



Fecha: 22 de abril de 2019

Unidad Origen: Dirección General de Calidad

Asunto: *Petición de inclusión de asunto en orden  
día del Consejo de Gobierno*

Unidad de destino: • Secretaría General de la UAL

Por la presente le ruego proceda a incluir en el orden del día de un próximo Consejo de Gobierno un punto con el siguiente enunciado:

APROBACIÓN SI PROCEDE DEL REGLAMENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA UAL.

y cuya propuesta de acuerdo sería:

SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA UAL.

LA DIRECTORA GENERAL DE CALIDAD

Fdo.: Carmen Pozo Muñoz





UNIVERSIDAD  
DE ALMERÍA

# Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Almería

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
TÍTULO I Disposiciones Generales.....	5
Artículo 1. Objeto .....	5
Artículo 2. Ámbito de aplicación .....	5
Artículo 3. Definición.....	5
TÍTULO II Estructura y contenido de las Cartas de Servicios.....	5
Artículo 4. Estructura y contenido.....	5
TÍTULO III Elaboración, aprobación y publicación de las Cartas de Servicios....	7
Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios. ....	7
Artículo 6. Aprobación y publicación.....	8
Artículo 7. Divulgación.....	8
TÍTULO IV Seguimiento de las Cartas de Servicios.....	9
Artículo 8. Actualización.....	9
Artículo 9. Seguimiento.....	9
Artículo 10. Suspensión.....	10
Disposición adicional Primera.....	10
Disposición Transitoria.....	10
Disposición final.....	10

## INTRODUCCIÓN

Los Estatutos de la Universidad de Almería, aprobados por Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, BOJA nº 247 de 24 de diciembre de 2018, establecen en el artículo 5, apartado d) que, en el ejercicio de sus competencias, uno de los fines de la Universidad de Almería es *“La contribución a la mejora del sistema educativo en todos sus niveles”*; por su parte, el artículo 6, apartado f), establece que se tendrá especialmente en cuenta *“El fomento de la calidad y excelencia en sus actividades, estableciendo sistemas de control y evaluación obligatorios para todos los miembros de la comunidad universitaria”*.

Por otra parte, el Plan Estratégico de la Universidad de Almería 2016-2019 aprobado por Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el 19 de diciembre de 2016, establece en su línea estratégica 2 *“Innovación y calidad docente investigadora”* cuyo objetivo 1 dice: ***“Buscar la excelencia en la calidad docente del profesorado”***, y en su objetivo 5 ***“Mejorar la organización y coordinación de los servicios generales”***.

La Junta de Andalucía, siguiendo el camino marcado por la Administración Central del Estado, reguló a través del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio, las Cartas de Servicio, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y los premios a la calidad de los servicios públicos.

Dentro de este marco, la Universidad de Almería ha promovido ampliamente la cultura de la calidad a través de la implantación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Administración y Servicios, del diseño y verificación de Sistemas de Garantía de la Calidad de sus Títulos Oficiales y/o Propios, y mediante el diseño y verificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Centros.

Un paso más en esta línea supone el desarrollo de Cartas de Servicios para un mayor acercamiento y promoción de esta cultura de calidad y de la mejora continua, tanto a los usuarios, a los grupos de interés, como a la ciudadanía en general.

Las Cartas de Servicios se definen como documentos que difunden los compromisos de calidad e informan de las prestaciones y los derechos de los ciudadanos en cada Servicio Público. Son, igualmente, el medio idóneo para contrastar la oferta que cada centro, órgano o unidad provee a sus usuarios en particular y a los ciudadanos en general.

Del mismo modo, con ellas se pretende impulsar iniciativas de mejora dentro de la Universidad, controlar el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos y, en definitiva, incrementar el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios prestados por la Universidad de Almería.

## **TÍTULO I Disposiciones Generales**

### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procesos de elaboración, aprobación, publicación, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios de la Universidad de Almería, así como establecer su estructura y contenido.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

Las disposiciones contenidas en esta normativa serán de aplicación a las estructuras previstas en los Estatutos de la Universidad de Almería en su Título VI “Estructura de la Universidad”, artículo 100 y en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios en vigor, así como a cualquier otra estructura que se pueda derivar de los compromisos adquiridos por la Universidad de Almería.

### **Artículo 3. Definición.**

A los efectos de este Reglamento, las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Almería, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

## **TÍTULO II Estructura y contenido de las Cartas de Servicios**

### **Artículo 4. Estructura y contenido.**

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos y se estructurarán en los siguientes apartados:

1º De carácter general:

- Datos de identificación del centro, unidad o cualquier otra estructura prestadora de servicios responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- Servicios que presta.
- Formas de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.
- Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
- Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.
- Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias de la Universidad de Almería, y en particular, formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.
- Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso.

2º Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:

- Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:
  - Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
  - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sean generales o personalizados.
  - En su caso, tramitación electrónica de los servicios prestados.
  - Horario de atención al público.
  - Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los usuarios.
- Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.

- Sistemas de gestión de la calidad, de gestión ambiental y de gestión de riesgos laborales que, en su caso, existan.
- Indicadores de referencia para las distintas modalidades de evaluación de la calidad (Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos asumidos, de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos).
- Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

3º De carácter complementario: Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

## **TÍTULO III Elaboración, aprobación y publicación de las Cartas de Servicios**

### **Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios.**

1. Corresponderá a Dirección General de Calidad o Vicerrectorado competente en materia de Calidad determinar los centros o unidades que elaborarán su Carta de Servicios en función de la especialidad y magnitud de los servicios prestados, de su impacto social, así como de su autonomía o singularidad.

2. Los titulares de los centros o unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables del impulso en su elaboración y de su seguimiento.

3. Para la elaboración de la Carta de Servicios, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo (que, en el caso de los Centros de la UAL, estará conformado por la Comisión de Calidad del Centro) encargado de identificar y redactar los principales servicios que se prestan, establecer los compromisos de calidad, asociar los indicadores y realizar el borrador de Carta de Servicios.

4. El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad de la Universidad de Almería velará y colaborará técnicamente en la correcta elaboración de las Cartas de Servicios de los centros o unidades de la Universidad de Almería.



5. Las propuestas de Cartas de Servicios serán remitidas, según corresponda, al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad quién realizará un informe técnico de las mismas y las elevará a la Dirección General de Calidad o Vicerrectorado competente en materia de Calidad para su consideración y visto bueno.

#### **Artículo 6. Aprobación y publicación.**

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Gobierno, a propuesta de la Dirección General de Calidad o Vicerrectorado competente en materia de Calidad y previo informe favorable del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.

2. La Carta de Servicios surtirá plenos efectos a partir de la publicación de dicho acuerdo.

#### **Artículo 7. Divulgación.**

1. Para facilitar la comprensión y divulgación a los usuarios se elaborará un folleto divulgativo que recoja un extracto de la Carta de Servicios, con los principales servicios y compromisos, así como la misión del área, derechos de los usuarios, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información que contemple el diseño de las Cartas de Servicio que establezca la Dirección General de Calidad o Vicerrectorado competente en materia de Calidad de la Universidad de Almería.

2. Cada centro o unidad garantizará en todo momento que su Carta de Servicios pueda ser conocida por los usuarios a través de cualquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces.

3. Las Cartas de Servicios se deberán incluir en la página web de los centros o unidades titulares de las mismas.

## **TÍTULO IV Seguimiento de las Cartas de Servicios**

### **Artículo 8. Actualización.**

1. Las personas titulares de los centros o unidades a que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su gestión, seguimiento interno y actualización.

2. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otros cambios sustanciales en la información que contengan.

3. Se entiende por cambios sustanciales, entre otros, aquéllos 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 por modificación en la dotación de personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualquier otra circunstancia sobrevenida que afecte de manera apreciable al funcionamiento del servicio.

4. La aprobación mediante resolución de la Carta de Servicios actualizada, se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de este Reglamento.

### **Artículo 9. Seguimiento.**

1. En el primer cuatrimestre de cada año, los centros o unidades que cuenten con Carta de Servicios elaborarán un informe detallado sobre la observancia de las misma durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar, que será tenido en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

2. El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad por el titular del centro o unidad correspondiente a

efectos de su evaluación. Para facilitar la elaboración de estos informes se pondrá a disposición de los responsables un modelo normalizado, claro y conciso del mismo.

#### **Artículo 10. Suspensión.**

Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del centro o unidad, el titular del mismo podrá, mediante informe motivado, solicitar la suspensión por un período de tiempo determinado y con el alcance que el citado informe disponga. La solicitud de suspensión se remitirá al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad. Estos elevarán la propuesta de suspensión, junto a un informe razonado, a la Dirección General de Calidad o Vicerrectorado competente en materia de Calidad que será el órgano encargado de acordar la suspensión.

#### **Disposición Adicional.**

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad elaborarán los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas necesarias para el desarrollo de este Reglamento.

#### **Disposición Transitoria.**

Aquellos centros o unidades de la Universidad de Almería que a fecha de entrada en vigor de esta normativa tengan elaboradas y divulgadas su Carta de Servicios, deberán adaptarla a los contenidos que se articulan en la misma en un plazo no superior a seis meses.

#### **Disposición final.**

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería.