



# Calidad en los servicios universitarios

Introducción a las Cartas de  
Servicios. UNE 93200:2008

Cartagena, 16 de marzo de 2009

Pablo Arranz Val  
Director de la Unidad de Calidad  
Universidad de Burgos

# CONTENIDO

- 1** Justificación
- 2** Concepto
- 3** Normativa
- 4** Requisitos
- 5** Estructura y contenido
- 6** Aspectos metodológicos
- 7** Certificación
- 8** Referencias



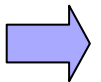
# 1 Justificación

Resolución R=10537/08 de diciembre, del rectorado de la Universidad Politécnica de Cartagena por la que se convocan ayudas para apoyar las iniciativas de elaboración, seguimiento o actualización de cartas de servicios en el marco del EEEE

Proyecto de actuaciones de adaptación de la UPCT al EEES

Eje 2: Diseño de sistemas de apoyo y orientación para los alumnos

Acción 2.9. Fomentar la mejora continua de los servicios



# 1

## Justificación

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

### Fortalezas

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

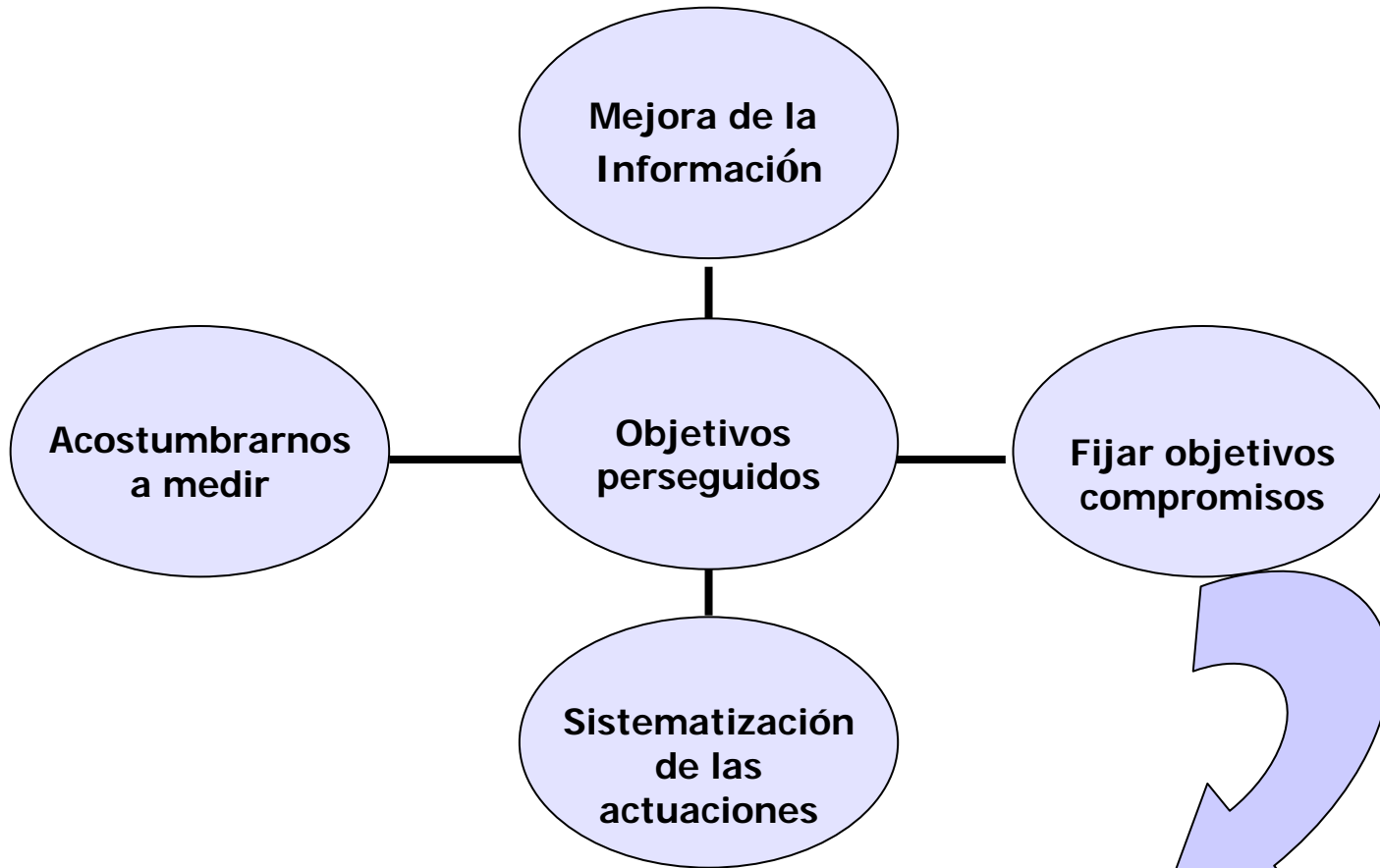
# 1

## Justificación

### Áreas de Mejora

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

# 1 Justificación



Nos faltaba una cultura enfocada a la consecución de estos objetivos

# 1 Justificación

- Comunicar a los usuarios los servicios que prestan y los compromisos que asumen en su prestación
- Como eje de apoyo a las políticas de calidad e instrumento de modernización
- Facilita la relación con los usuarios
- Como sistema de control y seguimiento de los procesos

# 1 Justificación

## Ventajas de disponer una carta de servicios

- Mejora de la imagen de la Unidad .
- Representan una herramienta de gestión que fomenta la relación con el usuario.
- Permiten definir estándares de servicio y fijar objetivos más ambiciosos.
- Un vehículo de comunicación que informa del nivel de calidad ofrecido y hace partícipe al usuario.



# 2

## Concepto

Documento escrito por medio del cual las unidades informan públicamente sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

Las Cartas de Servicios no se deben convertir en meras declaraciones de intenciones, olvidando su verdadero sentido:

*Asumir compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios*

# 3 Normativa

UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos

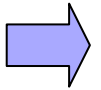
RD 1259/1999 de 16 Julio por el que se regulan las cartas de servicios

RD 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, contempla en el capítulo III el programa de las cartas de servicios. Corrección de errores de RD 951/2005


Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios (Edición 2006)  
[http://www.map.es/documentacion/cartas\\_de\\_servicios.html](http://www.map.es/documentacion/cartas_de_servicios.html)

# 3 Normativa

Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.



# 4 Estructura y contenidos

- Información
  - Compromiso de calidad e indicadores
- UNE 66175:2003 **Guía para la implantación de sistemas de indicadores** 
- Mecanismos de comunicación externa e interna
  - Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos
  - Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado (plazo de contestación de forma personalizada).

UNE-ISO 10002:2004 **Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones** 

# 4 Estructura y contenidos

Los requisitos mínimos de información a incluir en la carta de servicios deben ser:

1. Objetivos y fines de la organización
2. Datos identificativos
3. Servicios prestados
4. Información de contacto
5. Derechos y obligaciones de los usuarios
6. Normativa reguladora
7. Formas de participación del usuario
8. Fecha de entrada en vigor

# 5

## ▷ Aspectos metodológicos

### 1. Elaboración

- Decisión de elaborar la carta de servicios
- Constitución del grupo de trabajo
- Identificación de expectativas
- Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta
- Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario
- Establecimiento de compromisos de calidad e indicadores para su medición
- Redacción de la Carta de Servicio
- Aprobación de la Carta

### 2. Seguimiento de las cartas de servicios

### 3. Revisión y actualización de la Carta de Servicio

# 5

## Aspectos metodológicos

### COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIO

#### CONTENIDO

#### RESULTADOS

#### COMUNICACIÓN INTERNA

Mecanismos eficaces (reuniones de presentación del personal, publicación en la intranet, comunicaciones escritas, artículos en publicaciones internas, etc.)

#### COMUNICACIÓN EXTERNA

Canales que garanticen la difusión y accesibilidad de la CS (folletos publicitarios, web, cartelería, etc.)

**El contenido mínimo del soporte divulgativo debe incluir:**

- Identificación de los servicios objeto de la carta
- Compromisos asumidos
- Forma de consulta de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados
- Forma de consulta de la legislación aplicable
- Forma de consulta de los derechos y obligaciones del usuario
- Forma de presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y plazo de contestación
- Medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos.
- Datos identificativos de la unidad responsable de la Carta
- Fecha de entrada en vigor
- Periodicidad con la que se divulgan los resultados del cumplimiento de los compromisos



# 7 Certificación



## \* NUEVA NORMA UNE

### UNE 93200:2008 CARTAS DE SERVICIOS

Requisitos

La Carta de Servicios es el primer paso para demostrar el compromiso de calidad que tanto la Administración Pública como la empresa privada adquieren con el cliente.

AENOR CERTIFICA  
LAS CARTAS DE  
SERVICIOS  
CONFORME  
A LOS  
REQUISITOS  
DE LA NORMA  
UNE 93200:2008



## \* Grandes Beneficios

### ¿QUÉ VENTAJAS SE OBTIENEN CON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

- 1 Mejoran la imagen de la empresa y se incentiva la venta
- 2 Representan una herramienta de gestión que fomenta la relación con el usuario.
- 3 Permiten definir estándares de servicio y fijar objetivos más ambiciosos.
- 4 Un vehículo de comunicación que informa del nivel de calidad ofrecido y hace participe al consumidor.

### CARTAS DE SERVICIOS – COMPROMISO DE CALIDAD

Esta nueva norma establece el contenido mínimo que debe incluirse en una Carta de Servicios con el fin de que sea un documento claro y unívoco que refleje un compromiso de calidad adaptado a las expectativas de los clientes.

Además de explicar la metodología para su elaboración, ofrece las pautas para el seguimiento periódico del cumplimiento de la Carta, los procesos de revisión y actualización, así como las acciones de comunicación interna y externa.



2008 - 8 páginas  
14,00€

UNE 93200:2008  
CARTAS DE SERVICIOS  
Requisitos

\* Buscar, encontrar y comprar... SUS LIBROS EN UN CUCLIL 5% de descuento. [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

### CÓMO ADQUIRIR ESTA NORMA

**Comidad.** Usted podrá realizar el pedido directamente por correo, fax, internet o en cualquiera de nuestras oficinas. La entrega se realiza a través de mensajería excepto en Canarias o Baleares, cuya forma habitual es por correo, salvo otra indicación por su parte. Si usted está realizando su primera compra con AENOR o está realizando la compra a título particular, deberá efectuar el pago antes de la entrega de su pedido.

**Forma de reembolso.** Si en el transcurso de siete días desde su recepción los productos adquiridos no le satisficieron, bastará con devolverlos en su embalaje original y en perfectas condiciones, cobrando los gastos de envío y recogida por cuenta del cliente.

**Espectativa del contenido.** Nuestras publicaciones le proporcionan una información práctica y rigurosa sobre la normalización y la certificación que afecta a los distintos sectores de actividad.

Solicite ahora más información. Al que podrá formular cualquier consulta o sugerencia.

Visitando nuestra página  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Escribiendo a:

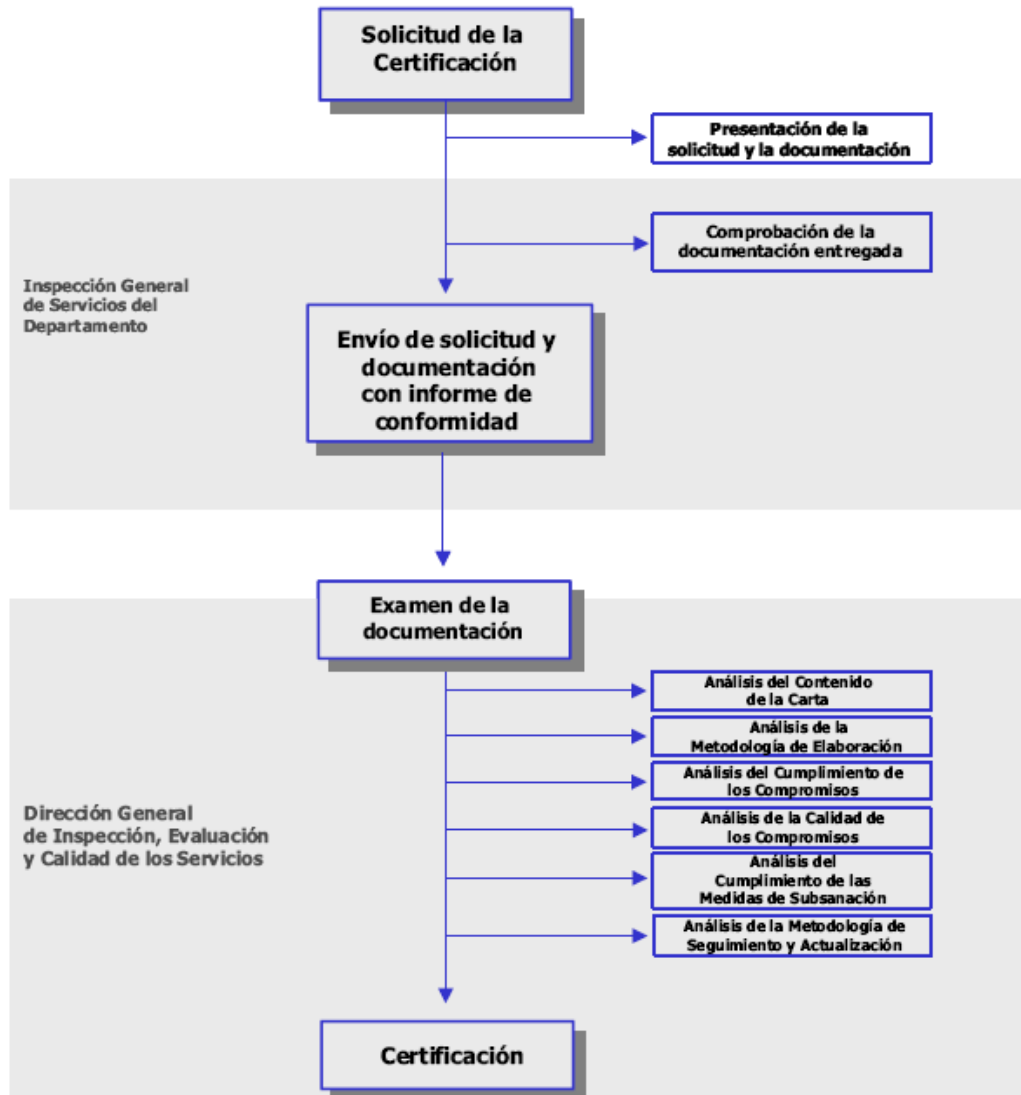
[comercial@aeonor.es](mailto:comercial@aeonor.es)

Enviando un fax:

913 103 695

A acercándose a  
nuestras oficinas

# 7 Certificación



## Certificadoras:

Documento soporte AENOR: RP A58 “Reglamento particular del certificado AENOR de conformidad para carta de servicios”.



# 8

## Referencias

### **Universidad de Zaragoza**

[http://www.unizar.es/unidad\\_calidad/calidad/cartas.htm](http://www.unizar.es/unidad_calidad/calidad/cartas.htm)

### **Universidad de Cádiz**

[http://www.uca.es/web/servicios/eval\\_calidad/cartas\\_servicios](http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/cartas_servicios)

### **Universidad Miguel Hernández**

<http://calidad.umh.es/>

### **Universidad de Cantabria**

[http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion\\_Academica/Carta+de+Servicios.htm](http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Carta+de+Servicios.htm)

### **Universidad de A Coruña**

<http://www.udc.es/utc/modeloCartas.htm>



**Concepto general de calidad y las diferentes etapas del ciclo de calidad.  
Introducción al Modelo EFQM**

**Gracias por su atención**

**Pablo Arranz Val**

