



## **ACG125/5: Protocolo para la elaboración, aprobación y seguimiento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 30 de octubre de 2017

# Protocolo para la elaboración, aprobación y seguimiento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada

[Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 30 de octubre de 2017]



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



# ÍNDICE

## **Preámbulo**

### **Título I. Disposiciones Generales**

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Definición

Artículo 4. Funciones de coordinación, impulso y apoyo

### **Título II. Estructura y Contenido de las Cartas de Servicios**

Artículo 5. Cartas de Servicios de la Universidad de Granada

Artículo 6. Estructura y contenido

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

Artículo 7. Elaboración de las Cartas de Servicios

Artículo 8. Aprobación y publicación

Artículo 9. Divulgación

### **Título IV. Seguimiento de las Cartas de Servicios**

Artículo 10. Actualización

Artículo 11. Seguimiento

Artículo 12. Suspensión

Disposición Derogatoria

Disposición Final

## **Anexo**



## Preámbulo

Los Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de Julio, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (BOJA nº 147, de 28 de julio de 2011), establecen en los artículos 202.2 y 212 respectivamente que: “El Consejo de Gobierno establecerá un procedimiento de evaluación y control de la calidad y eficiencia de los servicios” y “La Universidad de Granada establecerá los medios y estructuras necesarios para la evaluación y mejora de la calidad de la actividad universitaria en los ámbitos docente, investigador y de gestión”.

Uno de los medios para la evaluación y mejora de la calidad son las Cartas de Servicios, documentos que difunden los compromisos de calidad e informan de las prestaciones y los derechos de los usuarios de un servicio.

Esta herramienta de evaluación y mejora de los servicios públicos comenzó a utilizarse en el sistema universitario andaluz como desarrollo del *Acuerdo sobre Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía* (CPMCS), firmado por las Universidades y las centrales sindicales en Mayo de 2007, que contempla como un objetivo del tercer nivel organizativo “la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas”. Ello en aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los premios de los servicios públicos, que resulta de aplicación al ámbito universitario en virtud de la Disposición Adicional Tercera del Decreto 177/2005, de 19 de julio, de modificación del anterior.

Para regular la elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios, la Universidad de Granada aprobó un Reglamento el 24 de junio de 2008, que fue publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y todas las Unidades Funcionales de la Universidad de Granada publicaron también en dicho Boletín su Carta de Servicios en el año 2009.



Desde entonces, la actualización de las Cartas de Servicios ha sido constante, estableciendo un período de evaluación de resultados anual y un proceso de seguimiento y actualización bienal, en el que se han revisado compromisos y se han mejorado los estándares de calidad de forma progresiva.

Las Cartas de Servicios han sido una herramienta que ha servido, desde una perspectiva interna, para autoevaluar los servicios y han aportado información clara a todo el personal sobre los estándares de calidad y la importancia de su cumplimiento, lo que ha repercutido en un control avanzado de los procesos.

La elaboración de este Protocolo tiene como objetivo articular un nuevo modelo de Cartas de Servicios, que dé respuesta al objetivo de la institución de racionalizar los procesos de gestión de la calidad en la Universidad de Granada, dirigiendo las mismas hacia los “grupos de interés”. De esta manera, se adopta un enfoque transversal de proceso o servicio de la Universidad de Granada, alejándose del enfoque actual de unidad funcional y aprovechando la madurez de los Sistemas de Gestión de la Calidad implantados en la UGR.

El reto es, por tanto, potenciar el conocimiento y la difusión de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada, garantizando el cumplimiento de unos estándares de calidad ajustados a las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés de la institución.

## **Título I**

### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Protocolo tiene por objeto regular la estructura y contenido, así como el procedimiento de elaboración, aprobación, publicación, ejecución y seguimiento de las Cartas



de Servicios de la Universidad de Granada.

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

Las disposiciones recogidas en este Protocolo serán de aplicación a todos los servicios de apoyo a la comunidad universitaria, a los que se refiere el Título V de los Estatutos de la Universidad de Granada, así como a los servicios administrativos y resto de unidades administrativas que integran la estructura establecida en la vigente Relación de Puestos del Personal de Administración y Servicios, en adelante Unidades.

### **Artículo 3. Definición.**

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

### **Artículo 4. Funciones de coordinación, impulso y apoyo.**

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva y la Gerencia impulsarán y coordinarán los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios y apoyarán las distintas medidas dispuestas en este Protocolo para garantizar su efectiva implantación.

## **Título II**

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

### **Artículo 5. Cartas de Servicios de la Universidad de Granada.**



1. Las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada estarán dirigidas a los distintos grupos de interés identificados en el Plan de Calidad 2020 de los servicios de la Universidad de Granada.
2. Con objeto de elaborar las Cartas de Servicios, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva coordinará la creación de Equipos de trabajo transversales que incluyan a todas las Unidades que presten servicios de la misma naturaleza a cada grupo de interés.
3. Se facultará a la Comisión Interna de Cartas de Servicios para decidir las Cartas de Servicios a publicar, tras propuesta de los Equipos de trabajo transversales o de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva.
4. La relación de Cartas de Servicios elaboradas y publicadas en virtud de este Protocolo se recogen como Anexo a este documento.

## **Artículo 6. Estructura y contenido.**

Las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada se redactarán de forma clara, sencilla y comprensible para el usuario. Sus contenidos se estructurarán en los siguientes apartados:

### ***I. De carácter general:***

- Datos identificativos de la Universidad de Granada.
- Misión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria.
- Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- Formas de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.
- Relación de servicios prestados.
- Relación actualizada de las normas reguladoras.
- Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados.
- Mecanismos para la presentación, respuesta y efectos de las Sugerencias y Reclamaciones a la Universidad de Granada.
- Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se



prestan cada uno de los servicios.

- Horarios de atención al público.

**2. Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:**

- Compromisos de calidad adquiridos.
- Indicadores de calidad.

**3. De carácter complementario:**

- Administración electrónica de la Universidad de Granada, incluyendo la descripción de la Oficina Virtual, la Sede Electrónica y otros servicios o recursos online dirigidos a cada grupo de interés
- Protección de datos de carácter personal en la Universidad de Granada, describiendo la forma de ejercer los derechos de acceso, rectificación u oposición.
- UGR Transparente. Acceso a datos abiertos, y las vías de solicitud de información para ejercer el derecho a la información pública.
- Otros datos de interés sobre los servicios prestados, como los reconocimientos o certificaciones otorgados a la Universidad de Granada, en materia de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en trabajo, y seguridad de la información.

### **Título III**

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

##### **Artículo 7. Elaboración de las Cartas de Servicios.**

- I. La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva será la responsable de la elaboración de las Cartas de Servicios con la participación de los Equipos de trabajo definidos en el artículo 5 del presente Protocolo.



2. El Equipo de trabajo deberá identificar y redactar los principales servicios que presta la Universidad de Granada al grupo de interés identificado en el título de la Carta, establecer los compromisos de calidad, asociar los indicadores y realizar el borrador de Carta de Servicios.
3. La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva velará por la correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con los Equipos de trabajo.
4. La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva remitirá la propuesta de Carta de Servicios, para su valoración e informe, a una Comisión Interna de Carta de Servicios compuesta por:
  - Director/a de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, o persona en quien delegue.
  - Gerente, o persona en quien delegue
  - Al menos un/a representante de la UCIP
  - Al menos un/a representante de Gerencia
  - Seis miembros del Personal de Administración y Servicios, cuatro titulares y dos suplentes, designados por el Rector/a.
  - Tres personas usuarias designadas por el Rector/a de entre los miembros de la Comunidad Universitaria.
5. Esta Comisión desempeñará las siguientes funciones:
  - Evaluación de las Cartas de Servicios elaboradas por los Equipos de trabajo.
  - Elaboración, para cada tipo de Carta, de un informe de evaluación, con las modificaciones que se consideren oportunas.
  - Seguimiento de las Cartas de Servicios, analizando la evolución de los compromisos e indicadores adquiridos en cada una de las Cartas publicadas.
6. Las Cartas de Servicios, una vez informadas positivamente por la Comisión Interna de Carta de Servicios, serán elevadas al Consejo de Gobierno por la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva.

## **Artículo 8. Aprobación y publicación.**

- I. Las Cartas de Servicios, una vez aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad



de Granada, se publicarán en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada y surtirán plenos efectos desde el momento de su publicación.

### **Artículo 9. Divulgación.**

1. Para facilitar la comprensión y divulgación a la sociedad se publicará un extracto de las Cartas de Servicios dando publicidad a los principales servicios de cada una, a los compromisos e indicadores, a la misión de los servicios de apoyo de la Universidad de Granada, y a cualquier otra información que la Universidad de Granada contemple en el diseño de las Cartas de Servicios como estrategia de presentación unitaria de las mismas.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente, todas las Unidades garantizarán en todo momento que las Cartas de Servicios en las que participen puedan ser conocidas por las personas usuarias a través de cualesquiera de sus dependencias administrativas, y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estime más eficaces, de acuerdo con los mecanismos de coordinación y divulgación que establezca la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva.
3. Las Cartas de Servicios se publicarán en el dominio **ugr.es** y en las páginas web de las respectivas Unidades.
4. La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva establecerá los modelos de Carta de Servicios y de materiales divulgativos, en coordinación con la Oficina de Gestión de la Comunicación.

## **Título IV. Seguimiento de las Cartas de Servicios**

### **Artículo 10. Actualización.**

1. Los responsables de las Unidades, en coordinación con la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva, se encargarán de su gestión, seguimiento y actualización.
2. Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales relativas a los datos incluidos en



ellas.

3. Se entiende por modificaciones sustanciales, aquellas que afecten a la relación de servicios prestados, compromisos e indicadores de calidad, o cualquier otra circunstancia que afecte de manera apreciable al funcionamiento correspondiente del servicio ofrecido por la Universidad de Granada.
4. La aprobación de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en los artículos 7 y 8 del presente Protocolo.

### **Artículo 11. Seguimiento.**

1. Las Unidades realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en las correspondientes Cartas de Servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquéllos, y de las evaluaciones de la satisfacción de las personas usuarias.
2. En el primer trimestre de cada año, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva recogerá los datos relativos a los indicadores de calidad definidos por cada Unidad y publicará los resultados obtenidos en la Memoria de Gestión de la Universidad de Granada.
3. Cada dos años, la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva abrirá un proceso ordinario de seguimiento y actualización de Cartas de Servicios.
4. Los Equipos de trabajo transversales emitirán un informe sobre la observancia de la carta de servicios durante ese período, analizando resultados e indicadores y proponiendo mejoras en el contenido de la misma, con especial atención a lo relativo a los compromisos de calidad publicados.
5. En caso de incumplimiento de algún compromiso, los Equipos de trabajo podrán solicitar cambios en el contenido de su Carta de Servicios, según establece el artículo 10 del presente Protocolo.
6. La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva dará traslado del informe a la Comisión Interna de Carta de Servicios, a los efectos de evaluación que correspondan.

### **Artículo 12. Suspensión.**



1. Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento de los servicios de la Universidad de Granada, el Consejo de Gobierno, órgano competente para la aprobación de la Carta de Servicios podrá, mediante acuerdo motivado, suspenderla, en todo o en parte, por un período de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga.
2. El acuerdo de suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada.

### **Disposición Derogatoria.**

Queda derogado el Reglamento de Cartas de Servicios, aprobado por Resolución de 24 de junio de 2008 del Rector de la Universidad de Granada.

### **Disposición Final.**

El presente Protocolo será de aplicación desde el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada.

## **Anexo. Cartas de Servicios de la Universidad de Granada**

1. Servicios académicos al estudiantado.
2. Servicios académicos y de investigación al PDI.
3. Servicios sociales al estudiantado.
4. Servicios sociales al personal.
5. Servicios internos al personal.
6. Servicios institucionales.
7. Servicios a agentes externos.



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva