



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE ÁVILA

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

UCAV
Universidad Católica de Ávila

Aprobado en Consejo de Gobierno el 24 de junio de 2009

Servicio de Promoción de la Calidad UCAV

índice

| | |
|--|-----------|
| ¿QUE SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?..... | 5 |
| ¿QUÉ DEBO INCLUIR EN MI CARTA DE SERVICIOS?..... | 7 |
| INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL | 7 |
| COMPROMISOS DE CALIDAD | 7 |
| INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA..... | 8 |
| RESPONSABILIDADES FUNCIONALES..... | 9 |
| ¿QUIÉN TIENE QUE CONFECCIONAR UNA CARTA DE SERVICIOS?..... | 9 |
| ¿QUIÉN APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS? | 9 |
| ¿QUIÉN COORDINA Y NORMALIZA LAS CARTAS DE SERVICIOS?..... | 9 |
| PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS ¿CÓMO HAGO MI CARTA DE SERVICIOS? | 11 |
| CONSTITUCIÓN Y FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO..... | 11 |
| IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL..... | 12 |
| ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD | 13 |
| IDENTIFICACIÓN DE OTROS DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO: | 15 |
| ELABORACIÓN DEL BORRADOR DE LA CARTA Y SOLICITUD DE INFORME PREVIO..... | 15 |
| APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | 16 |
| DISEÑO Y DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN | 16 |
| PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS - PLAN DE COMUNICACIÓN | 17 |
| PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS..... | 17 |
| DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN | 17 |
| SEGUIMIENTO, MEJORA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | 19 |
| AUTOEVALUACIÓN FINAL..... | 21 |
| FUENTES Y BIBLIOGRAFIA..... | 23 |
| ANEXO I. SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS..... | 26 |
| ANEXO II. ESTRUCTURA DE LA CARTA DE SERVICIOS..... | 27 |
| ANEXO III. ETAPAS DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS | 28 |
| ANEXO IV. ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN | 29 |
| ANEXO V. FICHA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS | 30 |
| ANEXO VI. PROPUESTA DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA..... | 31 |

1

¿QUE SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

En el siglo XXI una institución moderna debe estar regida por los principios de transparencia, eficiencia, y responsabilidad social. Una mayor información de los servicios que se prestan y la mejora permanente de la calidad de los mismos se han convertido en el paradigma de lo que el usuario espera recibir de nosotros.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales, las organizaciones informan públicamente a la comunidad Universitaria y a la sociedad en general sobre los servicios que gestiona la Universidad Católica de Ávila y sobre los compromisos de calidad que se ofrecen en relación a su prestación.

Los compromisos de calidad son parte esencial de las Cartas de Servicio, ya que constituyen para el cliente una garantía y para las personas que forman parte de la organización un referente a seguir, además de una forma tangible de medir los resultados alcanzados.

Además, estas Cartas fomentan la mejora continua de la calidad dentro de las unidades u organizaciones que deciden implantarlas, destacando de manera explícita la responsabilidad de sus gestores con respecto a la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, las Cartas de Servicios persiguen un doble objetivo:

- Fomentar en la Universidad Católica de Ávila la introducción progresiva de una cultura basada en la Calidad.
- Mejorar los servicios mediante el establecimiento de compromisos de calidad.
- Facilitar información a los usuarios sobre sus cometidos y sobre el nivel de calidad que pueden esperar del servicio.
- Comprobar el grado de cumplimiento por parte del servicio de los compromisos que asumen y fomentar la mejora continua a partir del grado de satisfacción de los usuarios.
- Identificar en la organización las funciones y los canales de información necesarios que soportarán los servicios, actualmente y en un futuro.

2

¿QUÉ DEBO INCLUIR EN MI CARTA DE SERVICIOS?

Las cartas de Servicios se estructuran en tres grandes apartados:

- Información de carácter general y legal
- Compromisos de calidad.
- Información de carácter complementario

Información de carácter general y legal

- Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)
- Dirección postal, telefónica o telemática de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)
- Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- Misión de la unidad prestadora del servicio
- Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan
- Relación de la normativa reguladora
- Canales de participación de los usuarios
- Sistema de quejas y sugerencias
- Derechos y deberes de los usuarios

Compromisos de calidad

- **Niveles de calidad que se ofrecen.** Deben tener la forma de estándares numéricos (tiempos de espera...) y deben ser susceptibles de ser verificadas por parte del usuario. Deben referirse también a los *plazos previstos* para la tramitación de procedimientos y/o para la prestación de los servicios, *mecanismos de comunicación e información*, *tramitación electrónica* de los servicios prestados y *horarios y lugares de atención* a sus usuarios.
- **Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.** Los indicadores deben estar relacionados directamente con compromisos asumidos, de manera que permitan la comprobación de su grado de cumplimiento.

- **Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.** Indicar las principales medidas medioambientales (reciclaje, gestión energética...) y la seguridad e higiene (iluminación, ergonomía...) que existan.

Información complementaria

Otros datos de interés sobre los servicios prestados a juicio de la unidad prestadora de los mismos

3

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES

¿Quién tiene que confeccionar una Carta de Servicios?

La unidad responsable de un servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que la elaborará. Entre los miembros del equipo de trabajo debe ser nombrado un coordinador operativo. No obstante, el responsable último de la Carta será el jefe de la unidad o Servicio correspondiente.

En el caso de que el Servicio sea unipersonal, el responsable de la elaboración de la carta será la persona encargada del Servicio.

¿Quién aprueba la Carta de Servicios?

El texto íntegro de la Carta de Servicios y el método de comunicación interna y externa deben ser aprobados por el jefe del propio servicio, por el Servicio de Promoción de la Calidad (PROCAL) y por la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad

¿Quién coordina y normaliza las Cartas de Servicios?

El Servicio de Promoción de la Calidad (PROCAL) dará soporte técnico (formación, documentación, orientación metodológica...).

Para garantizar que una Carta de Servicios contenga los contenidos mínimos recogidos en esta guía, PROCAL emitirá un informe previo a su difusión y a la aprobación por la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.

4

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS ¿CÓMO HAGO MI CARTA DE SERVICIOS?

Para la elaboración de una carta de servicios es conveniente desenvolver una serie de actividades, que pueden agruparse en las siguientes fases:

- Constitución y formación del equipo de trabajo
- Identificación de los datos de carácter general y legal
- Establecimiento de los compromisos de calidad
- Identificación de otros datos de carácter complementario
- Elaboración del borrador de la carta y solicitud de informe previo
- Aprobación de la carta de servicios
- Diseño y desarrollo del Plan de Comunicación

Constitución y formación del equipo de trabajo

El primer gran paso, imprescindible para la elaboración de las Cartas de Servicios, se centra en la constitución de un equipo de trabajo, de entre 2 y 4 miembros, formado por el responsable de la Unidad y por personas conocedoras de la Unidad que va a realizar la Carta de Servicios. Se procurará que este equipo tenga un carácter multidisciplinar y que haya una representación de toda la Unidad desde las personas directivas hasta las de atención al público, en caso de que lo hubiera. Los trabajadores forman parte del equipo de manera 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 personal de PROCAL actuará como “consultor externo”, y dará el soporte que precise cada equipo de trabajo, sobre todo en cuestiones metodológicas de elaboración de las Cartas de Servicios.

Una vez constituido el equipo, si se estima conveniente, se facilitará una formación básica en aquellos aspectos necesarios para el desenvolvimiento de sus actividades

La constitución del equipo se formalizará en un acta. En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo. Las reuniones tendrán carácter de convocatoria formal

donde se fije el día, hora, duración prevista y temas que se van a tratar. Se redactará un acta de todas las reuniones donde se harán constar también las personas asistentes, día, hora de inicio y finalización, temas que se trataron y acuerdos hechos.

Tanto de las convocatorias como de las actas se enviará una copia a PROCAL.

Si el Servicio dispone de una única persona, el responsable de la elaboración de la Carta será la persona encargada del Servicio, con asistencia técnica de PROCAL. En tal caso, no será necesario acta de constitución ni reuniones periódicas, simplemente el Servicio correspondiente deberá solicitar a PROCAL el inicio de la elaboración de la Carta.

En cualquiera de los casos, el director del Servicio deberá solicitar la elaboración de la carta a PROCAL a través de la solicitud (*anexo I*).

Identificación de los datos de carácter general y legal.

Probablemente esta sea la parte más importante de la Carta de Servicios, pero también es la que más le costará realizar al equipo de trabajo.

El equipo de trabajo procederá en esta fase a un examen de los datos que se incluían en el primer apartado de la Carta:

La información que formará parte de este primer apartado de la Carta de Servicios no reviste una gran dificultad en su redacción. En este documento deben aparecer:

- Misión de la unidad o servicio y objetivos relacionados con cada una de las finalidades
- La identificación y relación de los principales servicios que ofrece la organización. El Producto de esta fase será el catálogo del servicio: descripción del servicio sobre el que se editará la carta: dirección, horario, actuaciones administrativas, mecanismos de comunicación con los usuarios, normativa aplicable, sistema de quejas y sugerencias.

Quizás, el punto que reviste mayor dificultad es aquel en el que han de enumerarse claramente cada uno de los servicios prestados por su Unidad, ya que esta relación de servicios, no sólo tiene que formar parte de este primer apartado de la Carta, sino que además, será la base para el establecimiento de los compromisos de calidad que formarán parte del segundo apartado del documento.

Establecimiento de los compromisos de calidad

Esta es la parte 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 son:

- Elaboración del catálogo de servicios prestados: La relación de los servicios prestados por su Unidad será el punto de partida para el comienzo de esta actividad.

A partir de esa relación, le recomendamos que identifique, para cada uno de los servicios, a qué usuarios está dirigido ese servicio en concreto, ya que en el caso de los Servicios, es muy frecuente que haya una separación entre los servicios que se presta a la propia institución matriz (usuarios internos), y a clientes o usuarios externos a la misma.

También es importante distinguir las modalidades en la prestación de servicio para cada uno de los servicios relacionados, ya que no podemos hablar de los mismos indicadores de calidad, por ejemplo cuando se atiende a una consulta en su modalidad telefónica, que cuándo ésta se hace de modo presencial.

De este modo, el equipo de trabajo obtendrá como resultado el CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS, en el que se contemplan todos estos puntos a tener en cuenta.

Le mostramos a continuación la posible estructura para este catálogo:

| Servicio | Cliente | Observaciones/modalidad |
|----------|---------|-------------------------|
| | | |

- Análisis de necesidades, expectativas y percepciones del usuario: detección de las expectativas del usuario e identificación de los factores clave de la calidad. Los factores clave de la calidad son aquellos aspectos de la prestación del servicio en que resulta esencial un correcto funcionamiento para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por ejemplo, un factor clave en la prestación de un servicio por teléfono, es que la línea telefónica habilitada sea fácilmente accesible por los usuarios (que no comunique siempre, que la persona/s adecuada sea quien descuelgue el teléfono, etc). Para investigar cuales son las percepciones de los usuarios sobre los aspectos mas importantes del servicio se pueden emplear diferentes técnicas: entrevistas cualitativas, grupos de exploración, encuestas... Una vez que se recojan los datos, tenemos que analizar la información obtenida para determinar los factores de calidad.

- Fijación de los estándares de calidad: los estándares de la organización se describen como los niveles deseados en la prestación de los servicios por cada factor clave con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Los estándares 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 mas motivados de participar en la determinación de los objetivos
 - ✓ Ser medibles, específicos y controlables
 - ✓ Estar referidos a los factores clave del servicio

- Diagnostico de los niveles actuales de calidad. Para la realización debemos definir los indicadores que reflejan el grado de consecución de los estándares fijados para cada uno de los objetivos. Los indicadores se pueden clasificar en dos grandes categorías.
 - ✓ Indicadores objetivos que miden directamente o desenvolvimiento de las actividades y de los resultados empíricos del servicio
 - ✓ Indicadores de percepción, que miden indirectamente los resultados de los servicios desde el punto de vista de los usuarios

Para definir los indicadores, el equipo de trabajo tendrá en cuenta además los requisitos generales de representatividad, fiabilidad, relevancia, selectividad y mensurabilidad, las siguientes reglas:

- ✓ No debe ser impuestos, sino consensuados
- ✓ Debe estar de acuerdo sobre que medir y como medir
- ✓ Se tienen que designar responsabilidades para la medición y análisis

En cuanto a la expresión numérica, los indicadores pueden presentarse en forma de valores absolutos, porcentajes o de ratios, ya que estos permiten apreciar mejor los niveles reales de calidad y su evolución frente a los objetivos.

- Establecimiento de los compromisos de calidad. Valores, para cada uno de los indicadores previamente establecidos, que la Unidad se compromete a mantener o alcanzar. No podemos olvidar que estos compromisos son contraídos con los usuarios y grupos de interés

con la intención de lograr los estándares de calidad que intente responder a sus expectativas. El equipo de trabajo debe tener en cuenta las siguientes consideraciones respecto a los compromisos de la calidad:

- ✓ Que respondan a las expectativas de las personas, les resulten interesantes y les hagan generar una mejor percepción de la calidad de la organización
- ✓ Que sean comprensibles, realistas, prácticos y consensuados
- ✓ Que sean innovadores y atractivos para los usuarios

Si los indicadores cumplen los estándares fijados, pueden incluir los estándares en la Carta de Servicios como compromisos de calidad. Si la organización no cumple los estándares, y el equipo considera que es posible seguirlos a medio plazo, adoptará las medidas necesarias para su cumplimiento y continuará midiendo el nivel de calidad del servicio para decidir si se pueden incluir una carta, compromisos sobre estos aspectos. Si el equipo considera imposible llegar a conseguirlos a corto plazo, propondrá un plano de mejora para solucionar las deficiencias de cara a posteriores actualizaciones de la Carta de Servicios.

Identificación de otros datos de carácter complementario:

Durante esta fase, se seleccionarán los datos de carácter complementario que deben incluirse en el apartado tercero de la Carta de Servicios.

Elaboración del borrador de la carta y solicitud de informe previo.

El equipo de trabajo redactará un documento en que de forma clara, sencilla y comprensible conste la totalidad de la información. El documento tendrá que reunir las siguientes características:

- Debe estar orientado a la persona destinataria para lo que conviene utilizar un lenguaje comprensible
- La redacción ha de ser concisa y unívoca, evitando hacer declaraciones genéricas o ambiguas que puedan llevar a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por la organización
- Debe cuantificar los compromisos declarados, con incorporación de los indicadores.

El documento matriz será remitido a PROCAL para su valoración y emisión del informe técnico previo.

Aprobación de la carta de servicios

El informe de PROCAL se remitirá a las Unidades para que realicen las oportunas modificaciones, si las hubiera. A continuación, el equipo de trabajo procederá a generar el documento definitivo de la Carta de Servicios en los términos descritos en el *anexo II*. Posteriormente, la Unidad remitirá a la Comisión de Garantía de Garantía la propuesta definitiva de Carta de Servicios, que en vista del informe favorable de PROCAL, aprobará la Carta de Servicios.

Diseño y desarrollo del plan de comunicación

El equipo de trabajo diseñará un plan de comunicación interna dirigido a los trabajadores de la unidad o servicio sobre los contenidos de la Carta de Servicios con el fin de ser aceptados por todo el personal de cara a lograr la implantación de esta. El plan determinará los momentos y los medios de comunicación, que pueden ser formales o informales, orales o escritos. Cada unidad o servicio, utilizará las vías que considere oportunas: cartas al director, boletines internos, reuniones, notas internas...

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

El plan de comunicación (interna y externa) se remitirá a PROCAL junto con el documento matriz.

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

5

PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS - PLAN DE COMUNICACIÓN

Publicación de la Carta de Servicios

La carta de Servicios se publicará en formato tríptico y/o en la página web del servicio y de PROCAL. Así mismo, se puede estudiar la posibilidad de presentar la Carta de Servicios en otros formatos: carteles, CD-ROM, vídeo...

Distribución y difusión

Las cartas de servicios se pondrán a disposición de los usuarios en sus dependencias y en los correspondientes puntos de información.

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

6

SEGUIMIENTO, MEJORA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas por la Unidad responsable de su seguimiento siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contemplaran.

Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afecten al contenido esencial de las Cartas. Fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas, así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios o por cualquier otra circunstancia que afecte de manera apreciable al funcionamiento del servicio.

Las nuevas Cartas de Servicios actualizadas deberán remitirse a la Comisión de Garantía de Calidad para su aprobación y publicación.

Las Unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

En los meses de septiembre, las Unidades elaborarán un informe detallado sobre la evaluación de su Carta de Servicio durante el curso anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora aplicables, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

El informe con los resultados se enviará a PROCAL para que la Comisión de Garantía de Calidad valore los resultados.

Por otro lado, también anualmente, se hará un seguimiento de la satisfacción de los usuarios mediante encuestas.

El sistema de implantación de las carta de servicios debe incluir una fase de puesta en marcha del plan de mejora, de los indicadores que no cumplan sus estándares. El equipo de trabajo relacionará los estándares que no se están cumpliendo e indicará sus causas y las posibles soluciones para resolverlos.



AUTOEVALUACIÓN FINAL

A la hora de presentar el 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 o servicios, asesoramiento de PROCAL, etc.. Los resultados servirán para analizar las posibles mejoras que se deben emprender una dinámica de los grupos de trabajo. Los informes de autoevaluación se enviarán a PROCAL.

8

FUENTES Y BIBLIOGRAFIA

- Guía para la implantación de cartas de servicios de la Universidad da Coruña
- 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 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. 10/11/2000)
- Guía simplificada para la implantación de cartas de servicios en unidades de interfaz. OTRI del instituto de Astrofísica de Canarias
- Guía para el desarrollo de cartas de servicios. Ministerio de Administraciones Públicas
- Guía para la elaboración de cartas de compromiso de la Universidad de La Rioja
- Guía para la elaboración de “cartas de servicios” de la Universidad de Salamanca
- Guía par la elaboración de cartas de servicio de la Universidad de Murcia
- Guía par la elaboración de cartas de servicio de la Universidad de Granada

ANEXOS

- **ANEXO I. SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS**
- **ANEXO II. ESTRUCTURA DE LA CARTA DE SERVICIOS**
- **ANEXO III. ETAPAS DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS**
- **ANEXO IV. ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN**
- **ANEXO V. FICHA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS**
- **ANEXO VI. PROPUESTA DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**



ANEXO I. SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

UNIDAD O SERVICIO

DIRECCIÓN C.P.

POBLACIÓN / PROVINCIA

TELÉFONO FAX

NOMBRE DEL SOLICITANTE

CARGO

CORREO ELECTRÓNICO

Nº PERSONAS DE LA UNIDAD O SERVICIO

FECHA:

Jefa/e del Servicio o Unidad

Fdo.: _____

Vº Bº

Fdo.: _____



ANEXO II. ESTRUCTURA DE LA CARTA DE SERVICIOS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

- I.I. Datos identificativos y descripción general del servicio (denominación, localización, horarios de atención al público, accesos, teléfono, organigrama, etc..)
- I.II. Dirección postal, telefónica o telemática de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)
- I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- I.IV. Misión de la unidad prestadora del servicio
- I.V. Canales de participación de los usuarios

II. SERVICIOS

- II.I. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan
- II.II. Relación de la normativa reguladora

III. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

- I. Niveles de calidad que se ofrecen.
- II. Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad.
- III. Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y la higiene.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- I. Otros datos de interés



ANEXO III. ETAPAS DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

| Fases | Fechas |
|--|---------------------------------|
| Constitución del equipo de trabajo | Diciembre |
| Formación <ul style="list-style-type: none"> • Sesión inicial. Estructura de una carta de servicios. Entrega de modelo de carta de la UCAV y documentación. • Sesiones intermedias. Revisión del trabajo del equipo (individual con cada grupo.) • Sesión final. Revisión del trabajo del equipo (Individual con cada equipo). | Enero Febrero/Marzo Abril |
| Elaboración de la carta de servicios (tanto con sesiones presenciales como utilizando los grupos de trabajo virtuales). | Febrero/Marzo |
| Evaluación de los borradores de carta por PROCAL | Abril |
| Redacción final del borrador de la carta de servicios. Y aprobación del mismo por los responsable de los servicios | Mayo |
| Aprobación de la Comisión de Garantía de Calidad | Mayo |
| Comunicación interna y externa (formato web o tríptico) | Junio |
| Seguimiento | ANUAL |
| Actualización y Reedición de la carta de servicio | - |



ANEXO IV. ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN

Órgano: *Equipo de trabajo para la elaboración de la carta de servicios.*

Servicio:

Fecha:

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

| Valoración | Puntuación |
|---|------------|
| Funcionamiento del equipo / Intensidad del Trabajo individual | |
| Resultados obtenido | |
| Colaboración con otras unidades | |
| Asesoramiento de PROCAL | |
| Utilidad de la Guía y de los documentos modelo para la elaboración de la Carta de Servicios | |

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración.



ANEXO V. FICHA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Órgano: *Equipo de trabajo para la elaboración de la carta de servicios.*

Servicio:

Fecha:

| Compromiso | Indicador | Valor estándar | Valor actual | Desviación | Plan de mejora |
|------------|-----------|----------------|--------------|------------|----------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fdo. Responsable de la carta de Servicios



ANEXO VI. PROPUESTA DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Órgano: *Equipo de trabajo para la elaboración de la carta de servicios.*

Servicio:

Fecha:

Plan de comunicación interna

| Destinatarios | Medio (carta, boletín, reuniones...) | fecha prevista | Responsable |
|---------------|--------------------------------------|----------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Difusión externa de la Carta de Servicios

| Destinatarios | Medio (trípticos, carteles, página web, prensa...) | Fecha prevista | Responsable (en coordinación coa UTC) |
|---------------|--|----------------|---------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |