se estructura en 2 partes bien diferenciadas:

1. Instancias de solicitud de la Carta de Servicios
2. Apartados del protocolo y tablas de datos



**Instancias**



**INSTANCIA DE SOLICITUD PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO**

**Denominación de la Unidad:**

.....

**Dirección:**

.....

**Teléfono:**

.....

**Fax:**

.....

**Correo electrónico:**

.....

**Página web:**

.....

**Jefe/a de la Unidad:**

.....

**Nombre de la persona coordinadora del equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Servicios:**

.....

**Solicito la participación de nuestra Unidad en la elaboración de la Carta de Servicios.**

**Fdo.:** .....

**Jefe/a de la Unidad**

**VICERRECTORADO RESPONSABLE DEL ÁREA DE CALIDAD DE LA UPCT**

**CARTA DE SERVICIOS<sup>1</sup>**

**Denominación de la Unidad:**

.....

**Dirección:**

.....

**Teléfono:**

.....

**Fax:**

.....

**Correo electrónico:**

.....

**Página web:**

.....

**Nombre de la persona coordinadora del equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Servicios:**

.....

---

<sup>1</sup> Esta ficha deberá aparecer como portada de la documentación presentada por las Unidades para cada Carta de Servicios.



**INSTANCIA DE SOLICITUD PARA LA PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

D./D.<sup>a</sup> (jefe/a de la Unidad):

.....

Denominación de la Unidad:

.....

Solicita la autorización para la publicación de la Carta de Servicios de dicha Unidad.

Esta propuesta de Carta de Servicios fue aprobada por la Unidad en su sesión de:

.....

Esta propuesta de Carta de Servicios fue aprobada por el Consejo en su sesión de:

.....

Fecha:

.....

Firma y sello (si procede):

Fdo.: .....

GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA





**Apartados del protocolo y tablas de datos**

**3**

**DOCUMENTO 1:**

**Acta de constitución del equipo de trabajo**

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>2</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Persona coordinadora del equipo de trabajo (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

.....

Normas<sup>3</sup> 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.
- .....

---

<sup>2</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

<sup>3</sup> En el caso de querer incluir más normas, incluirlas.

**DOCUMENTO 2:**

**Convocatoria de reunión núm.<sup>4</sup>**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Servicios

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>5</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Temas que se van a tratar (orden del día):

- .....
- .....
- .....
- .....

---

<sup>4</sup> Se deberán elaborar tantas convocatorias de reunión como reuniones se efectúen.

<sup>5</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

**Acta de reunión núm. <sup>6</sup>**

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Servicios

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>7</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....

<b>Tema<sup>8</sup> que se trata</b>	
<b>Acuerdo que se toma</b>	
<b>Responsable de su realización</b>	
<b>Fecha límite de realización</b>	

Documentos<sup>9</sup> que se aportan:

- .....
- .....
- .....
- .....

<sup>6</sup> Se deberán elaborar tantas convocatorias de reunión como reuniones se efectúen.

<sup>7</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

<sup>8</sup> Insertar tantas tablas como temas se traten en la reunión.

<sup>9</sup> En el caso de consultar documentación, indicarlo.

Relación de distribución de acta<sup>10</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Fecha y firma de la persona coordinadora del equipo:

Fecha:

.....

Fdo.:

.....

---

<sup>10</sup> Se deberán incluir, como mínimo, todos los miembros del equipo, el Servicio de Gestión de la Calidad y Gerencia de la UPCT.

**DOCUMENTO 3:**

**Objetivos de la Unidad y catálogo de servicios**

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

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>11</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Objetivos de la Unidad:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

---

<sup>11</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

Descripción de la Unidad sobre la que se editará la Carta de Servicios (catálogo de servicios):

<b>Descripción</b>			
<b>Denominación de la Unidad</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Teléfono/s</b>			
<b>Fax</b>			
<b>Correo electrónico</b>			
<b>Página web</b>			
<b>Horarios (de la Unidad, de atención al público, etc.)</b>			
<b>Misión de la Unidad</b>			
<b>Visión de la Unidad</b>			
<b>Valores de la Unidad</b>			
<b>Necesidades de los grupos de interés (las necesidades se traducirán en los servicios que se prestan)</b>	<b>Grupos de interés</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Servicios que se prestan</b>
<b>Finalidad de la tramitación de la Carta de Servicios</b>			
<b>Normativa aplicable a la Unidad</b>			
<b>Mecanismos de comunicación con los grupos de interés</b>			

**DOCUMENTO 4:**

**Determinación de factores de calidad**

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

Unidad:

.....

Tipo:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>12</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

---

<sup>12</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.





### Identificación de procesos

- Define el organigrama de la Unidad. Se ofrecen explicaciones sobre cómo hacerlo y un ejemplo en la Guía.

**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD:** .....

--

- Identifica los diferentes procesos y subprocesos que se van a seguir en la Unidad y elabora los diagramas de flujo y/o fichas donde se recojan (con sus indicadores y sistemas de medida) así como un mapa de procesos donde se identifiquen todos ellos.

**PROCESOS Y SUBPROCESOS DE LA UNIDAD:** .....

	PROCESOS	SUBPROCESOS
Procesos estratégicos		
Procesos clave		
Procesos de soporte		



**Proceso núm<sup>13</sup>. (diagrama de flujo)**

**Mapa de procesos**

<sup>13</sup> Se deberán incluir tantas tablas como procesos se identifiquen.

### Análisis de la visión de las personas usuarias

Elabora las encuestas de satisfacción para los grupos de interés de la Unidad de acuerdo con la explicación que aparece en la Guía sobre cómo hacerlo.

Dimensiones de calidad							
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
<b>Procesos de la Unidad</b>	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
	6.						
	...						

Encuesta de satisfacción<sup>14</sup> para: .....

<sup>14</sup> Se deberán incluir tantas tablas como encuestas se elaboren.

A continuación se introduce de nuevo la tabla anterior para tomar nota de los resultados obtenidos (una vez aplicadas) e identificar los factores de calidad de la Unidad.

La relación entre las dimensiones de calidad y los procesos de la Unidad puede ser fuerte (F), media (M) o débil (D) dependiendo de si las puntuaciones obtenidas en la encuesta son altas (F), medias (M) o bajas (D).

En los siguientes documentos deberemos introducir las puntuaciones altas (F) como factores de calidad y las medias (M) y las bajas (D) como proyectos de mejora.

Dimensiones de calidad							
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
<b>Procesos de la Unidad</b>	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
	6.						
	...						

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

Factores de calidad (F)	Objetivos (compromisos de calidad)	Indicadores	Estándares (numéricos)	Valor actual	Responsable



### Compromisos y proyectos de mejora

Compromisos asumibles inmediatamente	Indicador	Valor estándar

Compromisos asumibles a corto plazo	Indicador	Valor estándar	Valor actual	Proyecto <sup>15</sup> de propuesta para la consecución del estándar
				Propuesta 1
				Propuesta 2
				Propuesta 3
				Propuesta 4
				...

Compromisos asumibles a medio plazo	Indicador	Valor estándar	Valor actual	Proyecto de propuesta
				...
				Propuesta 7
				Propuesta 8
				...

<sup>15</sup> Se incluye a continuación el plan de mejoras de la Unidad.

## Plan de mejoras

De cada uno de los anteriores proyectos de mejora habrá que rellenar la siguiente tabla:

Denominación de la propuesta de mejora núm. <sup>16</sup>	
Punto débil detectado	
Ámbito de aplicación	Enseñanza Investigación Unidad General para la Universidad
Responsable de su aplicación	
PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN <sup>17</sup> :	
* Objetivos específicos de la acción	
* Actuaciones que se van a desarrollar	
* Período de ejecución previsto	
* Recursos, presupuesto necesario	- Gastos:  - Coste Total:
Indicadores de ejecución/acción	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras que se van a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

<sup>16</sup> Introducir tantas tablas como propuestas de mejora se establezcan.

<sup>17</sup> Las zonas sombreadas se deberán rellenar una vez se efectúen las propuestas de mejora.

**DOCUMENTO 5:**

**Documento<sup>18</sup> base para la publicación de la Carta de Servicios**

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

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....

---

<sup>18</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

## DOCUMENTO BASE

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL:

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Responsable:

.....

Dirección:

.....

Horario de atención al usuario (de la Unidad, de atención al público etc.):

.....  
.....

Teléfonos, fax, correo electrónico:

.....

Página web:

.....

Misión de la Unidad:

.....  
.....  
.....

Visión de la Unidad:

.....  
.....  
.....



Valores de la Unidad:

.....  
.....  
.....

Servicios que se prestan:

- .....
- .....
- .....
- .....

Finalidad de la tramitación:

.....  
.....  
.....

Normativa reguladora:

.....  
.....  
.....

Formas de participación de los grupos de interés:

.....  
.....  
.....

Sistema de quejas y sugerencias:

.....  
.....

Otros datos de interés (por ejemplo, derechos y deberes de los grupos de interés):

.....  
.....  
.....

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Compromisos de calidad:

.....  
.....  
.....

Indicadores para el seguimiento y la evaluación:

.....  
.....  
.....  
.....

Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente o la seguridad y la higiene:

.....  
.....  
.....

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO:**

Dirección postal, telefónica y telemática de todas las oficinas/departamentos donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...):

.....  
.....  
.....

Dirección postal, telefónica y telemática de la Unidad responsable de la Carta de Servicios:

.....  
.....

Otros datos de interés sobre los servicios prestados:

.....  
.....  
.....

Fecha y firma de la persona responsable de la Unidad:

Fecha:

.....

Fdo.: .....

Nombre<sup>19</sup> y puesto que ocupa cada uno de los miembros del equipo de trabajo para la elaboración de la Carta:

- .....
- .....
- .....
- .....

**SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UPCT**

---

<sup>19</sup>. En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

**DOCUMENTO 6:**

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

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

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>20</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

---

<sup>20</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.



**Plan de comunicación interna:**

<b>Destinatarios/as</b>	<b>Medio (carta, boletín, reuniones...)</b>	<b>Fecha prevista</b>	<b>Responsable</b>

**Difusión externa de la Carta de Servicios (revisión número:.....):**

<b>Destinatarios/as</b>	<b>Medio (trípticos, carteles, página web, prensa...)</b>	<b>Fecha prevista (en función de la fecha de aprobación)</b>	<b>Responsable (en coordinación con Gerencia)</b>

**DOCUMENTO 7:**

**Encuesta de Autoevaluación**

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

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Nombre y apellidos (esta encuesta es para responder individualmente):

.....

Valore de 1 (poco satisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a) su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos en relación al proceso de elaboración de la Carta de Servicios:

Valoraciones	Puntuaciones
Funcionamiento del equipo de trabajo	
Representación en el equipo de trabajo de todos los grupos de interés afectados	
Colaboración con los diferentes grupos de interés	
Colaboración con otras Unidades	
Asesoramiento del Servicio de Gestión de la Calidad (cursos de formación, atención directa, rapidez etc.)	
Utilidad de la Guía y del Protocolo para la elaboración de la Carta de Servicios	
Resultados obtenidos	

Realice, por favor, los comentarios que considere convenientes sobre las puntuaciones que concedió a cada uno de los aspectos anteriores:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración.

**DOCUMENTO 8:**

**Ficha para el seguimiento de la Carta de Servicios**

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

Unidad:

.....

Denominación:

.....

Fecha:

.....

Hora de inicio y finalización:

.....

Asistentes<sup>21</sup> (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- .....
- .....
- .....
- .....

Indicador	Valor estándar (compromisos asumidos en la Carta)	Valor actual	Si el valor actual no refleja el valor estándar se deberá indicar los proyectos para conseguirlos

<sup>21</sup> En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.



Ejemplos de cartas de servicios

8 FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

- Transporte público (TUESAM): línea 34, con parada en el CDU Los Bermejales
- Camión para la Palmera hasta la Avda. de Italia (en proyecto hasta el CDU Los Bermejales por la Avda. de Italia)
- Biciclético con medios de seguridad
- Acceso directo desde:
  - SE-30, salida 9 Avda. de la Raza, dirección Los Bermejales
  - Avda. La Palmera, salida hacia la Avda. de Italia
- Facilidad de aparcamiento

9 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección de Servicio, y el Departamento de Calidad y Estadística, son los responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

10 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El SADUS mantiene un compromiso medioambiental llevando a cabo acciones que contribuyen a la conservación y mejora del medio ambiente tales como la reducción del consumo de papel mediante uso de medios telemáticos, el reciclaje de tóner y otros materiales electrónicos, contenedores de plásticos, contenedores para recogida de papel, empleo de materiales ecológicos, sustrato de masas arbóreas, retiro de los materiales de desecho en los Puntos Limpios Municipales, etc. Además, todas las instalaciones de SADUS están decoradas con un fondo según el establecido en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre y por la Circular de Coherencia de la Universidad de Sevilla de 23 de enero de 2006 en aplicación de la citada norma.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

- Horario General:**
    - De Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas
    - Sábados de 9:00 a 20:00 horas
    - Domingos de 9:00 a 15:00 horas
  - Horario del Edificio de Pruebas \***
    - De Lunes a Viernes de 7:30 a 20:00 horas
    - Sábados de 9:00 a 21:00 horas
  - Horario de Atención al Cliente \***
    - De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas, y de 15:30 a 21:30 horas
  - Horario de la UMD \***
    - De Lunes a Viernes de 9:00 a 21:30 horas
- \* Los horarios pueden sufrir modificaciones en función de eventos anual celebrados en nuestra sede.

- Valores**
- **Compromiso con la Calidad:** nuestro Sistema de Gestión de Calidad está orientado hacia el proceso de mejora continua, que nos sirve como instrumento en el camino hacia la excelencia!
  - **Orientación al Cliente:** Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, proporcionándoles un servicio de calidad que cumple con sus expectativas.
  - **Innovación:** La mejora continua a través de la modernización constante de los medios y la formación continua del personal, aporta valor añadido a los servicios que ofrecemos.
  - **Profesionalidad:** Los profesionales cualificados que integran nuestro organismo realizan su trabajo con eficacia, rigor y empatía, gracias al esfuerzo, al trabajo en equipo y a la formación continua.
  - **Transparencia:** Realizamos nuestro trabajo con la mayor claridad y transparencia posible, informando con veracidad de los procesos, principalmente los relacionados con el cliente.
  - **Bienestar social:** Ofrecemos una amplia programación deportiva que contribuye a mejorar la salud y las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad universitaria y a su ciudadanía en general.
  - **Compromiso Medioambiental:** Empezamos acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente, favoreciendo el desarrollo sostenible.



**SADUS**  
SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA  
Avda. de Dinamarca, s/n. 41012, Sevilla  
Tfno. 954.487.700  
Fax. 954.487.727  
www.sadus.us.es  
sadus@us.es

1 PRESENTACIÓN

El Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Sevilla lleva varios años trabajando en el proceso de mejora continua para la Calidad de los Servicios. Prueba de ello, es la obtención del Sello de Calidad Europea según el modelo EFQM.

Se ha elaborado esta Carta de Servicios con el fin de dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, los servicios que presta el SADUS y los niveles de calidad de los mismos.

**Misión**  
Impulsar e liderar la estructuración y obtención del deporte en la Universidad de Sevilla, con la finalidad de fomentar en la Comunidad Universitaria y en la ciudadanía en general, la participación en actividades físicas, deportivas y formativas que contribuyan a mejorar la salud, las relaciones interpersonales y el calidad de vida para el desarrollo integral de las personas, con un compromiso de gestión orientado a la calidad y a la excelencia.

**Visión**  
Ser una organización innovadora e integrada, reconocida entre las universidades europeas, con un equipo de profesionales altamente cualificados y motivados, que ofrecen un servicio orientado a la demanda de los usuarios, con la modernización de instalaciones y la implantación de instalaciones, propiciando así el desarrollo de la cultura deportiva.



60.000 m<sup>2</sup> para practicar el deporte que elijas

2 SERVICIOS PRESTADOS

- El SADUS presta, entre otros, los siguientes servicios:
- Tarjeta Deportiva:** Documento mediante el cual se viene acceso a todas las instalaciones deportivas y a las actividades del SADUS, además de la posibilidad de inscripción para los miembros de la Comunidad Universitaria en las competiciones organizadas por el SADUS.
- Abono:** Amplia oferta de actividades físico-deportivas dirigidas en agua y en seco, y acceso libre al edificio de piscinas, que cuenta con dos vasos de diferente profundidad, así como de spa diferenciados por sexo y salas de cardio, circuito express y ciclo-rodar.
- Actividades Deportivas de Ocio y Recreación:** Amplia oferta de actividades dirigidas por profesionales del sector, en continua actualización con las últimas tendencias del mercado.
- Alquiler de Instalaciones:** El SADUS ofrece la posibilidad de alquilar sus instalaciones deportivas en las Oficinas de Atención al Cliente, por separado e íntegramente, tanto para la Comunidad Universitaria como para la ciudadanía en general.
- Competiciones Universitarias:** Organización de Competiciones Universitarias en diferentes modalidades deportivas a nivel interno en el Campus Universitario y Ligas de Libre Asociación, y representación de la Universidad de Sevilla en los Campeonatos de Andalucía y España Universitarios.
- Equipos de Alto Rendimiento:** A través del Club Deportivo Universidad de Sevilla, el SADUS ofrece la posibilidad de participar en los Ligas Federadas de ámbito Nacional y Autonómico en varias modalidades deportivas.
- Actividades para Menores:** Organización de actividades físico-deportivas en periodos vacacionales y escolares, fomentando la convivencia y la iniciación a la práctica deportiva entre los más pequeños.
- Unidad de Medicina del Deporte:** Evaluación, diagnóstico y rehabilitación de los lesiones deportivas en las actividades organizadas por el SADUS con dos especialistas en Medicina de la Educación Física y el Deporte y la colaboración de becarios en Medicina y Fisioterapia.
- Eventos:** Organización de diversos actos del ámbito de la actividad física y del deporte y de la difusión de la imagen de los actividades de SADUS, tales como la Exposición itinerante, Certamen de Arte, Vuelta al Retorno, Festival y Fiesta de Clausura.
- Cafetería:** Punto de encuentro dotado de unas modernas instalaciones con un ambiente conurbado y deportivo, que cuenta con una zona de invierno y una terraza de verano.
- Sala de Estadística:** Amplio espacio climatizado donde se puede disfrutar de un ambiente tranquilo para el estudio, y acceso a Internet mediante WiFi tanto en la sala como en todo el Campus Deportivo.

3 COMPROMISOS DE CALIDAD

- Mantener y mejorar la dotación de instalaciones deportivas, alcanzando un grado de satisfacción de 80% de los clientes.
- Diseñar y mantener actualizada nuestra Web, como principal instrumento de comunicación, generando al menos tres noticias semanales.
- Optimizar y agilizar los trámites de inscripción de actividades y reserva de instalaciones mediante aplicaciones informáticas a través de Internet.
- Fomentar la participación anual de actividades deportivas antes del 15 de mayo.
- Promover la participación en las competiciones, disputándose al menos el 80% de los partidos programados.
- Los equipos de las competiciones universitarias estarán debidamente uniformados, renovando las equipaciones anualmente al menos el 50% de los equipos nuevos.
- Responder a las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 20 días naturales, al menos en el 80% de los casos.
- Atención por parte de la Unidad de Medicina del Deporte para accidentes deportivos en las actividades organizadas por el SADUS, alcanzando un grado de satisfacción de 80% de los clientes.
- Elaborar y publicar la Memoria Anual.



4 INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Evaluamos la calidad del Servicio, entre otros, mediante los siguientes indicadores:
- Índice de Satisfacción del Cliente.
  - Número de visitas a la página Web del Servicio.
  - Cumplimiento del plazo de respuesta establecido para los hojas de reclamaciones recibidos.
  - Cumplimiento del plazo establecido para la publicación de la planificación anual de actividades.
  - Número de reclamaciones recibidas por espera en los trámites de inscripción y reserva.
  - Porcentaje de partidos disputados en las competiciones organizadas por el SADUS.
  - Porcentaje de equipaciones entregadas a los equipos anualmente.
  - Índice de satisfacción de los pacientes en su primera visita.

5 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON EL SERVICIO

- Los usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados a través de los siguientes medios:
- Mediante la expresión de sus opiniones y sugerencias en las encuestas que periódicamente se realizan.
- Mediante las hojas de reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante los buzones de opinión ubicados en todas las instalaciones deportivas de SADUS.

6 NORMATIVA APLICABLE

- La normativa aplicable a los servicios prestados por el SADUS se encuentra en los siguientes textos legales:
  - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
  - Ley 10/1995, de 15 de octubre, del Deporte.
  - Ley Orgánica 3/2001, de 21 de diciembre, de Universidades modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
  - Ley 6/1996, de 14 de diciembre, del Deporte en Andalucía.
  - Estatutos de la Universidad de Sevilla. Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueba la reforma de los estatutos de la Universidad de Sevilla.
  - Decreto 20/1995, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de las Piscinas del US (C-011).
  - Orden ECI/ 2781 / 2004, de 11 de febrero, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario (C.E.D.U.).
  - Resolución anual por la que se convocan los Campeonatos de España.
  - Reglamento Regulator de la Libre Configuración Curricular de la Universidad de Sevilla (Acuerdo 4/100-94/2005).
  - Orden, de 21 de Enero de 2006, de la Consejería de Comercio, Turismo y Deporte por la que se establece las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para el fomento del Deporte Federado y Universitario.
  - Normativa vigente del SADUS.

7 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios podrán formular reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el SADUS. Para ello tendrán a su disposición un libro de reclamaciones que se encuentra ubicado en formato papel en la Oficina de Atención al Cliente del CDU Los Bermejales.

### Derechos

Nuestros usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con la debida corrección.
- Recibir información y asesoramiento personalizado.
- Tratar con confidencialidad los datos referidos a la vida administrativa.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

### Dónde estamos

**Área de Personal**

Lugar: Área de Personal  
 Dirección: C/ Ancha, 16, 11011 Cádiz  
 Teléfono/Fax: Planificación: 956 01 50 89 / 88  
 Gestión: 956 01 50 37 / 88  
 Procesos Económicos: 956 01 50 35 / 05  
 Formación: 956 01 50 01 / 05  
 E-mail/web: [gestion.personal@uca.es](mailto:gestion.personal@uca.es)  
[planificacion.personal@uca.es](mailto:planificacion.personal@uca.es)  
[nominas@uca.es](mailto:nominas@uca.es)  
[formacion.personal@uca.es](mailto:formacion.personal@uca.es)  
[www.personal.uca.es](http://www.personal.uca.es)  
 Horario: de lunes a viernes de 9 a 14,30 horas

### Área de Personal



## Carta de Servicios



---

### Tu opinión nos interesa

Puede contactar con nosotros a través de los siguientes medios:

- Acceso directo a la página web a través de la dirección: [www.personal.uca.es](http://www.personal.uca.es)
- Atención personalizada, a través del teléfono o presencialmente en nuestras oficinas.
- Correo electrónico (ver siguiente apartado CONTACTO)

### Cómo llegar



### Misión

El Área de Personal de la Universidad de Cádiz gestiona los procesos administrativos relacionados con el personal a su servicio, entendiendo éstos como recursos estratégicos adecuados a las necesidades de la UCA, procurando la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno, del personal y de las unidades administrativas.

Al Área de Personal también le corresponde la gestión ordinaria de las relaciones laborales de la Universidad, así como velar por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los procedimientos de su competencia y constituirse en garante del respeto a los derechos de todos sus empleados.

### Compromiso de calidad

- Difundir a través de la página web todas las convocatorias de procesos selectivos
- Mantener actualizados los expedientes personales en la página web, con un plazo máximo de demora de 30 días,
- Entregar, al menos, un 75% de las certificaciones en un plazo máximo de 7 días hábiles, a partir de la recepción de la petición,
- Abonar un 75% de los nuevos derechos de contenido económico en el mes siguiente a su autorización,
- Garantizar que al menos, el 75% del personal percibe su nómina desde el mes de inicio de la prestación de servicios, siempre que la misma comience antes del día 15 de dicho mes,
- Liquidar un 75% de los anticipos en un plazo no superior a 8 días hábiles,
- Contestar, al menos, un 75% de las consultas recibidas por correo electrónico a las direcciones institucionales, en un plazo máximo de 5 días hábiles, excepto si requieren informe superior o jurídico,
- Incrementar, al menos, un 10% el nivel de satisfacción global que tienen los usuarios del proceso relacionado con la gestión de la formación.

### Indicadores


Se verificará el cumplimiento de los compromisos adquiridos, a través del seguimiento de los siguientes indicadores:

- Porcentaje de convocatorias publicadas en la página web en el plazo de dos días a partir de la convocatoria.
- Porcentaje de reclamaciones de la actualización del expediente personal sobre la totalidad de la plantilla. Estas reclamaciones no deben superar el 10%.
- Porcentaje de certificaciones entregadas en plazo sobre las solicitadas en la segunda semana del trimestre.
- Porcentaje de nuevos derechos de contenido económico abonados en plazo.
- Porcentaje de incorporaciones que cumplen el compromiso e).
- Porcentaje de anticipos abonados en plazo.
- Porcentaje de consultas contestadas en plazo, sobre las formuladas en la segunda semana del trimestre.
- Porcentaje superior al 10% del nivel de satisfacción global que tiene el usuario relacionado con el proceso de gestión de la formación, analizado a través de la encuesta de satisfacción anual del Área.

### Funciones

- Gestionar la planificación del personal, dando cumplimiento al Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz.
- Garantizar la selección de personal y provisión de puestos de trabajo, de acuerdo con las directrices emanadas de la planificación, para dar eficiente respuesta a las necesidades de la Universidad en materia de personal.
- Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa.
- Impulsar un proceso de formación adaptado a las necesidades y demandas de los trabajadores públicos de la Universidad, elaborado de forma participativa.
- Abonar las nóminas de la plantilla y las cotizaciones al Sistema Público de Seguridad Social, realizando la contabilización y control del gasto de personal.





El Servicio de Relaciones Internacionales, desde su creación, tiene como Misión, la INTERNACIONALIZACIÓN de la Universidad de Murcia en sus dos sentidos, *ad intra* y *ad extra*. A este servicio se encomienda la labor de hacer la Universidad de Murcia más internacional, conectándola con las instituciones, entidades y organismos internacionales, favoreciendo la movilidad, la experiencia internacional y la cooperación de cara a la formación y al desarrollo. Todo ello para lograr la expansión y apertura al resto del Mundo y conseguir hacer de la universidad, y por extensión su ciudad y región más conocida en el exterior. Al mismo tiempo que importar la ciudadanía del mundo con su diversidad cultural y enfoque científico a nuestras aulas.

Con esta Carta de Servicios asumimos una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los usuarios que acuden a nosotros en demanda del mismo.

El responsable de la Carta de Servicios es el Jefe de Área de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia.



**SRI** Servicio de Relaciones  
Internacionales  
Universidad de Murcia

Información presencial  
Horario de 9:30 a 13:30 horas de lunes a jueves.  
Viernes de 9:30 a 13:00 horas

Edf. Rector Antonio Soler 2ª planta  
Campus de Espinardo

Teléfono de atención  
Horario de 9:30 a 13:30 horas de lunes a jueves.  
Viernes de 9:30 a 13:00 horas  
+ 34 968 364074

FAX  
+ 34 968 364130

Correo electrónico  
svrelint@um.es

Internet

<http://www.um.es/internacionales>



UNIVERSIDAD DE MURCIA  
VICERRECTORADO DE RELACIONES INTERNACIONALES  
Y COMUNICACIÓN

Carta de  
Servicios  
2008

**El Servicio de Relaciones Internacionales presta los siguientes servicios:**

- Informar de los programas existentes en cada momento.
- Asesorar a la comunidad universitaria sobre programas de educación y formación internacionales.
- Gestionar los programas interuniversitarios internacionales.
- Organizar actividades de acogida a los estudiantes y profesiones internacionales que visiten la Universidad de Murcia.
- Conectar la Universidad de Murcia y la sociedad estableciendo los cauces pertinentes en acciones internacionales.
- Dotar de mayor calidad las relaciones internacionales establecidas por la Universidad de Murcia, en especial las que implican movilidad.
- Favorecer y apoyar la Cooperación Internacional.
- Mejorar los sistemas informáticos y bases de datos de la gestión del Servicio de Relaciones Internacionales.

Estos servicios se prestan básicamente a través de: información telefónica, información presencial, información escrita, información virtual y mediante la edición y distribución de material publicitario, (folletos, carteles, etc.); así como mediante reuniones y seminarios técnicos y de trabajo.

**Normativa Vigente**

**Normativa General**

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de Carácter Personal.
- Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.
- Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- Orden de 6 de marzo de 2003 por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM, 67 22/03/03).

**Normativa Universitaria**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- La Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Estatutos de la Universidad de Murcia, publicados en el BORM 6/09/04.
- Normativa para el Reconocimiento de Estudios cursados por estudiantes de la Universidad de Murcia en otras Instituciones de Enseñanza Superior a través de Programas de Movilidad y Convenios Interuniversitarios de 23 de Mayo de 2003.
- Acuerdo del Consejo Extraordinario de Gobierno de 17 de diciembre de 2004 por el que se aprueban las normas para la tramitación, aprobación y seguimiento de convenios de colaboración.

**Derechos de los Usuarios**

- Al asesoramiento sobre las actividades y convocatorias que se tramitan en el Servicio
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Servicio.
- Los reconocidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

**Participación de los Usuarios**

- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Comentarios y sugerencias a través del correo electrónico: [svrelint@um.es](mailto:svrelint@um.es)

**Compromisos de calidad que se ofrecen:**

- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a 30 segundos, en función del grado de saturación de las líneas.
- Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos, antes de 8 minutos; el restante 20% antes de 10 minutos.
- Plazo medio de 3 días para contestación de las consultas por e-mail.
- Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 20 días.
- Actualización permanente de la información disponible y de las convocatorias en vigor.

**Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:**

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 30 segundos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 8 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- Plazo medio de consultas respondidas por e-mail inferior a 3 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a veinte días.
- Porcentaje de alumnos enviados/ recibidos.
- Porcentaje de profesores implicados en movilidad.
- Financiación externa conseguida para actividad internacional.
- Porcentaje de proyectos presentados/aprobados.

**Quejas y Sugerencias:**

- Las quejas y sugerencias pueden ser realizadas personalmente en nuestra oficina (Buzón de Quejas y Sugerencias) o a través de nuestro e-mail: [svrelint@um.es](mailto:svrelint@um.es)
- También podrán presentarse en el Registro General de la Universidad e irán dirigidas a la Excm. Sra. Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Comunicación, a través de una instancia normalizada.

## derechos y deberes de los usuarios

Los miembros de la Comunidad Universitaria y demás usuarios autorizados tienen los siguientes derechos y deberes:

### espacios y equipamiento

Encontrar un espacio con las condiciones idóneas para el trabajo intelectual y con zonas orientadas al estudio, la formación y el trabajo en grupo

Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio

Contar con un horario de apertura lo más amplio posible

Respetar el equipamiento, las instalaciones y las zonas destinadas a cada tipo de actividad

Disponer de equipamiento adecuado para el acceso a los recursos documentales electrónicos y para la reproducción de información

### recursos documentales

Disponer de unos recursos documentales adaptados a las necesidades docentes e investigadoras de la Universidad

Utilizar de forma adecuada los recursos documentales respetando la legislación vigente sobre propiedad intelectual

### servicios

Acceder a unos servicios de atención a los usuarios que resuelvan adecuadamente sus necesidades informativas

Conocer y cumplir la normativa de cada uno de los servicios del Servicio de Documentación e identificarse debidamente cuando el personal lo requiere

### personal

Ser atendido de manera correcta y eficiente por parte del personal del Servicio

Mantener una actitud respetuosa con el personal bibliotecario cumpliendo sus indicaciones

Los usuarios del Servicio de Documentación de la UPCT tienen derecho a participar en la gestión del mismo a través de sus representantes en la Comisión de Usuarios.

### comunicación

- El Bibliotecario en línea accesible a través de la web
- Los buzones de sugerencias disponibles en los Puntos de Información y Préstamo
- El formulario de sugerencias de la web
- La opción de sugerencias del catálogo OPAC
- El correo electrónico servicio.documentación@upct.es
- Las encuestas de satisfacción de usuarios

La apertura ordinaria del Servicio de Documentación es de lunes a viernes de 8:30 a 21:00 horas de forma ininterrumpida.

Los horarios de apertura extraordinaria se podrán consultar en la web del Servicio de Documentación. <http://www.bib.upct.es/>



Sala 1, Campus Alfonso XIII  
Paseo Alfonso XIII, 48  
Teléfono 968 325505  
30203 Cartagena

Sala 2, Campus Murala del Mar  
Plaza del Hospital, 1  
Teléfono 968 33 8864  
30202 Cartagena

# CARTA DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA  
Servicio de Documentación

El Servicio de Documentación facilita el acceso y difusión de los recursos documentales y colabora en los procesos de creación de conocimiento (aprendizaje, docencia e investigación) a fin de contribuir a los objetivos de la Universidad.

Como expresión del compromiso formal que mantenemos con nuestros usuarios presentamos esta Carta de Servicios en la que describimos de manera breve los servicios que ofrecemos, los objetivos de prestación de los mismos a los que nos comprometemos y los indicadores que se van a utilizar para la valoración de su cumplimiento.

Decreto 111/2005, de 30 de septiembre, (BORM 232 del 7 de octubre de 2005) por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena.

Normativa del Servicio de Biblioteca Universitaria aprobada en Comisión Gestora el 13 de junio de 2001

## servicios

- Atención a través del Bibliotecario en línea
- Adquisición y suscripción de materiales documentales
- Préstamo de material documental
- Información bibliográfica
- Uso de espacios
- Uso de equipamientos
- Préstamo interbibliotecario
- Formación de los usuarios
- Reproducción documental
- Edición electrónica de la producción científica
- Aula de idiomas multimedia
- Aul@ Virtual
- Taller del Aula
- Actividades de extensión cultural

## compromisos

- 1 Ofrecer atención inmediata a través del "Bibliotecario en línea"
- 2 Adquirir, suscribir y mantener una colección adecuada a las necesidades de aprendizaje e investigación, priorizando el formato electrónico
- 3 Ofrecer en la web el listado de las monografías adquiridas en los últimos 30 días
- 4 Adquirir y actualizar anualmente la bibliografía recomendada en los programas de todas las asignaturas
- 5 Participar en programas, proyectos y procesos de cooperación bibliotecaria para ampliar los recursos y servicios ofrecidos
- 6 Disminuir el tiempo medio de adquisición de los títulos solicitados por los usuarios.
- 7 Mantener el catálogo OPAC y la Biblioteca Digital como portales de acceso a la totalidad de los recursos documentales
- 8 Mantener una comunicación fluida con los usuarios contestando a sus solicitudes y atendiendo sus quejas y sugerencias
- 9 Atender las solicitudes de información bibliográfica en un plazo máximo de 24 horas
- 10 Proporcionar aplicaciones actualizadas para la gestión bibliográfica
- 11 Fomentar el uso del Aul@ Virtual entre profesores y estudiantes
- 12 Garantizar un amplio horario durante el periodo ordinario proporcionando un ambiente adecuado para el aprendizaje y el estudio
- 13 Proporcionar equipos y aplicaciones informáticas actualizadas para el desarrollo de las actividades relacionadas con el aprendizaje y la investigación
- 14 Elaborar y difundir anualmente un programa de cursos de alfabetización en información adaptado a los diferentes tipos de usuarios
- 15 Mantener actualizadas las guías rápidas y los manuales de usuario de los distintos recursos y servicios ofrecidos
- 16 Ofrecer en todas las salas equipos que faciliten la reproducción documental, cumpliendo las leyes de la propiedad intelectual
- 17 Posibilitar la edición electrónica en acceso abierto (Open Access) de la producción intelectual resultante de la actividad académica e investigadora
- 18 Ofrecer una franja horaria permanente para el autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia
- 19 Prestar asesoramiento y ayuda técnica para la creación de materiales docentes y objetos de aprendizaje a través del taller del Aula
- 20 Facilitar el desarrollo de las actividades de extensión cultural

## indicadores

- Número de horas en funcionamiento del Bibliotecario en línea sobre el número de horas de apertura del servicio ~ c1
- Gasto en adquisiciones por usuario ~ c2
- Gasto en recursos electrónicos sobre el total del presupuesto de adquisiciones ~ c3
- Número de títulos de la bibliografía recomendada disponibles sobre el total de títulos de bibliografía recomendada por los profesores ~ c4
- Tiempo medio de recepción de títulos solicitados por los usuarios ~ c5
- Consultas a la Biblioteca Digital UPCT por usuario ~ c7
- Consultas al catálogo por usuario ~ c7
- Número total de preguntas, quejas y sugerencias sobre el total de usuarios ~ c8
- Número de respuestas a quejas y sugerencias sobre el total de las recibidas ~ c8
- Número de horas de apertura extraordinaria por año ~ c12
- Número de estudiantes por ordenador ~ c13
- Tanto por ciento de puestos informatizados sobre el total de puestos de lectura ~ c13
- Número de cursos de formación de usuarios al año ~ c14
- Número de cursos con créditos de libre configuración al año ~ c14
- Número de cursos de formación del profesorado al año ~ c14
- Usuarios que reciben formación sobre el total de usuarios ~ c14
- Número de equipos de reproducción documental ~ c15
- Número de documentos publicados en acceso abierto (Open Access) al año ~ c17
- Número de horas dedicadas al autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia sobre el total de horas de apertura del servicio ~ c18
- Número de profesores con asignaturas en el Aul@ Virtual durante el año ~ c11
- Número de asignaturas incluidas en el Aul@ Virtual al año ~ c11
- Número de alumnos que han usado el Aul@ Virtual sobre el total de usuarios ~ c11
- Número de materiales docentes y objetos de aprendizaje elaborados al año ~ c15
- Número de actividades de extensión cultural ~ c20

[~ c: compromiso]

El Servicio de Documentación de la Universidad Politécnica de Cartagena es el responsable de la supervisión de esta Carta de Servicios, que se realizará cada tres años. La revisión se hará en un plazo menor si hubieran cambios sustanciales en el contenido de la misma. Octubre 2008

