

2. c) Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna

Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna

Sumario:

Exposición de Motivos

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Definición

CAPÍTULO II. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

- Artículo 4. Estructura y contenido

CAPÍTULO III. Elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios

- Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios
- Artículo 6. Aprobación y publicación
- Artículo 7. Difusión

CAPÍTULO IV. Seguimiento de las Cartas de Servicios

- Artículo 8. Seguimiento
- Artículo 9. Actualización
- Artículo 10. Suspensión

DISPOSICIONES ADICIONALES

- Disposición adicional primera
- Disposición adicional segunda
- Disposición adicional tercera

DISPOSICIÓN FINAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley Orgánica de Universidades (LOU 6/2001, de 21 de diciembre) contempla en su artículo 31.1.a que "la promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos la medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad". En el punto 2.d de este mismo artículo, se establece que este objetivo "se cumplirá mediante la evaluación, certificación y acreditación de las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior".

En la misma línea, los Estatutos de la Universidad de La Laguna establecen que ésta se dotará de un Consejo de Calidad, responsable de proponer, impulsar, coordinar, valorar y actualizar los procesos formativos y evaluadores de la calidad necesarios para garantizar el óptimo desarrollo de las actividades docentes, de investigación y de administración y servicios conducentes al logro de sus fines.

Así mismo, los ejes principales del Plan Estratégico (2008-2015) de la Universidad de La Laguna aprobado por Consejo de Gobierno el 17 de julio de 2008, articulan un sistema de objetivos definidos, que establecen la estrategia de potenciación, cualificación y mejora de la calidad de la administración y los servicios, mediante la formación, la elaboración de Cartas de Servicios y la potenciación de procesos de evaluación y certificación. Con la finalidad de incrementar la cultura de calidad, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.

Dentro de las acciones estratégicas orientadas a construir una nueva administración más moderna y participativa es donde se integran las Cartas de Servicio. Mediante las mismas los usuarios del servicio público universitario y los ciudadanos en general, estarán en condiciones de conocer por anticipado los servicios que oferta la Universidad de La Laguna y los compromisos de calidad que esta Institución contrae con ellos.

Este Reglamento tiene por objeto regular aspectos formales y procedimentales relativos al proceso de elaboración, aprobación, publicación, difusión, seguimiento y actualización de las Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna, basándose en la normativa establecida a nivel nacional para la Administración General del Estado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio y la Resolución de 6 de febrero de 2006, y a nivel autonómico por el Decreto 161/2002 del 18 de noviembre que modifica el Decreto 220/2000 de 4 de diciembre.

En consecuencia, a propuesta del Consejo de Calidad, el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna, en Sesión celebrada el día XX de XX de 2008, acuerda aprobar el presente Reglamento.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación, difusión, seguimiento y actualización de las Cartas de Servicios en la Universidad de La Laguna, así como la definición de su estructura y contenido.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. La presente normativa será de aplicación a todas las unidades administrativas de la Universidad de La Laguna.
2. Cada unidad administrativa elaborará una Carta de Servicios por gestionar prestaciones o servicios directos a los ciudadanos o usuarios. Excepcionalmente, una unidad administrativa podrá confeccionar dos o más cuando la diversidad y particularidades de servicios prestados lo requieran.

Artículo 3. Definición.

A los efectos de este Reglamento, las Cartas de Servicios son documentos que informan públicamente a los usuarios de la razón de ser de una unidad administrativa, de qué hace, cómo, cuándo y dónde; qué compromisos de calidad establece con sus usuarios y cómo va a medir el cumplimiento de los mismos y además, permite evidenciar la efectividad de su propio principio de funcionamiento.

CAPÍTULO II

Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

Artículo 4. Estructura y contenido

Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para los usuarios y se estructurarán en los siguientes apartados:

a) Datos identificativos de la unidad administrativa

Este apartado deberá contener los datos relativos a la denominación, departamento de adscripción, dirección, teléfono, fax, correo electrónico y horario de atención al público.

b) Funciones y fines de la unidad administrativa

- Misión
- Visión

c) Normativa

Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

d) Servicios que se ofrecen al usuario

Este apartado deberá reflejar una enumeración ordenada de los principales servicios que se prestan.

e) Nuestros compromisos

Este apartado deberá ser expresivo de aquellos objetivos que se pretenden cumplir con un compromiso de calidad en cualquiera de los aspectos que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los usuarios.

La declaración de compromisos de calidad del servicio constituye el elemento verdaderamente distintivo de las Cartas o, en otras palabras, el contenido que aporta un valor añadido a estos documentos sobre lo establecido por la normativa vigente y que señala metas para la mejora continua de la unidad administrativa.

f) Indicadores de calidad de los servicios prestados

Apartado en que se habrán de señalar los parámetros mediante los que se van a evaluar y verificar los compromisos.

Los indicadores deberán estar relacionados directamente con los compromisos adquiridos, ya que a través de su medición en periodos sucesivos, nos darán a conocer la situación con dichos compromisos.

g) Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

Este epígrafe hace referencia a la información acerca de la presentación, tramitación y resolución de las iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas en el ámbito de la unidad administrativa:

- Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.
- Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- Acceso al sistema de quejas y sugerencias.

CAPÍTULO III

Elaboración y aprobación de las Cartas de Servicios

Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios

1. Corresponderá al Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna, a propuesta del Consejo de Calidad, determinar las unidades administrativas que elaborarán su Carta de Servicios, en función de la especialidad y magnitud de los servicios prestados y de su impacto social, así como de autonomía y singularidad gestora.
2. Los responsables de las unidades administrativas a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los que garanticen su elaboración e implantación.
3. Para la elaboración de la Carta de Servicios, el responsable de la unidad administrativa formará un equipo de trabajo que se constituirá oficialmente en una primera reunión, donde se sentarán las bases del trabajo y se fijarán las normas a seguir por el grupo. El equipo de trabajo será el encargado de elaborar las Cartas de Servicios en el plazo establecido. El resultado de este proceso será el Documento Base de la Carta de Servicios, cuyo contenido se especifica en el artículo 4 de este Reglamento.
4. Los miembros del equipo de trabajo recibirán una formación básica para adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para la elaboración de la Carta de Servicios.
5. El Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, a través de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad (en adelante UEMC), velará por la correcta elaboración de las Cartas, y prestará apoyo técnico y asesoramiento a los equipos de trabajo constituidos para su elaboración.
6. El responsable de la unidad administrativa será el encargado de enviar a la UEMC el borrador de la Carta de Servicios, en formato tríptico (papel y electrónico), para su revisión. La UEMC emitirá un informe con recomendaciones de mejora, en su caso, que el equipo de trabajo deberá considerar en su Carta de Servicios.
7. Las propuestas definitivas de la Carta de Servicios serán remitidas a la UEMC quien las elevará al Consejo de Calidad para su revisión y posterior informe.

Artículo 6. Aprobación y publicación

1. Las Cartas de Servicios con informe favorable del Consejo de Calidad serán elevadas al Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna para su aprobación.
2. Las Cartas de Servicios aprobadas por el Consejo de Gobierno se publicarán en el Boletín Oficial de Canarias.

Artículo 7. Difusión

1. Una vez aprobada la Carta de Servicios, se deberá elaborar un plan de comunicación interna dirigida a los empleados y otro externo orientado a los usuarios. El Plan de Comunicación será desarrollado por el propio equipo de trabajo, llevando a cabo las acciones divulgativas de su Carta que estimen más eficaces para comunicar su contenido y los compromisos adquiridos.
2. Las acciones de difusión, como mínimo, constarán de la elaboración de un tríptico de la Carta de Servicios, que esté accesible en las dependencias de las unidades administrativas y de la propia Universidad. Así mismo, el tríptico deberá facilitarse en formato electrónico para su acceso desde Internet, publicándolo en la página Web de la Unidad y en el de la propia Universidad de La Laguna.
3. Todas las Cartas de Servicio en formato tríptico, deberán seguir el modelo que será facilitado por el Vicerrectorado competente en materia de calidad con el objeto de lograr una imagen unitaria de las mismas y una clara identificación por parte de los usuarios.

CAPÍTULO IV

Seguimiento de las Cartas de Servicios

Artículo 8. Seguimiento

1. Los responsables de las unidades administrativas involucradas en la elaboración de las Cartas de Servicios, serán los que garanticen su seguimiento y actualización.
2. Una vez aprobadas y difundidas las Cartas de Servicios, los equipos de trabajo deberán asegurar una revisión y control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos, valorando y analizando los indicadores propuestos al efecto, las reclamaciones y sugerencias recibidas y, en su caso, las encuestas de satisfacción de los usuarios.
3. Durante el mes de febrero de cada año, el responsable de la unidad administrativa remitirá un informe de seguimiento de la Carta al Vicerrectorado con competencias en materia de calidad. Este informe incluirá:
 - a) La verificación del cumplimiento de los compromisos.
 - b) Propuesta de inclusión, eliminación o modificación de los contenidos de la Carta de Servicios.
 - c) Un Plan de Mejoras de las desviaciones detectadas.
 - d) Seguimiento del Plan de Acciones de Mejoras del año anterior.
4. El Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, a través de la UEMC, a partir de los informes de seguimiento remitidos por las unidades administrativas de la Universidad, comprobará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las Cartas de Servicios y elaborará una síntesis de resultados y propuestas de mejora que remitirá al Consejo de Calidad para que proceda a su análisis y aprobación. El Consejo de Calidad trasladará a los órganos competentes los acuerdos adoptados, para que estos inicien las actuaciones tendentes a la ejecución del Plan de Mejoras.

Artículo 9. Actualización

1. La actualización de las Cartas de Servicios seguirá el mismo procedimiento de aprobación que el establecido en el artículo 6 de este reglamento.
2. El responsable de la unidad administrativa, a partir de los resultados de los informes de seguimiento anuales, establecerá la necesidad de proponer la actualización de la Carta de Servicios, para adecuar los compromisos e indicadores ante las posibles desviaciones detectadas.
3. Con carácter general las Cartas de Servicio se deberán actualizar cada tres años, excepto cuando el responsable de la unidad administrativa decida acortar los plazos debido a cambios que se consideren sustanciales, tales como:
 - a) Los indicadores propuestos deben ser actualizados ya que superan los estándares establecidos inicialmente.
 - b) Los compromisos que no superaron en su momento los estándares de calidad establecidos, pueden ser ahora alcanzables.
 - c) Se han producido modificaciones normativas o reestructuraciones orgánicas de importancia.
 - d) Cambios relevantes en relación a la incorporación o supresión de servicios prestados.
 - e) Otras razones a juicio del responsable de la unidad administrativa inherentes a su funcionamiento.

Artículo 10. Suspensión

1. Los órganos de gobierno de la Universidad de La Laguna, podrán proponer al Consejo de Gobierno, la suspensión definitiva, o por un periodo de tiempo determinado, de la Carta de Servicios por circunstancias que afecten de forma extraordinaria al funcionamiento de la unidad administrativa o de la propia Institución Universitaria, que emitirá una resolución motivada para la ejecución de la misma.
2. El acuerdo de suspensión de la Carta de Servicios se publicarán en el Boletín Oficial de Canarias.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera

La UEMC coordinará, impulsará y controlará los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación, seguimiento y actualización de las Cartas de Servicios y apoyará las distintas medidas dispuestas en este Reglamento para garantizar su efectiva implantación.

Segunda

El periodo comprendido entre la aprobación inicial de la Carta de Servicios y el primer informe de seguimiento de la misma, deberá ser como mínimo de 12 meses.

Tercera

1. Las unidades administrativas de la Universidad de La Laguna que con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta normativa, tengan elaboradas y difundidas su Carta de Servicios, deberán adaptarla a los contenidos y estructura que se establecen en el presente Reglamento.
2. El plazo establecido para esta adaptación, será de 3 meses a partir de la fecha de entrada en vigor de este Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias