

# **PRACTICUM**

## **DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Elaboración de la Carta de Servicios de la  
Secretaría de la Escuela Técnica Superior de  
Ingeniería del Diseño de la Universitat  
Politécnica de València.**

**Alumna:** Elena Torrejón García

**Dirigido por:** Rosa María Puertas Medina y

M<sup>a</sup> Luisa Martí Selva

Valencia, Abril 2012

## Tabla de contenido

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>FIGURAS</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>1.INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
1.0. Introducción	10
1.1 Resumen General del Trabajo	11
1.2 Objeto y Objetivos del TFC	12
1.3 Justificación de las Asignaturas Cursadas y Relacionadas con el Trabajo	13
1.4 Plan de Trabajo	16
<b>2. SITUACIÓN ACTUAL EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DEL DISEÑO (ETSID)</b>	<b>17</b>
2.1 Reseña Histórica	18
2.2 Estructura de la ETSID	22
2.3. Evolución Alumnos Matriculados	32
2.3.1. Por Preinscripción	32
2.3.2. Por Continuación de Estudios o Traslado de Expediente.	34
2.4 Alumnos Másteres	45
2.5 Alumnos Erasmus	48
2.6 Evolución Alumnos Egresados y Titulados	51
<b>3. LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<b>56</b>
3.0. Introducción	57
3.1 Ámbito de Aplicación	59
3.2 Contenido de la Carta de Servicios	59

3.2.1. Información General y Legal	59
3.2.2. De Compromisos de Calidad	61
3.2.3. De Carácter Complementario	62
<b>4. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	<b>63</b>
4.1 Fases de Elaboración	<b>66</b>
4.1.1. Diagnóstico y recogida de datos	66
4.1.2. Evaluación interna	66
4.1.3. Redacción de la Carta	66
4.1.4. Actualización y revisión	67
4.2. Fases de Elaboración (según Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios, del año 2010 creado por el MAP)	<b>71</b>
4.2.1. Constitución de un Equipo de Trabajo	71
4.2.2. Identificación de los datos de carácter general y legal	73
4.2.3. Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores	73
4.2.3.1. Identificación de los principales servicios que presta la organización.	75
4.2.3.2. Detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad.	76
4.2.3.3. Fijación de estándares de calidad.	80
4.2.3.4. Diagnóstico de los niveles reales. Establecimiento de Indicadores.	81
4.2.3.5. Establecimiento de compromisos de calidad.	83
4.2.3.6 Características de los compromisos de calidad	86
4.2.4 Sistemas de aseguramiento y otras medidas	87
4.2.4.1 Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.	87
4.2.4.2 Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral	87
4.2.5. Especificación de las Medidas de subsanación, compensación o reparación	88
4.2.6. Identificación de la información de carácter complementario	88
4.2.7. Redacción y presentación de la Carta	88
4.2.7.1. Documento-matriz	89
4.2.7.2. Documento divulgativo	90

4.2.7.3 Otros Soportes	90
4.2.8. Plan de comunicación interna	90
4.2.9. Plan de comunicación externa	91
4.2.10. Plan de seguimiento y actualización de la Carta de Servicios	93
4.2.10.1. Seguimiento	93
4.2.10.2. Actualización	94
<b>5. LA CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE LA ETSID</b>	<b>97</b>
5.1. Implementación	98
5.2. Elaboración de la Carta de Servicios de la ETSID	113
<b>6. CONCLUSIONES</b>	<b>116</b>
Conclusiones	117
<b>ACRÓNIMOS</b>	<b>120</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>123</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>128</b>
<b>ANEXO I</b>	<b>129</b>
Real Decreto 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.	129
<b>ANEXO II</b>	<b>146</b>
Borrador Reglamento de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València.	146
<b>ANEXO III</b>	<b>158</b>
Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.	158
<b>ANEXO IV</b>	<b>178</b>

---

Cuadros realizados para la elaboración de la Carta de Servicios de la ETSID.	178
ANEXO V:	184
Solicitud para la Certificación de la Carta de Servicios.	184

## Índice de tablas

Tabla 2.1	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. en Diseño Industrial -----	36
Tabla 2.2	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Mecánica -----	38
Tabla 2.3	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electrónica Industrial -----	39
Tabla 2.4	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electricidad -----	40
Tabla 2.5	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Química Industrial -----	41
Tabla 2.6	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. en Organización Industrial-----	42
Tabla 2.7	Alumnos matriculados en la Titulación Ingeniero Aeronáutico -----	43
Tabla 2.8	Alumnos matriculados en todas las titulaciones-----	44
Tabla 2.9	Alumnos matriculados en los másteres de la ETSID -----	47
Tabla 2.10	Alumnos matriculados en Programas de Movilidad -----	50
Tabla 2.11	Evolución Alumnos Egresados en todas las Titulaciones de la ETSID -----	53
Tabla 2.12	Evolución Alumnos Titulados en todas las Titulaciones de la ETSID -----	54
Tabla 2.13	Evolución Alumnos Titulados Y Egresados en todas las Titulaciones de la ETSID -----	55
Tabla 4.1	Constitución del equipo de trabajo-----	72
Tabla 4.2	Relación de datos generales y legales -----	73
Tabla 4.3	Relación de servicios -----	76

Tabla 4.4	Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL -----	78
Tabla 4.5	Matriz de determinación de factores de calidad-----	79
Tabla 4.6	Tabla de estándares -----	81
Tabla 4.7	Cuadro de mando -----	83
Tabla 4.8	Tabla de compromisos -----	85
Tabla 4.9	Plan de comunicación interna -----	91
Tabla 4.10	Plan de comunicación externa -----	92
Tabla 4.11	Seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos ----	94
Tabla 4.12	Plan de actualización -----	96
Tabla 5.1	Responsables de la Carta de Servicios -----	113

## Índice de gráficos

Gráfico 2.1:	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. en Diseño Industrial -----	36
Gráfico 2.2:	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Mecánica--- -----	38
Gráfico 2.3:	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electrónica Industrial -----	39
Gráfico 2.4:	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electricidad -----	40
Gráfico 2.5:	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Química Industrial -----	41
Gráfico 2.6:	Alumnos matriculados en la Titulación Ing. en Organización Industrial-----	42
Gráfico 2.7:	Alumnos matriculados Titulación Ingeniero Aeronáutico-----	43
Gráfico 2.8:	Alumnos matriculados en todas las titulaciones-----	44
Gráfico 2.9:	Alumnos matriculados en los másteres-----	47
Gráfico 2.10:	Alumnos matriculados en Programas de Movilidad-----	50
Gráfico 2.11:	Alumnos Egresados en todas las Titulaciones de la ETSID -----	53

Gráfico 2.12: Alumnos Titulados en todas las Titulaciones de la ETSID -----	54
Gráfico 2.13: Alumnos Egresados y Titulados de la ETSID-----	55

## Figuras

Figura 2.1: Evolución de la actual ETSID -----	21
Figura 2.2: Órganos Unipersonales de la ETSID-----	27
Figura 2.3: Organigrama del PAS -----	25
Figura 3.1 Identificación de la entidad en la Carta de Servicios-----	60
Figura 4.1: Diagrama de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la UPV -----	68
Figura 4.2: Diagrama de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la AGE -----	70
Figura 4.3: Diagrama del proceso de establecimiento de compromisos de calidad ----	74
Figura 5.1: Formulario de Quejas y Sugerencias-----	108
Figura 5.2: Plano de localización de la UPV-----	111
Figura 5.3: Plano de situación de la ETSID dentro de la UPV-----	112
Figura 5.4: Plano de las paradas de autobús de la UPV-----	113

# MEMORIA

---

# 1. INTRODUCCIÓN

---

## 1.0. Introducción

### 1.1 Resumen General del Trabajo

### 1.2 Objeto y Objetivos del TFC

### 1.3 Justificación de las Asignaturas Cursadas y Relacionadas con el Trabajo

### 1.4 Plan de Trabajo

## 1.0. Introducción

Un informe publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE ,1987) sobre “La Administración al Servicio Público” recoge los juicios negativos que se formulan por los ciudadanos relativos a la mala calidad en el funcionamiento de los servicios públicos, así como las quejas en relación con las prestaciones que de ellos reciben son entre otras:

- ✓ La Administración es una “fuente de despilfarro”.
- ✓ Es un símbolo de lo que puede definirse como “mala gestión”.
- ✓ Está dotada de un sistema administrativo incomprensible.
- ✓ No responde a las necesidades de los usuarios a través de una accesibilidad material, temporal y cognoscitiva.
- ✓ Debe ser objeto de introducción de instrumentos que posibiliten su mayor responsabilidad en la gestión de la misma a través de los cauces organizativos correspondientes.

Una administración receptiva supone fundamentalmente aceptación, dentro de su cultura, de una toma de conciencia por la que se va a tener en cuenta la capacidad de cada persona para hacer frente al proceso administrativo, facilitando su acceso a las prestaciones que tiene derecho a esperar de la Administración.

En el citado informe de la OCDE, hay que entender la receptividad en varias direcciones:

- ✓ El ciudadano tiene derecho a una Administración comprensible.
- ✓ Debe ser accesible en el plano espacial, temporal y material.
- ✓ Debe responder las necesidades existentes.
- ✓ Debe permitir la participación de los ciudadanos en las decisiones administrativas que les afecten.

La receptividad no es, pues, una acción aislada o individualizada de un funcionario, sino la consecuencia de un talante o modo con el que la Administración cumple sus funciones.

## 1.1 Resumen General del Trabajo

Según el Manual de Elaboración de Cartas de Servicios de la junta de Andalucía (2004), Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se proveen los servicios públicos. De modo general suelen expresar:

- La naturaleza, contenido, características y formas de prestación de los servicios.
- La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión de los servicios.
- Los mecanismos de consulta a la ciudadanía acerca de los servicios que aquella demande y de sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.
- El sistema de evaluación de la calidad.

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando, con la participación de todo el personal, procesos fiables que obtengan tales resultados"<sup>1</sup>.

La UPV utiliza las Cartas de Servicios como compromiso con los clientes, mejorando la imagen e incentivando el proceso de prestación de los servicios. Se ha realizado un análisis de la situación actual de la Escuela Técnico Superior de Ingeniería del Diseño (en adelante ETSID) de la Universitat Politècnica de València, (UPV), con la finalidad de realizar la Carta de Servicios de la Secretaría de la Escuela.

Las Cartas de Servicios son una herramienta de comunicación de los servicios que ésta presta y de los compromisos que asume en su prestación. Se han convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión. Además de su función de comunicación, representan una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios. Son una estrategia global de comunicación que acerca al usuario, informándole de los niveles de

---

<sup>1</sup> Manual de Gestión de Cartas de Servicio, (aprobado por la Gerencia UPV), Versión 3, Octubre 2011

calidad prestados y haciéndole participe teniendo en cuenta sus expectativas para la asunción de compromisos.

Las Cartas de Servicios, a través del establecimiento de un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de los usuarios y de las posibilidades de la Escuela, permiten desarrollar un sistema de control y seguimiento de los procesos que impacta positivamente en la mejora de su gestión. Tiene dos finalidades.

- Comunicar a los usuarios los compromisos en la prestación de los servicios.
- Obligar al servicio a revisar los procesos para asegurar los estándares de calidad comprometidos, para lo cual decidiremos realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad, introduciendo en su caso, las mejoras necesarias para la consecución de los mismos.

Fue en 1999<sup>2</sup> cuando se regularon las Cartas de Servicios, muy numerosas ya en cualquiera de los niveles de gobierno, los premios de calidad y la evaluación de los servicios conforme al modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management, EFQM). Recogiendo la iniciativa de 1999, el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado establecido mediante RD 951/2005, consta de seis programas entre los cuales se encuentran el de Análisis de la Demanda y Evaluación de la satisfacción de los usuarios y el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos. En 2006, se creó en el marco del MAP, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), que se ha hecho responsable, entre otras importantes actividades, de la evaluación y el impulso de los referidos programas a través de acciones formativas, de la elaboración de guías metodológicas así como de iniciativas diversas.

La finalidad de la Carta de Servicios es la de ser de utilidad al alumnado de la ETSID y al público en general, mejorando el servicio y optimizando los recursos y procesos de la Escuela.

## 1.2 Objeto y Objetivos del TFC

Para obtener el título de Diplomado en Gestión y Administración Pública (GAP) se tendrá que realizar el Trabajo Fin de Carrera (TFC)/Prácticum, relacionado directamente con los estudios cursados. El objeto del TFC es analizar los procesos administrativos y los

---

<sup>2</sup> RD 1259/1999

servicios ofrecidos en la Secretaría de la ETSID, para la elaboración de la Carta de Servicios de la Escuela, asegurando unos estándares de calidad en la prestación de dichos servicios.

El objetivo que se pretende es la elaboración de la Carta de Servicios que informará y servirá de guía a todos los usuarios, tanto a nuestros alumnos actuales como futuros, personal tanto docente como administrativo, y al público en general, facilitando el ejercicio de sus derechos respecto al servicio prestado por la Administración. Igualmente les permitirá comparar lo que pueden esperar de un determinado servicio, con lo realmente recibido. Se relacionarán los servicios prestados, los compromisos en cuanto a la prestación de los mismos, solicitando la colaboración de los usuarios para introducir, en su caso, las mejoras necesarias para la consecución de los compromisos de calidad establecidos en la misma. En definitiva, fomentar la mejora continua de la calidad y responsabilizar a los gestores del servicio respecto de la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido, será la finalidad última de la Carta.

### 1.3 Justificación de las Asignaturas Cursadas y Relacionadas con el Trabajo

Son varias las asignaturas que han servido de referente para la elaboración del trabajo, en la relación encontramos tanto asignaturas trocales como algunas optativas y no por ello menos importantes.

A continuación se detallan las asignaturas y una breve descripción de ellas.

#### **Derecho constitucional I y II**

El Derecho Constitucional se ha definido tradicionalmente en relación con el sometimiento del Estado al imperio de la Ley. Se estudian los conceptos básicos del Derecho; derechos y deberes fundamentales, principios de igualdad y publicidad, las libertades públicas, los principios rectores de la política social y económica, la garantía de las libertades y los derechos fundamentales.

El objetivo es que conozcamos y adquiramos destreza en la utilización de tecnicismos jurídicos.

## **Estructuras políticas/Administraciones públicas**

El objetivo fundamental de la asignatura es familiarizar al alumno con la forma de organización política y jurídica que es el Estado, a partir de sus más remotos antecedentes, recordando los principios que impulsan las competencias y funcionamiento de la Administración Pública española.

### **Gestión de Instituciones Educativas.**

Nos permite un conocimiento de la estructura, organización, funcionamiento y gestión del sistema educativo español y en especial de las universidades públicas y su relación con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

### **Gestión Administrativa I, II y III.**

Se estudia la actuación administrativa y las distintas teorías para mejorar la gestión pública. El análisis de las oportunidades y las habilidades en la toma de decisiones para las actuaciones de las Administraciones Públicas, la mejora de las estructuras organizativas y de la planificación estratégica. Nos enseña la importancia de mantener actualizados los procedimientos administrativos.

Sus prácticas están orientadas a proporcionar al alumno un punto de partida para el TFC.

### **Información y documentación administrativa/información básica.**

Se estudian los sistemas de información en las organizaciones y su aplicación a la gestión administrativa. Se han desarrollado los conocimientos básicos y las habilidades necesarias para manejar con eficacia y eficiencia las diversas herramientas ofimáticas al alcance del usuario usando la tecnología informática y paquetes de software libre.

### **Información y Documentación Administrativa I y II.**

Dotar al alumnado de una base conceptual en cuanto a documentos y sus soportes, tipología documental e instituciones documentales, sistemas y fuentes y acceso a la información administrativa.

Aprender las técnicas de gestión de documentos administrativos, conocer el funcionamiento de un sistema de gestión documental.

### **Derecho Administrativo I y II.**

En esta asignatura se analizan los conceptos básicos del ordenamiento jurídico-administrativo y sus fuentes. Así como la Ley 30/92 de Procedimiento Administrativo como límite a los privilegios de la administración y como garantías a la posición del ciudadano, esencial para el conocimiento del funcionamiento de la Administración Pública y las resoluciones, plazos y recursos.

### **Gestión y Dirección de Recursos Humanos.**

Nos permite conocer los derechos y deberes del personal de administración y servicios (PAS) con la aplicación del Estatuto Básico del Empleado Público. Así como la importancia de la planificación estratégica.

### **Legislación Laboral y de la Prevención**

Nos ayuda a entender y aplicar la legislación española que incide en el funcionamiento de los recursos humanos de las Administraciones Públicas.

### **Sistemas Económicos y Financieros I, II y III.**

Nos introduce en el análisis del Sistema Monetario Financiero Español y en los problemas básicos de la economía española en el contexto de la Unión Europea (UE), así como permitir el conocimiento de las estructuras de los mercados de dinero y de capitales dado que se han convertido en pieza fundamental para las Administraciones Públicas en la búsqueda de fondos para dotar los presupuestos anuales. Importante y necesario conocer este tema a la hora de poder conseguir una financiación adecuada y equilibrada.

### **Gestión Financiera y Contabilidad I y II.**

Esta asignatura proporciona al alumno los conceptos e instrumentos básicos para poder aplicar estos principios de gestión privados a las Instituciones Públicas, conocer y entender la elaboración de los presupuestos de las Administraciones Públicas. Se estudian los dos grandes apartados de todo presupuesto público: los gastos presupuestarios y los ingresos presupuestarios. Asimismo también se estudia el procedimiento presupuestario a través del seguimiento de las fases de elaboración del presupuesto.

### **Ética en las Organizaciones.**

Esta asignatura sensibiliza al alumno sobre los aspectos éticos en las Administraciones Públicas, que desarrolle conceptos y métodos que le ayuden a tomar decisiones éticas y a solucionar problemas morales en la gestión pública.

#### 1.4 Plan de Trabajo

Para conseguir estos objetivos, este prácticum se divide en cinco partes claramente diferenciadas:

- ❖ Situación actual de la Escuela. Reseña histórica, estructura y evolución del alumnado.
- ❖ Ámbito de aplicación y contenido de las Cartas de Servicios.
- ❖ Metodología para la elaboración de la Carta de Servicios.
- ❖ Elaboración de la Carta de Servicios de la Escuela.
- ❖ Conclusiones.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DEL DISEÑO (ETSID)

---

### 2.1 Reseña Histórica

### 2.2 Estructura de la ETSID

### 2.3. Evolución Alumnos Matriculados

#### 2.3.1. Por Preinscripción

#### 2.3.2. Por Continuación de Estudios o Traslado de Expediente

### 2.4 Alumnos Másteres

### 2.5 Alumnos Erasmus

### 2.6 Evolución Alumnos Egresados y Titulados

## 2.1 Reseña Histórica<sup>3</sup>

La historia de la actual Ingeniería Técnica Industrial, comienza con la reforma de 1852, se formaliza con la posterior publicación en La Gaceta de Madrid (22 de Mayo de 1855, Nº 871) del Real Decreto (RD) sobre el Plan de Escuelas Industriales.

Desde el comienzo de su existencia, la Escuela de Valencia, al igual que el resto de las de España, se ha visto sometida a innumerables cambios tanto de estructura como de funcionamiento, denominación, etc. No en vano, siempre ha llevado parejos los términos “profesional”, “de aplicación” e “industrial” y en los últimos 150 años es evidente que lo de nuevas tecnologías, ciencias, etc.

La actual ETSID es una evolución del Centro creado por RD de 22 de Mayo de 1855 en la Gaceta de Madrid en la ciudad de Valencia, junto con las escuelas de Madrid, Barcelona, Sevilla, y Vergara. Posteriormente, la Escuela de Valencia ha seguido en la línea de formar en sus aulas la mayoría de los titulados universitarios que han contribuido a consolidar el tejido industrial de la Comunidad Valenciana.

### PRIMEROS ESTUDIOS

En España, puede considerarse, que los estudios de ingeniería industrial comienzan en el año 1850 por el RD del Ministerio de Comercio, Instrucción y Obras Públicas, el 4 de Septiembre, en el que el Ministro, Manuel de Seijas Lozano, proponía a S.M. la reina Isabel II la creación de las Escuelas Industriales. Industriales en tres grados: Elemental, de Ampliación o Profesional y Superior.

La primera reforma de las enseñanzas industriales se efectuó por RD del Ministerio de Fomento el 9 de septiembre de 1857, al promulgar la “Ley de Instrucción Pública” por el Ministro Claudio Moyano. En la citada Ley se eleva la Escuela de Valencia al rango de Escuela Superior. El RD de 28 de abril de 1861 se autoriza a la Escuela Industrial de Valencia para admitir a examen de fin de carrera de Ingenieros Mecánicos y Químicos.

Posteriormente el RD de 17 de agosto de 1901 confirma el rango de Escuela Superior de Industria a la de Valencia. En el curso 1906-1907 se refundó La Escuela Industrial de Valencia.

---

<sup>3</sup> Consultar [www.etsid.upv.es](http://www.etsid.upv.es)

## FUNDACIÓN DE LA ESCUELA

Como se aprecia, nuestra Escuela es realmente la más antigua de la Comunidad Valenciana, lo que quizá pueda sorprender a más de uno, tiene, por tanto, una edad que supera ampliamente el siglo. No obstante, si nos atenemos a la documentación escrita disponible en nuestro Centro, la Escuela de Valencia se refunda en el RD de 19 de diciembre de 1906.

César San Ramón fue nombrado Director Comisario para dirigir el proceso de refundación de la Escuela de Valencia durante el curso 1906/1907. Seleccionado el profesorado y constituido el claustro fue nombrado Director José Alapont Ibáñez, comenzando a funcionar en el curso 1907/1908 con 150 alumnos aproximadamente.

Inicialmente se impartieron las clases en el edificio municipal situado en la calle Arzobispo Mayoral, destinado a Escuela Normal, con la que se compartían aulas y servicios, pero careciendo de laboratorios y talleres. Gracias al ofrecimiento hecho por el industrial Bartolomé Montañés, de sus propios talleres en la industria La Primitiva Valenciana, se pudieron organizar las enseñanzas prácticas.

## AVDA. ANTIC REGNE

En 1923 traslada sus actividades teóricas a las aulas del Instituto Luis Vives. El 31 de mayo de 1925 el entonces Jefe de Gobierno, General Primo de Rivera, coloca la primera piedra de lo que debería ser el edificio de la avenida del Antic Regne de València.

La extraordinaria vitalidad de nuestra Escuela obliga a sucesivas ampliaciones realizadas en 1933, con ampliación de locales para la sección de metalografía, en 1940, con la ampliación de la nave de Talleres y la construcción de una nueva planta para aulas, y en 1965, con la construcción del nuevo pabellón de Laboratorios. Las Escuelas Superiores de Industria dependieron inicialmente del Ministerio de Comercio, Instrucción y Obras Públicas.

Posteriormente la dependencia fue del Ministerio de Gracia y Justicia en tiempo relativamente corto, para ser incluidas posteriormente, en el Ministerio de Fomento. En 1928 y por R.D. de 21 de diciembre, las Escuelas Superiores de Industrias pasan a depender del Ministerio de Trabajo y cambian su denominación por la de Escuelas Superiores de Trabajo.

El RD de 19 de septiembre de 1931 las incluye en el Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes con la denominación de Escuelas de Peritos Industriales. Pasan a denominarse Escuelas de Ingeniería Técnica Industrial cuando se establece en la Ley 2/1964, de 29 de abril de Reordenación de las Enseñanzas Técnicas.

#### EN EL CAMPUS DE LA UPV

Finalmente, la Ley General de Educación de 1970 las incorpora a la Universidad bajo la denominación de Escuelas Universitarias de Ingeniería Técnica Industrial. Agotados las posibilidades del inmueble de la avenida del Antic Regne de València, se ha construido un nuevo edificio para la ubicación de la Escuela en el Campus de nuestra Universitat Politècnica, siendo Rector D. Justo Nieto Nieto y Director de la Escuela D. Enrique Ballester Sarrias. Fue inaugurado por el Conseller de Educación Ciprià Ciscar en presencia del Ministro de Educación y Ciencia D. Javier Solana Madariaga, el 25 de julio de 1989.

#### EDIFICIO ACTUAL

Las clases continúan impartándose en el anterior edificio, hoy Caminos II, hasta la inauguración del nuevo y actual edificio de la ETSID en el Campus de nuestra Universitat Politècnica, siendo Rector D. Justo Nieto Nieto y Director de la Escuela D. Enrique Ballester Sarrias, el 25 de julio de 1998. Este está dotado de mayores prestaciones tales como: mejora de tutoriales, (hay más despachos habilitados para ello), mayor amplitud de la aulas informáticas; aulas para clases magistrales; sala de biblioteca más amplia, laboratorios para docencia y/o investigación, despachos para más de 100 profesores, planetario, bodega, parking, suministro de energía a través de la central fotovoltaica.

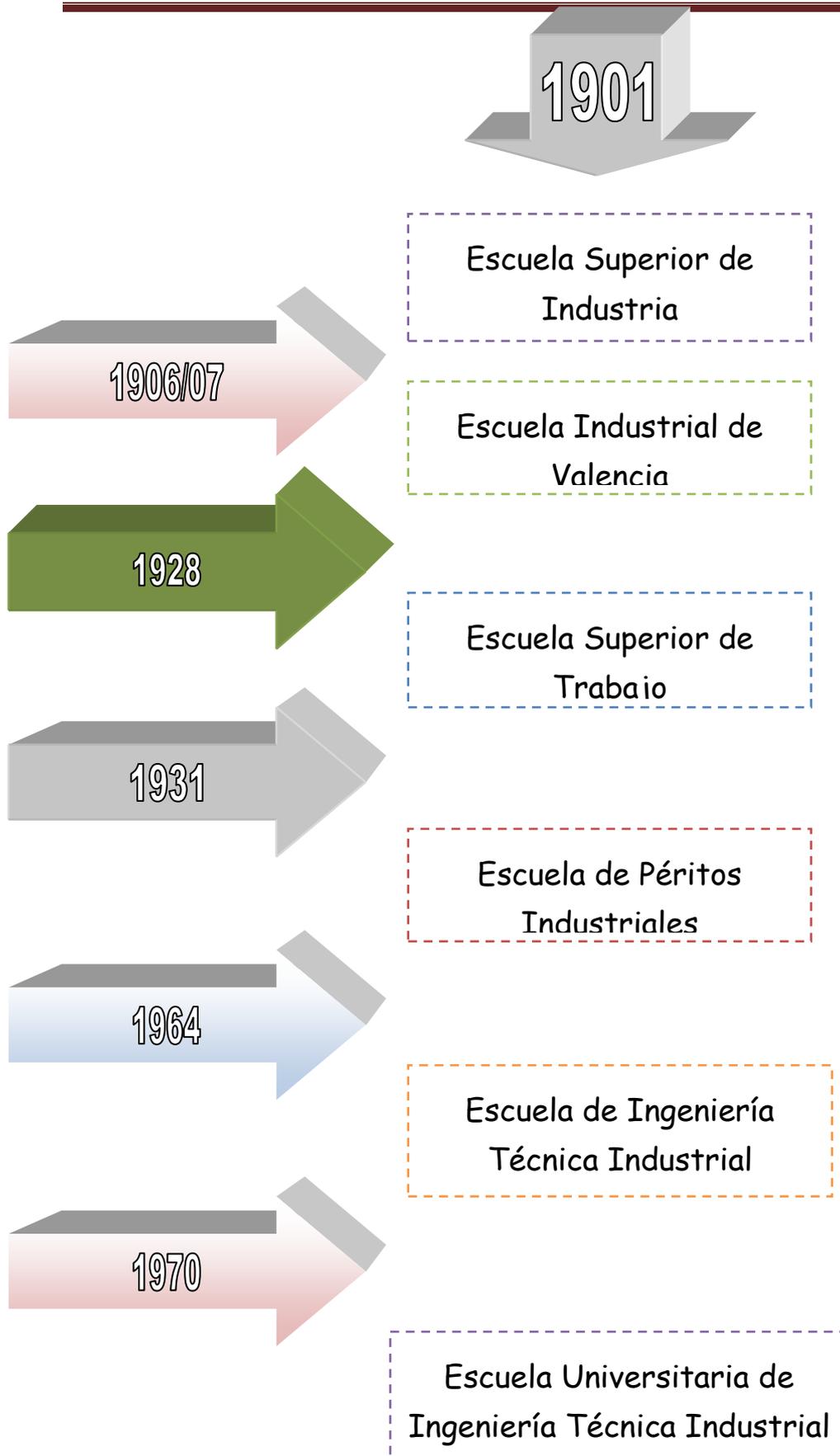


Figura 2.1: Evolución de la actual ETSID  
Fuente: Datos Web Escuela. Elaboración propia

## 2.2 Estructura de la ETSID

La Ley Orgánica de Universidades (LOU)<sup>4</sup>, en su artículo 7 establece que “Las Universidades Públicas estarán integradas por Escuelas, Facultades, Departamentos, Institutos Universitarios de Investigación y por aquellos otros centros o estructuras necesarios para el desempeño de sus funciones”. Y, en su art. 8, se establece que “Las Escuelas y Facultades son los centros encargados de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de grado. Podrán impartir también enseñanzas conducentes a la obtención de otros títulos, así como llevar a cabo aquellas otras funciones que determine la Universidad”.

En los Estatutos de la Universitat Politècnica de València<sup>5</sup>, en su Título Primero, hablan de la estructura de la Universidad. “La Universitat Politècnica de València está integrada por Facultades, Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores, Departamentos, Institutos Universitarios de Investigación y aquellos otros centros o estructuras necesarios para el desempeño de sus funciones.”

En el citado Estatuto en su art. 14 nos dice,

1. “Las Facultades y Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores son los centros encargados de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de Grado y títulos de Máster Universitario que habiliten para el ejercicio de profesiones reguladas. Podrán organizar y desarrollar también enseñanzas conducentes a la obtención de otros títulos oficiales o propios, así como llevar a cabo aquellas otras funciones que determine la Universitat”.

2. Son miembros de los Centros enumerados en el apartado anterior el Personal Docente e Investigador (PDI) y de Administración y Servicios adscritos a los mismos, así como los estudiantes matriculados en alguna de las titulaciones oficiales impartidas por el Centro.

---

<sup>4</sup> Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001

<sup>5</sup> Decreto 182/2011 de 25 de noviembre del Consell de la Generalitat

## **Funciones**

- a) Diseñar, organizar y desarrollar enseñanzas oficiales en el ámbito de su actividad, conducentes a la obtención de títulos oficiales o propios, de acuerdo con la oferta docente aprobada por el Consejo de Gobierno.
- b) Elaborar sus planes de estudio, estableciendo los objetivos formativos de cada uno de ellos, y elevarlos al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- c) Establecer los criterios docentes y de evaluación del alumnado, atendiendo a los objetivos formativos y profesionales de cada titulación, así como la aprobación y el posterior seguimiento y control de los programas y de las metodologías docentes y de evaluación de las asignaturas presentadas para cada curso por los departamentos.
- d) Asignar la docencia a los departamentos que garanticen una mayor calidad, de acuerdo con los criterios generales establecidos por el Consejo de Gobierno.
- e) Evaluar la actividad docente del profesorado que imparte docencia en el Centro, conforme a la normativa que establezca el Consejo de Gobierno.
- f) Facilitar la mejor inserción laboral del egresado especialmente a través de la organización de prácticas en empresas, instituciones públicas, fundaciones, asociaciones sin ánimo de lucro, y de los intercambios académicos con otras universidades. Asimismo, se procurará su formación permanente.
- g) Promover convenios internacionales con centros homólogos para intercambios de alumnos y/o reconocimiento de títulos o estudios.
- h) Organizar y supervisar sus actividades docentes, así como la gestión de los servicios de su competencia.
- i) Promover la realización de contratos con personas físicas, entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, de acuerdo con la legislación vigente y los presentes Estatutos.
- j) Participar en los procesos de evaluación de la calidad y acreditación promoviendo activamente la mejora de sus actividades docentes.
- k) Promover, organizar y desarrollar las actividades que contribuyan a que la sociedad tenga el mejor conocimiento de la ciencia y tecnología correspondientes a las titulaciones que el Centro imparte.

Según Ramió. C. (2002), la estructura administrativa “es el esquema formal que representa las relaciones, las comunicaciones, los procesos de decisión y los procedimientos que articula a un conjunto de personas, unidades, factores materiales y funciones que están orientados a la consecución de unos determinados objetivos”.

La estructura se materializa gráficamente en un organigrama, y lo define como “la forma de ordenar los elementos que componen una organización y de este orden dependen muchos más factores de los que a primera vista pudiera parecer, en suma, todo aquello de lo que depende el resultado de una organización”

Un organigrama representa las dos dimensiones básicas de una estructura administrativa:

- La dimensión vertical (jerarquía o altura). Agrupa los diferentes niveles jerárquicos.
- La dimensión horizontal (amplitud): Agrupa las diferentes unidades sectoriales sobre la base de diversos criterios de divisionalización.

En la ETSID trabajamos en equipo para conseguir nuestros objetivos:

- Una Escuela con un proyecto educativo de excelencia que contribuya a formar personas y profesionales conscientes y responsables, con una preparación integral e interdisciplinar y con una sólida cultura científica y humanística que les permita aprender a adaptarse a las continuas transformaciones del entorno.

- Una institución reconocida por nuestra actitud dinámica y de servicio, siempre dispuesta a aprender y a mejorar, respondiendo y aportando soluciones a las necesidades socioculturales, económicas y medioambientales que vayan surgiendo.

- Un Centro bien valorado por las personas y las instituciones, a nivel nacional e internacional, que sea capaz de atraer a los mejores estudiantes.

- Un referente de las empresas y organizaciones, que favorezca una inserción laboral de calidad de los egresados.

## **Misión, Valores y Visión de la ETSID<sup>6</sup>.**

### Misión de la ETSID

Nuestra institución, con una tradición centenaria en la Comunidad Valenciana, se ha constituido en un referente de calidad universitaria, con un impacto importante a nivel nacional e internacional, contribuyendo a su desarrollo socioeconómico a través de la formación de profesionales altamente cualificados y, al mismo tiempo, ciudadanos críticos y comprometidos con la sociedad, con un quehacer diario que apuesta por el dinamismo, la innovación, la calidad, la mejora continua y la sostenibilidad.

La ETSID es un centro de educación en el área de las ingenierías, que se caracteriza por los siguientes rasgos:

- Adaptarse de forma dinámica a las cambiantes demandas sociales, tecnológicas y educativas de su entorno.
- Apostar por la innovación educativa, la excelencia y la formación permanente de todos sus miembros.
- Formar profesionales perfectamente adaptados a la realidad socio-laboral con proyección en el ámbito nacional e internacional.
- Alcanzar altos índices de satisfacción por la formación recibida y de identificación con el modelo de Centro.
- Preparar personas en habilidades interpersonales, para que formen parte de la Sociedad del Conocimiento y actúen como ciudadanos responsables y comprometidos.
- Construir una cultura emprendedora y de liderazgo.
- Cooperar en la búsqueda de soluciones a los retos medioambientales y socioeconómicos.
- Mantener un estrecho contacto con los egresados, las empresas y las organizaciones para favorecer la formación integral de sus alumnos.

---

<sup>6</sup> Consultar [www.etsid.upv.es](http://www.etsid.upv.es)

### Valores de la ETSID

Se apoya esta declaración de misión en unos VALORES que todos consideramos como referentes claros y permanentes:

- Autonomía y responsabilidad
- Calidad y sostenibilidad
- Cooperación
- Ética
- Humanismo
- Innovación y espíritu emprendedor
- Liderazgo
- Participación y compromiso
- Pluralismo, tolerancia y solidaridad
- transparencia

### Visión de la ETSID

La visión estratégica de la ETSID es constituirse en referente nacional e internacional por:

- La formación permanente de ciudadanos comprometidos y profesionales altamente cualificados,
- Las vinculaciones con las empresas y organizaciones,
- La cultura emprendedora,
- La calidad y la innovación,
- La colaboración y liderazgo en redes universitarias del ámbito de las ingenierías,
- Compromiso con la búsqueda de soluciones que contribuyan a un desarrollo sostenible.

## Órganos Unipersonales de la ETSID

Como se muestra en el organigrama siguiente, existe una interrelación muy directa entre ciertas Subdirecciones y Personal de Administración y Servicios trabajando de forma conjunta en el ámbito de la Subdirección correspondiente.

Esta forma de trabajo es expresamente diseñada por la Dirección, de forma que considera una mejor productividad en los procesos administrativos estableciendo este tipo de relaciones.

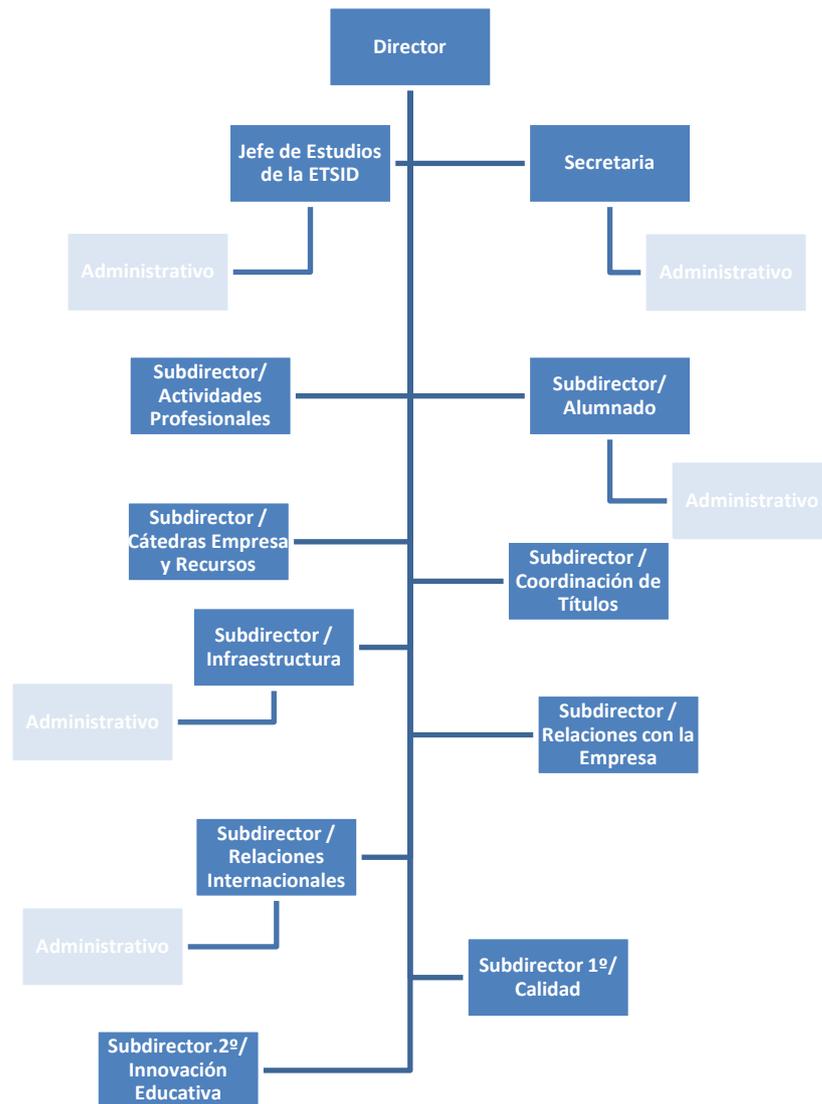


Figura 2.2: Órganos Unipersonales de la ETSID  
Datos: Elaboración propia. Página web de la ETSID.

**Personal Administración y Servicios. (PAS)**

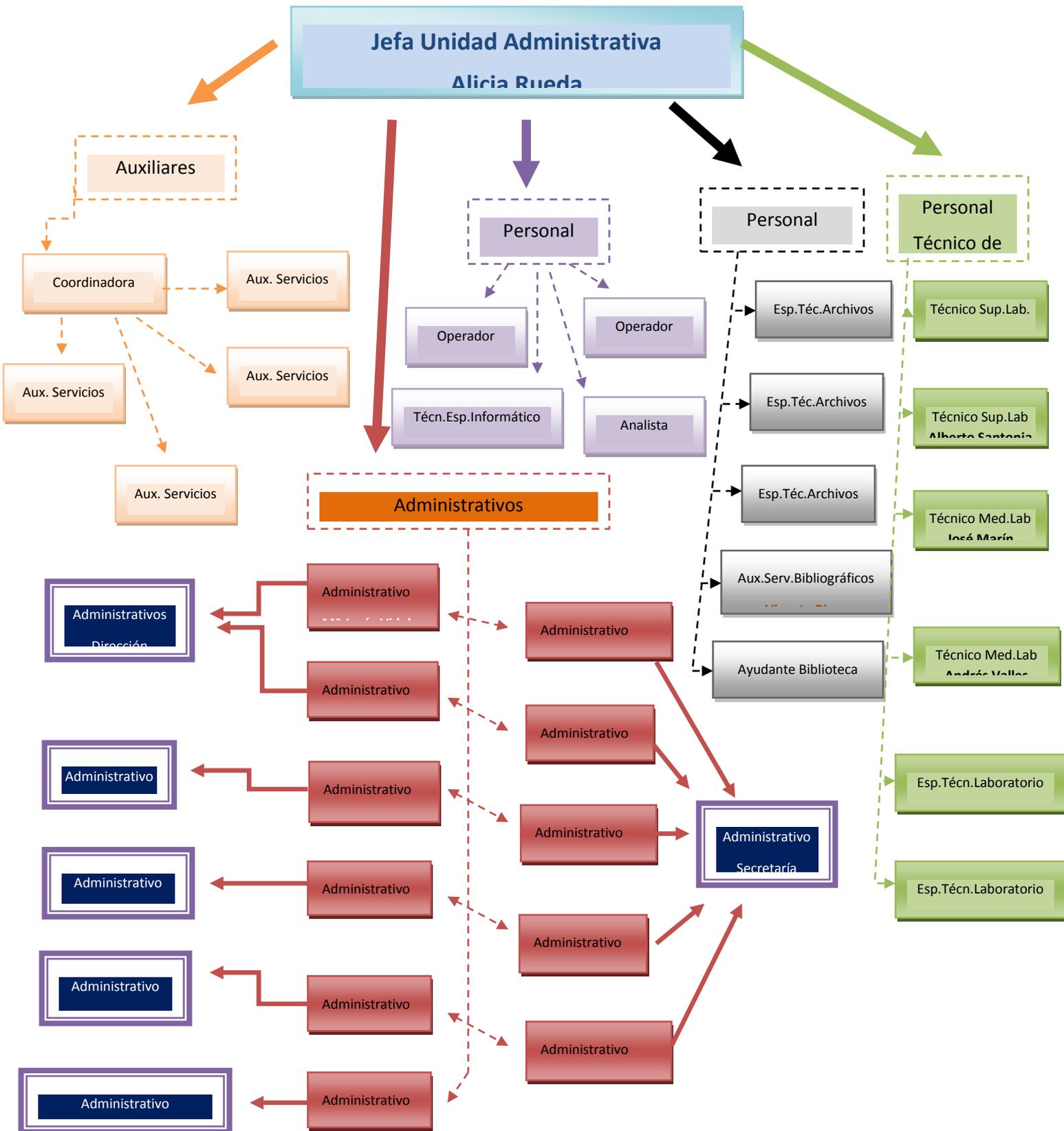


Figura 2.3: Organigrama del PAS

Datos: Elaboración propia. Página web de la FTSID

El PAS de la Escuela, según la Relación de Puestos de Trabajo de la Universitat, lo conforma:

- ⇒ PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN
  - La Jefa de los Servicios Administrativos
  - La Jefa de Grupo
  - 1 Secretaria de Dirección
  - 9 Administrativos
- ⇒ PERSONAL DE SERVICIOS
  - El Coordinador de Servicios
  - 4 Auxiliares de Servicios
- ⇒ PERSONAL INFORMÁTICO
  - Analista Programador
  - 2 Operadores
  - 1 Técnico Especialista Informático
- ⇒ PERSONAL TÉCNICO DE LABORATORIO
  - 2 Técnicos Superiores
  - 2 Técnicos Medios
  - 2 Especialistas Técnicos
- ⇒ PERSONAL DE BIBLIOTECA
  - 3 Especialista Técnico de Archivos
  - 1 Auxiliar de Servicios Bibliográficos
  - 1 Ayudante biblioteca

### **Funciones Generales Jefa de Unidad Administrativa**

Según el Reglamento de la ETSID<sup>7</sup>, las funciones del Jefe de Administración de la ETSID bajo la dependencia orgánica del Gerente y funcional del Director de la ETSID, la misión básica del puesto es gestionar el Centro bajo su responsabilidad, sirviendo de nexo de unión entre los servicios centrales y el Centro, supervisando y coordinando al personal de administración y servicios, adscritos al mismo, realizando para ello las siguientes funciones:

- ✓ Supervisar, organizar y ejecutar los trabajos correspondientes a la unidad y área de competencia, asumiendo la dirección y responsabilidad del personal bajo su

---

<sup>7</sup> Pendiente de aprobar por el Consejo de Gobierno.

dependencia y aplicando los criterios y procesos fijados por los servicios centrales de la UPV.

- ✓ Supervisar y controlar el funcionamiento de los distintos servicios de su ámbito de competencia como conserjería, limpieza, etc.
- ✓ Dirigir y supervisar el registro de documentación y correspondencia del Centro.
- ✓ Supervisar la ejecución del presupuesto en las áreas que directamente le concierna.
- ✓ Coordinación con el Servicio de Contabilidad para la correcta actualización del inventario.
- ✓ Mantener un conocimiento actualizado de la normativa vigente aplicable en su ámbito de competencia y responsabilizarse de su correcta aplicación.
- ✓ Responsabilizarse de la gestión académica de los alumnos del Centro: matriculación, convalidaciones, actas, expedientes, etc.
- ✓ Gestionar en coordinación con el Servicio de Recursos Humanos los asuntos relativos al personal técnico y de administración y servicios, asignado a su ámbito de competencia: control horario, permisos, vacaciones, implantación del plan de formación, etc.
- ✓ Gestión de aquellos temas que le sean requeridos desde el Servicio de Recursos Humanos.
- ✓ Gestionar en su caso el registro en su área de coordinación con el Registro General.
- ✓ Y todas aquellas funciones inherentes al puesto de trabajo y categoría profesional.

### **Funciones Generales Administrativas**

Según Resolución de 31 de julio de 2007<sup>8</sup> las funciones del puesto, de acuerdo con el nivel de responsabilidad, dificultad técnica y atendiendo a la clasificación de los mismos deberán realizar las siguientes funciones generales:

---

<sup>8</sup> Publicada en el DOCV 11/09/2007

- ✓ Tramitación de expedientes y procesos administrativos siguiendo unas pautas de procedimiento previamente establecidas, utilizando los medios adecuados incluidos los informáticos.
- ✓ Siguiendo instrucciones de los superiores jerárquicos, asumir la responsabilidad de la coordinación del personal de menor cualificación profesional en su área funcional para la realización de tareas concretas.
- ✓ Revisar y proponer impresos y formularios.
- ✓ Atención e información al público.
- ✓ Utilizar las aplicaciones informáticas de la unidad.
- ✓ Organización, fotocopias, registro y archivo de la documentación, así como el despacho de la correspondencia.
- ✓ Preparar propuestas de resolución de los asuntos de competencia de su unidad.
- ✓ Actualización y gestión de la página web de su unidad.
- ✓ Apoyo y participación en los tribunales de selección del PAS.
- ✓ Manejo de PC a nivel de usuario, debiendo utilizar paquetes informáticos de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, etc.
- ✓ Todas aquellas funciones inherentes al puesto de trabajo y categoría profesional.

### **Funciones Generales Auxiliares de Servicios**

Según Resolución de 16 de junio de 2005<sup>9</sup> las funciones del puesto de trabajo son:

- ✓ Apoyo a las tareas administrativas propias de la Unidad de destino (incluso utilizando para ello máquinas reproductoras, encuadernadoras, etc.), así como ejecución de cuantos encargos y recados se le encomienden por razones del servicio.
- ✓ Manejo de ordenadores a nivel de usuario.
- ✓ Archivo de libros (incluso su entrega controlada a personal autorizado) o documentos, por criterios básicos (alfabéticos o numéricos), en las dependencias a su cargo.
- ✓ Información a usuarios de los Servicios ofrecidos en la Unidad, así como la forma de utilizar los mismos.
- ✓ Atención a usuarios, en las tareas más básicas propias de la Unidad de destino.

---

<sup>9</sup> Publicad en el DOGV 27/06/2005

- ✓ De conformidad con las instrucciones de sus superiores jerárquicos, apertura, vigilancia, cuidado, revisión y cierre de los locales de la Unidad de destino.
- ✓ Recogida, entrega, tratamiento, manipulación y clasificación simple de documentación y/o correspondencia (incluido su franqueo).
- ✓ Revisión, suministro y reposición de los materiales, equipamiento e instalaciones existentes en los locales de la unidad de destino, procurando se encuentren en condiciones de uso normal o subsanando las posibles anomalías y desperfectos, salvo que éstos requieran una especial cualificación profesional; conexión y desconexión de equipos de todo tipo instalados en las dependencias a su cargo.
- ✓ Realizar el traslado de enseres, equipos o material de trabajo, entre las dependencias de su centro de destino o hasta el vehículo que deba transportarlos, en su caso.
- ✓ En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

## 2.3. Evolución Alumnos Matriculados

### 2.3.1. Por Preinscripción

Los alumnos realizan su solicitud vía Internet, a través del procedimiento que se establece en la página web de la Consellería de Educación, o un enlace directo desde la página principal de la UPV en el plazo que establece la Generalitat Valenciana (GV). Para este curso académico 2011/2012 el plazo ha sido del 14 de junio al 05 de julio.

Si el alumno no dispone de un ordenador con acceso a Internet, podrá realizar la preinscripción en la escuela ya que habrá ordenadores habilitados para esta finalidad. La solicitud la realizan los institutos donde el alumno ha finalizado sus estudios y en los demás casos el alumno tendrá que entregar su solicitud en la secretaría donde ha elegido como primera opción.

Una vez, que el alumno viene a la secretaría con dicho impreso, y la documentación que en cada caso corresponde presentar (Certificado FP, Certificados Académicos de Titulaciones, Tarjetas PAU etc.) se le entrega una copia registrada y sellada por el centro.

Revisadas y ordenadas alfabéticamente las preinscripciones se procede a enviar diariamente al Servicio de Alumnado mediante una Nota Interior debidamente registrada.

Cuando todas las solicitudes han sido verificadas, validadas y registradas en el Servicio de Alumnado se enviarán a la GV que hará público en julio el resultado de la misma, pudiéndose conocer los mismos entre otros medios, a través de los tablones de anuncios de nuestra Secretaría y en la Web de la UPV. Para el curso 2011/2012 la lista de admitidos se hizo pública el 19 de julio.

En la actualidad, curso académico 2011/2012, estamos impartiendo tanto titulaciones en proceso de extinción por adaptación al EEES como las nuevas titulaciones de Grado, además de una titulación de 2º ciclo, Másteres y Programas de Doctorado.

- ❖ Las titulaciones en proceso de extinción por adaptación al EEES son:
  - Ingeniero Técnico en Diseño Industrial. Titulación 89.
  - Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Mecánica. Titulación 87.
  - Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Electrónica Industrial. Titulación 85.
  - Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Electricidad. Titulación 84.
  - Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Química. Titulación 88.
  - Ingeniero Aeronáutico. Titulación 136.
- ❖ Las titulaciones de grado son:
  - Grado en Ingeniería Aeroespacial. Titulación 160.
  - Grado en Ingeniería en Diseño y Desarrollo de Productos. Titulación 142.
  - Grado en Ingeniería Eléctrica. Titulación 161.
  - Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática. Titulación 163.
  - Grado en Ingeniería Mecánica. Titulación 169.
- ❖ Titulación de sólo 2º ciclo:
  - Ingeniería de Organización Industrial. Titulación 134.
- ❖ Másteres:

- Máster Universitario en Diseño y Fabricación Integrada Asistidos por Computador (Cad-Cam-Cim). Titulación 2067.
  - Máster Universitario en Ingeniería del Diseño. Titulación 2044.
  - Máster Universitario en Materiales y Sistemas Sensores para Tecnologías Medioambientales. Titulación 2132.
  - Máster Universitario en Sensores para Aplicaciones Industriales, (nuevo para el curso académico 2011/2012).
- ❖ Programas de Doctorado:
- Programa de Doctorado en Materiales y Sistemas Sensores en Aplicaciones Tecnológicas. Titulación 2134.
  - Programa de Doctorado en Diseño, Fabricación y Gestión de Proyectos Industriales. Titulación 2075.

### 2.3.2. Por Continuación de Estudios o Traslado de Expediente.

Regulado por el RD 1892/2008 de 14 de noviembre, se establece la regulación de las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. Determina en el art. 56, los criterios generales a los que deben ajustarse las universidades para resolver las solicitudes de plazas de estudiantes con estudios universitarios oficiales españoles parciales, que deseen ser admitidos en otra universidad y/o estudios universitarios oficiales.

Los Requisitos imprescindibles son tener superado un mínimo de 30 créditos en los estudios que deseen cursar, así como no haber agotado las normas de permanencia que sean aplicables.

El alumno presentará una solicitud en modelo normalizado en el Registro oficial de la UPV o en cualquiera de los auxiliares existentes en la Escuela Politécnica Superior de Gandía (EPSG) o en la Escuela Politécnica Superior de Alcoy (EPSA), junto con la documentación que se le pida.

Hay dos plazos para solicitar la continuación de estudios:

- Plazo ordinario<sup>10</sup>: del 01 de marzo al 31 de marzo.

---

<sup>10</sup> Modificado por el Consejo de Gobierno del 15/12/2011

- Plazo extraordinario: del 01 al 20 de julio: este plazo sólo se abre si han quedado plazas vacantes en el plazo ordinario.

Los alumnos que realizan el traslado de expediente proceden de otras universidades tanto españolas como extranjeras, donde habían iniciado los estudios y desean finalizarlos en nuestra Escuela. Los motivos de la elección de nuestra Escuela, son entre otros el traslado de residencia, alumnos que en la preinscripción no obtuvieron plaza y tuvieron que desplazarse a otras universidades para iniciar sus estudios e intentarlo nuevamente al año siguiente. Otros vienen por el prestigio del que goza nuestra Universidad y como no, nuestra Escuela.

Basándonos en el programa Vinalopó<sup>11</sup> y en las memorias<sup>12</sup> del curso correspondiente, hemos reflejado la evolución de los alumnos de nuevo ingreso de la Escuela desde el curso académico 2001/2002 hasta el curso 2009/2010, con el fin de medir las oscilaciones sobre la demanda de las titulaciones impartidas en nuestra escuela.

Nos referimos a alumnos de nuevo ingreso a aquellos que su clase de matrícula es ordinaria, es decir, los matriculados en Preinscripción, en Lista de espera de Preinscripción, por Resolución Oficial, por Traslado de Expediente y los adaptados.

---

<sup>11</sup> Aplicación informática del Servicio de Alumnado.

<sup>12</sup> Documento coordinado por la Secretaría General, donde se recoge el trabajo docente y de investigación de la UPV, así como la gestión económica y la distribución de los recursos humanos.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS NUEVO INGRESO
2001/02	210
2002/03	173
2003/04	180
2004/05	238
2005/06	194
2006/07	178
2007/08	159
2008/09	193
2009/10	32

Tabla 2.1: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. en Diseño Industrial

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

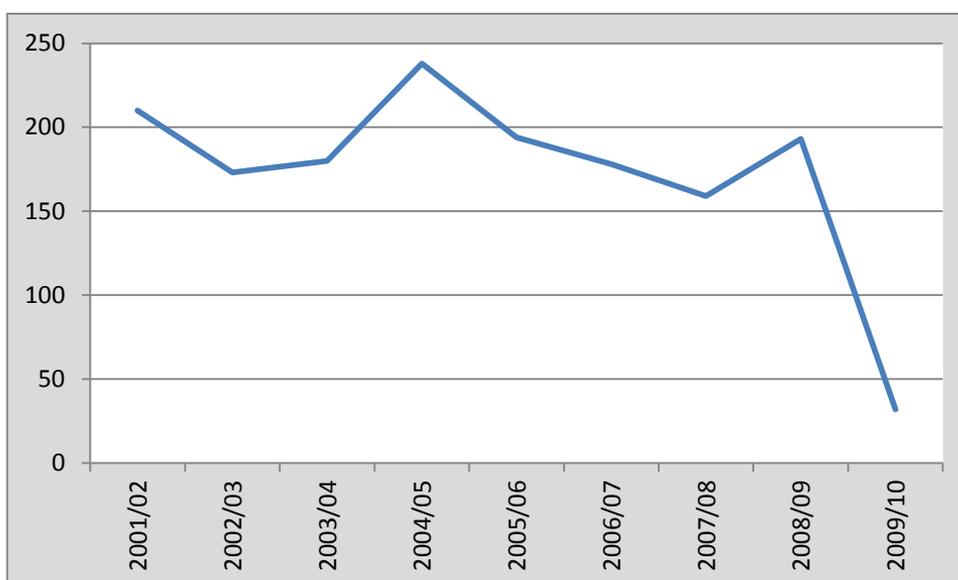


Gráfico 2.1: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. en Diseño Industrial

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

En el curso académico 2009/2010 podemos observar como hay un gran descenso en los alumnos matriculados como nuevo ingreso. Esto se debe a que ingresan 143 alumnos de nuevo ingreso en la titulación de Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos, por lo que a medida que se van incorporando las nuevas titulaciones adaptadas al EEES se va eliminando la posibilidad de matricularse como alumno de nuevo ingreso en las titulaciones en proceso de extinción. En este caso los 32 alumnos proceden por traslado de expediente y no por preinscripción.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
2001/02	336
2002/03	254
2003/04	228
2004/05	270
2005/06	213
2006/07	219
2007/08	203
2008/09	199
2009/10	238

Tabla 2.2: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Mecánica  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

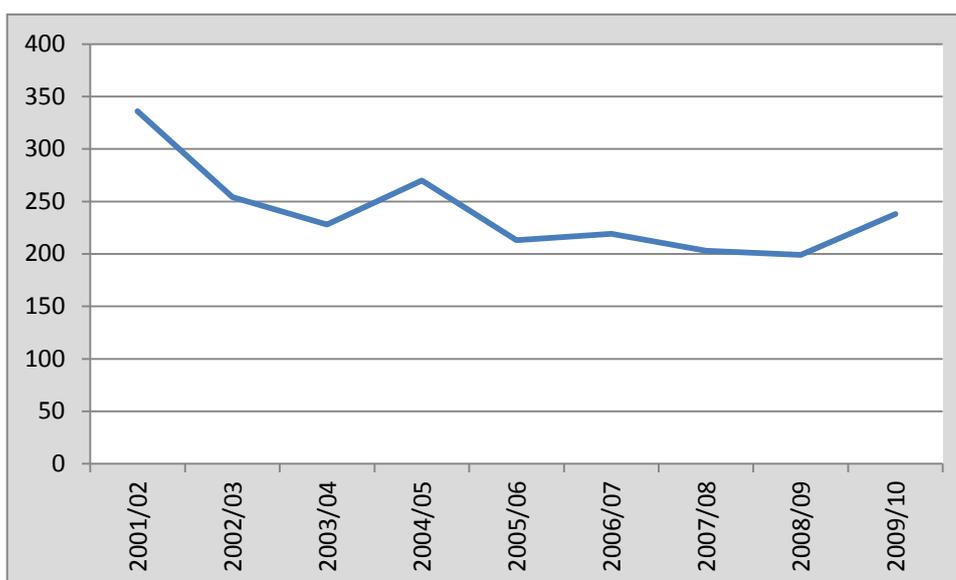


Gráfico 2.2: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Mecánica  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
2001/02	280
2002/03	228
2003/04	196
2004/05	221
2005/06	208
2006/07	198
2007/08	164
2008/09	171
2009/10	179

Tabla 2.3: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electrónica Industrial  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

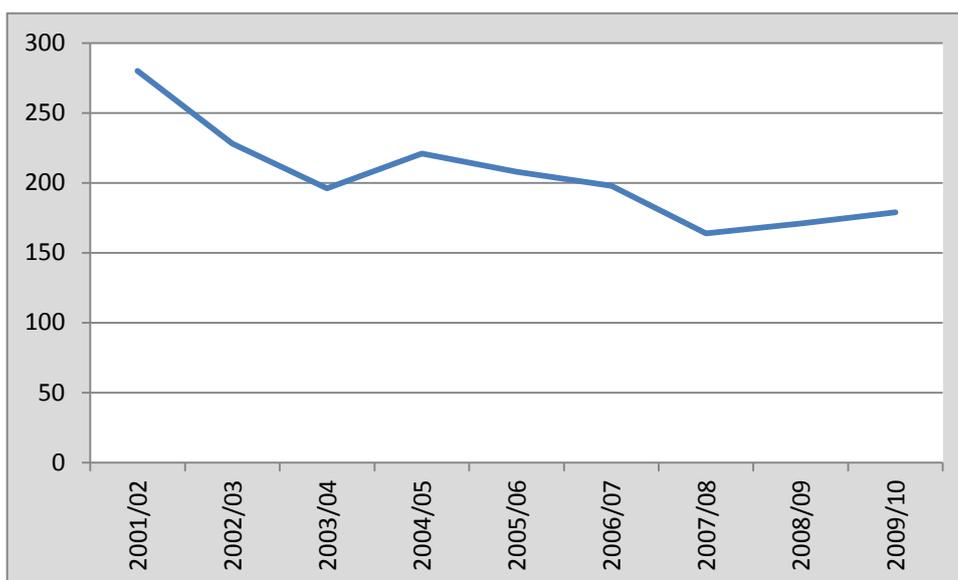


Gráfico 2.3: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electrónica Industrial  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
2001/02	83
2002/03	95
2003/04	102
2004/05	125
2005/06	107
2006/07	113
2007/08	88
2008/09	91
2009/10	121

Tabla 2.4: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electricidad  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

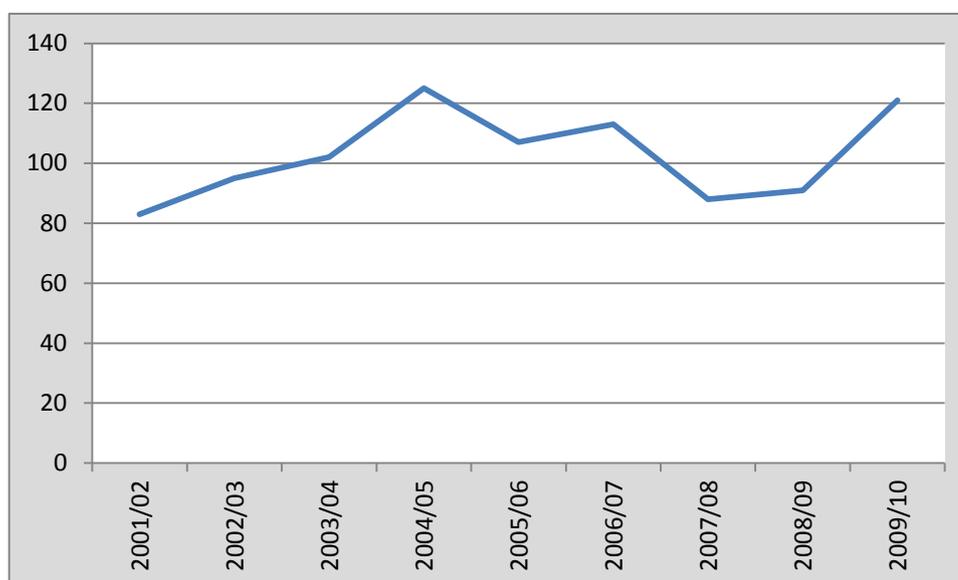


Gráfico 2.4: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Electricidad  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
2001/02	113
2002/03	120
2003/04	111
2004/05	141
2005/06	91
2006/07	100
2007/08	90
2008/09	100
2009/10	103

Tabla 2.5: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Química Industrial  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

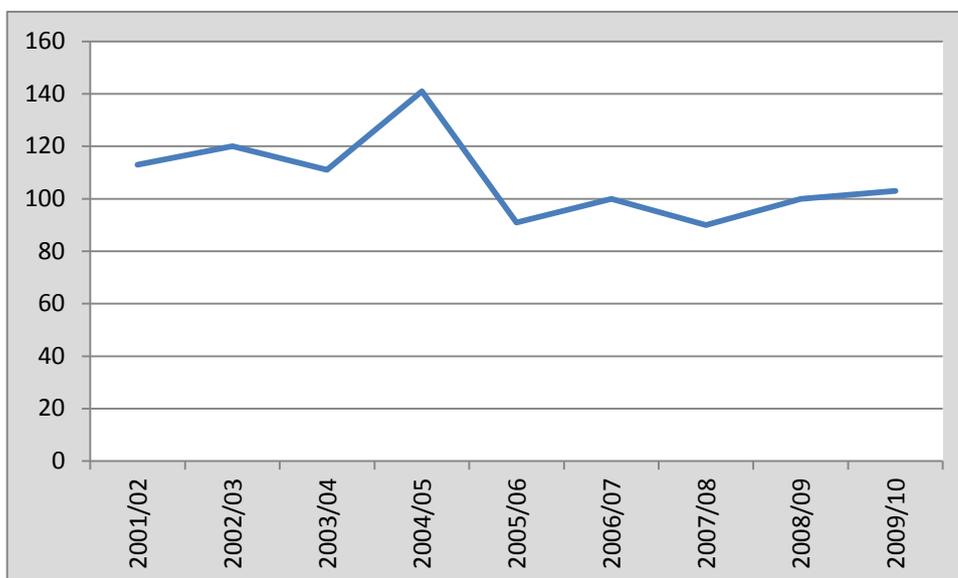


Gráfico 2.5: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. Téc. Industrial, esp. Química Industrial  
Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
2001/02	0
2002/03	0
2003/04	0
2004/05	138
2005/06	167
2006/07	144
2007/08	121
2008/09	151
2009/10	186

Tabla 2.6: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. en Organización Industrial

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

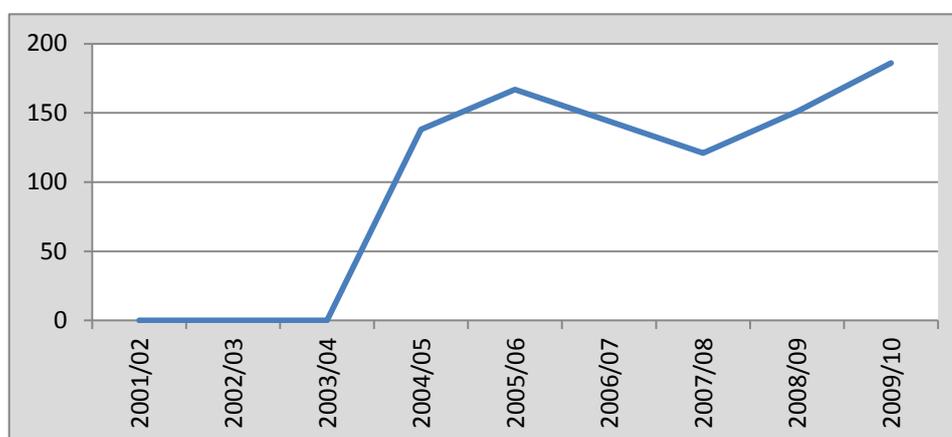


Gráfico 2.6: Alumnos matriculados en la Titulación Ing. en Organización Industrial

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

La titulación de **segundo ciclo** Ingeniero en Organización Industrial comenzó a impartirse en la ETSID en el curso académico 2004/2005, esta titulación tuvo y tiene en la actualidad una demanda elevada entre nuestros estudiantes titulados y los titulados de otros centros y universidades.

CURSO ACADEMICO	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
2001/02	0
2002/03	0
2003/04	0
2004/05	0
2005/06	71
2006/07	73
2007/08	84
2008/09	81
2009/10	110

Tabla 2.7: Alumnos matriculados en la Titulación Ingeniero Aeronáutico

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

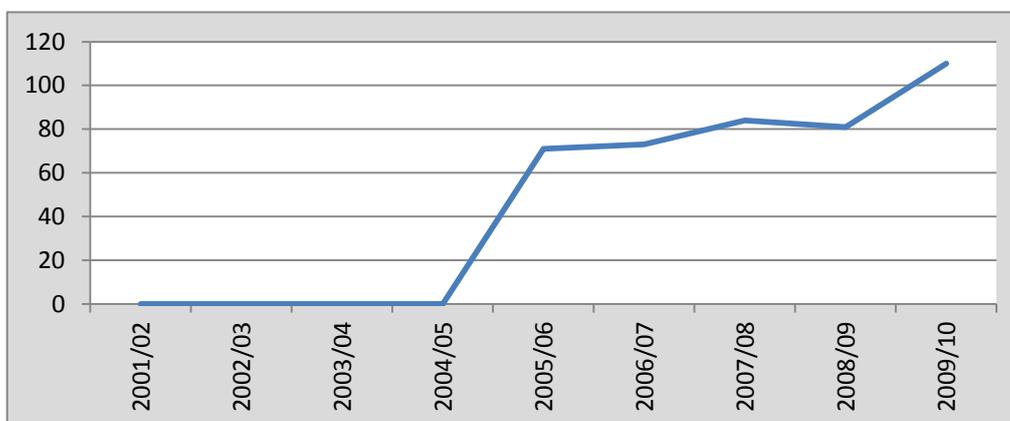


Gráfico 2.7: Alumnos matriculados titulación Ingeniero Aeronáutico

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

En el curso **2005/2006** tiene una alta demanda la titulación de Ingeniero Aeronáutico que se oferta por primera vez en la UPV la cual ha obtenido una de las notas de corte más altas de la Universitat Politècnica de València en el proceso de preinscripción realizado en el mes de julio.

CURSO ACADEMICO	TITULACION 89	TITULACION 87	TITULACION 85	TITULACION 84	TITULACION 88	TITULACION 134	TITULACION 136	TOTAL
2001/02	210	336	280	83	113	0	0	1022
2002/03	173	254	228	95	120	0	0	870
2003/04	180	228	196	102	111	0	0	817
2004/05	238	270	221	125	141	138	0	1133
2005/06	194	213	208	107	91	167	71	1051
2006/07	178	219	198	113	100	144	73	1025
2007/08	159	203	164	88	90	121	84	909
2008/09	193	199	171	91	100	151	81	986
2009/10	32	238	179	121	103	186	110	969

Tabla 2.8: Alumnos matriculados en todas las titulaciones

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

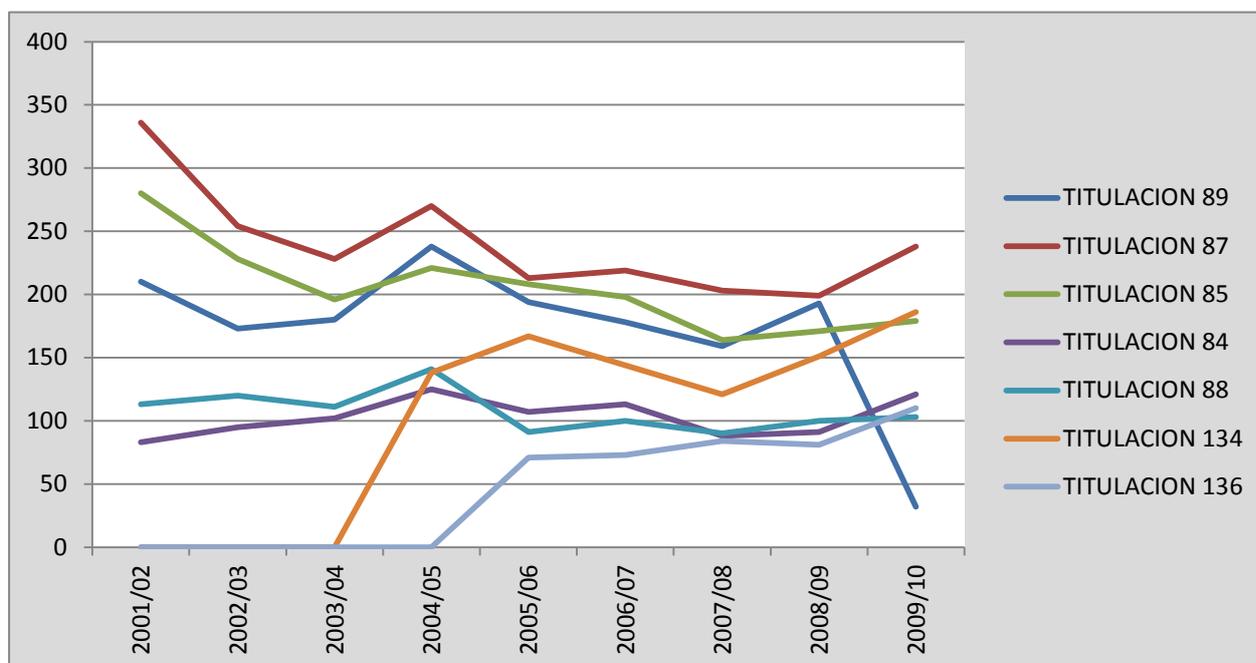


Gráfico 2.8: Alumnos matriculados en todas las titulaciones

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

En el gráfico se puede observar cómo en el curso académico 2005/2006 hay una bajada notoria de estudiantes, esto puede ser debido a la reserva de plazas que dejan de ofertarse a los alumnos de nuevo ingreso y se reservan para los alumnos de movilidad ya que cada vez son más los alumnos extranjeros que mediante los programas de intercambio deciden cursar en nuestra Escuela.

## 2.4 Alumnos Másteres

Como hemos mencionado anteriormente el sistema universitario español se encuentra actualmente en fase de adaptación al EEES. Dicha adaptación se ha llevado a cabo a través de la definición de un sistema de titulaciones basado en dos niveles GRADO y POSGRADO. El segundo nivel, POSGRADO, conduce a la obtención de dos títulos: MÁSTER y DOCTORADO.

Dicho sistema viene a sustituir al actual sistema de titulaciones, formado por:

- Titulaciones de primer ciclo.
- Titulaciones de primer y segundo ciclo.
- Titulaciones de segundo ciclo.
- Programas de doctorado (tercer ciclo).

El Máster corresponde al segundo ciclo del nuevo sistema universitario y tendrá una extensión mínima de 60 créditos y máxima de 120 créditos. Mientras que el DOCTORADO corresponde al tercer ciclo del nuevo sistema universitario y comprende la elaboración y presentación de la Tesis Doctoral.

Tal y como establece el RD 1393/2007 del 29 de octubre en su art. 10 por la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales:

1. Las enseñanzas de Máster tienen como finalidad la adquisición por el estudiante de una formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar, orientada a la especialización académica o profesional, o bien a promover la iniciación en tareas investigadoras.
2. La superación de las enseñanzas previstas en el apartado anterior dará derecho a la obtención del título de Máster Universitario, con la denominación específica que figure en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

3. La denominación de los títulos de Máster será: Máster Universitario en T por la Universidad U, siendo T el nombre del Título y U la denominación de la Universidad que expide el título. En todo caso, las Administraciones Públicas velarán por que la denominación del título sea acorde con su contenido y en su caso, con la normativa específica de aplicación, y no conduzca a error sobre su nivel o efectos académicos ni a confusión sobre su contenido y, en su caso, efectos profesionales.

Los Másteres que se imparten en la ETSID y los créditos necesarios para obtenerlos son:

- Máster Universitario en Diseño y Fabricación Integrada Asistidos por Computador (Cad-Cam-Cim). Titulación 2067

Obligatorios	Optativos	Práctica externa	T.F.M.	Total
0.00	52.00	0.00	8.00	60.00

- Máster Universitario en Ingeniería del Diseño. Titulación 2044

Obligatorios	Optativos	Práctica externa	T.F.M.	Total
0.00	60.00	0.00	15.00	75.00

- Máster Universitario en Sensores para Aplicaciones Industriales (nuevo para el curso académico 2011/2012)

Obligatorios	Optativos	Práctica externa	T.F.M.	Total
31.50	28.50	0.00	15.00	75.00

- Máster Universitario en Materiales y Sistemas Sensores para Tecnologías Medioambientales. Titulación 2132

Obligatorios	Optativos	Práctica externa	T.F.M.	Total
0.00	90.00	0.00	30.00	120.00

AÑO ACADÉMICO	TITULACIÓN 2067	TITULACIÓN 2044	TITULACIÓN 2132	TOTAL
2006/2007	10	41	0	51
2007/2008	14	48	0	62
2008/2009	17	39	36	92
2009/2010	25	65	26	116

Tabla 2.9: Alumnos matriculados en los másteres de la ETSID.

Fuente: Elaboración propia Datos: Programa informático Vinalopó



Gráfico 2.9: Alumnos matriculados en los másteres

Datos: del año 2006 al 2010 por el programa informático Vinalopó. Elaboración propia

El Máster Universitario en Ingeniería del Diseño (Titulación 2044) y el Máster Universitario en Diseño y Fabricación Integrada Asistidos por Computador (Titulación 2067) comenzaron a impartirse en el curso académico 2006/2007 y el Máster Universitario en Materiales y Sistemas Sensores para Tecnologías Medioambientales (Titulación 2132) en el 2008/2009 coincidiendo que en, este curso, la entidad responsable de los mismos pasa a ser la ETSID.

## 2.5 Alumnos Erasmus

Erasmus es un programa de la Unión Europea (UE), enmarcado dentro del Programa de Aprendizaje Permanente, de ayudas financieras para las Universidades, sus estudiantes y personal, a fin de fomentar la movilidad de estudiantes y la cooperación en el ámbito de enseñanza superior en toda la UE. Erasmus da la oportunidad de pasar un importante período de estudios (de 3 a 10 meses) en otro país estado miembro y recibir un reconocimiento académico por dicho período como parte integrante de los estudios que se realizan en la UPV.

La participación en un intercambio Erasmus precisa de un acuerdo previo entre ambas instituciones. En ellos se definen las universidades participantes, el número de estudiantes y la duración de los intercambios y las áreas del conocimiento al que se aplica el intercambio. En la actualidad la UPV cuenta con más de 500 acuerdos Erasmus que son gestionados por las Escuelas/Facultades de la UPV.

Las recompensas de estudiar fuera son numerosas. Entre ellas figuran el conocimiento activo de lenguas extranjeras, así como otros sistemas de enseñanza, un contacto directo con la cultura del país extranjero y una mayor confianza en uno mismo. Profesionalmente también representará ventajas, ya que cada vez son más las empresas que valoran y buscan la mayor formación y cualificación.

El propósito de la ayuda económica Erasmus no es financiar íntegramente la estancia en el país de destino. La finalidad de la dotación económica de la beca dada por la UE, es la de poder financiar el viaje y la diferencia del nivel de vida entre el país de origen y el de destino.

Los alumnos Erasmus se matriculan en la Subdirección de Relaciones Internacionales de la ETSID la cual desarrolla una importante actividad de relaciones internacionales. Cada año cientos de estudiantes tienen la oportunidad de completar su formación en una institución extranjera. La ETSID participa en un gran número de programas de cooperación, tanto a nivel europeo como a nivel mundial, entre ellos se encuentran:

- ❖ Sócrates-Erasmus: Es un programa auspiciado por la UE para la movilidad de estudiantes por todos los países miembros de la Unión, así como futuros integrantes de la UE.

- ❖ Promoe: Es un programa propio de la UPV, es decir financiado íntegramente con fondos de la UPV, cuyo objetivo es establecer un programa de ayudas para el intercambio de estudiantes con universidades de EEUU, China, Canadá, América Latina, Corea, Australia o Japón, entre otros. Con todos ellos existe un convenio de cooperación institucional e intercambio de estudiantes.

Los estudiantes Promoe, podrán realizar parte de sus estudios en una Universidad de prestigio, durante un período de entre 4 y 10 meses, que les permitirá contactar con una cultura diferente, aprender o perfeccionar una lengua extranjera, experimentar diferentes metodologías de enseñanza, desarrollo personal y de formación, hacer amigos de diferentes países y culturas, a la vez de abrirles nuevas puertas dentro del mercado laboral. Todo ello hace que desde la UPV se anime a los estudiantes a completar su formación en cualquiera de las Universidades socias.

- ❖ Leonardo Da Vinci: Fomentar la movilidad de sus recién titulados a través de la realización de prácticas en empresa en el extranjero. Es uno de los Subprogramas que forman parte del Programa de Aprendizaje Permanente de la UE que, entre otras ayudas, concede becas a titulados universitarios para poder llevar a cabo prácticas en empresa en cualquier país de la UE y países asociados, distinto del de procedencia del titulado.

A continuación estudiamos la evolución de algunos de los programas internacionales de intercambio que se ofertan en la ETSID.

CURSO	ALUMNOS
2001/2002	93
2002/2003	134
2003/2004	192
2004/2005	227
2005/2006	208
2006/2007	198
2007/2008	220
2008/2009	259
2009/2010	275

Tabla 2.10: Alumnos matriculados en Programas de Movilidad

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

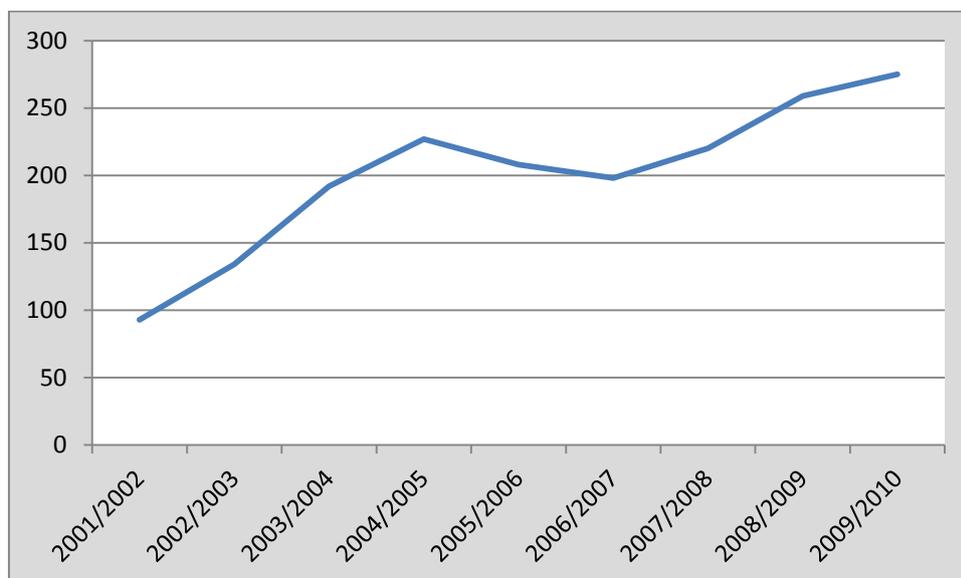


Gráfico 2.10: Alumnos matriculados en Programas de Movilidad

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

## 2.6 Evolución Alumnos Egresados y Titulados

Un alumno egresado es aquel que ha terminado con éxito todas las asignaturas correspondientes a los estudios que cursa. Mientras que un alumno titulado es el que aparte de terminar con éxito todas las asignaturas correspondientes a sus estudios, solicita y abona las tasas para la expedición del Título.

A continuación señalamos los créditos necesarios para finalizar cada titulación.

⇒ **Para las titulaciones a extinguir**

### Ingeniero Técnico en Diseño Industrial. TITULACIÓN 89

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
118.50	42.00	41.50	23.00	0.00	225.00

### Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Mecánica. TITULACIÓN 87

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
135.00	24.00	49.00	23.00	0.00	231.00

### Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Electrónica Industrial. TITULACIÓN 85

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
145.00	18.00	45.00	23.00	0.00	231.00

### Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Electricidad. TITULACIÓN 84

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
139.50	18.00	50.50	23.00	0.00	231.00

### Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Química. TITULACIÓN 88

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
142.50	18.00	47.50	23.00	0.00	231.00

### Ingeniero Aeronáutico. TITULACIÓN 136

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
207.00	69.00	61.50	37.50	0.00	375.00

### Ingeniería de Organización Industrial. TITULACION 134

Troncal	Universidad	Optativos	Libre elección	P.F.C.	Total
97.50	13.50	24.00	15.00	0.00	150.0

⇒ **Para las titulaciones de Grado**

Todas las titulaciones de **Grado** que se imparten en la ETSID son de cuatro cursos académicos y un mínimo de **240 créditos**.

- Grado en Ingeniería Aeroespacial
- Grado en Ingeniería en Diseño y Desarrollo de Productos
- Grado en Ingeniería Eléctrica
- Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática
- Grado en Ingeniería Mecánica

AÑO INICIO	TITULACION 89	TITULACION 87	TITULACION 85	TITULACION 84	TITULACION 88	TITULACION 134	TITULACION 136	TOTAL
2001	33	91	111	28	60	0	0	2324
2002	91	148	113	38	65	0	0	2457
2003	97	149	133	51	104	0	0	2537
2004	131	161	131	65	91	0	0	2583
2005	103	160	124	61	75	28	0	2556
2006	142	189	127	62	68	43	0	2637
2007	164	181	134	80	90	74	0	2730
2008	155	157	104	51	67	74	0	2616
2009	140	160	138	71	86	90	27	2721
2010	130	129	112	51	57	102	49	2640

Tabla 2.11: Evolución Alumnos Egresados en todas las Titulaciones de la ETSID

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

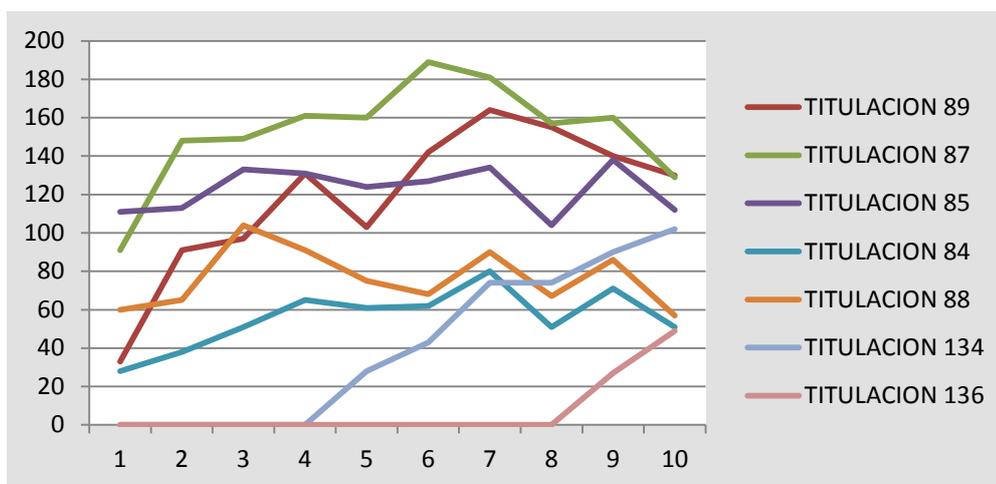


Gráfico 2.11: Alumnos Egresados en todas las Titulaciones de la ETSID

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

AÑO INICIO	TITULACION 89	TITULACION 87	TITULACION 85	TITULACION 84	TITULACION 88	TITULACION 134	TITULACION 136	TOTAL
2001	30	83	109	22	63	0	0	2308
2002	81	133	123	44	69	0	0	2452
2003	78	159	112	32	93	0	0	2477
2004	121	152	131	58	81	0	0	2547
2005	120	176	128	73	85	8	0	2595
2006	136	177	137	67	79	23	0	2625
2007	145	172	128	75	61	51	0	2639
2008	161	172	116	58	74	50	0	2639
2009	150	160	118	64	91	76	25	2693
2010	160	153	138	65	79	92	49	2746

Tabla 2.12: Evolución Alumnos Titulados en todas las Titulaciones de la ETSID

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

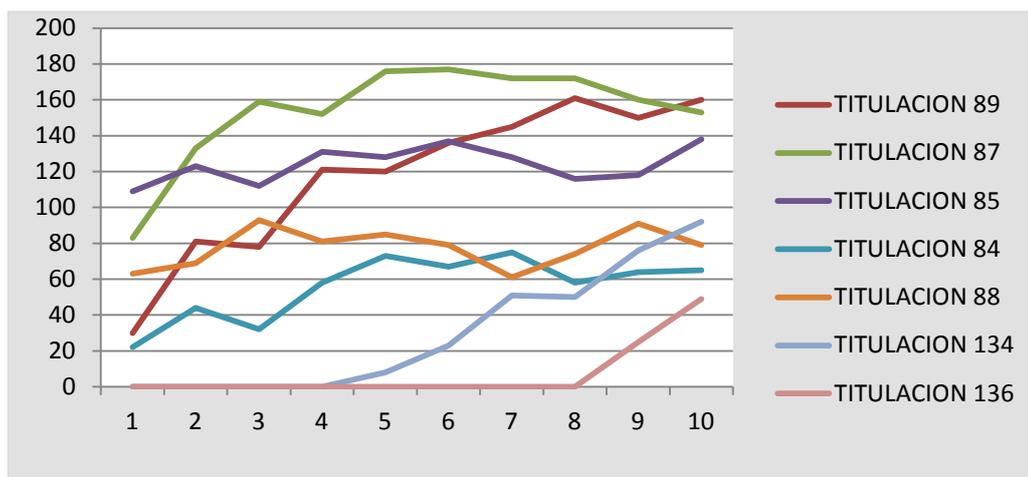


Gráfico 2.12: Alumnos Titulados en todas las Titulaciones de la ETSID

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>EGRESADOS</b>	2324	2457	2537	2583	2556	2637	2730	2616	2721	2640
<b>TITULADOS</b>	2308	2452	2477	2547	2595	2625	2639	2639	2693	2746

Tabla 2.13: Evolución Alumnos Titulados Y Egresados en todas las Titulaciones de la ETSID

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

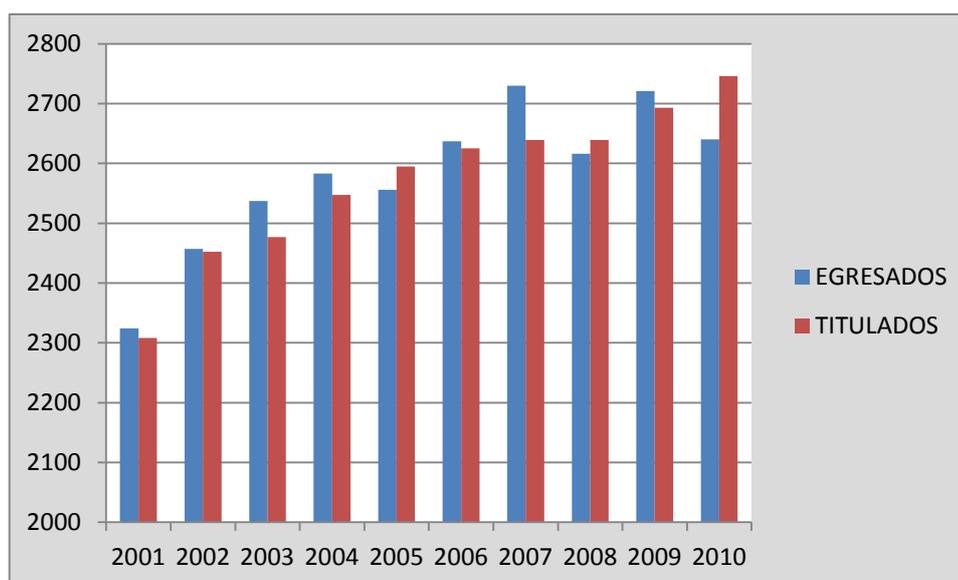


Gráfico 2.13: Alumnos Egresados y Titulados de la ETSID

Fuente: Elaboración propia. Programa informático Vinalopó y memoria cursos académicos.

Como se puede observar en el Gráfico 13, los alumnos Egresados suelen ser superior a los Titulados en casi todos los años analizados, pero a partir del curso 2008 los Titulados aumentan, esto puede ser debido a que alumnos egresados en años anteriores solicitan el título en años posteriores por lo que aumenta el número de titulados. Destacamos también los titulados en el año 2010, esto puede tener una explicación, la Titulación 136 de nuestra escuela cuenta con unos alumnos muy aplicados y que si observamos el gráfico podemos ver cómo suelen solicitar el título el mismo año en que finalizan sus estudios.

## 3. LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

---

### 3.0. Introducción

### 3.1. Ámbito de Aplicación

### 3.2. Contenido de la Carta de Servicios

#### 3.2.1. Información General y Legal

#### 3.2.2. De compromisos de calidad

#### 3.2.3. De carácter complementario

### 3.0. Introducción

Según el Servicio de Bienestar Social e Integración (2009), las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización que, desde hace más de una década, está viviendo la Administración Pública. En este escenario, a la Administración Pública se le exige cada vez más, redefinir su papel en la sociedad – situándose como sujeto activo del desarrollo local– e incrementar su nivel de eficiencia. Este proceso de redefinición del papel de la Administración Pública supone el análisis de los modelos organizativos y de gestión de las entidades, partiendo de la base de la calidad de los servicios ofrecidos.

Para poder adaptarse a esta nueva situación y dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos/usuarios de los servicios, diferentes administraciones públicas han emprendido iniciativas de modernización que alteran sustancialmente su modo de gestión tradicional. Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo en la Administración Pública destacan las Cartas de Servicios, como herramienta principal para mejorar el trabajo incorporando las demandas y expectativas de los ciudadanos a los objetivos de la organización. Las Cartas de Servicios juegan un papel muy importante, en tanto en cuanto representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al que el ente público llega con sus ciudadanos.

La utilización de una Carta de Servicios es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la calidad: son una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con los ciudadanos. Su misión fundamental es, pues, definir y difundir estos compromisos de servicio así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los mismos y comunicar los resultados.

Podemos resumir los objetivos de las Cartas de Servicios en estos cuatro puntos:

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- b) Explicitar compromisos de calidad.
- c) Fijar expectativas y exigencias de los usuarios con respecto a los servicios públicos.
- d) Estimular iniciativas de mejora de los servicios.

La definición oficial de Carta de Servicios, realizada en el *Real Decreto 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 (AGE)** establece en su artículo 8 que:

1. Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la AGE informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2. Los órganos, organismos y entidades de la AGE podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico.

3. Podrán, asimismo, elaborarse Cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la AGE o de esta y otras Administraciones públicas. Estas cartas se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP).

Para el **Gobierno de la GV**, la definición de Cartas de Servicios se establece en el *Decreto 191/2001, de 18 de diciembre* en su art. 7, y éste señala así:

Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles.

Las Cartas de Servicios, por tanto, son unos documentos públicos elaborados y difundidos por parte de la unidad responsable de la provisión de un Servicio Público, donde se refleja de forma accesible para la ciudadanía:

- Los derechos derivados de los servicios públicos que se prestan.
- Las facilidades que la unidad tiene previstas para atenderle.
- Las expectativas razonables que puede esperar ver satisfechas.
- Los compromisos de servicio que la unidad asume como estándar.

Se transforma de esta manera a los ciudadanos en clientes dotados de derechos que conocen por anticipado lo que la unidad ha asumido como estándares mínimos de prestación de servicios.

### 3.1 Ámbito de Aplicación

El art. 8 del *Decreto 191/2001, de 18 de diciembre*, del **Gobierno Valenciano**, en su ámbito de aplicación establece que,

“Las Cartas de Servicios se podrán realizar por todos aquellos órganos, centros, unidades o servicios de la administración de la GV. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una carta de servicios tengan un nivel mínimo de servicio.”

El art. 4 del *RD 951/2005, de 29 de julio*, del **MAP** incluye en su ámbito de aplicación a:

“La Administración General del Estado, a los Organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social”

### 3.2 Contenido de la Carta de Servicios

Las Cartas de Servicios deben constar de tres grandes apartados y «se redactarán de forma breve, clara, sencilla y con una terminología fácilmente comprensible para el ciudadano»<sup>13</sup>. En el primer apartado se recogen los datos descriptivos de la unidad prestadora del servicio. El segundo está dedicado a los compromisos de calidad. Y por último, cierra el documento la información de carácter complementario.

#### 3.2.1. Información General y Legal

El primer apartado de la Carta de Servicios está dedicado a identificar a la entidad o unidad que la publica, fines, servicios, derechos. Del *RD 951/2005*, extraemos los siguientes puntos a incluir en este apartado:

- ⇒ Datos identificativos y fines del órgano u organismo prestador del servicio.

La Carta deberá iniciarse con la denominación (tanto la oficial como aquella por la que es conocida) de la entidad. Es fundamental, incluir una relación de todos los fines y objetivos que la unidad prestadora del servicio contempla.

---

<sup>13</sup> Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell

En este apartado es fundamental ubicar en la mente del lector la entidad que publica la Carta. Por este motivo, es útil la utilización de los logotipos, nombres conocidos, acrónimos, etc. Por ejemplo, en la figura 3.1. se utiliza la imagen del edificio para identificar el servicio y se ubica en la parte superior la denominación oficial completa. También es importante indicar todos los fines que la entidad desempeña.



Figura 3.1 Identificación de la entidad en la Carta de Servicios.

Fuente: Web de la ETSID

⇒ Principales servicios que presta.

Será fundamental una relación de todos los servicios que presta la entidad para que la ciudadanía conozca, y en muchos casos descubra, las prestaciones que el titular de la Carta puede ofrecerle.

⇒ Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

Para que los usuarios conozcan sus derechos con respecto a la entidad, se deben detallar todos los que estén reconocidos por el ordenamiento jurídico. En el caso de que la normativa correspondiente no otorgue derechos concretos, la Carta recogerá los

derechos reconocidos a la ciudadanía en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (a conocer el estado de la tramitación, identificar a las autoridades y al personal, obtener copias selladas de los documentos presentados, etc.).

- ⇒ Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

Las diferentes formas de participación y colaboración son el núcleo de este punto. Todos los foros, consejos, comités, documentos, sistemas de quejas y sugerencias, o canales genéricos de acceso a las instituciones, forman las variantes de participación y colaboración.

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

Cada uno de los servicios o prestaciones que la entidad ofrece tiene que estar relacionado con su normativa reguladora.

- ⇒ Acceso al sistema de quejas y sugerencias.

Cierra el apartado de información general y legal, la declaración expresa de la existencia y modo de funcionamiento del libro de quejas y sugerencias. Deben constar también los efectos y los plazos de contestación así como las posibles vías complementarias de opinión.

### 3.2.2. De Compromisos de Calidad

El segundo apartado de la Carta de Servicios estará dedicado a trasladar, al público receptor, los compromisos que la entidad adopta frente a la ciudadanía y a los usuarios. Realmente, éste es el punto más destacado de las Cartas de Servicios y el diferenciador del resto de documentos similares. La construcción de los niveles de calidad e indicadores será crítica para la validez de la Carta..

- ⇒ Niveles de calidad

La Carta contendrá no sólo la política de calidad, sino que también describirá los niveles, plazos previstos para la tramitación, mecanismos de comunicación e información, así como los horarios y lugares de atención al público.

⇒ Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación

Para facilitar el acceso al servicio se describirán todas aquellas indicaciones que mejoren el acceso al mismo y las condiciones de su prestación.

⇒ Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

La entidad expondrá los sistemas implantados para asegurar la calidad, la protección del medio ambiente o la gestión de riesgos laborales. También podrá incluir las medidas, no certificadas, que complementen estos sistemas.

⇒ Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

Este apartado culmina con los indicadores, de calidad y seguimiento, de los compromisos y niveles adoptados. Es importante destacar en este punto que, dado que las Cartas de Servicios se engloban en la mejora de la calidad de la prestación en los servicios, resulta muy conveniente utilizar, para determinar los niveles e indicadores de calidad, instrumentos ampliamente contrastados, como lo es el Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (Modelo EFQM Sector Público<sup>14</sup>, MAP, 1999).

### 3.2.3. De Carácter Complementario

El tercer y último apartado de la Carta de Servicios se centra en la información de carácter complementario. La entidad deberá incluir cualquier dato adicional que considere relevante con el fin de ofrecer una mejor, y más completa, información a sus usuarios.

⇒ Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

⇒ Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad responsable de la carta de servicios.

⇒ Otros datos de interés sobre los servicios prestados

---

<sup>14</sup> El modelo EFQM (no normativo) se ha convertido en una de las mejores herramientas para alcanzar la excelencia en la gestión de forma sistemática y basada en la autoevaluación para mejorar el rendimiento.

## 4. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

---

4.1 Fases de Elaboración (Derogado por Decreto 62/2010 de 16 de abril)

4.1.1 Diagnóstico y recogida de datos

4.1.2 Evaluación interna

4.1.3 Redacción de la Carta de Servicios

4.1.4 Actualización y revisión

4.2 Fases de Elaboración (según Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios, del año 2010 creado por el MAP)

4.2.1. Constitución de un equipo de trabajo

4.2.2. Identificación de los datos de carácter general y legal

### 4.2.3. Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores

4.2.3.1 Identificación de los principales servicios que presta la organización

4.2.3.2 Detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad

4.2.3.3 Fijación de estándares de calidad

4.2.3.4 Diagnóstico de los niveles reales.  
Establecimiento de indicadores

4.2.3.5 Establecimiento de compromisos de calidad

4.2.3.6 Características de los compromisos de calidad

4.2.4 Sistemas de aseguramiento y otras medidas

4.2.4.1 Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que

faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

4.2.4.2 Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

4.2.5 Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación

4.2.6 Identificación de la información de carácter complementario

4.2.7 Redacción y presentación de la Carta

4.2.7.1 Documento-matriz

4.2.7.2 Documento divulgativo

4.2.7.3 Otros Soportes

4.2.8 Plan de comunicación interna

4.2.9 Plan de comunicación externa

4.2.10 Plan de seguimiento y actualización de la Carta de Servicios

4.2.10.1 Seguimiento

4.2.10.2 Actualización

## 4.1 Fases de Elaboración

El proceso de elaboración de las Cartas de Servicios requiere de una metodología clara y bien definida, ya que hay que tener en cuenta muchos factores a la hora de elaborarlas. Debe convertirse en un proceso participativo y abierto, que el personal esté implicado y además conozca los resultados de cada una de las fases y tenga un compromiso suficiente. Se necesita recoger información de diferentes fuentes, bien sean de técnicos que participan en la prestación de los servicios, de directivos de la organización y de los usuarios de los servicios, hace que se deba de tener en cuenta la percepción y expectativas de ambas figuras que intervienen: los usuarios, tanto directos (el alumnado) e indirectos (la Sociedad) y la propia Administración.

Según el art. 11 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre<sup>15</sup> del Gobierno Valenciano, la metodología para la elaboración de las Cartas de Servicios en la GV comprenderá las siguientes fases:

Fase 1: Diagnóstico y recogida de datos

Fase 2: Evaluación interna del órgano

Fase 3: Redacción de la Carta de Servicios

Fase 4: Actualización y revisión de la Carta

### 4.1.1. Diagnóstico y recogida de datos

Fase en la que se incluirá la descripción básica del mismo, sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio concreto.

### 4.1.2. Evaluación interna

Donde se identificará los niveles estándares deseados de los servicios del órgano comparándose con los niveles actuales de rendimiento. En esta fase se definirán los compromisos de servicio que cada órgano asumirá ante sus usuarios y usuarias.

### 4.1.3. Redacción de la Carta

En la que se procederá a su aprobación y posterior publicación.

---

<sup>15</sup> Derogado por Decreto 62/2010 de 16 de abril

#### 4.1.4. Actualización y revisión

En esta fase se medirá el grado de cumplimiento de los estándares previamente establecidos.

Haremos una mención especial a la metodología utilizada para la elaboración de las Cartas de Servicios en el “*Manual de Gestión de la Carta de Servicios*” desarrollado por el *Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad* (SEPC<sup>16</sup>). Este proceso de elaboración se desarrolla siguiendo el ciclo PDCA<sup>17</sup> que incluye las siguientes fases que se detalla en el Diagrama siguiente tal (ver figura 4.1) tal y como señala Deming (1989).

---

<sup>16</sup> Aprobado el 31 de octubre de 2011 por la Gerencia UPV

<sup>17</sup> El ciclo PDCA, también conocido como "Círculo de Deming o círculo de Gabo", Deming(1989), es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, Es muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Las siglas PDCA son el acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

**Diagrama del proceso de elaboración**

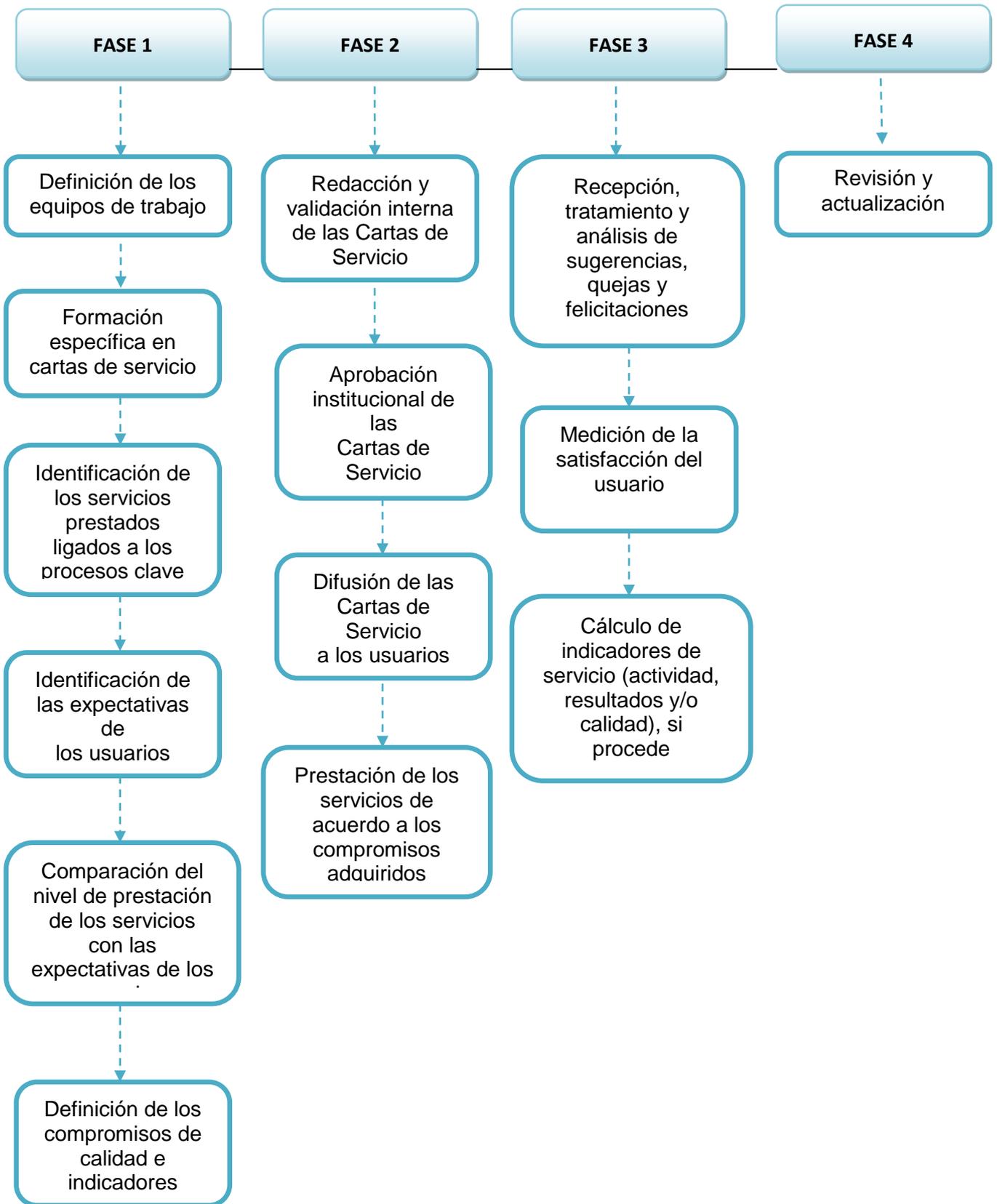


Figura 4.1: Diagrama de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la UPV. Fuente: Elaboración Propia. Manual de Gestión de la Carta de Servicios. (SEPC)

Por su afinidad y coincidencia todas las metodologías planteadas son muy parecidas y tienen una base idéntica. Vamos a realizar un estudio sobre la metodología utilizada para la elaboración de las Cartas de Servicios desarrollada por el **MAP**, en su **“Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios“**, del año **2010**, debido a que es la más actualizada en este momento.

Para la elaboración de una Carta de Servicios es conveniente desarrollar una serie de actividades, que pueden agruparse en las siguientes fases:

1. Constitución de un equipo de trabajo encargado de la elaboración.
2. Identificación de los datos generales y legales del órgano u organismo.
3. Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores.
4. Identificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas.
5. Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.
6. Identificación de otros datos de carácter complementario.
7. Redacción.
8. Plan de comunicación interna.
9. Plan de comunicación externa.
10. Plan de seguimiento y actualización.

En el diagrama siguiente, se ilustran las fases a recorrer para la elaboración de una Carta de Servicios convencional, que se desarrollan con detenimiento a continuación.

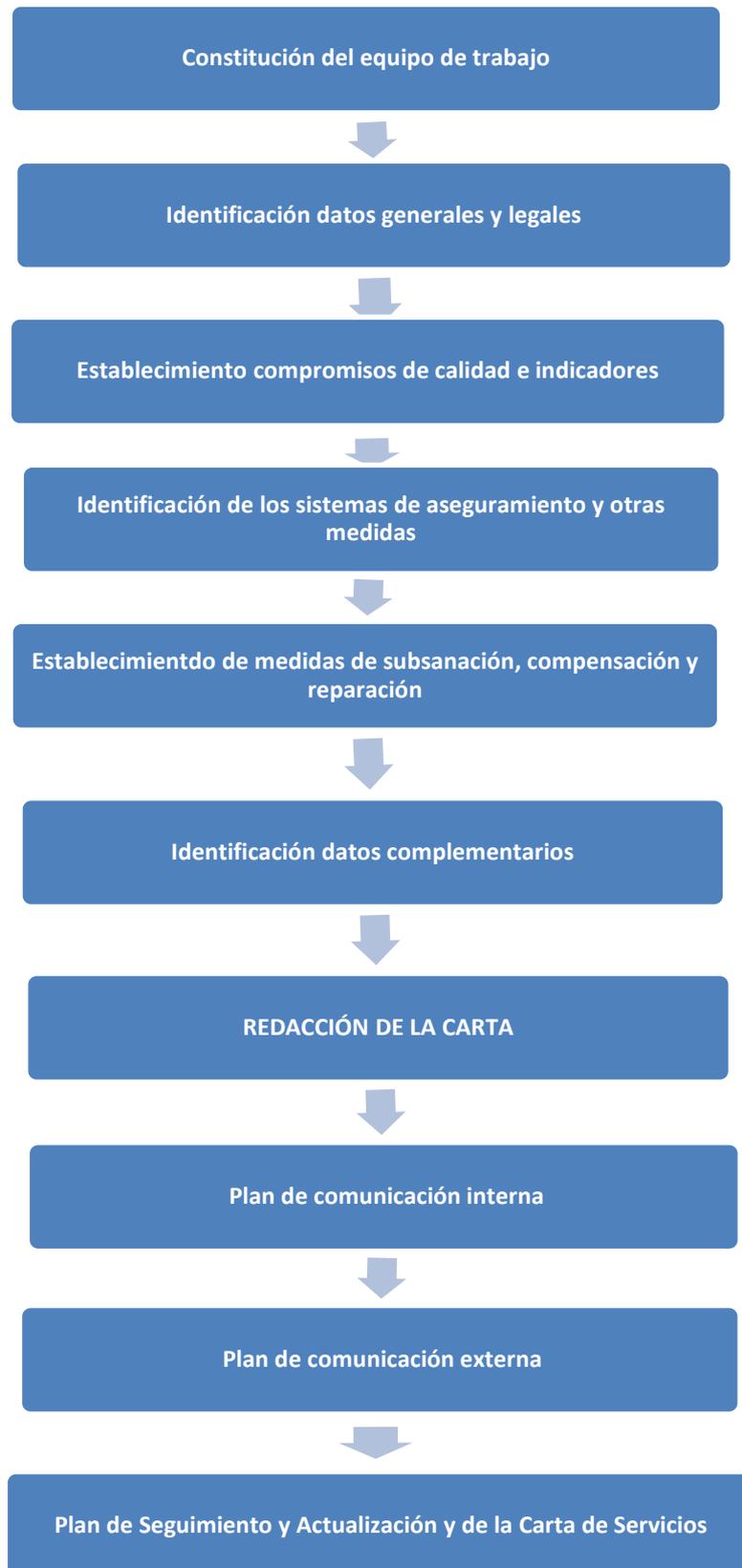


Figura 4.2: Diagrama de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la AGE.  
Fuente: Elaboración Propia. MAP

## 4.2. Fases de Elaboración (según Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios, del año 2010 creado por el MAP)

### 4.2.1. Constitución de un Equipo de Trabajo

Una vez designada por el titular de la organización interesada la unidad operativa responsable de la Carta, se constituirá un equipo de trabajo con los siguientes cometidos, (MAP 2010):

- Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la Carta en el plazo previsto
- Plantear objetivos de mejora
- Establecer estándares de calidad del servicio

El equipo de trabajo deberá contar con los recursos necesarios, y estar formado por miembros de los diferentes niveles de la organización, con experiencia y conocimiento en diferentes áreas de la misma. Es importante que se nombre un coordinador responsable del mismo. En tal sentido, el equipo de trabajo puede estar integrado por:

- 1-2 directivos de la organización
- 1-2 empleados de la organización que estén en contacto directo con el ciudadano/usuario
- 1-2 empleados conocedores de la oferta de servicios y de los procedimientos de trabajo
- El titular de la unidad responsable de la Carta.

A continuación se analiza con más detalle cada uno de estos grupos:

#### Directivos de la organización

El compromiso activo de la dirección es un principio básico de la gestión de calidad y, particularmente, es la clave del éxito de un proyecto como la implantación de la Carta de Servicios. Por tanto, su proceso de elaboración ha de contar con la presencia real o, por lo menos, el apoyo explícito de uno o dos miembros del equipo directivo de la correspondiente organización.

#### Personal en contacto directo con el ciudadano/usuario

Es imprescindible la participación en el proyecto de los empleados públicos que cotidianamente se encuentren en contacto directo con el usuario. Este personal “de

*frontera”* podrá aportar su experiencia sobre los tipos de usuarios, sus distintas necesidades, demandas y expectativas, ya que, conocen de primera mano la casuística de los momentos de la verdad (cada vez que el usuario entra en contacto real con la organización y se forma una opinión) en la prestación del servicio.

#### *Empleados conocedores de la oferta de servicios y de los procedimientos de trabajo*

Resulta necesario contar con la participación y el asesoramiento de empleados que conozcan globalmente la oferta de la organización y las tareas operativas que se requieren desarrollar para la prestación del servicio, de modo que sean capaces de confeccionar una relación completa de los servicios prestados.

#### *Titular de la unidad responsable de la Carta*

El Jefe de la unidad que designe el titular de la organización como responsable del proceso de implantación de la Carta de Servicios será el encargado de que todo el proceso se desenvuelva coherentemente y de acuerdo con los plazos establecidos, dando cuenta a la dirección de su evolución así como de las eventuales desviaciones.

Una vez constituido, es importante que el equipo reciba formación básica en los aspectos necesarios para el desarrollo de sus actividades en el procedimiento de elaboración de la Carta de Servicios. Igualmente, resulta de interés que se documente la dinámica de trabajo del equipo y la actividad que despliegue, así como los acuerdos que se adopten en las reuniones que vayan manteniendo a lo largo del proceso de elaboración. Esta documentación puede aportar información sumamente relevante sobre las razones y motivos que han conducido a las decisiones adoptadas, las fuentes consultadas, etc.

El resultado de esta primera fase del proceso de elaboración es la constitución y formación del equipo de trabajo, lo que podrá documentarse tomando como ejemplo la tabla siguiente:

<b>Organización:</b>				
<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Puesto trabajo</b>	<b>Teléfono/Correo electrónico</b>	<b>Observaciones (formación, etc.)</b>

Tabla 4.1: Constitución del equipo de trabajo  
Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.2. Identificación de los datos de carácter general y legal

En esta fase, el equipo de trabajo procederá al examen de la normativa aplicable a la organización, a sus procedimientos y servicios con el fin de determinar los datos que deben incluirse en el apartado primero de la Carta, de acuerdo con las especificaciones señaladas en esta guía.

Especial detenimiento requiere la tarea de identificar y listar los principales servicios que ofrece la organización, ya que, constituye el punto de arranque para la subsiguiente fase de establecimiento de los compromisos de calidad.

El resultado de esta fase será la relación de datos generales y legales que se incluirán en el proyecto de Carta de Servicios, y que pueden reflejarse parcialmente en la tabla como la que se muestra a continuación:

<b>Unidad: Servicio de Atención e Información al Ciudadano</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Importancia</b>	<b>Norma</b>
Ofertas de Empleo Público	Presencial Telefónica Escrita Virtual	Alta	R.D. 208/1996 R.D. 2826/1998
Comunidades Autónomas	“	Baja	Ley 6/1197 (LOFAGE)
Premios, becas, ayudas y subvenciones	“	Alta	R.D. 208/1996 R.D. 2826/1998
Servicios de las AA.PP.	Telefónica Virtual	Media	“

Tabla 4.2: Relación de datos generales y legales

Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.3. Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores

Como ya se ha mencionado, la parte más relevante y compleja del proceso de elaboración de Cartas de Servicios radica en el establecimiento de los compromisos de calidad que la organización está dispuesta a asumir en sus relaciones con los usuarios y los indicadores para su medición. Por ello, el equipo de trabajo debe desarrollar una serie

de actividades para determinar y fijar con minuciosidad y rigor dichos compromisos e indicadores.

Un estudio comparativo de compromisos de Cartas de Servicios similares a los que son objeto de ésta, puede ser útil para tomar decisiones acerca de los compromisos a establecer.

Se propone un conjunto de actividades, cuya secuencia se representa en el siguiente diagrama detallado, como son las siguientes:

- Identificación de los principales servicios prestados por la organización
- Detección de las necesidades y expectativas del usuario e identificación de los factores clave de calidad
- Fijación de estándares de calidad
- Diagnóstico de los niveles reales de calidad y establecimiento de Indicadores
- Establecimiento de los compromisos de calidad

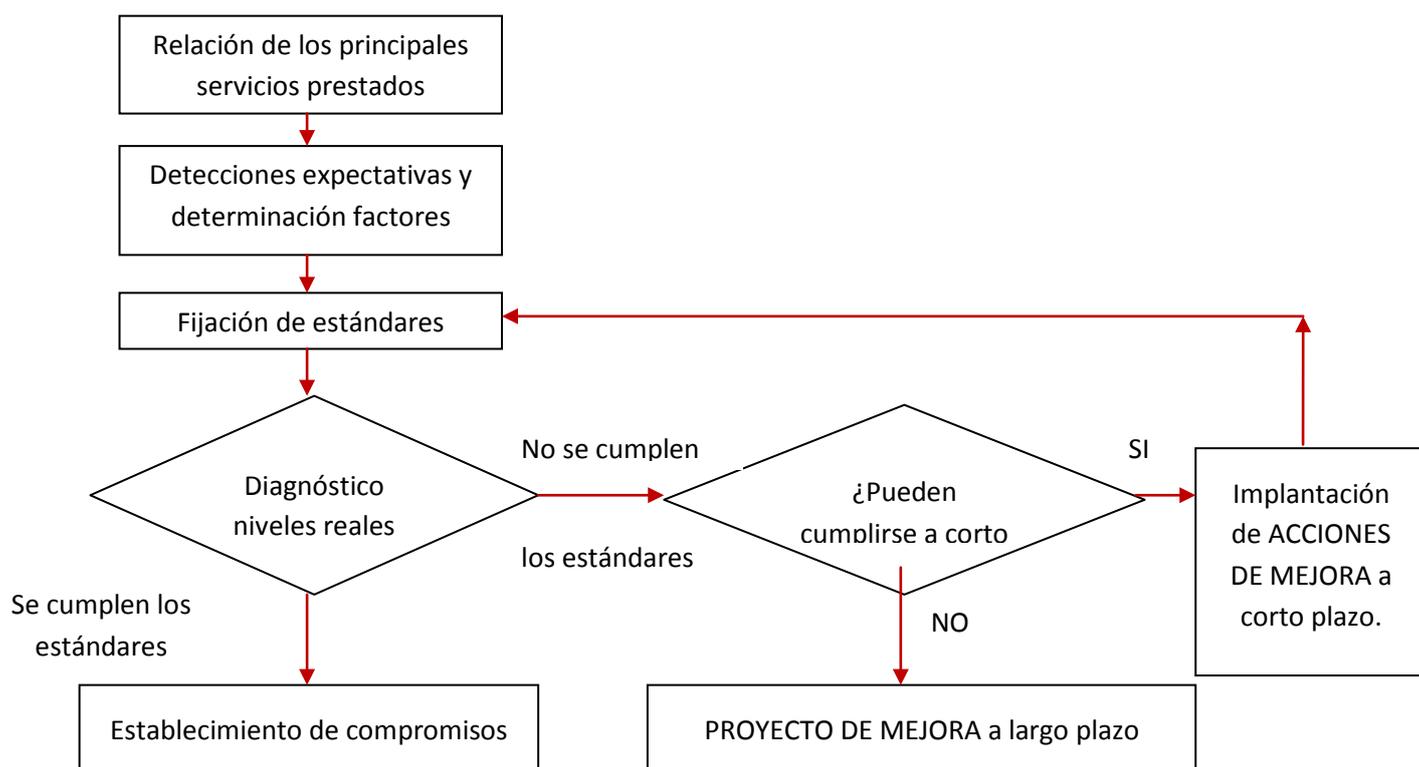


Figura 4.3: Diagrama del proceso de establecimiento de compromisos de calidad.  
Fuente: Elaboración Propia. MAP

Seguidamente se analiza en detalle cada una de estas actividades.

#### 4.2.3.1. Identificación de los principales servicios que presta la organización.

Tal y como se indica en el Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos (2000), un elemento primordial en la prestación de servicios lo constituye la ordenación de los procedimientos necesarios para su realización. En una prestación de servicios suelen participar, simultáneamente, quien lo recibe y quien lo presta. Ello da lugar a que los trámites inútiles o los procedimientos mal ordenados influyan negativamente en los resultados y perjudiquen directamente a los usuarios. La mejora de los procedimientos, de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia, se convierte en un objetivo esencial de la calidad de los servicios, que ha de incorporarse dentro de una perspectiva más amplia de modificación, cuando proceda, de los marcos normativos en los que dichos procedimientos se apoyan.

Para mejorar los procedimientos lo mejor es escuchar a sus protagonistas. Es preciso estar atentos a las quejas y sugerencias tanto de los empleados públicos como de los ciudadanos afectados directamente por un procedimiento. Son ellos los que mejor ayudarán a detectar lo que es innecesario, lo que supone inconvenientes, lo que entorpece su desarrollo, etc.; y, también, serán ellos lo que indicarán cómo pueden mejorar las cosas. La escucha de las demandas de los ciudadanos permitirá conocer cuáles son los procedimientos que, con mayor urgencia, han de ser mejorados; cuáles son críticos para la sociedad, por ser masivos o por afectar a problemas básicos de los ciudadanos; y, consecuentemente, facilitará la definición de prioridades para la acción.

El objetivo de esta actividad es identificar aquellos servicios en cuya prestación se establece el contacto entre el usuario y la organización, y elaborar una lista de los mismos. El punto de partida es, como se ha indicado anteriormente, la información contenida en el primer apartado de la Carta de Servicios.

El resultado de esta actividad será la relación de servicios prestados, que incluirá además los proveedores y los clientes de los mismos, tal como se resume en la tabla 4.3.

<b>Unidad: Área de Espacios Culturales</b>				
<b>Servicio</b>	<b>Modalidad de Prestación</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Usuarios/Clientes</b>	<b>Observaciones</b>
Organización de exposiciones artísticas	•Presencial •Virtual	Jefe del Área de Espacios Culturales	Ciudadanos	
Impartir cursos de pintura y escultura	•Presencial	Jefe del Servicio A Comité seleccionador de participantes	Estudiantes Artistas	
Talleres artísticos para niños	•Presencial	Jefe del Servicio A Comité seleccionador de participantes	Colegios	
Organización de conferencias y Seminarios	•Presencial •Virtual	Jefe del Área de Espacios Culturales	Ciudadanos	
Becas para estudios artísticos	•Presencial •Virtual	Jefe del Servicio B Jefe Sección B	Estudiantes Licenciados	

Tabla 4.3: Relación de servicios

Fuente: Elaboración propia. MAP

Considerada de forma aislada, esta actividad de identificación de servicios puede generar como subproducto una Guía o catálogo de Servicios, o bien utilizarse para actualizar una ya existente.

#### 4.2.3.2. Detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad.

Los factores clave de calidad de cada servicio son aquellos aspectos del proceso de prestación del servicio en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Desde el punto de vista de éstos, son las características relevantes que hacen que quien accede al servicio perciba su calidad. Los factores de calidad se encuentran, por tanto, directamente relacionados con las expectativas de los usuarios acerca de cómo debería desarrollarse la prestación

del servicio. En consecuencia, su identificación debe hacerse teniendo en cuenta la voz del cliente, esto es, detectando previamente sus expectativas y necesidades.

Para lo anterior, el equipo de trabajo podrá utilizar los resultados que obtenga a través de la alguna de las técnicas de investigación social, como por ejemplo: encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión, etc.

El equipo de trabajo deberá analizar la información y extraer las conclusiones oportunas. Para trasladar el lenguaje del cliente, es decir, sus percepciones más o menos desordenadas sobre el servicio, a dimensiones manejables por la organización, puede resultar de utilidad la matriz de Determinación de factores de calidad (Tabla 4.5), que figura más adelante.

En dicha matriz, se consignará previamente en su primera columna, y para cada uno de los servicios relacionados en la Tabla 4.5, los diferentes pasos y contactos que el usuario ha de recorrer a lo largo del proceso de prestación del servicio que demanda. El nivel de desglose de esos pasos debe ser el mayor posible, de manera que el proceso aparezca detallado en toda su integridad.

Seguidamente, en la primera fila del eje horizontal se introducen las denominadas dimensiones de la calidad, que son un conjunto de atributos o categorías genéricas cuya finalidad es englobar coherentemente en pocos conceptos los numerosos aspectos relevantes del servicio resultado del ejercicio de exploración de las expectativas del usuario. Estas dimensiones deben identificarse para cada servicio concreto, aunque para facilitar la labor del equipo de trabajo se ofrece a continuación una lista meramente orientativa de dimensiones “universales” o de referencia, sin perjuicio de que sea conveniente ampliarla o adaptarla de acuerdo con la naturaleza de cada servicio en cuestión. Esta lista se compone de las siguientes grandes dimensiones de la calidad de servicio:

<b>DIMENSION</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
TANGIBILIDAD	Aspecto de las instalaciones, equipos, empleados y materiales.
FIABILIDAD	Acierto y precisión; ausencia de errores, habilidad de prestar el servicio de la forma comprometida.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez, puntualidad, oportunidad y deseo de ayudar a los usuarios.
SEGURIDAD	Impresión de profesionalidad, competencia y conocimiento del servicio prestado, habilidad para transmitir confianza al usuario; atención y cortesía.
EMPATÍA	Accesibilidad, transparencia, trato personalizado al usuario.

Tabla 4.4: Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente: Elaboración Propia. Modelo Servqual de Calidad de servicio; Zeithaml, et al (1988)

Según Mendoza, J. (2002), el modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Zeithaml, et al (1988) analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales. Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del

constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Una vez cumplimentadas las entradas de la matriz, esto es, los pasos del proceso de prestación del servicio y las dimensiones de la calidad, el equipo procederá a cruzar cada uno de los pasos del usuario con cada una de las dimensiones de calidad que se hayan determinado previamente, valorando en la correspondiente casilla de cruce el grado de relación existente entre ambas categorías, mediante la expresión *fuerte*, *mediana* y *débil*. Cada cruce donde aparezca registrado un nivel de relación fuerte constituye un factor clave de calidad.

<b>Unidad:</b> Área de Espacios Culturales							
<b>Servicio:</b> Impartir Cursos de pintura y escultura							
Pasos del Usuario en el proceso de prestación del Servicio	<b>DIMENSIONES CALIDAD</b>						
	Rapidez Contacto	Fiabilidad información	Nivel Profesorado	Amigabilidad Página Web	Horario y Calendario	Atención personalizada	Instalaciones
Obtención información sobre el curso	F	F	D	F	D	D	D
Presentación solicitud	F	M	D	F	M	M	M
Recepción comunicación admitidos	F	F	D	F	M	F	D
Impartición del curso	D	M	F	D	F	M	F
Recepción diploma	F	M	D	D	D	D	D

(Código gráfico de relaciones.- **F:** Fuerte; **M:** Mediana; **D:** Débil )

Tabla 4.5: Matriz de determinación de factores de calidad

Fuente: Elaboración propia. MAP

El resultado de esta actividad será un listado de los factores clave para una prestación satisfactoria del servicio a sus usuarios.

#### 4.2.3.3. Fijación de estándares de calidad.

El objetivo de esta actividad reside en la identificación del nivel estándar de calidad deseable de los servicios ofrecidos por la organización. De forma genérica, estándar es el valor que se espera alcance una determinada variable. En las Cartas de Servicios un estándar de calidad refleja el nivel deseado en la prestación del servicio, teniendo en cuenta las expectativas de sus usuarios. Los estándares de calidad, expresan en definitiva, los objetivos que la organización puede fijarse en cada uno de los factores clave o características críticas de la calidad del servicio.

Para asegurar su eficacia, los estándares de calidad deben reunir los siguientes requisitos:

- Estar concebidos para satisfacer las expectativas de los usuarios
- Ser realistas y alcanzables
- Ser asumidos por los empleados (prestadores del servicio)
- Ser específicos y controlables por la organización
- Estar referidos a los aspectos principales, es decir, aquellos a través de los cuales el usuario percibe y evalúa el servicio

Como instrumento que se propone para facilitar la fijación de los estándares, el equipo de trabajo puede recurrir a la tabla que figura más adelante (Tabla 4.6). En su primera columna se listarán los factores clave de calidad del servicio de que se trate. Estos factores se han identificado en la actividad descrita en el epígrafe anterior, mediante el ejercicio de valorar las relaciones de las expectativas del ciudadano con los diferentes pasos o fases del proceso de prestación del servicio. A continuación, en la segunda columna deben consignarse los objetivos o niveles estándar de cumplimiento que se fije la organización para cada uno de dichos factores clave. Lógicamente, los valores cuantitativos asignados a los niveles estándar deben responder a las expectativas del usuario detectadas.

<b>Unidad:</b> Servicio de Atención e Información al Ciudadano	
<b>Servicio:</b> Ofertas de Empleo Público (Información telefónica)	
Factor Clave	Estándar
Accesibilidad números telefónicos Publicidad SAC	La totalidad de los usuarios tienen conocimiento previo del número del SAC
Facilidad conexión	90% de llamadas atendidas (no abandonadas por saturación de línea)
Tiempo de espera	50 segundos
Acogida/Saludo	El informador se identificará institucionalmente y formulará el saludo de cortesía
Fiabilidad de la información	80% de las consultas atendidas sin necesidad de redireccionamiento a otras oficinas
Comprensión de la consulta	Siempre se contrastará el sentido concreto de la consulta y la información suministrada se personalizará en cada caso.

Tabla 4.6: Tabla de estándares

Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.3.4. Diagnóstico de los niveles reales. Establecimiento de Indicadores.

Una vez fijados los estándares, es preciso determinar, antes de trasladarlos a la Carta, si su cumplimiento se encuentra al alcance de la organización y cuánto falta, en su caso, para conseguirlos. Para ello, es necesario cuantificar los niveles reales de rendimiento del proceso de prestación del servicio frente a los estándares establecidos en la anterior actividad.

Para este fin, es aconsejable confeccionar un cuadro de mando en el que se integren, para cada servicio, los siguientes datos: factores clave identificados, estándares fijados, indicadores para el seguimiento, valores reales y diferencia entre éstos y los estándares. Este cuadro de mando (tabla 4.7) permitirá efectuar un diagnóstico sintético de la situación inicial en la prestación de cada servicio e ir comprobando la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.

Los indicadores deben, estar íntimamente relacionados con los estándares fijados para cada factor clave de la calidad del servicio, y pueden encuadrarse en dos grandes categorías:

- Indicadores objetivos: Miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos del servicio.
- Indicadores de percepción: Miden indirectamente los resultados del servicio desde el punto de vista de sus usuarios.

Así, por ejemplo, los aspectos de tipo psicosocial, más relacionados con elementos como la comunicación, el trato, la receptividad, etc., son difíciles de objetivar directamente, por lo que se acudirá a indicadores de percepción/satisfacción. En cambio, los aspectos referentes a dimensiones más tangibles (rapidez, acierto, instalaciones, etc.) admiten indicadores objetivos que cuantifican directamente la estructura y resultados del servicio.

Para definir los indicadores adecuados (esto es, aquellos que reflejen el grado de consecución de los estándares fijados para cada factor clave de la calidad del servicio), el equipo de trabajo debe tener en cuenta –además de los requisitos generales de representatividad, fiabilidad, relevancia, selectividad y mensurabilidad y las observaciones apuntadas- las siguientes reglas (MAP, 2010)

- No deben imponerse sino consensuarse
- Debe haber acuerdo sobre qué medir y cómo medirlo
- Deben asignarse responsabilidades para la medición y el análisis

En cuanto a su expresión numérica, los indicadores pueden presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales, o de ratios (relación entre variables). Con carácter general es recomendable que los indicadores se construyan en forma de porcentajes o de ratios, ya que estos permiten apreciar mejor los niveles reales de calidad y su evolución frente a los objetivos.

Por último, el cuadro de mando confeccionado de acuerdo con las anteriores indicaciones servirá también para el seguimiento de los compromisos de calidad que se adopten en la Carta de Servicios.

<b>Órgano/Organismo:</b> Servicio de Atención e Información al Ciudadano				
<b>Servicio:</b> Ofertas de Empleo Público (Información telefónica).				
<b>Factores clave</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Estándares de Calidad</b>	<b>Valores reales</b>	<b>Diferencia</b>
Accesibilidad números Publicidad	% usuarios con conocimiento previo	El 100% de los usuarios conocen el número del SAC	20%	80
Facilidad conexión	% llamadas atendidas	90%	91%	1
Tiempo espera (50 segundos)	% cumplimiento	100%	100%	-
Acogida/Saludo e identificación	% de quejas por falta identificación	1%	1%	-
Fiabilidad información	% consultas no redireccionadas	80%	80%	-
	% usuarios satisfechos.	80%	70%	10
Comprensión consulta	% quejas	0%	1%	1
	% usuarios satisfechos.	90%	80%	10

Tabla 4.7: Cuadro de mando  
Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.3.5. Establecimiento de compromisos de calidad.

Una vez comprobado el grado de cumplimiento de los estándares en las diferentes fases del proceso de prestación del servicio, el equipo de trabajo determinará los compromisos de calidad que, a la vista de éstos, pueden incluirse en la Carta, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Con carácter previo, los estándares fijados en la actividad descrita en el epígrafe anterior no deben trasladarse mecánicamente a compromisos, sino que ha de tenerse en cuenta la orientación y prioridades estratégicas del servicio que tenga establecidas la organización (agilidad, fiabilidad, etc.), lo que puede condicionar la selección de compromisos declarables.

b) Si la organización cumple los estándares establecidos cabe inferir que el proceso está bajo control y que, por tanto, es capaz de responder a las expectativas de sus clientes de forma estable, como muestran los correspondientes indicadores. En este supuesto, pueden incluirse en la Carta de Servicios como compromisos de calidad.

c) Si la organización no cumple los estándares pero el equipo de trabajo considera que es posible alcanzarlos a corto plazo, propondrá la adopción de las medidas necesarias para su cumplimiento y continuará midiendo el nivel de calidad del servicio para decidir si pueden incluirse en la Carta compromisos relativos a esos aspectos en un momento posterior.

d) Si la organización no cumple los estándares establecidos y el equipo de trabajo estima que será imposible alcanzarlos a corto plazo, será preciso reconsiderar los compromisos a publicar en la Carta. En todo caso, el equipo deberá explorar y proponer medidas de mejora para subsanar las deficiencias de cara a posteriores actualizaciones de la Carta de Servicios inicialmente aprobada.

Como resultado de esta operación de identificación y selección de los compromisos, el equipo de trabajo contará con:

- Una relación de los compromisos de calidad que pueden ser asumidos por la organización de forma inmediata y a corto y medio plazo, con sus respectivos indicadores de calidad y sus valores de referencia. Con este listado quedaría esbozado el esquema para la redacción de la Carta de Servicios.
- Los proyectos de mejora propuestos para adecuar el servicio a las expectativas del usuario. Estos proyectos perfilarán los compromisos que la organización pretende asumir en el futuro y reflejar en una ulterior actualización de la Carta de Servicios.

Para sintetizar el contenido de esta actividad, el equipo de trabajo puede servirse de una tabla como la que figura a continuación (Tabla 4.8).

<b>Unidad: Área de Espacios Culturales</b>				
<b>Servicio: Impartir Cursos de Pintura y Escultura</b>				
<b>COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE</b>				
<b>FACTOR CLAVE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>		<b>VALOR EN LA CARTA</b>
Disponibilidad de la información sobre el curso en distintos canales	Tiempo en días que se tarda en enviar la información.	La información relativa al curso será publicada en nuestra WEB, enviada a las galerías de arte y pinacotecas de nuestra ciudad y a la Facultad de Bellas Artes, y estará disponible en el contestador automático de nuestra área, con 10 días de antelación a la apertura del plazo de presentación de solicitudes.		10 días
	% de galerías de arte y pinacotecas que han recibido la información			100%
Rapidez del contacto	% de consultas telefónicas atendidas antes de 15 segundos	El 100% de las llamadas telefónicas solicitando información serán atendidas en un plazo máximo de 15 segundos		100%
	% de consultas enviadas por correo electrónico contestadas antes de 24 horas	El 100% de las consultas por correo electrónico serán contestadas antes de 24 horas.		100%
Nivel del profesorado e idoneidad de las instalaciones para la impartición del curso	% Quejas por falta de titulación y formación del profesorado	Los profesores serán titulados superiores de universidad y expertos acreditados en la materia a impartir		0%
	% Quejas por falta de ordenadores con conexión a Internet y cañón de proyección	Las instalaciones donde se impartan los cursos dispondrán de ordenadores portátiles con conexión a Internet, cañón de proyección y los medios materiales necesarios para el trabado de cada curso		0%
	% Quejas por falta de medios materiales necesarios para impartir el curso			0%
<b>COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO</b>				
<b>FACTOR CLAVE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>		<b>VALOR EN LA CARTA</b>
Fiabilidad de la información	% de solicitantes que consultan más de una vez	La información publicada en la Web será suficiente en el 100% de los casos		100%
ACCIÓN DE MEJORA		EJECUTADO	PLAZO	¿INCORPORAR A LA CARTA?
Revisar bases datos información		Sí	10 días	Sí
<b>COMPROMISOS NO ASUMIBLES TODAVÍA</b>				
<b>FACTOR CLAVE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>		<b>VALOR EN LA CARTA</b>
Rapidez en la emisión del diploma	Número de días que se tarda en enviar el diploma acreditativo	Una vez concluido el curso, los alumnos recibirán el diploma acreditativo en un plazo máximo de 10 días, en la dirección postal que haya indicado.		10 días
ACCIÓN DE MEJORA		EJECUTADO	PLAZO	¿INCORPORAR A LA CARTA?
Análisis del proceso de elaboración y envío del diploma		No	1 mes	no

Tabla 4.8: Tabla de compromisos

Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.3.6 Características de los compromisos de calidad

La finalidad de la secuencia de actividades propuesta en los epígrafes anteriores es que los compromisos estén directamente relacionados con las necesidades y expectativas de los usuarios y sean susceptibles de medición y control. Las características esenciales que, con carácter general, deben revestir los compromisos son:

1. Significativos para los usuarios.
2. Concretos, precisos, cuantificables e invocables por el usuario.

Según el manual de profesionales desarrollado por los miembros del Grupo de Innovación de los Servicios Públicos, European Public Administration Network (EUPAN), (2008). En cuanto a su contenido y redacción, es conveniente que se tengan en cuenta los siguientes aspectos:

- Atención: el tiempo de espera y el tiempo de respuesta es un parámetro importante de la calidad del servicio.
- Acogida: es un aspecto importante pero de alto contenido subjetivo y difícil de cuantificar (“El usuario será tratado con cortesía”).
- Información: También es relevante para los usuarios la transparencia de los procedimientos.
- Se aconseja evitar palabras y expresiones como las siguientes:
  - Expresiones negativas: “si no podemos atenderle en 1 minuto”,...Es preferible formulaciones en positivo.
  - “Siempre” (casi imposible de cumplir en todo caso).
  - “En la mayoría de los casos”, “como media”, (puede generar desconfianza).
  - “De no ser posible”, “salvo que”, “con la excepción de “...”
  - “Nos esforzaremos”, “procuraremos”, “en la medida de lo posible”,...(un compromiso es mucho más que una tentativa de hacerlo bien).

A modo ilustrativo, a continuación se recogen algunos ejemplos que evidencian una construcción inadecuada de los compromisos:

- No cuantificables (“resolver con inmediatez”; “atender de forma inmediata las solicitudes de reserva de documentación”, “el tiempo de espera será el mínimo necesario”,...)

- Que constituyen una mera reproducción de la norma (“contestar a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días”; “resolver los recursos de alzada en un plazo máximo de 3 meses”,...),
- No invocables por el ciudadano (“realización de controles internos”),
- De gestión interna o sin correlación con las necesidades de los usuarios (“disminución del consumo de energía eléctrica, agua y papel y su reciclaje”; realización de una autoevaluación)

Por último, todo compromiso debería tener asociado, al menos, un indicador que permita medir su grado de cumplimiento.

#### 4.2.4 Sistemas de aseguramiento y otras medidas

4.2.4.1 Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

Adicionalmente, se señalarán aquellos aspectos no contemplados anteriormente que faciliten a los usuarios su acceso al servicio, que aseguren la igualdad de género –de conformidad con lo establecido en la LO 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres-, o que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de la prestación o que atiendan a colectivos con necesidades especiales.

4.2.4.2 Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

En el caso de que la organización prestadora del servicio tenga implantados sistemas normalizados de gestión de calidad o de gestión medioambiental certificados de acuerdo con las normas ISO<sup>18</sup> o con cualquier otra norma o modelo internacionalmente reconocido, se hará constar tal extremo. En el supuesto de que no se disponga de certificación, se indicarán las principales medidas medioambientales (reciclaje de papel, gestión energética, etc.) y de seguridad y salud laboral (limpieza, iluminación, ergonomía de los locales, mobiliario y equipos, etc.) que, en su caso, existan.

---

<sup>18</sup> ISO: International Standard Organization, en castellano, Organización Internacional de Normalización. Es una organización no gubernamental, constituida por una red de institutos de estandarización de 146 países, sobre la base de un miembro por país, con un secretario en Ginebra que coordina el sistema. Su página Web es [www.iso.org](http://www.iso.org).

#### 4.2.5. Especificación de las Medidas de subsanación, compensación o reparación

Finalizada la fase de establecimiento de compromisos de calidad e indicadores, que es la que reviste mayor complejidad, el equipo de trabajo determinará cuáles son las medidas que se pueden tomar para subsanar, reparar o compensar el incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta. Estas medidas serán acordes con el contenido y el régimen jurídico de prestación del servicio.

Como resulta difícil establecer pautas genéricas a este respecto, se aportan algunos ejemplos de medidas de subsanación:

- Carta de disculpas del máximo responsable de la organización, con indicación de las medidas a adoptar.
- Regalo institucional.
- Si la naturaleza del servicio así lo permite, devolución de la tasa o del precio público<sup>19</sup>.

Asimismo, en la Carta deberá señalarse expresamente el modo que tienen los usuarios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos<sup>20</sup>.

#### 4.2.6. Identificación de la información de carácter complementario

Finalizada la fase de establecimiento de las medidas de subsanación, el equipo de trabajo seleccionará los datos de carácter complementario que deben incluirse en la Carta de Servicios, de acuerdo con las especificaciones realizadas en esta guía: identificación y dirección de la unidad responsable de la carta, teléfonos, direcciones –postales y electrónicas-, horarios, medios de transporte,...

#### 4.2.7. Redacción y presentación de la Carta

Es esta fase, el equipo de trabajo redactará un documento en el que de forma clara, sencilla y comprensible se hará constar la información de carácter general y legal, los compromisos de calidad en el servicio que asume la organización e indicadores, los

---

<sup>19</sup> En el ámbito de la AGE, las medidas de subsanación, compensación o reparación de contenido económico, conforme lo previsto en el último inciso del artículo 9.c), del RD 951/2005, requerirán el preceptivo informe favorable del Ministerio de Economía y Hacienda, que deberá ser solicitado por la organización que elabora la Carta.

<sup>20</sup> Para organizaciones de la AGE, el reconocimiento del incumplimiento de los compromisos corresponderá al titular del órgano y organismo al que se refiera la carta, según lo dispuesto en el art. 9 c) del RD 951/2005.

sistemas de aseguramiento y otras medidas de subsanación, compensación o reparación y la información de carácter complementario. Este texto debería ir precedido de una introducción suscrita por el máximo responsable de la organización a cuyos servicios se refiera la Carta, en la que se puede describir el propósito general de la misma y poner de manifiesto su compromiso personal e institucional con la calidad del servicio.

La Carta de Servicios deberá reunir las siguientes características:

- **Orientación al destinatario:** Se debe utilizar un lenguaje comprensible para los destinatarios de la misma, por lo que hay que evitar expresiones complejas o excesivamente técnicas que impedirían la transmisión clara del mensaje que se pretende. También, y en la medida de lo posible, se evitarán las remisiones a normativa (por ej. la remisión al RD 951/2005, para exponer la forma de presentación de quejas y sugerencias).
- **Redacción concisa y unívoca:** No debe contener declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por la organización.
- **Cuantificación de los compromisos declarados.** Se incorporarán aquellos indicadores que permitan la cuantificación de los compromisos de calidad y, a su vez, transmitan credibilidad de cara a sus destinatarios.

El resultado de esta fase será el documento-matriz con el contenido y estructura formal de la Carta de Servicios.

#### 4.2.7.1. Documento-matriz

El documento-matriz contiene toda la información y documentación relativa a la Carta de Servicios.

Para este formato no se sugieren especificaciones de diseño y presentación gráfica, que cada organización debe valorar de acuerdo con su política de comunicación externa. En cuanto a su contenido, deberá recoger íntegramente el previsto en el apartado 3.2 del capítulo 3, con indicación del año de su publicación y período de vigencia<sup>21</sup>. En todo caso, la información que contenga deberá ser coherente con la que se recoja en el documento divulgativo.

---

<sup>21</sup> En el ámbito de la AGE, en ningún caso puede ser superior a 3 años.

#### 4.2.7.2. Documento divulgativo

Es necesario elaborar un documento que constituya el medio de comunicación idóneo para transmitir de forma sencilla y cómoda la información más relevante de la Carta de Servicios a sus potenciales usuarios. Seguramente no toda la información que integra el documento-matriz sea susceptible de presentarse en las dimensiones reducidas del documento divulgativo, por lo que, al diseñar éste, deberá seleccionarse aquella que sea importante para los usuarios de la Carta de Servicios. En todo caso, se recogerá el año de publicación y su período de vigencia.

La organización deberá decidir si publica exclusivamente el documento divulgativo con la información más significativa o si, también, da a conocer el documento-matriz.

#### 4.2.7.3 Otros Soportes

Además de su edición en forma de documento-matriz y documento divulgativo, la Carta de Servicios podrá ofrecerse en otros soportes: impreso, inclusión en la página web de la organización para que sea accesible a través de Internet, o en cartelería expuesta en sus instalaciones<sup>22</sup>.

#### 4.2.8. Plan de comunicación interna

El plan de comunicación dirigido a los empleados de la organización que ha elaborado la Carta, se centrará en sus contenidos y en lo que suponen para el conjunto de la organización los compromisos en ella asumidos. El plan habrá de determinar el momento y el modo adecuado para desplegar esta comunicación en el seno de la organización.

Teniendo en cuenta que los empleados de la organización son los principales responsables de la ejecución de las actividades desarrolladas en el proceso de prestación del servicio y, por tanto, de su calidad, su implicación en el proyecto de implantación de la Carta de Servicios resulta clave para el éxito de la misma.

Los canales de comunicación utilizados pueden ser formales e informales, orales y escritos, pero, en cualquier caso, habrán de tenerse en cuenta unas reglas básicas: determinar el emisor, el destinatario, el propósito y lo que se espera del receptor. Cada

---

<sup>22</sup> En el ámbito de la AGE, y en virtud de lo dispuesto en el art. 6.2.b) del RD 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, las Cartas de Servicios han de estar disponibles en la sede electrónica del ministerio y organismo correspondiente.

organización recurrirá al efecto a las vías que utilice de forma más habitual y eficaz, como por ejemplo:

- Carta del máximo responsable de la organización.
- Boletines internos
- Reuniones
- Herramientas de comunicación electrónica interactiva.

Dentro de los instrumentos de comunicación interna, hay que hacer una mención especial a estas herramientas de comunicación electrónica. Este tipo de comunicación utiliza canales electrónicos para la transmisión de sus mensajes, facilitando así la comunicación directa entre todos los miembros de la organización. Como ejemplos de instrumentos o herramientas de comunicación electrónica o tecnología interactiva en una organización se puede señalar: el correo electrónico, enlaces de Intranet y Extranet, videoconferencias, etc. (Blanca Olías de Lima, 2001, p 274)

El resultado de esta fase debe ser el establecimiento de una programación detallada y ejecución del plan de comunicación.

Para documentar este plan, puede ser de utilidad la tabla que se propone a continuación (Tabla 4.9).

Unidad:				
ACCIÓN/CANAL	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EMPLEADOS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES (RESULTADOS,...)

Tabla 4.9 Plan de comunicación interna

Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.9. Plan de comunicación externa

En el proceso de elaboración de la Carta debe definirse un plan de comunicación dirigido a los usuarios para explicarles los objetivos y alcance de la Carta. Este plan se ejecutará una vez aprobada y publicada la Carta.

En este plan pueden distinguirse los siguientes aspectos:

- Distribución

Con anterioridad a la publicación, cuando proceda, en el diario oficial correspondiente, la organización debe tener incluida su Carta de Servicios, tanto en versión documento divulgativo como, en su caso, en versión documento-matriz, en el programa de publicaciones del correspondiente organismo y estar en posesión de la tirada adecuada para alcanzar su máxima divulgación. De este modo, en el momento de la publicación en el diario oficial correspondiente, la carta ya debe estar lista para distribuirse, a fin de que no haya solución de continuidad entre la publicación oficial y la disponibilidad para los usuarios<sup>23</sup>.

➤ Difusión

Para la difusión de la Carta de Servicios deberán tomarse en consideración los distintos canales de comunicación externa habitualmente utilizados por la organización, como pueden ser anuncios en prensa, publicaciones informativas propias, etc. Esta publicidad deberá poner especial énfasis en el principio de servicio al ciudadano y fundamentalmente, en la receptividad para atender e incorporar la voz del ciudadano a la organización.

Puede resultar de interés la colocación de cartelería, rótulos o paneles informativos en las unidades a las que afecten los compromisos contenidos en la Carta de Servicios<sup>24</sup>.

Para recoger el contenido de este plan de comunicación, el equipo de trabajo puede servirse de una tabla como la que figura a continuación (Tabla 4.10):

<b>Unidad:</b>				
<b>FECHA APROBACIÓN DE LA CARTA</b>				
FECHA PUBLICACIÓN DE LA CARTA (BOE o Diario oficial)				
<b>acción/canal de comunicación</b>	<b>responsable de la acción</b>	<b>grupos de interés a los que dirige</b>	<b>fecha de realización</b>	<b>observaciones (resultados, incidencias,...)</b>

Tabla 4.10: Plan de comunicación externa

Fuente: Elaboración propia. MAP

<sup>23</sup> En el ámbito de la AGE, debe estar disponible tanto en las dependencias de la organización de que se trate como en los Servicios de Información y Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano y en la página [www.060.es](http://www.060.es).

<sup>24</sup> En el ámbito de la AGE, el art. 6.2 del RD 1671/2006, de 6 de noviembre, contempla las Cartas de Servicios, convencionales y electrónicos, como uno de los contenidos a disposición de los ciudadanos en las sedes electrónicas de los respectivos organismos.

## 4.2.10. Plan de seguimiento y actualización de la Carta de Servicios

Las Cartas de Servicios son documentos “vivos” porque, además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios prestados por la organización, adecuándose a las demandas ciudadanas. Este principio inspirador debe reflejarse en una permanente puesta al día de sus contenidos.

Por ello, las organizaciones deberían elaborar un Plan de seguimiento y actualización, distinguiendo ambas actividades.

### 4.2.10.1. Seguimiento

Consiste en la revisión continua y periódica del grado de cumplimiento de los compromisos y, a través de ello, del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios.

En este sentido, el equipo de trabajo ha de elaborar un plan de seguimiento, que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones del grado de satisfacción de los usuarios, así como el establecimiento de acciones de mejora en el caso que no se alcancen los objetivos propuestos.

Por la propia naturaleza y finalidad de la Carta de Servicios, es conveniente que los resultados del seguimiento sean objeto de comunicación a los miembros de la organización y a los usuarios. Cada organización debe valorar la forma y periodicidad de esta información, que también se incluirá en el plan que se elabore.

Para elaborar y desarrollar posteriormente este plan, el equipo de trabajo puede confeccionar una tabla como la que se propone a continuación:

<b>UNIDAD:</b>							
Compromiso	Indicador	Método de Medición	Periodicidad	Estándar	Resultado de la Medición	Causas Desviación (en su caso)	Medidas/Acciones de Mejora
Comunicación a la organización de los resultados del seguimiento. Periodicidad. Medio de comunicación.							
Comunicación a los usuarios de los resultados del seguimiento. Periodicidad. Medio de comunicación.							

Tabla 4.11: Seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos

Fuente: Elaboración propia. MAP

#### 4.2.10.2. Actualización

Asimismo, el equipo de trabajo puede elaborar un plan de actualización, con el objetivo de considerar los cambios o circunstancias que puedan producirse en la propia organización y en el entorno que determinen la necesidad de adaptación de la Carta<sup>25</sup>.

Atendiendo a este criterio temporal, en la Carta –cualquiera que sea su formato- se ha de consignar el año de su publicación, así como su período de vigencia<sup>26</sup>.

Además de este criterio, el equipo de trabajo de cada organización, conector de sus factores internos y del entorno en que se desenvuelve la misma, deberá establecer los restantes criterios determinantes para la actualización de la correspondiente Carta de Servicios.

Incluso, puede darse el caso de que se acuerde la baja de una Carta de Servicios en vigor, por las mismas razones o circunstancias sobrevenidas que cada organización debe valorar. Para hacer efectiva dicha baja, el órgano que resulte competente deberá

<sup>25</sup> En el ámbito de la AGE, el art. 10.4 RD 951/2005 dispone que las Cartas de Servicios se actualicen periódicamente en función de las circunstancias y en cualquier caso, al menos cada tres años.

<sup>26</sup> En el ámbito de la AGE, en ningún caso puede exceder de tres años. A tales efectos, en la AGE, la comprobación del cumplimiento de estos requisitos –inclusión en la carta del año de publicación y del periodo de vigencia- se llevará a cabo por AEVAL durante el trámite de emisión de informe previo preceptivo.

dictar resolución motivada declaratoria de la pérdida de vigencia de la Carta en cuestión, en los términos contemplados en la normativa que resulte de aplicación<sup>27</sup>.

A continuación se proponen, sin ánimo exhaustivo, una serie de criterios generales que conviene tener en cuenta para actualizar una Carta de Servicios o, en su caso, acordar su baja:

- De control de gestión: cuando los indicadores del cuadro de mando evidencien que se están superando los estándares establecidos o que la organización está en condiciones de asumir compromisos descartados en su anterior edición.
- Del entorno social: cuando los mecanismos de consulta a usuarios de la organización o los estudios de opinión encargados por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de AEVAL pongan de manifiesto nuevas demandas ciudadanas.
- Del entorno administrativo: cuando se produzcan modificaciones normativas o reestructuraciones orgánicas sustantivas.
- De la oferta de la propia organización: cuando la organización introduzca nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos.
- De los recursos humanos y materiales: cuando la organización sea dotada de más personal y recursos materiales (instalaciones, equipos, etc.) y financieros que le permitan mejorar sus servicios.
- De innovación tecnológica: cuando la incorporación de nuevas tecnologías a la gestión de los procesos de prestación del servicio posibilite un mayor rendimiento y mejora de la calidad.
- De contingencia: cuando circunstancias sobrevenidas en el entorno general puedan producir una apreciable oscilación en el funcionamiento del servicio.

El conjunto de circunstancias que han de tenerse en cuenta y valorarse se pueden recoger en una tabla como la que se propone a continuación:

---

<sup>27</sup> En el ámbito de la AGE, la resolución motivada declaratoria de la pérdida de vigencia de una carta de servicios deberá ser comunicada a AEVAL, para su conocimiento, toma de razón y posterior traslado al 060. Del mismo modo, y con carácter anual, AEVAL procederá a una revisión de las Cartas de Servicios publicadas que obren en sus archivos, informando al titular de la Subsecretaría del departamento ministerial correspondiente de aquéllas que hayan superado su periodo de vigencia.

Unidad:			
ÓRGANO/ORGANISMO			
Denominación de la Carta de Servicios			
CRITERIOS O CIRCUNSTANCIAS DE ACTUALIZACIÓN	APARTADO DE LA CARTA AFECTADO		Observaciones

Tabla 4.12: Plan de actualización

Fuente: Elaboración propia. MAP

Con estas actividades concluye el proceso de elaboración propiamente dicho de la Carta de Servicios, a cargo del equipo de trabajo.

Las funciones de seguimiento, actualización y mejora de la Carta de Servicios, conforme las directrices contenidas en los planes elaborados, serán desempeñadas por la unidad responsable de la Carta.

## 5. LA CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE LA ETSID

---

### 5.1. Implementación

### 5.2. Elaboración de la Carta de Servicios de la ETSID

## 5.1. Implementación

Hemos procedido a elaborar un documento de Carta de Servicios de la Secretaría de la ETSID y un tríptico, en el que se incluyen todos los puntos establecidos en el RD 951/2005, de 29 de julio, para ello hemos creado las tablas correspondientes (ver anexo IV) que nos cita el capítulo 4.

Esta Carta de Servicios permitirá dar a conocer nuestros servicios, los compromisos de mejora, los derechos de los usuarios y la participación activa de éstos mediante la gestión de quejas y sugerencias.

### ***I. Datos identificativos y fines de la organización prestadora del servicio.***

La UPV, en el Campus de Vera, se compone de nueve Escuelas y dos Facultades. La ETSID es una de ellas y la que más títulos por Centro imparte.

Somos una Escuela que ha demostrado un espíritu innovador y pionero en tres grandes áreas como son la **Innovación Docente**, las **Relaciones Internacionales** y las **Prácticas en Empresas**, en el marco de una mejora integral de la calidad que fomenta una educación tecnológica actual, flexible y adaptada al entorno socioeconómico en el que se ha de desenvolver el futuro ingeniero. Los estudios que se imparten en el Centro son bastantes demandados debido a las futuras salidas profesionales con que cuentan los alumnos.

Destacamos de la ETSID que es un centro de educación en el área de las ingenierías, que se caracteriza por los siguientes rasgos:

- ❖ Adaptarse de forma dinámica a las cambiantes demandas sociales, tecnológicas y educativas de su entorno.
- ❖ Apostar por la innovación educativa, la excelencia y la formación permanente de todos sus miembros.
- ❖ Formar profesionales perfectamente adaptados a la realidad socio-laboral con proyección en el ámbito nacional e internacional.
- ❖ Alcanzar altos índices de satisfacción por la formación recibida y de identificación con el modelo de Centro.

- ❖ Preparar personas en habilidades interpersonales, para que formen parte de la Sociedad del Conocimiento y actúen como ciudadanos responsables y comprometidos.
- ❖ Construir una cultura emprendedora y de liderazgo.
- ❖ Cooperar en la búsqueda de soluciones a los retos medioambientales y socioeconómicos.
- ❖ Mantener un estrecho contacto con los egresados, las empresas y las organizaciones para favorecer la formación integral de sus alumnos.

Es misión de la Escuela, gestionar todos los servicios necesarios para el buen funcionamiento de las actividades relacionadas con los alumnos, futuros alumnos, PDI, PAS, y el público en general.

Al frente de la ETSID se encuentra el Director de la Escuela al que le corresponde<sup>28</sup>:

- a. Desarrollar las propuestas y ejecutar los acuerdos de la Junta de la ETSID.
- b. Convocar y presidir la Junta de la ETSID.
- c. Informar de su gestión a la Junta de la ETSID, al menos anualmente y en cuantas ocasiones ésta lo solicite.
- d. Emitir informe a requerimiento de los órganos competentes de la UPV de las propuestas de contratación y nombramiento de los profesores.
- e. Autorizar, en su caso, los actos que hayan de celebrarse en el recinto de la ETSID.
- f. Ejecutar los acuerdos de los Órganos de Gobierno de la UPV en el ámbito de la ETSID.
- g. Resolver los conflictos de atribuciones que surjan entre distintos órganos de la ETSID.
- h. Ejercer la superior autoridad de la ETSID en función de su ámbito y competencias: ejerciendo la dirección, iniciativa e inspección de todos los servicios de la ETSID y el control del cumplimiento de las obligaciones de las personas que prestan sus

---

<sup>28</sup> Reglamento de la ETSID, pendiente de aprobar por el Consejo de Gobierno.

servicios en el mismo, disponiendo de los gastos propios del presupuesto y realizando las propuestas que procedan en materia de contratación. Todo ello de acuerdo con la normativa legal vigente, y en los términos que establezcan los órganos de gobierno de la UPV.

## **II. Relación de servicios prestados**

La Secretaría de la ETSID presta, entre otros, los siguientes servicios:

- a) Información General.
  - i. Información sobre cualquier trámite que deba realizarse.
  - ii. Información sobre la Escuela: competencias, dirección, tablón, fax y correo electrónico.
  - iii. Información sobre horarios de atención.
- b) Facilitación gratuita de los impresos oficiales (instancias y solicitudes) para iniciar trámites.
- c) Gestión de matrícula.

Una vez se abre el periodo para matricular a los alumnos de nuevo ingreso (por orden de consellería), la secretaría comienza a preparar las aulas y a gestionar los listados de admitidos. Los alumnos de nuevo ingreso tendrán que realizar la matrícula en el Centro y serán llamados por orden de día y hora según hayan quedado en las listas. Una vez realizada la matrícula, los alumnos pasarán por el aula indicada para que entreguen la documentación obligatoria para su tramitación.
- d) Revisión de documentación matrícula.

A lo largo del curso se van revisando por titulaciones los sobres de matrícula de los alumnos con el fin de verificar si está pendiente de entregar alguna documentación obligatoria como puede ser la tarjeta de la PAU, nº seguridad social, carnet de familia numerosa (en su caso), carnet de discapacitados (en su caso), número de cuenta bancaria donde domicilia el pago de su matrícula, fotocopia del DNI,...
- e) Convalidaciones y Adaptaciones.

Abierto el plazo por la Escuela para realizar los trámites (el primero de ellos suele ser en el mes de septiembre), los alumnos presentarán la solicitud

correspondiente para solicitar convalidaciones/adaptaciones junto con la documentación requerida. Una vez resuelto se procederá a introducir en el expediente del alumno las asignaturas solicitadas tanto las que han obtenido el informe favorable como desfavorable.

f) Actas.

Cada asignatura dispondrá de un Profesor Responsable que será el encargado de firmar las actas de calificación oficial. Éste, al finalizar todos los actos de evaluación, remitirá las actas de su asignatura a la Secretaría, siguiendo los procedimientos establecidos por la UPV y antes de finalizar el plazo establecido. Dentro de dicho plazo, el profesor dará traslado de las calificaciones finales de su asignatura a los alumnos, por los medios que a tal efecto disponga la UPV.

g) Gestión horarios curso académico.

A partir del mes de mayo se empiezan a confeccionar los horarios de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en la escuela. En julio deben de estar publicados. Es un proceso laborioso ya que hay que cuadrarlos con los horarios de los profesores y la disponibilidad de aulas. Los horarios se introducen en la aplicación ALGAR. En jefatura de Estudios de la ETSID también se confecciona el POD (Plan de Ordenación Docente), las fechas de los exámenes, gestión de reservar de aulas, etc.

h) Créditos de Libre Elección por Actividades.

El alumno rellena un impreso para solicitar los créditos y lo entrega en Secretaría junto con las fotocopias compulsadas para que aquello que solicita le sea reconocido. El subdirector correspondiente le da el visto bueno o no a la solicitud del alumno. El administrativo lo introduce en el programa Vinalopó, actualizándose el expediente del alumno el cual es informado por correo electrónico de que le han sido autorizados o denegados los créditos de libre elección.

i) Reintegro de tasas.

Cuando el alumno tenga derecho a un reintegro de tasas por alguno de los motivos justificados (becario, convalidaciones, etc.) tendrá que rellenar la correspondiente solicitud ajustada al modelo normalizado y aportar la documentación que en ella se pide. El administrativo a través del programa

informático pasa a tramitar esa solicitud. Le corresponde al Servicio de Alumnado la autorización o no de dicho reintegro procediendo a su ingreso en la cuenta bancaria indicado por el alumno en su solicitud.

j) Traslado de Expediente.

Los alumnos que han sido admitidos en nuestra Escuela por Continuación de Estudios o Traslado de Expediente, deben de aportar en el momento de su matrícula el Certificado Académico Oficial (CAO) o el recibo en el que indique que se han pagado las tasas de su solicitud. Si no recibimos en un periodo determinado el CAO nos ponemos en contacto mediante correo ordinario con la Universidad encargada de realizar el traslado y se lo reclamamos. Igualmente desde la Secretaría realizamos la tramitación del CAO de todos aquellos estudiantes que han dejado nuestra Escuela y se han matriculado en otros centros o universidades previo pago de su traslado.

k) Simultaneidad de estudios

Quienes deseen simultanear estudios en la UPV estando previamente matriculados bien en la UPV o en otra universidad, deberán presentar la correspondiente solicitud ajustada al modelo normalizado en el registro general de la UPV o registro auxiliares (EPSA y EPSG) en el plazo señalado al efecto. La Secretaría se encargará de dar el informe favorable o desfavorable a la solicitud según proceda y trasladarlo al Servicio de Alumnado para que resuelva.

l) Compulsa de documentos académicos.

El Alumno nos trae el original y fotocopia de aquello que quiere compulsar y se le realiza un recibo que tiene que abonar, a continuación pasamos a compulsar el documento adjuntando en él el justificante del pago realizado.

m) Gestión, tramitación y entrega de:

- i. Certificado Académico Personal, (CAP).
- ii. Justificante de admisión al Centro y de matrícula.
- iii. Justificante de familia numerosa.

n) Gestión Proyecto Fin de Carrera, (PFC).

Cuando el alumno ha cursado la mitad de los créditos de su titulación puede comenzar a gestionar su PFC entregando en Secretaria el modelo 1. En este modelo lo que se le pide es un título y un director para su trabajo. Cuando el

trabajo este terminado entregará el modelo 2 que es la nota propuesta por el director del proyecto. Por último el alumno vendrá con el modelo 3 cumplimentado junto con los cd's de su proyecto y procederemos a realizar la matricula del PFC.

o) Convocatoria Tribunales.

Bajo petición del Subdirector correspondiente se procede a convocar tribunales para la lectura de los proyectos que estén pendientes de su lectura (con el modelo 3 presentado en Secretaría). El Subdirector decide de qué área tienen que ser los profesores y se procede a comunicar con ellos para que formen parte del tribunal calificador de los PFC.

p) Expedición del título oficial y Suplemento Europeo.

Una vez acabado el tribunal, el presidente entrega en Secretaría las actas con la nota de cada uno de los proyectistas. El administrativo procede a introducir las notas en el Vinalopó, una vez actualizado el expediente del alumno se le tramita el título oficial y el Suplemento Europeo al Título (SET) que se realiza a través del programa MIJARES. Al cabo de dos días el alumno puede pasar a recoger su título provisional y su CAP.

q) Entrega del Título oficial.

Tal y como establece el RD 1002/2010 se procede a su expedición. Desde Servicio de Alumnado se reciben los títulos los cuales procedemos a clasificar y ordenar para entregar a su titular. El alumno recibe una carta en su domicilio particular (suele ser en un mínimo de 9 meses desde que tramitó el título) indicando que puede pasar a recoger su título oficial por secretaría. Sólo puede ser recogido por el interesado presentando el DNI o bajo poder notarial autorizando a alguien.

Estos servicios se prestan básicamente a través de:

- ⇒ Información telefónica.
- ⇒ Información presencial.
- ⇒ Información telemática.

### **III. Derechos de los ciudadanos**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos

tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- ❖ A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
- ❖ A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello de forma eficaz y rápida.
- ❖ A ser atendidos directa y personalmente.
- ❖ A una información administrativa real, veraz y pública.
- ❖ Derecho a la confidencialidad en la información personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- ❖ A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- ❖ Derecho a obtener copia sellada de las instancias y solicitudes presentadas.
- ❖ Derecho a conocer la identidad de los responsables y personal que tramitan los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- ❖ Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Escuela.
- ❖ Derecho a no aportar documentos que ya obren en poder de la Secretaría.
- ❖ Derecho a presentar quejas y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios.

De acuerdo el Decreto 182/2011 de 25 de noviembre del Consell de la Generalitat por el que se aprueban los estatutos de la UPV en su Título IV, capítulo II establece que los alumnos tienen derecho a:

- ❖ Conocer, antes de la matriculación, la oferta y programación docente de cada titulación, los criterios generales de evaluación, los horarios de impartición y los objetivos y programas de las asignaturas, así como las fechas de realización de las pruebas de evaluación.

- ❖ Elegir libremente grupo, profesor y lengua oficial en que se impartan los estudios, en función de las posibilidades ofrecidas por la programación docente y las disponibilidades de la estructura responsable de título.
- ❖ Recibir una enseñanza teórica y práctica de calidad dirigida a su completa formación, didácticamente adecuada y acorde, en todo caso, con los planes de estudio de la titulación o especialidad correspondiente.
- ❖ A tal efecto, la Universitat estimulará las posibilidades que ofrece la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ❖ Una evaluación objetiva de su rendimiento académico, con previo conocimiento público de las normas que lo regulen, la revisión de sus calificaciones mediante un procedimiento eficaz y personalizado, con anterioridad a su incorporación a las actas oficiales y, ejercer, en su caso, la reclamación correspondiente.
- ❖ Participar en el control y evaluación de la calidad de la enseñanza, del profesorado y servicios de la Universitat, de acuerdo con el procedimiento correspondiente.
- ❖ Participar en los órganos de gobierno y de representación de la Universitat y en los propios de los alumnos sin perjuicio para el desarrollo de sus estudios, de acuerdo con lo dispuesto en los presentes Estatutos.
- ❖ Beneficiarse de las ayudas, préstamos, becas, exenciones y cuantas prestaciones asistenciales prevea la legislación vigente y ofrezca la Universitat.
- ❖ Tener garantizadas unas adecuadas condiciones de salud y seguridad en las aulas, laboratorios y desarrollo de las prácticas.
- ❖ Obtener reconocimiento académico por su participación en actividades universitarias, culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.
- ❖ Una atención que facilite compaginar los estudios con la actividad laboral.

#### ***IV. Participación de ciudadanos y usuarios***

Los ciudadanos y los usuarios de la Secretaría de la ETSID podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- ⇒ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ⇒ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

#### ***V. Normativa reguladora***

- ❖ LO 4/2007, de 12 de abril por la que se modifica la LO 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- ❖ Estatutos de la UPV Decreto 253/2003, de 19 de diciembre.
- ❖ Reglamento interno de la ETSID. (Pendiente de aprobación por el Consejo de Gobierno).
- ❖ RD 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.
- ❖ RD 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- ❖ Normativa sobre simultaneidad de estudios en la UPV aprobada por el Consejo de Gobierno el 14 abril de 2011.
- ❖ Distintas normativas internas del Centro.

#### ***VI. Formas de presentación de quejas y sugerencias***

Según Ramió, (2002): “Las reclamaciones son para los responsables de un servicio público un “tesoro” ya que supone la única información que se puede obtener sin mucho esfuerzo sobre todos aquellos aspectos que son mejorables de un servicio”

La Secretaría de la ETSID pone a disposición de la comunidad universitaria un servicio de “Quejas y Sugerencias” con el objetivo de recoger, canalizar y hacer seguimiento de las quejas y sugerencias formuladas por la misma, dando una respuesta rápida a las exigencias o demandas planteadas.

La ubicación de la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios. Éstos podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo

postal y por medios telemáticos. Las presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

Formuladas las quejas y sugerencias en los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Para identificar los motivos que las originan y los aspectos a los que se refieren, se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.

Quien estime conveniente realizar una queja o sugerencia relacionada con los servicios que presta la Secretaría de la ETSID dispone de un formulario (ver figura 5.1), que pretende ser una herramienta que nos ayude a mejorar la calidad de nuestros servicios. En él se puede reflejar de manera anónima aquellas quejas y sugerencias que estime oportuno.



### ***VII. Niveles o compromisos de calidad ofrecidos***

La relación de servicios prestados por la Escuela, según se plasman en la Carta y en el Catálogo de Servicios, así como los derechos concretos de los ciudadanos que se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- ❖ El personal atenderá individualmente y con amabilidad, intentando en todo momento resolver las cuestiones planteadas.
- ❖ Atender en la lengua oficial que utilicen los alumnos.
- ❖ El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas será inferior a 40 segundos, en función del grado de saturación de las líneas.
- ❖ Las consultas presenciales son atendidas, en un 80% de los casos, antes de 10 minutos.
- ❖ El 20% restante será atendido antes de 15 minutos.
- ❖ La información ofrecida será clara y precisa y la documentación remitida a los usuarios será comprensible.
- ❖ El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo ordinario o entregado personalmente será inferior a 30 días.
- ❖ Las cuestiones planteadas a través del correo electrónico se responderán en el plazo máximo de 72 horas.
- ❖ Los trámites solicitados por los alumnos por intranet podrán ser emitidos por la Secretaría en un máximo de 3 días.
- ❖ La petición de planes de estudios solicitado por los alumnos será remitido por la vía elegida por ellos en la solicitud, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- ❖ El título provisional y el CAP será entregado al alumno en un plazo máximo de 3 días desde su petición, (en tiempo de matrícula será mayor el plazo teniendo prioridad los alumnos que lo necesiten para seguir con estudios universitarios).
- ❖ Las quejas y sugerencias se responderán en un plazo máximo de 20 días.
- ❖ Cumplir los términos de tramitación establecidos y publicados.

### ***VIII. Sistemas de aseguramiento de la calidad***

La Escuela cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios que presta, especialmente en relación con la información que tiene como objeto, de una

parte, la integridad de las bases de datos y, de otra parte, la actualización de la información que en ellas se contiene. Dicho sistema consta de los siguientes elementos:

- a) Plan de revisión de bases de datos e información.
- b) Plan de encuestas.

La Escuela se compromete además a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad e higiene.

### ***IX. Indicadores para el seguimiento y evaluación***

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Escuela:

- ❖ Nº de alumnos a los que se les ha facilitado información.
- ❖ Porcentaje de llamadas atendidas antes de 40 segundos.
- ❖ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- ❖ Porcentaje de escritos recibidos por correo ordinario o entregado personalmente en un plazo de 20 días.
- ❖ Nº de quejas y sugerencias recibidas.
- ❖ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 20 días
- ❖ Actualización permanente de las bases de datos y de la información disponible.
- ❖ Porcentaje de correos electrónicos respondidos en el plazo de 72 horas.
- ❖ Porcentaje de emisión de Títulos provisionales y CAP tramitados en un plazo de 3 días.
- ❖ Nivel de satisfacción de los usuarios

### ***X. Medidas de Subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.***

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, la Escuela enviará al alumno una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

### ***XI. Otros aspectos facilitadores***

En la Escuela existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son no sólo unas reglas de atención y un sustrato jurídico (art.35 de la ley

30/1992), sino también un compromiso ético de actuación de los empleados públicos de esta unidad administrativa.

a) **Reglas de atención al público.** En cada una de las modalidades de atención al público, los empleados públicos se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- ❖ Se identificarán adecuadamente.
- ❖ Escucharán y atenderán activamente al público.
- ❖ Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ❖ Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- ❖ Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- ❖ Le despedirán con amabilidad.

b) **Compromiso ético de actuación de nuestros empleados.** El personal que presta servicios en la Escuela asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

## ***XII. Direcciones Postales, Telefónicas y Telemáticas***

### Localizaciones:

La ETSID está situada en el Campus de Vera, cuya localización en el plano de la ciudad de Valencia es la siguiente.

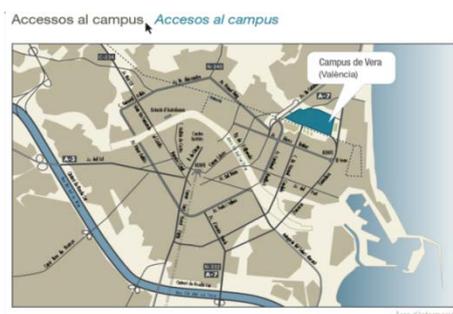


Figura 5.2: Plano de localización de la UPV

Fuente: [www.upv.es](http://www.upv.es)

## Plano de situación de la ETSID, edificio 7B.



Figura 5.3: Plano de situación de la ETSID dentro de la UPV

Fuente: [www.upv.es](http://www.upv.es)

### Horarios:

- Horario de la ETSID: de Lunes a viernes de 08:00 a 21:30 horas.
- Horario de Secretaría: de Lunes a viernes de 11 a 13 horas.

Lunes y miércoles de 16 a 18:30 horas.

### Dirección Postal:

Secretaría de la Escuela Técnico Superior de Ingeniería de Diseño

Edificio 7B Universitat Politècnica de València

Camí de Vera, s/n

46022- Valencia

### Teléfono y facsímil:

- Teléfono: +34 96 387 71 80
- Facsímil: +34 96 387 71 89

### Correo electrónico y Web:

- E-mail: [etsid@upvnet.upv.es](mailto:etsid@upvnet.upv.es)
- Página Web: <http://www.etsid.upv.es>

## ***XIII. Formas de Acceso y Transporte***

A la ETSID se puede acceder, además del transporte privado, mediante transporte público (autobús, metro, taxi y bicicleta).

- Paradas de Autobús: líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41 y 71



Figura 5.4: Plano de las paradas de autobús de la UPV  
Fuente: www.upv.es

- Estaciones de Metro: líneas del tranvía 4 y 6.

#### XIV. Identificación y Dirección de la Unidad responsable de la Carta

Manual de gestión de las Cartas de servicio UPV	Gerencia UPV	Servicio de evaluación, planificación y calidad	Unidades Pegasus
Planificación de las cartas de servicio			
Coordinación de la elaboración de las cartas de servicio			
Elaboración de las cartas de servicio			
Aprobación de las cartas de servicio			
Medición y seguimiento de las cartas de servicio			
Revisión y actualización de las cartas de servicio			

Tabla 5.1: Responsables de la Carta de Servicios.

Fuente: Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV

## 5.2. Elaboración de la Carta de Servicios de la ETSID

Tras el análisis realizado para la finalidad última de la creación de la Carta de Servicios de la ETSID, procedemos a realizar el tríptico con todas las conclusiones obtenidas tras el estudio realizado.

Nuestra institución, con una tradición centenaria en la Comunidad Valenciana, se ha constituido en un referente de calidad universitaria, con un impacto importante a nivel nacional e internacional, contribuyendo a su desarrollo socioeconómico a través de la formación de profesionales altamente cualificados y, al mismo tiempo, ciudadanos críticos y comprometidos con la sociedad, con un quehacer diario que apuesta por el dinamismo, la innovación, la calidad, la mejora continua y la sostenibilidad.

La ETSID es un centro de educación en el área de las ingenierías, que se caracteriza por los siguientes rasgos:

- Adaptarse de forma dinámica a las cambiantes demandas sociales, tecnológicas y educativas de su entorno.
- Apostar por la innovación educativa, la excelencia y la formación permanente de todos sus miembros.
- Formar profesionales perfectamente adaptados a la realidad socio-laboral con proyección en el ámbito nacional e internacional.
- Alcanzar altos índices de satisfacción por la formación recibida y de identificación con el modelo de Centro.
- Preparar personas en habilidades interpersonales, para que formen parte de la Sociedad del Conocimiento y actúen como ciudadanos responsables y comprometidos.
- Construir una cultura emprendedora y de liderazgo.
- Cooperar en la búsqueda de soluciones a los retos medioambientales y socioeconómicos.
- Mantener un estrecho contacto con los egresados, las empresas y las organizaciones

para favorecer la formación integral de sus alumnos.



#### Horarios:

Horario de la ETSID: de lunes a viernes de 08:00 a 21:30 horas.

Horario de Secretaría: de lunes a viernes de 11 a 13 horas.

Lunes y miércoles de 16 a 18:30 horas.

#### Dirección Postal:

Secretaría de la Escuela Técnico Superior de Ingeniería de Diseño. Edificio 7B  
Universitat Politècnica de València  
Camí de Vera, s/n  
46022- Valencia

#### Teléfono y facsímil:

Teléfono: +34 96 387 71 80

Facsímil: +34 96 387 71 89

#### Correo electrónico y Web:

E-mail: [etsid@upvnet.upv.es](mailto:etsid@upvnet.upv.es)

Página Web: <http://www.etsid.upv.es>

#### Formas de Acceso y Transporte

Autobús: líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41 y 71

Metro: líneas del tranvía 4 y 6



La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios definida por la UPV que se

## Camina con los mejores



### Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño

sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados"

Con esta Carta de Servicios la Escuela Técnico Superior de Ingeniería del Diseño, pretende mejorar la calidad, eficacia y eficiencia, dando a conocer los servicios prestados, los compromisos de mejora, y los derechos de los usuarios, fomentando su participación mediante la gestión de quejas y sugerencias y realizando encuestas de satisfacción

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
  
S  
E  
R  
V  
I  
C  
I  
O  
S

## SERVICIOS QUE PRESTA LA ETSID

- Información General
  - Información sobre cualquier trámite que deba realizarse
  - Información sobre la Escuela: competencias, dirección, tablón, fax y correo electrónico.
  - Información sobre horarios de atención
- Facilitación gratuita de los impresos oficiales (instancias y solicitudes) para iniciar trámites.
- Gestión de matrícula.
- Revisión de documentación matrícula.
- Convalidaciones y Adaptaciones.
- Actas.
- Gestión horarios curso académico.
- Créditos de Libre Elección por Actividades.
- Reintegro de tasas.
- Traslado de Expediente.
- Simultaneidad de Estudios.
- Compulsa de documentos académicos.
- Gestión Proyecto Fin de Carrera.
- Gestión, tramitación y entrega de:
  - Certificación Académica Personal.
  - Justificante de admisión al Centro y de matrícula.
- Gestión Proyecto Fin de Carrera.
- Convocatoria Tribunales.
- Expedición del título oficial y Suplemento Europeo
- Entrega del Título oficial

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.

- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser atendidos directa y personalmente.
- A una información administrativa real, veraz y pública.
- Derecho a la confidencialidad en la información.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la AGE conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- Derecho a obtener copia sellada de las instancias y solicitudes presentadas.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y personal que tramitan los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Escuela.
- Derecho a no aportar documentos que ya obren en poder de la Secretaría.
- Derecho a presentar quejas y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios

## EVALUACION DE LOS SERVICIOS

- ❖ Porcentaje de llamadas atendidas antes de 40 segundos.
- ❖ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- ❖ Porcentaje de escritos recibidos por correo ordinario o entregado personalmente en un plazo de 20 días.
- ❖ Nº de quejas y sugerencias recibidas.

- ❖ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 20 días
- ❖ Actualización permanente de las bases de datos y de la información disponible.
- ❖ Número de expedientes pendientes de informe de otros organismos o unidades revisados cada 15 días y número de resueltos en plazo de diez días posterior a la recepción del informe (medido en términos porcentuales).
- ❖ Porcentaje de correos electrónicos respondidos en el plazo de 72 horas.
- ❖ Porcentaje de emisión de Títulos provisionales y Certificaciones Académicas Personales tramitados en un plazo de 3 días.
- ❖ Nivel de satisfacción de los usuarios.



## NORMATIVA REGULADORA

- ❖ LO 4/2007, de 12 de abril por la que se modifica la LO 6/2001, de Universidades.
- ❖ Estatutos de la UPV Decreto 253/2003, de 19 de diciembre.
- ❖ Reglamento interno de la ETSID. (Pendiente de aprobación por el Consejo de Gobierno).
- ❖ Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales
- ❖ Distintas normativas internas.

## 6. CONCLUSIONES

---

## Conclusiones

Este PFC recoge, los conocimientos adquiridos en las distintas asignaturas impartidas en la Diplomatura de GAP en su aplicación práctica a un servicio público, como en este caso a la ETSID. Nos hemos puesto en lugar del usuario para estudiar y recoger sus necesidades y poder satisfacerlas.

Se ha procedido a analizar los servicios ofrecidos por la Escuela, para determinar el nivel de calidad de los mismos e introducir las mejoras necesarias. Se ha creado una Carta de Servicios, con el fin último que es el de optimizar los recursos y procesos para aumentar la satisfacción de los usuarios, recordando a éste como un cliente con derechos y no un administrado con obligaciones.

Las Cartas de Servicios son una herramienta del Plan de Gestión de la UPV. Están ubicadas dentro del plan de mejora donde están planificadas la elaboración de las Cartas por Gerencia y la de su coordinación por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC). La finalidad de este Plan es implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo (escuelas, facultades, servicios, etc.), que permita la evaluación de su rendimiento y su calidad, con un enfoque que atienda a la satisfacción de los usuarios.

En la UPV, la política de calidad es llevada a cabo por el SEPC dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Evaluación de la Actividad Académica. Siguiendo las directrices del Plan Estratégico de nuestra Universidad, próximamente todos los servicios de la UPV, Departamentos y Centros contarán con su respectiva Carta de Servicios.

Podemos afirmar que las Cartas de Servicios en la UPV son:

- ❖ Un mecanismo eficaz en la implantación de políticas de calidad.
- ❖ Un instrumento de fácil implantación en la Administración.
- ❖ De fácil percepción por parte de los ciudadanos al concretarse compromisos que son conocidos claramente por sus destinatarios.
- ❖ No se necesita mucha inversión para su implantación.
- ❖ Se adapta muy bien a las características de la Universidad.
- ❖ Al tratarse de un documento vivo, exige la actualización periódica y las revisiones continuas de todos los compromisos de la Organización.
- ❖ Implica la necesidad de introducir mejoras y adquirir nuevos compromisos.

Estas características constituyen las mayores aportaciones que hace que la Carta de Servicios sea un instrumento útil en el proceso de mejora continua. En particular,

hemos creído conveniente la elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaria de la ETSID para dar un mayor y mejor servicio a nuestros clientes/ciudadanos.

La evaluación es la mejor herramienta para conocer la realidad de una institución, de alguna función o de algún servicio. Hacer esta evaluación a través de su Carta de Servicios nos ofrece la posibilidad de saber qué estamos haciendo bien y lo que es mejorable. Pretendemos que esta Carta de Servicios sirva de guía o base, para futuras actualizaciones o revisiones de los servicios de la Escuela, que sea publicada en nuestra página Web, y sea una técnica para poder evaluar y mejorarla a través de la forma de participación ofrecida a nuestros clientes/ciudadanos como es el de analizar su quejas y sugerencias. Con su elaboración se persigue reducir los niveles de riesgo percibido por nuestros clientes/ciudadanos, favoreciendo así que nos acerquemos cada vez más a lo que esperan recibir de nosotros, que sus necesidades y expectativas sean cumplidas.

La Carta de Servicios es un documento público en el que la ETSID se compromete, de forma explícita y voluntaria, a prestar un servicio de acuerdo con características prefijadas en el que se procura definir un nivel de calidad que no sólo sea el más alto posible sino que, además sea constante. Se trata no sólo de alcanzar la máxima calidad sino mantenerla en el tiempo. Ofrece a nuestros clientes/ciudadanos la posibilidad de reclamar en caso de que no queden satisfechos de nuestros servicios.

En resumen, espero que este trabajo se lleve a cabo de forma práctica, es decir, que se implante la Carta de Servicios de la ETSID y poder contar así con una Carta propia. Esta intención ha sido la clave del TFC.

# ACRÓNIMOS

---

## Acrónimos

---

Art:	Artículo
AEVAL	Agencia de Evaluación y Calidad
BOE:	Boletín Oficial del Estado
CAO:	Certificado Académico Oficial
CAP:	Certificado Académico Personal.
CIDAJ:	Centro de Información y Documentación Juridicoadministrativa de la GV.
DOCV:	Diario Oficial de Comunitat Valenciana.
DNI:	Documento Nacional de Identidad.
EEES:	Espacio Europeo de Educación Superior.
EFQM:	Fundación Europea para la Gestión de Calidad.
EPSA:	Escuela Politécnica Superior de Alcoy.
EPSCG:	Escuela Politécnica Superior de Gandía.
ETSID:	Escuela Técnico Superior de Ingeniería en Diseño.
EUPAN	European Public Administration Network.
GAP:	Gestión y Administración Pública.
GV:	Generalitat Valenciana.
ING:	Ingeniería.
LO:	Ley Orgánica.
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
PAS:	Personal de Administración y Servicios.
PAU:	Prueba Acceso Universidad.
PDCA:	Plan, Do, Check, Act.
PDI:	Personal Docente e Investigador.
PFC:	Proyecto Final de Carrera.

POD	Plan de Ordenación Docente.
RD:	Real Decreto.
SEPC:	Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad.
TEC:	Técnica
UPV:	Universitat Politècnica de València.

# BIBLIOGRAFÍA

---

# Bibliografía

---

## LIBROS Y ARTÍCULOS

- BERZOSA, B, CÁMARA L, CORREA, E. (2005). *La Gestión de la Calidad*. Guía para la adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.
- DEMING, E (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*, Madrid, Ediciones Díaz de Santos.
- GENERALITAT VALENCIANA. *Metodología de las Cartas de Servicio*, Valencia 2002.
- INFORME DE LA OCDE, “La Administración al servicio del público”. Madrid. Ministerio de Administración Pública (MAP). 1996. pág. 19.
- JUNTA DE ANDALUCÍA. *Manual de Elaboración de Cartas de Servicios de la junta de Andalucía (2004)* Edita: Dirección General de Administración Local. Consejería de Gobernación.
- *Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV elaborada por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad* Aprobado el 31 de octubre de 2011 por: Gerencia UPV
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2009). Guía para la implantación de Cartas de Servicios. Ed. M.A.P. Madrid.
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2000). Libro blanco para la mejora de los servicios públicos. “Una nueva administración al servicio de los ciudadanos”. Ed. M.A.P. Madrid.
- NORMATIVA SOBRE SIMULTANEIDAD DE ESTUDIOS EN LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA (Aprobada por el Consejo de Gobierno en su sesión de 14 de abril de 2011).
- OLÍAS DE LIMA, B. (2001) *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Ed. Prentice Hall.
- PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA. (2007-2014)

- RAMIÓ, C. (2002) *Teoría de la Organización y Administración Pública*, Tecnos, Barcelona.
- ZEITHAML, V.A, PARASURAMAN, A, BERRY, LL. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.

## LEGISLACIÓN

- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.
- Decreto 182/2011 de 25 de noviembre del Consell, por el que se aprueban los Estatutos de la Universitat Politècnica de València.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Reglamento de la ETSID de la UPV (pendiente de aprobar por el Consejo de Gobierno).
- Resolución de 31 de julio de 2007, de la Universidad Politécnica de Valencia, por la que se convocan pruebas selectivas de acceso al grupo C, sector administración general, Administrativo, por el sistema de concurso oposición. DOCV 11/09/2007.
- RESOLUCIÓN de 16 de junio de 2005 de la Universidad Politécnica de Valencia, por la que se convocan pruebas selectivas de acceso al grupo D, sector administración general, auxiliar de servicios, en el campus de la localidad de Valencia DOGV 27/06/2005
- RD 1044/2003, de 1 de agosto por el que se establece el procedimiento para la expedición del SET
- 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. (BOE 03/09/2005).

- RD 1393/2007 del 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- RD 1892/2008 de 14 de noviembre por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- RD 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales

## **PAGINAS WEB**

- AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. Disponible [http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/0/94C08AFE407AA535C12576C0003782CF/\\$FILE/IntroduccionCartasServicio.pdf?OpenElement&lang=2](http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/0/94C08AFE407AA535C12576C0003782CF/$FILE/IntroduccionCartasServicio.pdf?OpenElement&lang=2). [consulta enero 2012\*].
- BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. Disponible en <http://www.boe.es>. [Fecha consulta enero 2012].
- DIARIO OFICIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA. Disponible en <http://www.docv.gva.es>. Fecha de consulta [enero 2012].
- EL PRISMA. Portal para investigadores y profesionales. [en línea]. Disponible en: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/gestionpublica/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestionpublica/). [Consulta Enero 2012].
- GENERALITAT VALENCIANA (2002). Metodología de las Cartas de Servicio. Disponible en: <http://www.Gva.es/carta/documentación>. [Diciembre 2011].
- MONOGRAFIAS. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml#mode>. [Consulta Marzo 2012].
- RUIZ LOPEZ, J (2006). Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios, Ministerio de Administraciones Públicas, [en línea]: [http://www.clad.org/siare\\_isis/innotend/cartascomp/espana/guiacartasjunio06.pdf](http://www.clad.org/siare_isis/innotend/cartascomp/espana/guiacartasjunio06.pdf). [Diciembre 2011].
- RUIZ LOPEZ, J (2009). Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios, Ministerio de Administraciones Públicas, [en línea]: [http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Guia\\_CARTAS\\_2009.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Guia_CARTAS_2009.pdf). [Diciembre 2011].

- SEVEN STEPS TO A CITIZEN CHARTER WITH SERVICE STANDARDS. Disponible en [http://www.eupan.eu/files/repository/7\\_steps\\_EN.pdf](http://www.eupan.eu/files/repository/7_steps_EN.pdf). [Consulta enero 2012].
- UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA. Disponible en URL: <http://www.upv.es>. [Consulta Diciembre 2011].
- UNIVERSITAT D'ALACANT. Disponible en URL: [//www.ua.es](http://www.ua.es). [Consulta Febrero 2012].
- WIKIPEDIA. La enciclopedia libre [en línea] Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki>. [Consulta 13-02-2010].

# ANEXOS

---

## ANEXOS

---

ANEXO I: Real Decreto 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.

ANEXO II: Borrador Reglamento de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València.

ANEXO III: Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

ANEXO IV: Cuadros realizados para la elaboración de la Carta de Servicios de la ETSID.

ANEXO V: Solicitud para la Certificación de la Carta de Servicios.

## ANEXO I

### Real Decreto 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.

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

Sobre la base de esta consideración, se dictó el 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, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunden en el mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por otro lado, la importancia estratégica que la agenda del Gobierno concede a la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad se manifiesta claramente en el proyecto de próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

El objeto de este Real Decreto se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.

El concepto de calidad que se prevé en este Real Decreto deriva, tal como se ha señalado anteriormente, de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta Ley, en el capítulo I de su título II, asigna a los órganos superiores y directivos de los ministerios competencias y funciones esenciales para el desarrollo efectivo de dichos principios. En consecuencia, tanto el propio concepto de calidad como el ordenamiento jurídico subrayan el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que se regulan en este real decreto, en cuya aplicación se incluirán además las medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.

El texto de este Real Decreto se estructura en nueve capítulos, cinco disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales, que recogen de manera ordenada los distintos aspectos que se ha considerado necesario regular con una norma de este rango. Por una parte, se trata de que los órganos y organismos de la Administración General del Estado cuenten con un marco normativo homogéneo para desarrollar los programas de calidad. Por otra, se pretende que los usuarios de los servicios y los ciudadanos en general dispongan de elementos para intervenir más activamente en la mejora de la Administración. Para la regulación más detallada se prevé en cada caso que el Ministerio de Administraciones Públicas dicte las correspondientes instrucciones operativas.

El capítulo I está dedicado a la definición y objeto del marco general para la mejora de la calidad, al enunciado de los programas que lo componen, según su secuencia lógica, y a la delimitación de su ámbito de aplicación.

En los capítulos II a VII se establece el contenido de cada uno de los programas. Cuatro de estos constituyen una reformulación de los ya existentes e introducen significativas modificaciones con respecto a la situación anterior. Así, por lo que se refiere a las cartas de servicios, se prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial, de realización de verificaciones y certificación y de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas. A su vez, el programa de quejas y sugerencias, antes incluido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad ahora establecido como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua. En el programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, se aclaran los papeles respectivos de la autoevaluación y la evaluación externa y sus correspondientes procedimientos. El programa de reconocimiento amplía el ámbito de aplicación de los premios a todas las Administraciones públicas e introduce otra forma de reconocimiento como es la certificación del nivel de excelencia.

Por su parte, los programas de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción y del Observatorio representan una importante innovación. En el primero se regulan por primera vez de forma explícita las prácticas de consulta a los usuarios de los servicios, mediante el empleo de técnicas y metodologías de investigación social homologables y consolidables en el conjunto de la Administración General del Estado y asociando sus resultados al desarrollo de otros programas del marco general, como son las cartas de servicios, la evaluación de la calidad de las organizaciones y el Observatorio de la Calidad. Por último, con el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, como dispositivo global, participativo y transparente para integrar la información procedente de los otros programas, así como de la percepción social acerca de los servicios públicos, se recupera y recrea un proyecto que se lanzó en 1993 y que supuso en su día una iniciativa pionera no solo en España, sino a escala europea.

Los capítulos VIII y IX tratan de los aspectos comunes, como son los distintos niveles de responsabilidad en el desarrollo de los programas y los incentivos asociados a ellos, con el fin de estimular su aplicación y el reconocimiento material a sus protagonistas colectivos e individuales.

Por último, las cinco disposiciones adicionales atañen, respectivamente, a la incorporación de otras iniciativas de calidad no explícitamente previstas en este Real Decreto, al plazo para el señalamiento de las unidades ministeriales responsables en la materia, a la adhesión voluntaria de otros organismos públicos, a la participación de las Inspecciones de Servicios previstas en el artículo 4.2 y las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales, y a la especificidad de las quejas y sugerencias en el ámbito de las unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. La disposición transitoria única establece la subsistencia del régimen de quejas y sugerencias actual hasta que se dicten las normas de aplicación y desarrollo de este Real Decreto. La disposición derogatoria única especifica la derogación del capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, así como del 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. Las dos disposiciones finales hacen referencia a la habilitación del Ministro de Administraciones Públicas para disponer lo necesario para la aplicación y desarrollo de este Real Decreto y a su entrada en vigor.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 29 de julio de 2005, dispongo:

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

### **Artículo 1.** Objeto.

Este Real Decreto tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran, de acuerdo con los principios recogidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

### **Artículo 2.** Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

### **Artículo 3.** Programas de calidad.

1. Integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado los siguientes programas:

- a. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b. Programa de cartas de servicios.

- c. Programa de quejas y sugerencias.
- d. Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e. Programa de reconocimiento.
- f. Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

2. Corresponde a los órganos y organismos que se señalan en el artículo 4 la responsabilidad directa en la implantación, gestión y seguimiento interno de estos programas.

3. Los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos determinarán el órgano o unidad a los que, de acuerdo con lo establecido en el capítulo I del título II y en el capítulo I del título III de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se asignan las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito.

4. Las autoridades señaladas en el apartado anterior remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, dentro del primer semestre de cada año, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.

**Artículo 4.** Ámbito de aplicación.

Las disposiciones contenidas en este Real Decreto serán de aplicación a la Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

## CAPÍTULO II.

### PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

**Artículo 5.** Definición.

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, los órganos y organismos de la Administración General del Estado realizarán estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

4. Los gastos asociados a la realización de estos estudios y trabajos de investigación deberán asumirse por cada órgano u organismo con cargo a sus presupuestos ordinarios.

**Artículo 6.** Garantías de fiabilidad y seguridad.

1. Para el diseño de los trabajos de investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características y necesidades de cada órgano u organismo y prevean todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados a escala del conjunto de la Administración General del Estado.

2. Los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro del marco metodológico general que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas de acuerdo con el Centro de Investigaciones Sociológicas.

**Artículo 7.** Resultados.

Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de los programas incluidos en este Real Decreto, particularmente en el proceso de elaboración y actualización de las cartas de servicios y, en su caso, para abordar otras acciones de mejora continua.

## CAPÍTULO III. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS.

**Artículo 8.** Definición.

1. Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2. Los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico.

3. Podrán, asimismo, elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de esta y otras Administraciones públicas. Estas cartas se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

**Artículo 9.** Estructura y contenido de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

- a. De carácter general y legal:
  - 1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
  - 2. Principales servicios que presta.

3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
  4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
  5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
  6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.
- b. De compromisos de calidad:
1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:
    - Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
    - Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
    - Horarios, lugares y canales de atención al público.
  2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
  3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
  4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.
- c. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.
- Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.
- En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.
- d. De carácter complementario:
1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.

2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.
3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

En el caso de las cartas que se prevén en los apartados 2 y 3 del artículo 8, la información estará referida al servicio determinado del que se trate.

**Artículo 10.** Elaboración y gestión de la carta de servicios.

1. La Secretaría General para la Administración Pública impulsará la implantación generalizada de las cartas de servicios y colaborará con los órganos y organismos que lo requieran en su elaboración.
2. Los Subsecretarios de los ministerios dispondrán lo necesario para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes de él elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en este Real Decreto.
3. Corresponde a los titulares de los órganos y organismos a los que se refiera la carta de servicios la responsabilidad de su elaboración, gestión y seguimiento interno, así como la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación previstas en el artículo 9.c.
4. Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.

**Artículo 11.** Aprobación y difusión de la carta de servicios.

1. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos previstos en el último inciso del párrafo c del artículo 9.
2. La resolución a que se refiere el apartado anterior se publicará en el *Boletín Oficial del Estado*, lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.
3. Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.
4. Las cartas de servicios deberán estar disponibles, asimismo, en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Administraciones Públicas y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la dirección de Internet [www.administracion.es](http://www.administracion.es).

**Artículo 12.** Seguimiento de las cartas de servicios.

1. Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, 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 a que se refiere el artículo 5.

2. Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior, en el que explicitarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación aplicadas, en su caso. La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas por los procedimientos que estime convenientes.

3. Esta información sobre las cartas de servicios se incorporará al informe conjunto sobre los programas de calidad que, de acuerdo con el artículo 3.4, deben remitir las Subsecretarías a la Secretaría General para la Administración Pública.

4. La Secretaría General para la Administración Pública determinará el procedimiento por el que las organizaciones públicas podrán solicitar voluntariamente la certificación de sus cartas de servicios, a la vista del rigor en su elaboración, de la calidad de los compromisos asumidos y de su grado de cumplimiento.

#### **Artículo 13.** Cartas de servicios electrónicos.

1. Los departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán, además de las mencionadas anteriormente, cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

2. Las cartas de servicios electrónicos, que se tramitarán conforme a lo previsto en los artículos 10, 11 y 12, estarán disponibles en Internet y en soporte impreso.

## CAPÍTULO IV. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

#### **Artículo 14.** Definición.

Los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación de este real decreto determinarán la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

#### **Artículo 15.** Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

1. La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.

2. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
3. Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios.
4. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.
5. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

**Artículo 16.** Contestación.

1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.
2. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.
3. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

**Artículo 17.** Actuaciones de las unidades responsables.

1. La Inspección General de Servicios de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.
2. El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas.
3. A estos efectos, la unidad a la que se refiere el artículo 14 remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación prevista en el artículo 15.5 y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

**Artículo 18.** Seguimiento.

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará al informe conjunto al que se refiere el artículo 3.4.

**Artículo 19.** Efectos.

Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este Real Decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

## CAPÍTULO V. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES.

**Artículo 20.** Definición y objeto.

1. El Ministerio de Administraciones Públicas determinará los modelos de gestión de calidad reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación de los órganos u organismos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos departamentos ministeriales. La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.
2. La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.
3. La evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades a los que se refiere el artículo 3.3 realizan un examen agregado de ámbito ministerial, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos. El examen agregado consistirá en la validación de las autoevaluaciones en curso o en la realización de evaluaciones, conforme al modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por el Ministerio de Administraciones Públicas, efectuadas en ambos casos por la correspondiente Inspección General de Servicios. Las actuaciones mencionadas en segundo término tendrán adicionalmente el propósito de iniciar a las organizaciones evaluadas en la práctica de la autoevaluación.

**Artículo 21.** Desarrollo.

1. Para realizar su autoevaluación, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se refiere el artículo 20.1, el más adecuado a su situación.
2. Durante los preparativos y la realización de las autoevaluaciones contarán con el apoyo de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, así como, en su caso, con el soporte formativo que proporcione la Secretaría General para la Administración Pública.

3. En función de los resultados de cada ejercicio periódico de autoevaluación, validados según lo previsto en el artículo 20.3, las organizaciones autoevaluadas elaborarán sus planes o programas de mejora. La unidad ministerial responsable de la evaluación externa asesorará en el desarrollo de los planes de mejora elaborados, con la finalidad de identificar mejores prácticas y promover la transferencia de las lecciones y métodos aprendidos de las iniciativas de mejora implantadas. Las organizaciones examinarán el cumplimiento de sus objetivos de mejora en la siguiente autoevaluación que se realice.

4. La Secretaría General para la Administración Pública coordinará el proceso global y analizará su evolución de cara a facilitar que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.

## CAPÍTULO VI. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO.

### **Artículo 22.** Objeto.

Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

- a. El reconocimiento a la excelencia.
- b. Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

### **Artículo 23.** Reconocimiento a la excelencia.

1. El reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad a los que se refiere el artículo 20 y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado.

2. Podrán solicitar esta certificación, siguiendo el procedimiento que se determine oportunamente, aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.

### **Artículo 24.** Premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

1. Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:

- a. La excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- b. La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- c. La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

2. No obstante lo dispuesto en el artículo 4, los premios a la calidad e innovación en la gestión pública estarán abiertos a los órganos y organismos de la Administración General del Estado, de las

Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público.

3. Los departamentos ministeriales de la Administración General del Estado dispondrán lo necesario para desarrollar en sus respectivos ámbitos un primer nivel de premios, alineados con los premios a la calidad e innovación en la gestión pública, para, por una parte, promover la participación del mayor número posible de organizaciones en su ámbito interno y, por otra, para facilitar la preselección de candidaturas a estos últimos.

**Artículo 25.** Características de los premios.

1. Los premios tendrán las características, modalidades, contenido y efectos que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

2. Los premios se convocarán por orden del Ministro de Administraciones Públicas.

## CAPÍTULO VII. PROGRAMA DEL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

**Artículo 26.** Creación y fines.

1. Se constituye el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos como plataforma de análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la Administración General del Estado, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.

2. El Observatorio, adscrito al Ministerio de Administraciones Públicas a través de la Secretaría General para la Administración Pública, integrará a representantes de los órganos y organismos prestadores de los servicios, así como de los agentes socioeconómicos que se señalan en los artículos siguientes. Cuando se constituya, se adecuará al criterio de paridad entre hombres y mujeres.

3. Los servicios públicos objeto de análisis serán preferentemente los de mayor demanda ciudadana o relevancia social en cada momento.

4. Los costes de funcionamiento del Observatorio y de elaboración de sus estudios no supondrán en ningún caso incremento del gasto público y se financiarán con cargo al presupuesto de gastos del Ministerio de Administraciones Públicas.

**Artículo 27.** Recogida y análisis de datos.

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos utilizará los datos procedentes de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el capítulo II. No obstante, en razón del objetivo y fin de la medición, podrá disponer de otros datos de mayor especificidad; a tales efectos, se

establecerán protocolos de actuación con los órganos y organismos prestadores de los servicios indicados en el artículo 26.3.

2. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos incluirá, también, datos de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos; para ello, el Ministerio de Administraciones Públicas encargará la realización de estudios de opinión en la materia.

**Artículo 28.** Información y participación social.

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos articulará un sistema de comunicación regular con informadores clave representativos de los agentes socioeconómicos para completar la valoración de la calidad de los servicios ofertados y fomentar la participación ciudadana.

2. Estos informadores clave serán propuestos por los órganos de representación y participación actualmente constituidos en la Administración General del Estado o, en su defecto, por las entidades sociales más representativas y serán designados por el Secretario General para la Administración Pública.

3. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos informará periódicamente del nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos. En todo caso, anualmente presentará y difundirá públicamente un informe de evaluación global del conjunto de los servicios públicos analizados, que reflejará la información descrita en este capítulo, así como la derivada de la aplicación de los otros programas de calidad regulados en este Real Decreto. Asimismo, el informe anual incluirá las conclusiones y recomendaciones o propuestas de mejora derivadas de la consideración conjunta de toda la información antes referida.

## CAPÍTULO VIII.

### RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LOS PROGRAMAS.

**Artículo 29.** Competencias generales.

1. Los titulares de los órganos y organismos señalados en el artículo 4 serán responsables de la implantación, desarrollo y seguimiento interno de los programas de calidad señalados en los párrafos a, b, c y d del artículo 3.1.

2. Corresponde a los departamentos ministeriales, a través de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, la coordinación y seguimiento, en su ámbito respectivo, de la implantación de los programas mencionados en el apartado anterior.

3. Corresponde al Ministerio de Administraciones Públicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15.1.c de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, el impulso, la coordinación y el seguimiento global de los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, así como la gestión de los programas señalados en los párrafos e y f del artículo 3.1.

**Artículo 30.** Funciones de la Secretaría General para la Administración Pública.

Para la ejecución de las competencias y facultades que, dentro del marco establecido por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y por el conjunto de

la normativa aplicable, este Real Decreto asigna al Ministerio de Administraciones Públicas, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios desarrollará, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, las siguientes funciones:

- a. Relativas al marco general en su conjunto:
  1. Coordinar, asegurar la integración de sus distintos programas y hacer su seguimiento global.
  2. Elaborar las directrices prácticas para la aplicación de los programas.
  3. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables de los distintos órganos y organismos en el desarrollo de los programas de calidad.
  4.  Armonizar los programas de formación en materia de calidad y, en su caso, desarrollar acciones formativas relacionadas con los distintos programas.
  5. Recibir información sobre otras iniciativas de calidad, según lo previsto en la disposición adicional primera.
  6. Representar a la Administración española en organismos y foros internacionales relacionados con las materias y funciones de su competencia.
- b. Relativas al programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios:
  1. Impulsar la implantación de metodologías de detección de necesidades y de medición de la satisfacción de los usuarios.
  2.  Elaborar y armonizar los parámetros generales de análisis de la satisfacción.
  3.  Establecer las garantías de fiabilidad y las metodologías generales de los trabajos de investigación.
- c. Relativas al programa de cartas de servicios:
  1. Establecer las directrices metodológicas para la elaboración de las cartas de servicios y el procedimiento específico para las cartas de servicios de gestión compartida.
  2. Emitir el informe previo a la aprobación de las cartas de servicios al que se refiere el artículo 11.1.
  3.  Certificar, a petición de las organizaciones, cartas de servicios, a la vista de las verificaciones que prevé el artículo 12.2.
  4. Hacer el seguimiento global del grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios, así como de las medidas de subsanación aplicadas, en su caso.
- d. Relativas al programa de quejas y sugerencias:
  1. Establecer los requisitos generales de los formularios de quejas y sugerencias.

2. Establecer la estructura de codificación de las quejas y sugerencias a la que se refiere el artículo 15.5.
  3. Hacer el seguimiento global de las quejas y sugerencias.
- e. Relativas al programa de evaluación de organizaciones:
1. Colaborar con los órganos y organismos en la implantación y seguimiento de los programas de evaluación conforme a modelos de gestión de calidad en los términos previstos en el artículo 21.
  2.  Determinar los modelos de gestión de calidad reconocidos a los que se refiere el artículo 20.1.
  3.  Diseñar y promover la utilización del modelo de aprendizaje e innovación en calidad para las evaluaciones a las que se refiere el artículo 20.3.
  4. Coordinar el proceso global de evaluación al que se refiere el artículo 21.4.
- f. Relativas al programa de reconocimiento:
1.  Certificar organizaciones públicas conforme a modelos de gestión de calidad, según lo previsto en el artículo 23, y asignar la cuantía económica que les corresponda conforme a lo previsto en el artículo 31.
  2. Certificar, conforme a los modelos de gestión de calidad previstos en este real decreto, la capacitación de funcionarios como evaluadores de organizaciones públicas candidatas a los premios a los que se refiere el artículo 24.1 y 2.
  3. Gestionar el proceso de los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.
- g.  Relativas al Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos:
1. Organizar el dispositivo necesario para la recogida y análisis de datos y suscribir con los órganos y organismos afectados los protocolos de actuación a los que se refiere el artículo 27.1.
  2. Encargar la realización de los estudios de opinión a los que se refiere el artículo 27.2.
  3. Gestionar el panel de informadores clave al que se refiere el artículo 28.1.
  4. Elaborar los informes a los que se refiere el artículo 28.3.

## CAPÍTULO IX.

### INCENTIVOS.

#### **Artículo 31.** Incentivos al rendimiento.

1. La participación del personal en los programas de calidad regulados en este Real Decreto, en la medida que estos alcancen los resultados previstos según las evaluaciones reguladas en el artículo 20.2 y 3, deberá ser considerada por los responsables de los diferentes programas de gasto al determinar los criterios de distribución del importe disponible para atender el complemento de productividad, como una de las circunstancias objetivas a que se refieren las normas reguladoras del citado complemento.

2. En cada ejercicio presupuestario, hasta un máximo de 10, de entre los órganos y organismos certificados conforme a lo previsto en el artículo 23, podrán ser acreedores por una sola vez a una dotación económica adicional para su personal en concepto de complemento de productividad.

A estos efectos, la Ley de Presupuestos Generales del Estado fijará en cada ejercicio el importe máximo que percibirán estos 10 órganos u organismos. Esta cantidad se distribuirá entre ellos en función del número y composición de sus efectivos, a fin de salvaguardar el debido equilibrio en las percepciones individuales del personal que preste servicios en cada uno de ellos.

3. Aquellos órganos u organismos a los que se haya acreditado la dotación económica a que se refiere el apartado anterior sólo podrán volver a recibirla por un concepto análogo si hubiese transcurrido un período de tres años.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Otras iniciativas de calidad.

Los órganos y organismos de la Administración General del Estado que desarrollen iniciativas de calidad no previstas específicamente en este Real Decreto suministrarán a la Secretaría General para la Administración Pública información sobre ellas a los efectos de su incorporación al informe de evaluación global del Observatorio.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Señalamiento de las unidades responsables.

En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de este Real Decreto, los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos comunicarán a la Secretaría General para la Administración Pública la designación del órgano o unidad al que se refiere el artículo 3.3 para realizar las funciones de coordinación y seguimiento de los programas de calidad en su respectivo ámbito.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.** Adhesión voluntaria de otros organismos públicos al marco general.

No obstante lo establecido en el artículo 4, los organismos públicos a los que se refieren el capítulo III del título III y las disposiciones adicionales novena, décima y duodécima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, podrán aplicar voluntariamente las disposiciones contenidas en este Real Decreto.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.** Intervención de las Inspecciones de Servicios específicas.

Las funciones atribuidas por este Real Decreto a las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales serán asumidas, en su respectivo ámbito, por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la Inspección Penitenciaria de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y por la Inspección de los Servicios de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado, en los términos previstos en las disposiciones

adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.

Asimismo, las unidades de inspección de los servicios que existan en determinados órganos u organismos públicos podrán colaborar con la Inspección General de Servicios de su ministerio de adscripción en los términos previstos en el artículo 4 del Real Decreto antes citado.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.** Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La formulación, tramitación y contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de las unidades administrativas de la Secretaría de Estado de Hacienda y de Presupuestos se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.** Quejas y sugerencias.

Hasta tanto se dicten las normas de aplicación y desarrollo a que se refiere la disposición final primera, será de aplicación a las quejas y sugerencias lo establecido en el capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en este Real Decreto y, en especial:

- a. El 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.
- b. El capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Facultades de aplicación y desarrollo.

Se autoriza al Ministro de Administraciones Públicas para dictar, en el plazo de cinco meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto, las disposiciones y medidas necesarias para su aplicación y desarrollo.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Entrada en vigor.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Boletín Oficial del Estado*.

Dado en Palma de Mallorca, el 29 de julio de 2005.

- Juan Carlos R. -

## ANEXO II

# Borrador Reglamento de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València.

### PREÁMBULO

El presente Reglamento viene a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera de los Estatutos de la Universitat Politècnica de València, aprobados por Decreto 182/2011, de 25 de noviembre, del Consell de la Generalitat.

Dicha disposición estipula que los Órganos de Gobierno previstos en estos Estatutos, deberán proceder a adaptar sus Reglamentos de organización y funcionamiento a lo por ellos dispuesto, en un plazo no superior a dieciocho meses desde la entrada en vigor de estos últimos, tal y como establece la disposición octava de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Por todo ello, se propone para su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universitat Politècnica de València, el presente Reglamento de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño, en adelante ETSID.

La ETSID, integrada en la Universitat Politècnica de València, en adelante UPV, con una tradición centenaria en la Comunidad Valenciana constituye un referente de calidad universitaria. Contempla en su misión el mantenimiento del compromiso de formar profesionales altamente cualificados y, al mismo tiempo, ciudadanos críticos y comprometidos con la sociedad, la innovación, la mejora continua y la sostenibilidad.

Apoyada en los valores que la identifican, su visión estratégica pretende mantenerla como un Centro bien valorado por las personas, las instituciones y los empleadores, a nivel nacional e internacional, que sea capaz de atraer a los mejores estudiantes, para lograr la mejor inserción laboral.

### TÍTULO I.

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

##### **Artículo 1.** Objeto del Reglamento

El presente Reglamento establece y regula el funcionamiento y organización de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño.

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

El presente Reglamento será de aplicación a la ETSID de la Universitat Politècnica de València y consecuentemente será de obligado cumplimiento para toda la comunidad universitaria de la ETSID.

##### **Artículo 3.** Funciones

Son funciones de la ETSID:

- a. Diseñar, organizar y desarrollar enseñanzas oficiales en el ámbito de su actividad, conducentes a la obtención de títulos oficiales o propios, de acuerdo con la oferta docente aprobada por el Consejo de Gobierno.
- b. Elaborar sus planes de estudio, estableciendo los objetivos formativos de cada uno de ellos, y elevarlos al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- c. Establecer los criterios docentes y de evaluación del alumnado, atendiendo a los objetivos formativos y profesionales de cada titulación, así como la aprobación y el posterior seguimiento y control de los programas y de las metodologías docentes y de evaluación de las asignaturas presentadas para cada curso por los departamentos.
- d. Asignar la docencia a los departamentos que garanticen una mayor calidad, de acuerdo con los criterios generales establecidos por el Consejo de Gobierno.
- e. Evaluar la actividad docente del profesorado que imparte docencia en el Centro, conforme a la normativa que establezca el Consejo de Gobierno.
- f. Facilitar la mejor inserción laboral del egresado especialmente a través de la organización de prácticas en empresas, instituciones públicas, fundaciones, asociaciones sin ánimo de lucro, y de los intercambios académicos con otras Universidades. Asimismo, se procurará su formación permanente.
- g. Promover convenios internacionales con Centros homólogos para intercambios de alumnos y/o reconocimiento de títulos o estudios.
- h. Organizar y supervisar sus actividades docentes, así como la gestión de los servicios de su competencia.
- i. Promover la realización de contratos con personas físicas, entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, de acuerdo con la legislación vigente y los presentes Estatutos.
- j. Participar en los procesos de evaluación de la calidad y acreditación promoviendo activamente la mejora de sus actividades docentes.
- k. Promover, organizar y desarrollar las actividades que contribuyan a que la sociedad tenga el mejor conocimiento de la ciencia y tecnología correspondientes a las titulaciones que el Centro imparte.
- l. Y todas aquellas que sean de su competencia.

#### **Artículo 4. Comunidad Universitaria de la ETSID**

Son miembros de la Comunidad Universitaria de la ETSID el personal docente e investigador y el de administración y servicios adscritos a la misma, así como los estudiantes matriculados en alguna de las enseñanzas impartidas por el Centro.

El personal docente e investigador de la ETSID está constituido por todos aquellos profesores que, perteneciendo a cualquiera de las categorías reconocidas en la legislación vigente, y perteneciendo a los departamentos que imparten docencia en la ETSID, estén adscritos a la misma.

#### **Del personal docente e investigador (PDI):**

- a. Los profesores que se incorporen a la UPV quedarán adscritos al Centro que les asigne el Departamento, con el visto bueno de dicho Centro, atendiendo a la convocatoria de la plaza.
- b. El cambio de adscripción a Centros será efectuado por el Rector a petición del interesado y requerirá la permanencia mínima de un curso académico en el Centro anterior y el informe motivado del Departamento y de los Centros afectados.
- c. En caso de que se solicite el cambio de adscripción a otro Centro por profesores de esta Escuela, la Junta de Escuela elaborará el informe proponiendo la autorización de la adscripción o, en su caso, denegando la solicitud de forma motivada.
- d. En el supuesto de que se solicite por un profesor la adscripción a esta Escuela se procederá de la misma forma que la descrita en el apartado anterior.

#### Del personal de administración y de servicios (PAS):

Tendrán la condición de PAS de la ETSID todas las personas que pertenezcan a las escalas de la propia UPV y el personal laboral contratado por la UPV que este adscrito a la ETSID.

El PAS de la ETSID desarrollará las funciones de acuerdo con la normativa referente a su colectivo. En lo relativo a escalas de plantillas, contratación y selección, se ajustará a lo especificado en los estatutos de la UPV y a las normas generales que le sean de aplicación.

#### Del alumnado:

- a. Tendrán la condición de alumno de la ETSID las personas que estén matriculadas en cualquiera de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional que se impartan en la misma.
- b. Serán derechos y deberes de los alumnos de la ETSID, los reconocidos en los estatutos de la UPV, sin perjuicio de cuantos otros establezcan las leyes.
- c. Asimismo, deben asumir el compromiso de corresponsabilidad en la toma de decisiones, participando en los distintos Órganos de Gobierno a través de sus representantes democráticamente elegidos. Promoviendo y siguiendo los principios de paridad entre sexos y del equilibrio entre los principales sectores de la comunidad universitaria.
- d. Para velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes, potenciar su participación en todos los ámbitos y contribuir a los fines de la ETSID y de la UPV, los alumnos de la ETSID constituirán una Delegación de Alumnos.
- e. La Delegación de Alumnos de la ETSID dispondrá de una sede donde desarrollar sus funciones.
- f. Todos los alumnos de la ETSID tendrán el derecho de hacer llegar sus propuestas a los órganos colegiados mediante sus representantes.
- g. La organización, representación, competencias y renovación de la Delegación de Alumnos se regirá por lo establecido en los estatutos de la UPV, en el reglamento de régimen electoral de la UPV, en el reglamento de la delegación de alumnos de la UPV, en el reglamento de la ETSID y, en su caso, en el propio de la Delegación de Alumnos de la ETSID, que deberá ser aprobado por la Junta de la ETSID.
- h. Tendrá la condición de Delegado de Alumnos de la ETSID, el alumno elegido conforme a la reglamentación vigente. Y sus funciones serán las reguladas por dicha reglamentación.

## TÍTULO II

### GOBIERNO DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DEL DISEÑO

#### **Artículo 5.** Órganos de Gobierno de la ETSID

Los Órganos de Gobierno y administración de la ETSID son

- a. La Junta de la ETSID.
- b. El Director de la ETSID.
- c. El Secretario de la ETSID.
- d. Los Subdirectores.
- e. El Jefe de los Servicios Administrativos.

#### Capítulo primero

Junta de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño

#### **Artículo 6.** Composición

La Junta de la ETSID estará constituida por miembros natos y un número máximo de sesenta miembros electos.

Los miembros natos, que no descontarán de su colectivo:

- a. Director.
- b. Secretario de la ETSID, que actuará como secretario de la Junta.
- c. Subdirector-jefe de estudios.
- d. Jefe de los Servicios Administrativos.
- e. Delegado de Alumnos de la ETSID.

Los miembros electos, que estarán distribuidos del siguiente modo:

- f. Funcionarios de los cuerpos docentes universitarios: porcentaje obtenido de sumar a 53 el resultado de multiplicar por 7 la fracción resultante de dividir el número de funcionarios de los cuerpos docentes universitarios adscritos al Centro entre el número total de profesores adscritos al Centro.
- g. Otro personal docente e investigador: porcentaje obtenido de sumar a 9 el resultado de multiplicar por 7 la fracción resultante de dividir el número de personal docente e investigador no funcionario adscrito al Centro entre el número total de profesores adscritos al Centro.
- h. Alumnos: veintitrés por ciento.
- i. Personal de administración y servicios: ocho por ciento.

Estos cálculos se realizarán utilizando el concepto de profesor equivalente a tiempo completo.

#### **Artículo 7.** Periodicidad de la renovación de los miembros y procedimiento de elección

El procedimiento de elección de los miembros electos de los colectivos de PDI, PAS y alumnos, establecidos en los apartados f, g, h e i del artículo 6, se ajustará a las siguientes normas:

1. Será requisito para ser elector o elegible estar adscrito a la ETSID. En cualquier caso los departamentos que tengan asignada una docencia mayor o igual que el dos y medio por ciento de la carga docente de la ETSID, o equivalente en créditos al menos a la de cinco profesores titulares de universidad a tiempo completo, tendrán al menos un representante del colectivo del apartado f del artículo 6, elegido entre sus miembros adscritos a la ETSID, que descontarán del total.
2. Para asegurar la representación de los departamentos minoritarios (que no imparten 110 créditos) en este colectivo, se reservan dos representantes que no sean de mismo departamento, para ser elegidos por el procedimiento establecido en el apartado 3 de este artículo.

Los demás representantes del colectivo del apartado f del artículo 6 se distribuirán de manera proporcional al número de créditos impartidos, una vez restados 110 créditos a aquellos departamentos que les corresponde el representante establecido en el apartado 1 de este artículo. No pudiendo tener ningún departamento más de cuatro representantes del colectivo del apartado f del artículo 6.

3. La elección del resto de representantes del colectivo del apartado f y los representantes de los colectivos de los apartados g e i del artículo 6, se realizará de la forma siguiente: se votará un máximo de los dos tercios de las vacantes por papeleta, resultando elegidos los que obtengan mayor nº de votos. En caso de empate entre dos o más candidatos a una sola vacante se procederá a una nueva votación considerando como elegibles sólo a los candidatos empatados.
4. No podrá haber dos representantes del colectivo del apartado g del artículo 6 de un mismo departamento.
5. El resto de representantes se realizará de la forma reglamentaria correspondiente.
6. La circunscripción electoral será única entre sus pares para el colectivo del apartado h y para el colectivo del apartado i del artículo 6.

Todos los colectivos se renovarán cada cuatro años y, en todo caso, previo a la elección del Director. En el caso de los alumnos lo harán cada año.

#### **Artículo 8.** Competencias

Corresponden a la Junta de la ETSID las funciones siguientes:

- a. Proponer, con carácter extraordinario, la convocatoria de elecciones a Director en los términos fijados en este Reglamento.
- b. Establecer los criterios y organizar el desarrollo de las funciones de la ETSID.
- c. Elaborar y aprobar la propuesta de distribución del presupuesto, la relación de gastos y su ejecución.
- d. Aprobar los nombramientos de los tribunales de trabajos fin de grado o trabajos fin de máster de las titulaciones oficiales organizadas por la ETSID y de cualesquiera otros que procediera constituir.
- e. Informar las solicitudes de reconocimiento de créditos en las titulaciones oficiales organizadas por la ETSID.
- f. Organizar, gestionar, coordinar y controlar los intercambios académicos de sus alumnos con otros Centros y Universidades que tengan suscritos acuerdos de colaboración con la Universitat Politècnica de València.
- g. Elaborar el proyecto de Reglamento para su aprobación, si procede, por el Consejo de Gobierno.
- h. Llevar a cabo aquellas otras funciones que determine la Universitat Politècnica de València.

#### **Artículo 9.** Funcionamiento

1. La Junta de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño para el ejercicio de sus funciones constituirá, en su caso, Comisiones, que tendrán el siguiente carácter:

- a. Comisiones preceptivas: aquellas que se constituyen en aplicación de una normativa aplicable a la ETSID con las competencias y composición que se recogen en la misma.
- b. Comisiones facultativas: aquellas que se consideren oportunas, definiendo su composición y funciones, pudiendo delegar cualquiera de sus funciones en alguna de las mismas. Se constituye una Comisión Permanente con competencias delegadas de la Junta de la ETSID. Los acuerdos que adopte la Comisión Permanente relativos a competencias delegadas por la Junta de la ETSID, requerirán su posterior ratificación.

La composición de la Comisión Permanente estará formada por los siguientes miembros de la Junta de la ETSID.

Miembros natos:

- El Director de la ETSID.
- El Subdirector-Jefe de Estudios.
- El Secretario de la ETSID.
- El Jefe de los Servicios Administrativos.
- El Delegado de Alumnos de la ETSID.

Miembros electos:

- PDI funcionarios: ocho miembros del citado colectivo de la Junta de la ETSID, elegidos por sus componentes.
- PDI no funcionarios: un miembro del citado colectivo de la Junta de la ETSID, elegido por sus componentes.
- Personal de administración y servicios: dos representantes del citado grupo de la Junta de la ETSID, elegidos por sus componentes.
- Alumnos: dos representantes del citado grupo de la Junta de la ETSID, elegidos por sus componentes.

Elección:

- Los 8 miembros del PDI funcionario serán de departamentos diferentes. Cada miembro de la Junta de la ETSID del colectivo considerado en el apartado f del artículo 6, podrá votar como máximo a uno, para la elección de éstos.

- El miembro elegido del PDI no funcionario será de un departamento diferente de los ocho anteriores.
- La Comisión Permanente de la Junta de la ETSID se renovará cuando se renueve la Junta de ETSID.

2. La designación de los miembros de las Comisiones preceptivas será remitida a la Secretaría General para su publicación en el *Butlletí Oficial de la Universitat Politècnica de València*. De igual manera remitirá a la Secretaría General el acuerdo de creación de las Comisiones facultativas, asignándoles las funciones a cada una de ellas, la delegación en su caso, y la designación de sus componentes. Asimismo, se comunicarán todos los cambios en los acuerdos para ser publicados.

#### **Artículo 10.** Sesiones

La Junta de la ETSID podrá reunirse en convocatorias ordinarias y extraordinarias, reuniéndose con carácter ordinario, como mínimo, dos veces durante el curso académico.

#### **Artículo 11.** Convocatoria

1. La convocatoria y la formulación del orden del día son competencias del Director. El Secretario de la ETSID efectuará la convocatoria de las sesiones de la Junta de la ETSID por orden del Director y realizará las citaciones a los miembros del mismo en las que deberán constar el orden del día y la fecha, hora y lugar de celebración de las sesiones. No obstante, cuando resulte conveniente, el Director podrá invitar a asistir a la misma a otras personas de la comunidad universitaria, que no tendrán derecho a voto.

2. Las citaciones se llevarán a cabo mediante notificación en soporte informático con las garantías de su recepción, siendo remitido mediante sistemas de firma avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos que sean compatibles con los medios técnicos de que disponga la UPV. Los miembros de la Junta de la ETSID deberán recibir la convocatoria con una antelación mínima de setenta y dos horas.

3. La convocatoria podrá también ser realizada a petición, como mínimo, del treinta por ciento de los miembros de la Junta de la ETSID, en cuyo caso se realizará en los treinta días siguientes al de recepción de la solicitud, indicándose en la propuesta de convocatoria por los firmantes el orden del día.

4. Cualquiera de los miembros de la Junta de la ETSID podrá solicitar la inclusión de un punto en el orden del día. En tal caso, dicho punto se incluirá en la primera sesión que se convoque, siempre que se haya solicitado con anterioridad al cierre de la convocatoria de la Junta de la ETSID.

#### **Artículo 12.** Orden del día

Corresponde al Director fijar el orden del día de las sesiones de la Junta de la ETSID, que deberá incluir:

- a. Aprobación, si procediera, de las actas de la reunión ordinaria inmediatamente anterior y de las extraordinarias que hayan podido celebrarse desde aquella.
- b. Informe de asuntos de interés para la ETSID.
- c. Cuestiones sobre las que la Junta deba adoptar un acuerdo.
- d. Ruegos y preguntas.

#### **Artículo 13.** Constitución

1. Para la válida constitución de la Junta de la ETSID a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la presencia del Director y del Secretario de la ETSID o, en su caso, de quienes le sustituyan, y la de la mitad, al menos, de sus miembros.

2. De no alcanzarse el quórum fijado en el apartado anterior, y a menos que en la notificación se hubiera convocado la sesión en única convocatoria, la Junta de la ETSID podrá constituirse en segunda convocatoria con la presencia de la tercera parte de sus miembros.

#### **Artículo 14.** Asistencia y desarrollo de las sesiones

1. La asistencia a las sesiones de la Junta de la ETSID y de sus Comisiones será obligatoria para sus miembros, que están obligados a asistir personalmente a las sesiones de las mismas, tanto ordinarias como extraordinarias. No se admiten delegaciones de voto ni sustituciones o suplencias puntuales.

2. Toda ausencia deberá justificarse con anterioridad a la sesión en que se produzca notificándola mediante correo electrónico dirigido al Secretario de la ETSID. A las sesiones sólo podrán asistir sus respectivos miembros, y las personas a quienes expresamente invite el Director. Los asistentes invitados no tienen derecho a voto.

3. Las sesiones de la Junta de la ETSID serán presididas por el Director. En caso de ausencia, la sesión será presidida por el Subdirector en quien delegue.

4. La Presidencia interpretará el presente Reglamento o lo suplirá en casos de omisión. También decidirá sobre la alteración del orden de los puntos del orden del día, sobre la ordenación de los debates y sobre cualquier otra cuestión que se le someta.

5. El Secretario de la ETSID levantará acta de las sesiones, en la forma que en el artículo 17 del presente Reglamento se detalla. En caso de ausencia, actuará de Secretario el miembro que designe el Presidente.

6. El Presidente dirigirá y ordenará los debates, fijará la duración de las intervenciones de cada turno y el número de éstos. Transcurrido el tiempo concedido para cada intervención, el Presidente, tras invitar a concluir la misma por dos veces, podrá retirar el uso de la palabra al interviniente.

7. Todos los miembros de la Junta de la ETSID tienen derecho a usar de la palabra al menos en una intervención por cada punto del orden del día, y no podrán ser interrumpidos mientras están en el uso de la misma, salvo por el Presidente, para reclamarles al orden, o para apercibirles de la expiración del tiempo concedido. De estimarlo procedente, el Presidente podrá conceder turnos de respuesta por alusiones.

8. En caso de prolongarse la sesión por excesivo tiempo, el Presidente podrá optar por interrumpirla o suspenderla. De optar por la interrupción, deberá fijar en el propio acto el día y hora en que se reanuda la sesión, lo que deberá necesariamente producirse dentro de los dos días hábiles siguientes, dándose todos los miembros por notificados. En caso de suspensión, necesariamente deberá incluirse en el orden del día de la próxima sesión que se convoque los puntos que hubieran quedado pendientes de tratar. Tanto en caso de interrupción como de suspensión serán válidos todos los acuerdos adoptados hasta ese momento.

#### **Artículo 15.** Adopción de acuerdos y propuestas

1. Las decisiones de la Junta de la ETSID y de sus Comisiones se materializarán en acuerdos o propuestas. Las propuestas no vincularán al Director ni a ningún otro órgano colegiado o unipersonal en el ejercicio de sus funciones.

2. Corresponde al Director la ejecución de los acuerdos. El Secretario de la ETSID hará públicos los acuerdos y las propuestas a través de la página Web de la ETSID y, en su caso, a través de otros medios complementarios que se consideren oportunos.

3. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figure incluido en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros del órgano colegiado y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

4. Las decisiones serán adoptadas por mayoría de votos afirmativos frente a los negativos, sin tenerse en cuenta las abstenciones. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad. No se admitirá la delegación de voto, ni el voto anticipado, ni el voto por correo.

5. La votación, a decisión del Presidente, podrá ser:

- a. Por asentimiento, que será apreciado por el Presidente, y requerirá que ningún miembro de la Junta de la ETSID solicite votación.
- b. Ordinaria.
- c. Pública por llamamiento.
- d. Secreta.

#### **Artículo 16.** Ejecutabilidad y recurso en vía administrativa

1. Los acuerdos adoptados por la Junta de la ETSID y de sus Comisiones serán efectivos desde su aprobación, si en los mismos no hubiera dispuesto lo contrario y serán públicos. Los acuerdos de la Junta de la ETSID se trasladarán a los órganos de la UPV que corresponda.

2. Contra los acuerdos de la Junta de la ETSID que no agotan la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada en el plazo de un mes ante el Rector.

#### **Artículo 17.** Acta de las sesiones

1. De cada sesión que celebre la Junta de la ETSID y de sus Comisiones se levantará acta por el Secretario de la ETSID, que especificará necesariamente la relación de asistentes y ausentes que hubieran aportado justificación, el orden del día, las circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, el contenido de los acuerdos y la forma en que se adoptaron.

2. En el acta figurará, a solicitud de los respectivos miembros de la Junta de la ETSID y de sus Comisiones, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Asimismo, cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

3. Cuando los miembros del órgano voten en contra o se abstengan, quedarán exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos.

4. Las actas se someterán a aprobación en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario de la ETSID certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta.

#### **Artículo 18.** Derechos de los miembros de los órganos colegiados

Los miembros de la Junta de la ETSID tienen los siguientes derechos:

- a. Recibir la convocatoria conforme a lo establecido en el artículo 11. La información sobre los temas que figuren en el orden del día estará a disposición de los miembros en igual plazo.
- b. Participar en los debates de las sesiones.

- c. Ejercer su derecho al voto y formular su voto particular, así como expresar el sentido de su voto y los motivos que lo justifican.
- d. Formular ruegos y preguntas.
- e. Obtener la información precisa para cumplir las funciones asignadas.

## Capítulo segundo

### Comisiones de la Junta de la ETSID

#### **Artículo 19.** Comisiones

1. El funcionamiento y adopción de acuerdos de las Comisiones que se constituyan en el Centro conforme al artículo 9, se realizará según las normas establecidas en el presente Reglamento para la Junta de la ETSID, actuando como Presidente la persona nombrada al efecto, y en su ausencia, por el miembro expresamente designado por él. Actuará como Secretario la persona que sea asignada, y en su ausencia, se indicará por el Presidente quién cumple las funciones de Secretario.
2. Los acuerdos de las Comisiones facultativas ejerciendo la delegación de funciones de la Junta de la ETSID deberán ser elevados al Pleno para su ratificación. En las funciones no delegadas se elevarán los acuerdos como propuestas para su deliberación y acuerdo.

## Capítulo tercero

### Los órganos unipersonales de la ETSID

#### **Artículo 20.** El Director

1. El Director es el órgano de dirección, representación y administración de la ETSID.
2. Elección, nombramiento, mandato, cese y sustitución
  - a. El Director de la ETSID será nombrado por el Rector previa elección por la comunidad universitaria de la ETSID.
  - b. El Director de la ETSID será elegido por la comunidad universitaria de la ETSID, mediante elección directa y sufragio universal, libre y secreto, entre profesores con vinculación permanente a la UPV que estén adscritos a la ETSID.
  - c. El mandato del Director de la ETSID tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser reelegidos de forma consecutiva una sola vez.
  - d. El Consejo de Gobierno convocará elecciones ordinarias a Director de la ETSID cuando proceda y aprobará el calendario electoral, siendo de aplicación, en su ámbito, lo establecido en el artículo 41 de los Estatutos de la UPV.
  - e. La Junta de la ETSID, con carácter extraordinario, podrá proponer la convocatoria de elecciones a Director a iniciativa de un tercio de sus miembros y con aprobación de dos tercios. En este supuesto extraordinario, dicha iniciativa será presentada ante el Secretario General, quien lo remitirá al director, que deberá convocar la Junta de la ETSID, en sesión extraordinaria, en el plazo máximo de un mes, con este único punto del orden del día. Si la iniciativa no fuese aprobada, ninguno de sus signatarios podrá participar en la presentación de otra iniciativa de este carácter hasta pasado un año desde la votación de la misma.
  - f. En el caso de aprobarse la propuesta, el Director continuará en funciones, quedando la Junta de la ETSID disuelta y realizándose elecciones a Director en el plazo máximo de dos meses lectivos, de acuerdo con el sistema de votación establecido en el apartado siguiente.
  - g. El escrutinio se realizará mediante voto ponderado, aplicando los coeficientes de ponderación que establezca la Junta Electoral, de acuerdo con los porcentajes establecidos para la elección de la Junta de la ETSID.
  - h. El Director de la ETSID cesará a petición propia y cuando concluya su mandato.
  - i. En caso de vacante, ausencia o enfermedad el Director será sustituido por el Subdirector, expresamente designado por el Director.

### **Artículo 21.** Funciones del Director de la ETSID

Corresponde al Director las siguientes funciones:

- i. Desarrollar las propuestas y ejecutar los acuerdos de la Junta de la ETSID.
- j. Convocar y presidir la Junta de la ETSID.
- k. Informar de su gestión a la Junta de la ETSID, al menos anualmente y en cuantas ocasiones ésta lo solicite.
- l. Emitir informe a requerimiento de los órganos competentes de la UPV de las propuestas de contratación y nombramiento de los profesores.
- m. Autorizar, en su caso, los actos que hayan de celebrarse en el recinto de la ETSID.
- n. Ejecutar los acuerdos de los Órganos de Gobierno de la UPV en el ámbito de la ETSID.
- o. Resolver los conflictos de atribuciones que surjan entre distintos órganos de la ETSID.
- p. Ejercer la superior autoridad de la ETSID en función de su ámbito y competencias: ejerciendo la dirección, iniciativa e inspección de todos los servicios de la ETSID y el control del cumplimiento de las obligaciones de las personas que prestan sus servicios en el mismo, disponiendo de los gastos propios del presupuesto y realizando las propuestas que procedan en materia de contratación. Todo ello de acuerdo con la normativa legal vigente, y en los términos que establezcan los órganos de gobierno de la UPV.

### **Artículo 22.** Los Subdirectores

1. Los Subdirectores serán nombrados y removidos de sus funciones por el Rector a propuesta del Director, debiendo establecer este último el orden de su nombramiento en la propuesta que eleve al Rector.
2. Corresponde a los Subdirectores la dirección y coordinación de sus áreas de competencia, y las restantes funciones que el Director les delegue, incluida la Jefatura de Estudios.
3. Los Subdirectores cesarán en el cargo a petición propia, por decisión del Director, o cuando se produzca el cese del Director que los nombró.

### **Artículo 23.** Secretario de la ETSID

1. El Secretario de la ETSID será nombrado por el Rector, a propuesta del Director, entre funcionarios adscritos a la ETSID. Cesará por decisión del Rector a propuesta del Director, a petición propia y, en todo caso, cuando concluya el mandato de éste. En los dos últimos casos, continuará en funciones hasta la toma de posesión de su sucesor.
2. Le corresponderán las siguientes funciones:
  - a. Redactar y custodiar las actas de los Órganos de Gobierno de la ETSID.
  - b. Recibir y custodiar las actas de calificación.
  - c. Expedir los documentos y certificaciones de las actas de los acuerdos de los órganos de la ETSID y dar fe de cuantos actos o hechos presencie en su condición de secretario o consten en la documentación oficial.
  - d. Cuidar de la publicidad de los acuerdos y resoluciones de los Órganos de Gobierno de la ETSID.
3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad, el Secretario será sustituido por el Subdirector que determine el Director.

### **Artículo 24.** Funciones del Jefe de Administración de la ETSID

Bajo la dependencia orgánica del Gerente y funcional del Director de la ETSID, la misión básica del puesto es gestionar el Centro bajo su responsabilidad, sirviendo de nexo de unión entre los servicios centrales y el Centro, supervisando y coordinando al personal de administración y servicios, adscritos al mismo, realizando para ello las siguientes funciones:

- a. Supervisar, organizar y ejecutar los trabajos correspondientes a la unidad y área de competencia, asumiendo la dirección y responsabilidad del personal bajo su dependencia y aplicando los criterios y procesos fijados por los servicios centrales de la UPV.
- b. Supervisar y controlar el funcionamiento de los distintos servicios de su ámbito de competencia como conserjería, limpieza, etc.
- c. Dirigir y supervisar el registro de documentación y correspondencia del Centro.
- d. Supervisar la ejecución del presupuesto en las áreas que directamente le concierna.
- e. Coordinación con el Servicio de Contabilidad para la correcta actualización del inventario.
- f. Mantener un conocimiento actualizado de la normativa vigente aplicable en su ámbito de competencia y responsabilizarse de su correcta aplicación.
- g. Responsabilizarse de la gestión académica de los alumnos del Centro: matriculación, convalidaciones, actas, expedientes, etc.
- h. Gestionar en coordinación con el Servicio de Recursos Humanos los asuntos relativos al personal técnico y de administración y servicios, asignado a su ámbito de competencia: control horario, permisos, vacaciones, implantación del plan de formación, etc.
- i. Gestión de aquellos temas que le sean requeridos desde el Servicio de Recursos Humanos.
- j. Gestionar en su caso el registro en su área de coordinación con el Registro General.
- k. Y todas aquellas funciones inherentes al puesto de trabajo y categoría profesional.

### TÍTULO III

#### LA REFORMA DEL REGLAMENTO

##### **Artículo 25.** Iniciativa de reforma del Reglamento

La reforma del presente Reglamento se podrá realizar:

- a. A propuesta del Director.
- b. A petición de al menos un tercio de los miembros de la Junta de la ETSID presentándose esta propuesta de modificación mediante escrito motivado dirigido al Director.

##### **Artículo 26.** Tramitación de reforma del Reglamento

El Director convocará a la Junta de la ETSID en sesión ordinaria en un plazo máximo de un mes, a contar desde la presentación de la iniciativa, incluyéndola como un punto del orden del día.

##### **Artículo 27.** Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento

1. Para que la reforma prospere deberá ser aprobada por la mayoría absoluta de los votos emitidos, y será elevada al Consejo de Gobierno para su definitiva aprobación tras el preceptivo control de legalidad realizado por la Secretaría General de la Universitat Politècnica de València.

2. En el caso de ser rechazado el proyecto, los proponentes no podrán ejercer la iniciativa de reforma sobre la misma materia en un plazo un año.

##### **Disposición Adicional.** Denominaciones

Todas las denominaciones contenidas en el presente Reglamento que se efectúan en género masculino, se entenderán hechas y se utilizarán indistintamente en género masculino o femenino, según el sexo de la persona que los ocupe.

##### **Disposición Transitoria primera.** Mandato de los miembros de la Junta de la ETSID y del Director

Tanto el mandato de los miembros de la Junta de la ETSID como el del Director que se encuentren vigentes en el momento de la aprobación de este Reglamento, se prolongarán hasta la renovación del mismo de acuerdo con lo establecido en la Disposición Transitoria Tercera de los Estatutos de la UPV, *“Los órganos de gobierno y de representación establecidos en los presentes Estatutos mantendrán su composición durante el período de mandato para el que fueron elegidos”*.

**Disposición Transitoria segunda.** Asignación de sector a los maestros de taller o laboratorio, profesores colaboradores, profesores titulares de escuela universitaria y catedráticos de escuela universitaria en la composición de la Junta de la ETSID.

1. Los maestros de taller o laboratorio y los profesores colaboradores, mientras se encuentren en estos cuerpos a extinguir se entenderán como componentes de la Junta de la ETSID en el sector de otro personal docente e investigador.

2. Los profesores titulares de escuela universitaria y los catedráticos de escuela universitaria mientras se encuentren en estos cuerpos a extinguir se entenderán como componentes de la Junta de la ETSID en el sector de funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

**Disposición Transitoria tercera.** Para la elección a Director de la ETSID, lo dispuesto en el artículo 20 apartado 2 punto c del presente Reglamento no entrará en vigor hasta que no se hayan celebrado las primeras elecciones después de la aprobación de este Reglamento.

**Disposición Derogatoria.**

Quedan derogadas todas aquellas disposiciones del ámbito competencial de la ETSID de igual o inferior rango.

**Disposición Final.**

El presente reglamento entrará en vigor el mismo día de su aprobación por el Consejo de Gobierno.

## ANEXO III

Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

### PREÁMBULO

#### I

La Generalitat viene ya desde hace años trabajando activamente para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demandan los ciudadanos, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

En unos casos el Consell elaboró planes de actuación conjunta, como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el llamado Segundo Plan de Modernización, aprobado en diciembre del año 2000, supuso la consolidación del proceso hacia la mejora y permitió sentar las bases para la definición de la cultura de gestión de los servicios públicos.

En otros, se han adoptado acuerdos específicos, como el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluación de calidad, acuerdo que en su momento fue pionero y punto de referencia en la administración española, o se han dictado normas como el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, o el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, que revisó y mejoró el sistema establecido originariamente por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat, cuyo cumplimiento se comprometen a garantizar todos los órganos de nuestra Administración, de acuerdo con el principio de la mejora continua, y que define a la Generalitat como:

1. Una administración orientada al ciudadano.
2. Una administración transparente, eficaz y eficiente.
3. Una administración moderna, innovadora y exigente con ella misma.

Dado el carácter general de la Carta del Ciudadano, se considera conveniente mantener su vigencia, de modo que permanezca como un documento independiente.

Vista la experiencia acumulada hasta la fecha, es el momento oportuno para agrupar las iniciativas existentes. Este decreto es una oportunidad para revisarlas, aplicando el principio de la mejora continua, y complementarlas incorporando nuevos instrumentos de mejora, disponiendo así de una norma única en materia de gestión de calidad.

## II

El Decreto parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio al ciudadano, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo sólo se consigue mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de los resultados que vaya elevando, progresivamente, el nivel de calidad, hasta alcanzar la excelencia en la gestión.

Este fundamento está en línea con los principios establecidos ya por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y recogidos en el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el derecho a una buena administración y determina que todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

El servicio al ciudadano exige de las administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, estando obligadas a disponer sus recursos para llegar a conocerlos y, una vez conseguido esto, atenderlos y satisfacerlos.

Las necesidades y expectativas de los ciudadanos no son inmutables, sino que evolucionan al mismo ritmo que la sociedad. En este aspecto tiene una especial incidencia la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que consagra el derecho específico de los ciudadanos a comunicarse por medios electrónicos con las administraciones, derecho que éstas deben atender modificando sus sistemas tradicionales de gestión para hacer posible la tramitación telemática de sus procedimientos y hacer realidad la administración electrónica.

De otra parte, este Decreto quiere hacer realidad uno de los principios básicos de la gestión de calidad, cual es el de que *la calidad es un compromiso de toda la organización*, y, por ello, los fundamentos de la calidad deben formar parte integrante de los criterios generales e individuales de gestión, dentro, lógicamente, de su nivel de gestión y de responsabilidad. El decreto plasma esta idea por medio de sistemas de evaluación y mejora participativos, y de la creación de una Red de Calidad.

## III

El Decreto se estructura en apartados bien diferenciados. En el capítulo I se contienen las disposiciones generales del decreto y, además, se incluyen los conceptos que sirven de guía a la gestión y que se encontraban dispersos en documentos diversos: las definiciones de la misión y visión de la Generalitat y la identificación de los valores que inspiran sus actuaciones, integrándolas en una disposición de carácter general de modo que, al tiempo que definen un compromiso de servicio, se hacen públicas para su conocimiento por los ciudadanos.

Además, se identifica el catálogo general de los instrumentos de modernización y mejora de la gestión de los servicios públicos, que se desarrollarán posteriormente. Igualmente, se establecen los mecanismos de planificación y de apoyo a la mejora continua.

El capítulo II se refiere a las herramientas de evaluación instrumentadas con la participación activa de los empleados públicos. Los diagnósticos de calidad son el primer paso para iniciar el ascendente camino a la excelencia.

Las evaluaciones de calidad son una pieza básica en el sistema de calidad, porque el análisis en profundidad de la gestión de las organizaciones permite conocer sus fortalezas y debilidades y diseñar planes de mejora. El sistema adoptado por la Generalitat se basa en una herramienta muy potente de diagnóstico que en nuestra administración se viene aplicando desde el año 1998, por lo que se cuenta con suficiente experiencia derivada de su aplicación y de su revisión y mejora.

Las cartas de servicios estaban ya reguladas por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell. Son un instrumento para la mejora, por lo que se integran en este Decreto incorporando cambios derivados del aprendizaje e introduciendo novedades como las cartas de servicios electrónicos.

El capítulo IV regula el sistema de reconocimiento y premios para distinguir a las personas o grupos de una organización por su posición destacada frente al resto de la organización. En este apartado se contemplan dos tipos distintos: las certificaciones de calidad y los premios.

En el capítulo V se trata de las quejas y sugerencias. En esta materia está vigente el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell. Se trae a este Decreto tan sólo el aspecto organizativo de la gestión interna que se relaciona directamente con la mejora de los servicios que puede derivarse del análisis y estudio de las quejas y sugerencias.

En el capítulo VI se establece la Red de Calidad como un potente instrumento para extender la cultura de calidad. Se establecen tres niveles: el primero con sede en la conselleria competente en la materia como órgano central y horizontal para planificar, dirigir y coordinar. El segundo, en las Subsecretarías, órgano horizontal y que ya en la Ley del Consell, en su artículo 69, tienen encomendadas, entre otras, las funciones de velar por la mejora y perfeccionamiento de los servicios de su Conselleria. El tercer nivel, el nivel operativo, lo constituyen las diferentes unidades y estructuras organizativas y de gestión cuyas personas, individualmente o en grupos de trabajo, participan activamente en las actividades de mejora.

En este mismo capítulo se invoca la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), creada por el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, y se establecen cauces de comunicación con la Red de Calidad. Es un foro de encuentro y participación que complementa y potencia la Red de Calidad.

Finalmente, el capítulo VII crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, como instrumento para la recogida, análisis y evaluación de la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat y, en base a esta opinión, poder formular propuestas de actuación o, en su caso, de mejora.

En su virtud, en uso de las facultades conferidas por el artículo 18.f, y previos los trámites previstos en el artículo 43, ambos de la Ley del Consell, a propuesta de la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 16 de abril de 2010, decreto:

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

### **Artículo 1.** Objeto.

El objeto de este Decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

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

Lo dispuesto en el presente Decreto será de aplicación a los distintos entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat. A estos efectos, tendrán tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

### **Artículo 3.** Cultura corporativa.

1. La cultura corporativa de los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat se asienta sobre unos pilares básicos que los definen y los diferencian del resto de organizaciones de su entorno, y cuya expresión muestra cuál es su modo de hacer y de actuar. Estos pilares básicos son la misión, visión y valores.

2. Para mostrarlos explícitamente ante la sociedad valenciana y poner de manifiesto su entidad y dimensión, se identifican y definen del siguiente modo:

- a. Misión. Su fin es atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell.
- b. Visión. Quieren ser vistos por la sociedad como:
  1. Una administración integrada y cercana que, dentro de sus competencias y capacidades presupuestarias, atiende los compromisos adquiridos con los ciudadanos con rigor, responsabilidad y agilidad.
  2. Un ejemplo como organización en el nivel de calidad y profesionalidad de su gestión y prestación de servicios.
  3. Una administración que persigue una posición de liderazgo en excelencia y modernización, y que trabaja para incorporarse a la sociedad de la información y del conocimiento.
  4. Una organización que pone los medios para que sus empleados se realicen en su carrera profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos corporativos y trabajando en un ambiente de mutua confianza.

5. Una administración que colabora para equilibrar y cohesionar el desarrollo de la sociedad del bienestar.
  6. Una administración transparente que gestiona eficientemente los fondos públicos.
- c. Valores. Para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos corporativos, actúan conforme a unos valores que orientan no sólo sus actitudes sino también sus comportamientos, y que se identifican como:
1. Una clara orientación de servicio a los ciudadanos como prioridad especial.
  2. Objetividad en sus actuaciones, aplicando la normativa de una manera imparcial.
  3. Gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, en el marco de la mejora continua y de un modelo de gestión de calidad total.
  4. Una gestión responsable, integrando las políticas y prácticas para contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental sostenible de la comunidad, trabajando con todos los grupos de interés para mejorar la calidad de vida, en un claro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.
  5. Apuesta por la innovación a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y agilizan el trabajo, haciendo posible un mejor servicio al ciudadano.
  6. Promoción de sistemas integrales de comunicación, favoreciendo la implicación de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.
  7. Especial cuidado y atención a las relaciones interpersonales, basadas en la participación, honestidad, seriedad y cordialidad.
  8. Colaboración con otras Administraciones Públicas para transmitir, conocer y aplicar las mejores prácticas de actuación y gestión.

#### **Artículo 4.** Instrumentos para la mejora.

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y para caminar hacia la excelencia, la gestión de los servicios públicos de la Generalitat se fundamenta, como primer elemento básico, en el trabajo de calidad que desarrollan las personas que prestan sus servicios en la administración, gestionando los procesos y sistemas de información dentro de unas estructuras determinadas. Para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad.
2. Las evaluaciones de calidad.
3. Las cartas de servicios.
4. El sistema de reconocimiento.

5. Las quejas y sugerencias.
6. La Red de Calidad.
7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.

**Artículo 5.** Planificación de la mejora.

La conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará planes anuales o plurianuales, en su caso, en los se especificarán los distintos programas que se llevarán a cabo, dentro del período que comprenda cada plan, para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

Estos planes se aprobarán y gestionarán de acuerdo con la distribución de competencias contenidas en el capítulo VI, artículos 36 y 37, de este Decreto.

**Artículo 6.** Apoyo a la mejora continua.

1. Con independencia de los planes a que se refiere el artículo anterior, o como complemento de ellos, según los casos, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de la unidad administrativa con competencias en esta materia, diseñará y ejecutará acciones que den soporte y faciliten la mejora continua, impulsando la simplificación, mejora administrativa y reducción de cargas burocráticas y administrativas.

Con esta finalidad, podrá prestar directamente tareas de consultoría y asistencia, o coordinar su ejecución, así como facilitar la confección de guías metodológicas o de manuales de gestión, ya sean de temática general sobre la mejora, específicos sobre materias concretas o manuales de buenas prácticas.

2. A fin de potenciar y extender la cultura de la mejora continua, la dirección general competente en materia de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Generalitat incluirá en sus planes de formación módulos formativos relacionados con la modernización de la administración, la evaluación y gestión de calidad y la mejora de los servicios públicos. La unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica y de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos colaborará en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.

Con la misma finalidad, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión de calidad de los servicios públicos podrá organizar encuentros y jornadas a fin de trasladar a la propia organización y a la sociedad valenciana las experiencias relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora de los servicios públicos.

## CAPÍTULO II.

### INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.

#### SECCIÓN I. LOS DIAGNÓSTICOS DE CALIDAD.

**Artículo 7.** Definición y ámbito.

El diagnóstico de calidad es la actividad que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa, tomando como referencia los modelos de gestión adoptados por la Generalitat.

Como principio general, estos diagnósticos estarán dirigidos a unidades con nivel de área o equivalente, si bien podrán analizarse otras unidades de diferente ámbito cuando su naturaleza lo haga aconsejable.

**Artículo 8.** Contenido y ámbito de la actuación.

Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las consellerías en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.

**Artículo 9.** Proyectos de mejora.

A la vista del informe final, dicho órgano directivo elaborará, en el plazo de un mes, un plan de actuación en el que se especificarán los proyectos concretos que ejecutará a fin de subsanar las deficiencias puestas de manifiesto en el informe final, priorizando aquellas acciones que incidan en la ordenación, gestión, medición, seguimiento y evaluación de los procesos, la simplificación, la mejora administrativa o la reducción de cargas, el conocimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

Este plan será remitido a la dirección general competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, para su conocimiento y para su posible inclusión en los planes de actividad de la unidad administrativa que tenga asignadas estas funciones, de acuerdo con sus disponibilidades, si el órgano directivo que lo remite solicita apoyo y asistencia para su puesta en práctica.

## SECCIÓN II. LAS EVALUACIONES DE CALIDAD.

**Artículo 10.** Definición.

La evaluación de calidad es un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones contrastadas con un modelo de gestión para conocer su nivel de calidad.

**Artículo 11.** Fines.

Las evaluaciones de calidad persiguen los siguientes fines:

1. Conocer, como resultado primero y más inmediato, el grado de calidad de las organizaciones evaluadas -a través de la detección de sus puntos fuertes y sus áreas de mejora- mediante el análisis integrado de todos los elementos de la organización, tanto los llamados agentes -es decir, liderazgo, estrategia y planificación, alianzas y recursos, y procesos- como los

resultados obtenidos por esa organización en sus clientes, en las personas a su servicio, en la sociedad y en su actividad.

2. Servir a los órganos directivos como instrumento que les proporcione información para planificar y ejecutar planes de mejora que se deriven del análisis del diagnóstico a que se refiere el apartado anterior.
3. Fomentar la participación de las personas que prestan servicio en la organización evaluada como instrumento, entre otros factores, de implicación en la mejora de la gestión.
4. Contribuir, en definitiva, a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a los ciudadanos.

#### **Artículo 12. Metodología.**

1. Las evaluaciones de calidad, a los efectos del presente decreto, se llevarán a cabo mediante metodologías adaptadas que tomen como patrón de referencia el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (Modelo EFQM de Excelencia, o Modelo EFQM), en su versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, si bien por disposición de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad, podrían utilizarse como referencia otro u otros de los modelos que existan en la actualidad o puedan existir en un futuro.

2. Estas evaluaciones serán dirigidas por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de la calidad, adscrita a la dirección general competente en la materia, que las incluirá en los planes de actuación de la citada unidad y contarán con la participación activa de un grupo de personas que representen las líneas funcionales y los ámbitos territoriales, en su caso, en las que se estructure la organización evaluada.

La metodología para llevarlas a cabo será aprobada por la mencionada dirección general, haciendo una adaptación del modelo general de referencia para su utilización en el ámbito de la administración autonómica.

#### **Artículo 13. Proyectos de mejora.**

Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá a la dirección general citada en el artículo anterior, en el plazo de dos meses, unas fichas en las que se identifiquen y describan los proyectos de mejora que se puedan derivar del informe final, en función de las áreas de mejora detectadas, priorizando las que, mejorando la eficacia y la eficiencia, puedan ejecutarse dentro del ámbito de decisión de la organización evaluada y estén referidas a materias tales como al análisis, la revisión y simplificación de los procesos, la satisfacción de los clientes, la mejora de los circuitos o planes de comunicación, las relaciones entre personas y grupos externos e internos, la implantación de la administración electrónica y, en general, aquéllas que supongan una mejora y reducción de cargas administrativas. Este plazo se computará a partir de la recepción por el órgano directivo del informe final de evaluación.

La citada dirección general dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los grupos necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

La composición de los grupos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver. La participación podrá ser obligatoria para las personas designadas y los trabajos se desarrollarán dentro de la jornada habitual.

Cuando así sea necesario, los grupos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto la secretaría autonómica competente en materia de modernización de la administración y de gestión de calidad, a través de la dirección general correspondiente, asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos grupos de mejora.

#### **Artículo 14.** Las autoevaluaciones de calidad.

1. Con independencia de las evaluaciones de calidad dirigidas por la unidad administrativa competente en materia de evaluación y gestión de calidad, las distintas unidades y servicios podrán realizar autoevaluaciones de calidad como un instrumento más para hacer realidad el principio de la mejora continua.

Las autoevaluaciones de calidad son las evaluaciones hechas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios.

Estas autoevaluaciones se realizarán utilizando para ello las técnicas y herramientas de análisis de las organizaciones existentes, teniendo en cuenta el ámbito y el objeto del estudio, pudiendo contar para ello con el apoyo de los niveles departamental y operativo a que se refieren los artículos 35 y siguientes.

2. Los proyectos de mejora que se deriven de las autoevaluaciones incidirán, preferentemente, en las materias citadas como prioritarias al tratar de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos y las evaluaciones de calidad. El órgano directivo del que dependa el departamento que haya realizado la autoevaluación dará traslado de estos proyectos a la dirección general competente en materia de modernización de la administración y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

## **CAPÍTULO III.**

### **LAS CARTAS DE SERVICIOS.**

#### **Artículo 15.** Definición.

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

#### **Artículo 16.** Fines.

De acuerdo con su definición, los fines de las cartas de servicios son los siguientes:

1. En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.

2. En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

**Artículo 17.** Nivel administrativo de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.

**Artículo 18.** Contenido.

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

- a. Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.
- b. Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.
- c. Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.
- d. Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

2. La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios, incluyendo la modalidad específica de las cartas de servicios electrónicos.

**Artículo 19.** Aprobación y difusión.

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la Carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. En todos los casos, el acto aprobatorio de la Carta de Servicios se publicará en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.

3. Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin, de publicaciones que se facilitarán en las distintas dependencias del órgano, así como en los puntos de información y atención al público (PROP) de la administración valenciana, y, en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

**Artículo 20.** Control y seguimiento.

Cada órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir esas potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Cada centro directivo elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan existir en los órganos, centros o unidades que dependan del mismo y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este informe lo remitirá, dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

Esta dirección general realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios a través de su unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

**Artículo 21.** Revisión y actualización.

Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las cartas de servicios y, en su caso, al rediseño de las ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales a que se refiere el artículo anterior, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, se hayan modificado las expectativas del ciudadano, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

**Artículo 22.** Suspensión y derogación.

1. Las cartas de servicios podrán ser suspendidas en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, llevándose a efecto la suspensión, previo informe de la Dirección General competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, según dispone el artículo 19.1, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare de forma expresa tal circunstancia por el mismo órgano que la aprobó, previo informe de la dirección general citada en el párrafo precedente.

## CAPÍTULO IV.

### SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO.

#### SECCIÓN I. CERTIFICACIONES DE CALIDAD.

**Artículo 23.** La certificación de calidad.

La certificación de calidad es el documento a través del cual se constata que la gestión de un órgano o unidad se ajusta a los requisitos de calidad previamente definidos en la disposición que desarrolle este Decreto, y tiene como finalidad reconocer y hacer público el nivel alcanzado por los departamentos de la Generalitat en su camino hacia la excelencia.

**Artículo 24.** Clases de certificación.

Las certificaciones de calidad tendrán un carácter progresivo y podrán ser de tres clases:

1. Nivel de iniciación.
2. Nivel de consolidación.
3. Nivel de excelencia.

**Artículo 25.** Procedimiento.

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir en la tramitación de los expedientes. Sin perjuicio de esta regulación detallada, el proceso contemplará, como mínimo, los siguientes trámites: la solicitud que será cursada por el órgano directivo del que dependa el departamento, la tramitación e informe por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por la dirección general a la que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

**Artículo 26.** Efectos.

1. Las certificaciones tendrán una vigencia de tres años, debiendo ser sometidas, con anterioridad al transcurso de dicho plazo, al proceso de renovación en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las unidades, órganos u organismos que obtengan o renueven cualquiera de las certificaciones podrán incluir, mientras se encuentren vigentes, una referencia a su concesión en sus instalaciones, en sus publicaciones y en el material impreso que utilicen.

2. Durante dichos períodos, se comprometen a colaborar con las actividades que convoque, o en las que participe, la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, o cualquier otro órgano de la Generalitat, tanto para dar a conocer el sistema de certificación como para extender y potenciar la cultura de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios públicos.

## SECCIÓN II. PREMIOS.

### **Artículo 27.** Los premios.

Se crean los Premios a la Excelencia en el sector público bajo la denominación Premios Generalitat a la Excelencia, con el fin de reconocer públicamente la calidad en la gestión de los servicios que los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

### **Artículo 28.** Modalidades.

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos. Para la evaluación de la gestión será utilizado como referente el Modelo EFQM de Excelencia, en la versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado, aplicado en la actualidad por la Generalitat, o el modelo o modelos que, en virtud de la autorización concedida por el artículo 12.1, lo pueda sustituir.
2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que hayan puesto en funcionamiento, en la gestión de sus competencias, acciones, prácticas innovadoras, técnicas o planes de mejora a través de los cuales se haya conseguido elevar el nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos.

### **Artículo 29.** Convocatorias.

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, mediante la publicación de la respectiva convocatoria en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, determinando, cada una de ellas, el número, las modalidades y categorías de los Premios, así como las bases a las que ha de ajustarse su concesión.
2. Una vez valoradas las solicitudes de acuerdo con las bases reguladoras, los premios serán concedidos por la autoridad convocante, si bien podrán declararse desiertos.
3. Los premios, en sus diferentes modalidades y categorías, no tendrán contenido económico sino honorífico.

### **Artículo 30.** Otros reconocimientos.

Las consellerias competentes en materia de economía y hacienda, de gestión de personal, y de modernización de la administración y gestión de la calidad de los servicios públicos, podrán adoptar, como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las medidas oportunas para recompensar a las personas que participen en las actividades o grupos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a los ciudadanos por la administración de la Generalitat, bien a través de

medidas específicas como pueden ser, entre otras, la valoración en la carrera profesional o a los efectos de la retribución en concepto de productividad o de la evaluación del desempeño, bien como valoración en los procesos de movilidad o de mejora profesional.

## CAPÍTULO V. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

### **Artículo 31.** Definición.

1. Según dispone el artículo 3 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen, única y exclusivamente, manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.
2. Las sugerencias, tal y como define el artículo 4 del citado Decreto, son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su relación con la administración.
3. Por lo que se refiere al proceso para la formulación de quejas y sugerencias, así como al resto de aspectos relacionados con su tramitación, se estará a la normativa contenida en el decreto que las regula.

### **Artículo 32.** Efectos para la mejora.

1. Si del análisis de los informes valorativos de las quejas y sugerencias que las subsecretarías han de elaborar anualmente según dispone el apartado 4 del artículo 13 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, se dedujera la existencia de aspectos susceptibles de mejora, especialmente en los relacionados con las materias a que se refieren los artículos 9 y 13 de este Decreto, las subsecretarías dispondrán la constitución de los grupos de trabajo necesarios para el estudio y formulación de propuestas de mejora, las cuales serán elevadas, si la subsecretaría lo considera procedente, al órgano competente para su aprobación y puesta en ejecución.

Los proyectos o planes específicos de mejora que se generen serán comunicados, con independencia de otras remisiones que pudieran ser procedentes, a la dirección general competente en materia de modernización y gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

2. Esta dirección general, a través de su unidad administrativa específica, analizará los informes valorativos y los proyectos a fin de poner en marcha, en su caso y dentro de un proceso de mejora continua, proyectos de mejora globales o específicos, que podrán ser incorporados a los planes de actividades de la citada área o propuestos para su inclusión en los planes generales de mejora de la calidad de los servicios públicos de la administración autonómica. Estos planes tendrán en cuenta, preferentemente, las acciones relacionadas con las materias citadas en el apartado anterior y, especialmente, con la simplificación y mejora administrativa, reducción de cargas de trabajo administrativo e implantación de la administración electrónica.

Los proyectos y los grupos de mejora que se constituyan para su ejecución podrán ser departamentales o interdepartamentales en función de los problemas o temas a tratar.

## CAPÍTULO VI. ESTRUCTURA DE CALIDAD. LA RED DE CALIDAD.

### **Artículo 33.** Definición.

Con la denominación de Red de Calidad se identifica al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar y apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

### **Artículo 34.** Fines.

Los fines que persigue esta Red de Calidad son los de fomentar, impulsar, apoyar y coordinar una gestión de calidad de los servicios públicos en los distintos ámbitos jerárquicos y territoriales.

### **Artículo 35.** Niveles de actuación.

La estructura de la Red de Calidad comprende tres niveles de actuación:

- Nivel central.
- Nivel departamental.
- Nivel operativo.

### **Artículo 36.** El nivel central.

Este primer nivel, nivel estratégico, lo ocupan los órganos centrales, superiores y directivos, de la conselleria con competencias en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tendrán encomendadas, respectivamente, las siguientes funciones:

1. Corresponde a quien ostente la titularidad de la conselleria, como órgano jerárquico superior de su departamento, la aprobación de los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, ya sean planes de carácter general o planes específicos, a los que se refiere el artículo 5, con especial incidencia en aquellos proyectos o acciones que incidan en la mejora administrativa o reducción de cargas y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.
2. Corresponde a la secretaría autonómica competente en la materia, en cuanto órgano superior de la conselleria:
  - a. Proponer la aprobación de los programas y planes a que se refiere el apartado anterior.
  - b. Coordinar, a través de la dirección general competente en la materia, la ejecución y dirección de las actividades que tengan un carácter interdepartamental.

- c. Aquellas otras funciones que le puedan ser encomendadas por quien ostente la titularidad de la conselleria.
3. Corresponderá a la dirección general competente en la materia, como órgano directivo de la conselleria:
  - a. Proponer a la secretaría autonómica, para su tramitación, los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, con especial referencia a las materias prioritizadas en los artículos 9 y 13, así como ejecutarlos, coordinarlos y hacer su seguimiento global.
  - b. Coordinar y hacer el seguimiento global de los programas y las actuaciones que las subsecretarías de las diferentes consellerias lleven a cabo en ejecución de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos o las evaluaciones de calidad que se hayan realizado bajo la dirección de la unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica, evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos.
  - c. Asesorar y prestar apoyo a las consellerias, a través de las subsecretarías, en el desarrollo de sus propios planes y proyectos de mejora de la calidad.
  - d. Recibir la información referida a los programas, planes y proyectos de mejora de la calidad que pongan en ejecución los distintos departamentos de la Generalitat.
  - e. Representar a la Generalitat en los organismos, órganos y foros nacionales e internacionales relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos, salvo otra designación expresa por parte del president de la Generalitat, en determinados casos.
  - f. Ser el órgano de enlace con la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), así como dirigir y coordinar las acciones que de ello se deriven.
  - g. Cuantas funciones estén relacionadas con el cumplimiento de las funciones que le son propias y aquéllas que les puedan ser encomendadas por los órganos superiores de su conselleria.

**Artículo 37.** El nivel departamental.

Este nivel, de apoyo técnico, lo forman las subsecretarías de cada una de las consellerias y sus funciones son las de:

1. Proponer a los órganos competentes de su conselleria la aprobación, dentro de su ámbito competencial respectivo y teniendo en cuenta las materias calificadas en este decreto como prioritarias, de programas, planes o proyectos de mejora de la calidad de los servicios, sin perjuicio de las facultades de cada órgano directivo para llevar a cabo, por propia iniciativa, acciones concretas de mejora dentro de su ámbito competencial.

2. Proponer a la secretaría autonómica del nivel central, a través de la dirección general del mismo nivel central, actuaciones de mejora de la calidad que puedan ser incluidas en los planes de mejora que proponga la citada secretaría autonómica.
3. Designar las unidades, personas o puestos de trabajo que proporcionarán el apoyo técnico al nivel operativo, que serán, en principio, las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad o de organización y, si no existieran como tales, los puestos de trabajo a los que las subsecretarías encomienden las funciones de mejora y perfeccionamiento de los servicios, a las que expresamente se refiere el artículo 69 de la Ley del Consell.
4. Promover la creación de grupos de mejora y participar directamente o dar soporte técnico, a través de las personas a que se refiere el apartado anterior, a los grupos de mejora y a las acciones de mejora de la calidad que se ejecuten, ya sea como consecuencia de alguna de las previstas expresamente en este decreto o se aborden en proyectos planteados por iniciativa propia de los departamentos.
5. Hacer el seguimiento, a través de las unidades o puestos de trabajo referidos en el apartado 3, de los grupos de mejora, así como de las propuestas y proyectos realizados dentro del ámbito de su conselleria respectiva.
6. Enviar a la dirección general del nivel central la información relativa a los programas, planes y proyectos de mejora, con carácter previo a su inicio, así como un informe de evaluación de resultados una vez hayan finalizado.
7. Cualesquiera otras funciones que, referidas a la gestión de calidad, les puedan encomendar los órganos superiores de su conselleria.

**Artículo 38.** El nivel operativo.

En este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier nivel y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos niveles administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos. Su constitución y composición podrá ser acordada por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

A estos efectos, se considera como equipo de mejora el grupo de empleados que se reúne para participar en cualquiera de las acciones destinadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Sus funciones son las siguientes:

1. Analizar específicamente las causas de un problema, buscar posibles alternativas y proponer la adopción de medidas para su solución. Además, participar en cualquiera de las acciones puestas en funcionamiento como consecuencia de las actividades de mejora que se aborden.
2. Aquéllas otras que, específicamente, les pudiera encomendar el órgano, directivo o superior, que acuerde la formación de un equipo de mejora.

**Artículo 39.** La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC).

1. La Comisión CITEC es un órgano colegiado que constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las materias relacionadas con la modernización y la calidad, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las consellerías.

La orientación y los fines que persigue la Comisión CITEC se encuentran en línea plenamente coincidente con la finalidad atribuida a la Red de Calidad por este decreto y, por ello, a través de esta comisión se han de canalizar, promover, coordinar, extender y apoyar las iniciativas, planes y acciones relacionadas con la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para aprovechar las sinergias que pueda generar el trabajo coordinado de los diferentes órganos implicados.

2. Las relaciones entre la Comisión CITEC y la Red de Calidad se canalizarán a través de la dirección general que forma parte del nivel central de la Red de Calidad, órgano directivo al que el artículo 2 del Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, señala como instrumento de adscripción de la Comisión CITEC a la consellería y al que le encomienda, además, el apoyo y soporte técnico necesario para su funcionamiento.

## CAPÍTULO VII. EL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT.

**Artículo 40.** Creación y funciones.

1. Se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, adscrito a la consellería competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tiene como finalidad recopilar, analizar y evaluar información suficiente para ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva del ciudadano, una visión global de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y todo ello con el fin último de promover y contribuir a su mejora continua.

2. Son funciones del observatorio las siguientes:

- a. Recopilar y analizar información relevante acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos.
- b. Realizar estudios comparativos y de investigación relacionados con la calidad de los servicios públicos.
- c. Efectuar propuestas concretas de mejora derivadas de los anteriores estudios y análisis realizados.

- d. Proporcionar a la propia Generalitat información agregada y básica para la planificación y gestión de los programas de modernización y mejora de la calidad de sus servicios públicos.
- e. Proporcionar al ciudadano y, de forma general, a todos sus grupos de interés, información periódica del nivel de calidad con el que la Generalitat presta sus servicios.
- f. Celebrar y participar en encuentros con otros observatorios u organizaciones similares con responsabilidades en materia de gestión de calidad de los servicios para intercambiar experiencias y aprender de las mejores prácticas.
- g. Cualesquiera otras que sean derivadas o complementarias de las anteriores y que le sean encomendadas por los órganos superiores de la Conselleria a la que está adscrito.

**Artículo 41.** Desarrollo reglamentario.

Reglamentariamente se determinará la composición, los órganos que lo integran y los sistemas de participación de las consellerias y las distintas organizaciones, así como el régimen de funcionamiento del observatorio para la ejecución de las funciones que le son encomendadas.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Correspondencias.

Las referencias que se hacen en este Decreto a órdenes de las consellerias se entenderán hechas a actos de los órganos personales ejecutivos del máximo nivel de las entidades autónomas y demás organizaciones de la Generalitat. Las referencias a las subsecretarías se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias administrativas en las citadas organizaciones.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Repercusión económica.

Este Decreto no prevé la creación de unidades específicas. Sus efectos podrán suponer, en todo caso, una redistribución de funciones, por lo que no lleva asociado un incremento de coste económico en los presupuestos de las consellerias.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.** Cartas de servicios.

Las evaluaciones de calidad y la redacción de las cartas de servicios cuyo proceso se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto seguirán regulándose por la normativa anterior.

No obstante, a las cartas de servicios les será de aplicación el plazo de cuatro años previsto en el artículo 21 en los siguientes términos:

1. Las cartas de servicios iniciadas pero no aprobadas en la fecha de entrada en vigor de este Decreto deberán incluir en su texto la obligación de proceder a su revisión en la forma prevista en el citado artículo 21.
2. Las aprobadas pero no publicadas en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) antes de la entrada en vigor de este Decreto dispondrán de un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.

3. Las publicadas en un período que sea igual o inferior a dos años antes de la entrada en vigor del presente Decreto dispondrán de un plazo de tres años, contado a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
4. En el caso de las publicadas en un plazo superior a dos años antes de la entrada en vigor de este Decreto, este plazo será de dos años.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto y, en particular, el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluaciones de calidad, así como el artículo 2.2 y el capítulo III, artículos 7 al 14, ambos incluidos, del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Desarrollo reglamentario.

Se autoriza a quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente Decreto.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 16 de abril de 2010.

## ANEXO IV

Cuadros realizados para la elaboración de la Carta de Servicios de la ETSID.

<b>CUADRO I: FICHA DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>				
Organo/Organismo: <b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño</b>				
<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Puesto trabajo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Observaciones</b>
Enrique	Ballester	Director Escuela	963877180	Directivo Organización
Alicia	Rueda	Jefa de Servicios Administrativos	963877180	Jefa de la Unidad
Elena	Torrejón	Administrativa	963877180	Concedora de los procedimientos internos
M <sup>a</sup> José	Tamarit	Administrativa	963877180	Concedora de los procedimientos internos
Jesús	Espinosa	Administrativo	963877180	Concedor de la oferta de servicios
Conchín	Salvador	Coordinadora Auxiliar de servicios	963877180	Empleado en contacto directo con el usuario

**CUADRO II: RELACIÓN DE DATOS GENERALES Y LEGALES**

Organo/Organismo: **Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño**

<b>Servicio</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Importancia</b>	<b>Norma</b>
Información General	Presencial Telefónica Escrita Virtual	Alta	Normativa Propia
Gestión de Matrícula	Presencial Virtual	Alta	R.D. 1892/2008 <i>RESOLUCIÓN de 13 de mayo de 2011</i>
Convalidaciones/Adaptaciones	Presencia Escrita Virtual	Media	Acuerdo 25/10/2004 del CCU
Reintegro de tasas	Presencial	Media	Normativa Propia
Créditos de Libre Elección por actividades	Presencial Escrita Virtual	Media	Normativa UPV. Acuerdo 04/07/2007 Aprobada Consejo de Gobierno 08/03/2011
Simultaneidad de Estudios	Presencial Escrita	Alta	Aprobada Consejo de Gobierno 14/04/2011
Traslado de expediente	Presencial Escrita Virtual	Alta	Aprobada Consejo de Gobierno 29/04/2010
Expedición de Títulos	Presencial Virtual	Alta	<i>Real Decreto 1002/2010</i>
Certificación Académica Oficial	Presencial Virtual	Alta	Normativa Propia
Compulsa de Documentos	Presencial	Media	Normativa Propia
Actas	Presencial	Alta	RD 1125/2003

### CUADRO III: CATÁLOGO DE SERVICIOS

Organo/Organismo: **Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño**

Servicio	Proveedor	Clientes	Observaciones Modalidad
Información General	Centros Docentes	Alumnos, Profesores y Ciudadanos	
Expedición de Títulos	Centros Docentes	Alumnos	
Gestión de Matrícula	Centros Docentes	Alumnos	
Actas	Centros Docentes	Profesores y Alumnos	

### CUADRO IV: MATRIZ DE DETERMINACION DE FACTORES DE CALIDAD

Organo/Organismo: **Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño**

Servicio: Información General (Información telefónica)

Pasos del Usuario	DIMENSIONES CALIDAD						
	Acceso	Fiabilidad información	Rapidez Espera	Competencia Profesional	Horarios	Comprensión personal	Cortesía
Búsqueda y localización número	F	M	D	D	D	D	D
Conexión telefónica	F	D	D	D	M	D	D
Espera contestación	M	D	F	D	D	D	D
Saludo Acogido	D	D	M	F	D	M	F
Formulación Consulta	D	D	D	M	D	F	M
Emisión información	D	F	M	F	D	F	D

(Código gráfico de relaciones.- **F:** Fuerte; **M:** Mediana; **D:** Débil )

<b>CUADRO V: TABLA DE ESTANDARES</b>	
Organo/Organismo: <b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño</b>	
Servicio: Información General (Información telefónica)	
Factor Clave	Estándar
Accesibilidad números telefónicos	Todos los usuarios tienen conocimiento <del>previo del número del Servicio</del>
Facilidad conexión	90% de llamadas atendidas (no abandonadas <del>conectación de líneas</del> )
Tiempo de espera	40 segundos
Acogida/Saludo	El informador identificará el Servicio y formulará el saludo de cortesía
Fiabilidad de la información	90% de las consultas atendidas sin necesidad de comunicar con otras oficinas
Comprensión de la consulta	Siempre se contrastará el sentido concreto de la consulta y la información suministrada se personalizará para cada caso.

<b>CUADRO VI. CUADRO DE MANDO</b>				
Organo/Organismo: <b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño</b>				
Servicio: Información General (Información telefónica)				
<b>Factores clave</b>	<b>Descripción Indicadores</b>	<b>Estándares</b>	<b>Valores reales</b>	<b>Diferencia</b>
Accesibilidad Números de teléfono Publicidad	% usuarios con conocimiento previo	El 100% de los usuarios conocen el número de la Secretaría	20%	80%
Facilidad conexión	% llamadas atendidas	95%	90%	5%
Tiempo espera (40 segundos)	% cumplimiento	100%	100%	0%
Acogida/Saludo e identificación	% de quejas por falta identificación	0%	1%	1%
Fiabilidad información	% consultas no redireccionadas	80%	79%	1%
	% usuarios satisfechos.	80%	75%	5%
Comprensión consulta	% quejas	0%	1%	1%
	% usuarios satisfechos.	90%	80%	10%

<b>CUADRO VII. TABLA DE COMPROMISOS</b>			
Organo/Organismo: <b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Diseño</b>			
Servicio: Información General (Información telefónica)			
<b>COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR ESTANDAR REFERENCIA</b>	
Tiempo medio de espera	% de cumplimiento	40 segundos	
Acogida/Saludo de cortesía/Identificación	% quejas	0%	
<b>COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO</b>	<b>PROYECTO PROPUESTO</b>	<b>¿Ejecutado?</b>	<b>¿Válido?</b>
Fiabilidad información	Revisión/mejora bases datos	No	
<b>COMPROMISOS NO ASUMIBLES TODAVIA</b>	<b>PROYECTO PROPUESTO</b>		
Accesibilidad números Difusión/Publicidad	Grupo de trabajo para identificar posibles medios de difusión/publicidad.		

## ANEXO V:

### Solicitud para la Certificación de la Carta de Servicios.

<b>SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	
<b>DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE</b>	
Denominación oficial de la Organización solicitante	
Dirección Postal completa	
Responsable de la organización solicitante (nombre, apellidos y cargo)	
Organización o unidad superior de la que depende	
Ministerio/Comunidad Autónoma/Entidad local/ Otros.	
Persona de contacto	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	
<b>SOLICITA</b>	
Que en virtud del artículo 12.4 del 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, le sea concedida la Certificación de la Agencia de Evaluación y Calidad para la siguiente Carta de Servicios:	
<b>DENOMINACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	
Fecha de publicación de la Carta (En su caso, fecha de la Resolución en el BOE y otra publicación)	
<b>DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA</b>	
Carta de Servicios (Documento Matriz)	
Documento divulgativo de la Carta de Servicios	
<b>FIRMA Y SELLO</b>	
EN -----, a-----de-----de 20	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN <sup>29</sup>	
Fdo.-----	
Sra. Presidenta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Príncipe de Vergara, 108. Madrid, 28002	

<sup>29</sup> Máximo directivo de la organización solicitante