



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



GRADO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO FINAL DE GRADO

***“Confeción de la Carta de Servicios del Área
Administrativa del Departamento de Ecosistemas
Agroforestales de la Universitat Politècnica de
València”***

Alumno: Francisco Prieto Jiménez

Tutora Académica: Ester Guijarro Tarradellas

Cotutor Externo: José Ricardo Díaz Cano

Valencia, 7 de julio de 2014

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1.- Resumen.....	7
1.2. Estructura Documental.....	8
1.3.- Objeto del Trabajo Fin de Grado	10
1.4.- Objetivos del Trabajo Fin de Grado	10
CAPÍTULO II. EL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA	12
2.1- Introducció.....	13
2.2.- Estructura del Departamento de Ecosistemas Agroforestales	15
2.3.- Organización de la Docencia	16
2.4.-Recursos Humanos.....	19
CAPÍTULO III. LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	23
3.1.- Antecedentes	24
3.2.- ¿Qué son las Cartas de Servicios?	25
3.3.- Finalidad de las Cartas de Servicios.....	27
3.4.-Estructura y Contenido de las Cartas de Servicios.....	28
3.5.- El Plan Estratégico de la Universitat Politècnica de València: Las Cartas de Servicios	29
3.6.- Las Cartas de Servicios en la Universitat Politècnica de València: Programa PEGASUS	31
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	34
4.1.- Introducció.....	35
4.2. Fase 1. Planificación de la Carta de Servicios.....	37
4.2.1.- Definición del Equipo de Trabajo	37
4.2.2.- Formación Específica en Carta de Servicios	38
4.2.3.- Identificación de los Servicios Prestados Ligados a Procesos Clave	38
4.2.4.- Identificación de Expectativas de los Usuarios.....	41
4.2.5.- Comparación del Nivel de Prestación de los Servicios con las Expectativas de los Usuarios	41
4.2.6.- Definición de los Compromisos de Calidad e Indicadores	42
4.3.- Fase 2. Desarrollo de la Carta de Servicios	43
4.3.1.- Redacción, Validación Interna de la Carta de Servicios	44
4.3.2.- Aprobación Institucional de las Cartas de Servicio.....	44
4.3.3. Difusión de la Carta de Servicio	45
4.3.4.- Prestación de los Servicios de Acuerdo a los Compromisos Adquiridos	45
4.3.5.- Medición de la Satisfacción del Usuario	45
4.3.5.1.- Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones	46
4.3.5.2.- Encuestas de Satisfacción	46
4.3.5.3.- Participación en los Equipos de Mejora.....	47
4.3.6.- Medidas de Subsanación.....	47
4.3.7. Seguimiento de la Carta de Servicios.....	48
4.3.8.- Revisión y Actualización de la Carta de Servicios	49
CAPÍTULO V. ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES	50
5.1.- Introducció.....	51
5.2.-Planificación de la Carta de Servicios.....	51
5.2.1.- Indicadores de Rendimiento	61

5.2.2.- Indicadores de Satisfacción	62
5.5.-Desarrollo de la Carta de Servicios	78
5.6.- La Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales	83

CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS Y MEJORAS 33

6.1.- Introducción.....	111
6.2.- Evaluación de los Indicadores	113
6.2.1.- Evaluación de los Indicadores de Rendimiento	114
6.2.2.- Evaluación de los Indicadores de Satisfacción.....	120
6.3.- Propuesta de Mejora de los Compromisos de Calidad	130
6.3.1.- Propuesta de Mejora según Indicadores de Rendimiento	131
6.3.2.- Propuesta de Mejora según Indicadores de Satisfacción.....	141

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES.....143

7.1.- Conclusiones.....	144
-------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA.....	147
I. - BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA.....	147
II.- LEGISLACIÓN	148
III.- TEXTOS LEGALES	149
IV.- WEBS CONSULTADAS	150

ANEXOS.....	151
--------------------	------------

<i>I.- Tríptico Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales</i>	<i>151</i>
---	------------

<i>II.- Normas de Funcionamiento de la Gestión Económica en el Departamento de Ecosistemas Agroforestales</i>	<i>154</i>
---	------------

<i>III.- Encuesta de Opinión de Alumnos de Doctorado sobre la Actuación del Personal del Área Administrativa del Departamento.</i>	<i>156</i>
---	------------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Objetivos de la Carta de Servicios	11
Figura 2. Organigrama Departamento.	20
Figura 3. Sello Carta de Servicios	33
Figura 4. Ciclo PDCA	36
Figura 5. Procesos del DEAF	54
Figura 6. Formulario Registro Facturas del DEAF.....	133
Figura 7. Consulta Registro Facturas del DEAF.....	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Áreas de Conocimiento y Centros impartición asignaturas Ecosistemas Agroforestales.	17
Tabla 2. Listado de Categorías del Profesores por Áreas de Conocimiento.	19
Tabla 3. Listado de Categorías del Personal de Administración y Servicios.	20
Tabla 4. Proceso Clave y Servicios Prestados Asociados.	55
Tabla 5. Compromisos de Calidad de los Servicios Prestados.....	58
Tabla 6. Compromisos de Calidad de los Servicios Prestados como ERT	59
Tabla 7. Indicadores de Rendimiento de los Servicio Prestado	61
Tabla 8. Indicadores de Rendimiento de los Servicios Prestados como ERT	62
Tabla 9. Indicadores de Satisfacción de los Servicio Prestados.....	65
Tabla 10. Indicadores de Satisfacción de los Servicios Prestados como ERT	66
Tabla 11. Datos registros Documentos Contables. Indicadores de rendimiento	114
Tabla 12. Datos Convocatorias Órganos Colegiados del Departamento	116
Tabla 13. Datos preinscripción Máster Oficial y Actas Comisión Académica del Máster	118
Tabla 14. Resultados generales de % de usuarios satisfechos.	121
Tabla 15. Resultados generales de la media de satisfacción general.	122
Tabla 16. Resultados encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados. 125	
Tabla 17. Colectivos encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados. 125	
Tabla 18. Resultados encuestas de satisfacción por atributos de la calidad de los servicios prestados.....	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Grado compromiso de calidad DEAF02-01.....	115
Gráfico 2. Grado compromiso de calidad DEAF06.....	117
Gráfico 3. Grado compromiso de calidad DEAF09.....	119

GLOSARIO DE ACRÓNIMOS

ASIC	Área de Sistemas de Información y Comunicación
ASO	Profesor Asociado
AYEU	Profesor Ayudante de Escuela Universitaria
AYU	Profesor Ayudante de Universidad
AYUDOC	Profesor Ayudante Doctor
BOE	Boletín Oficial del Estado
EFI	Atributo Eficiencia.
ERT	Entidad Responsable del Título.
CAT	Comisión Académica del Título.
CEU	Catedrático de Escuela Universitaria
COL	Profesor Colaborador
CONDOC	Profesor Contratado Doctor
CU	Catedrático Universidad
DEAF	Departamento de Ecosistemas Agroforestales
DEA	Diploma de Estudios Avanzados
EPSG	Escuela Politécnica Superior de Gandía
ETSIAMN	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural
ETSICCP	Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos
FADE	Facultad de Administración y Dirección de Empresas
GV	Generalitat Valenciana
I+D+i	Investigación, Desarrollo e Innovación
INF	Información relacionada con la prestación del servicio
LU	Ley de Universidades
PAS	Personal de Administración y Servicios.
PDI	Personal docente e investigador.
PEGASUS	Programa de Mejora en la Gestión de la Administración y los Servicios Universitarios
PLA	Adecuación de los plazos en la prestación del servicio.
POD	Plan de ordenación Docente.
PROF	Profesionalidad de las personas que prestaron el servicio.
TEU	Profesor Titular de Escuela Universitaria
TFG	Trabajo fin de Grado.
TU	Titular de Universidad
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
SEPQ	Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad
SQF	Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1.- RESUMEN

El presente Trabajo Fin de Grado (TFG) consiste en la confección de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València (UPV). Para su elaboración, se ha seguido la normativa de la UPV, de forma que el trabajo que aquí se presenta es un trabajo aplicado a un entorno real de una Administración Pública. Previamente a la elaboración de la Carta de Servicios propiamente dicha, se ha realizado un análisis de situación sobre qué es y cómo se elabora una Carta de Servicios así como un estudio sobre el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, objeto de este TFG. Además, se ha consultado toda la normativa existente para su elaboración e implantación.

Con todo ello, se presenta aquí una Carta de Servicios completa de todos aquellos procesos clave y servicios que se ofrecen en el Área Administrativa del Departamento citado. Esta carta de servicios es una herramienta clave para la gestión y mejora de la calidad, en cuanto representa el compromiso de la calidad adquirido en la prestación de servicios y dado a conocer a los usuarios.

La Carta de Servicios se integra en las Administraciones Públicas como una herramienta de gestión al permitir definir los compromisos de la Administración y es una de las principales metodologías que permite introducirse en la gestión de la Calidad. Es una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos de calidad en la gestión de los servicios prestados e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la consulta y el compromiso con los usuarios.

Como se ha comentado, su confección se ha realizado siguiendo el Manual de Gestión de Carta de Servicios (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), de modo que el primer paso ha sido identificar cuáles son los procesos claves del Área Administrativa del Departamento, y posteriormente, definir cuáles son los servicios que se ofrecen en cada uno de dichos procesos. A partir de ahí, de cada uno de los servicios, se ha determinado en qué consiste dicho servicio, cómo se inicia y finaliza, si está relacionado con otro u otros servicios, quiénes son los usuarios del mismo, si tiene algún tipo de documentación asociada y, fundamentalmente, cuáles son sus indicadores de satisfacción y rendimiento, algo clave pues permite conocer si los servicios se ofrecen con calidad y en caso de detectar alguna deficiencia, subsanarla.

Este TFG se ha realizado en consonancia con el Plan Estratégico UPV 2007/2014 (Universidad Politécnica de Valencia, 2007), en el cual se establece la calidad en los servicios universitarios como uno de sus principales ejes de actuación. En respuesta a este objetivo, la UPV implantó las Cartas de servicio que, si bien es cierto ya han sido desarrolladas por diversas unidades y servicios como la Biblioteca y Documentación Científica, el Servicio de Recursos Humanos, el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, etc., ningún Departamento había desarrollado todavía su propia Carta de Servicios, lo que demuestra la aplicabilidad de este trabajo en un entorno real y necesario dentro del entorno de la UPV.

1.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El trabajo presentado consta de siete capítulos más la bibliografía y los anexos.

El primero de ellos está dedicado a la parte de introducción, donde consta el presente resumen, el objeto del TFG y los objetivos que se quieren alcanzar con su confección.

El segundo capítulo se centra en el departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València y se presenta en qué punto se encuentra el departamento de Ecosistemas Agroforestales de la UPV dentro del Marco Normativo de la Universitat Politècnica de València, con relación a las Cartas de Servicio.

El tercer capítulo está dedicado a la explicación de las Cartas de Servicios, su finalidad, estructura y contenido, explicando por qué son importantes dentro de las Administraciones Públicas en su relación con los usuarios/administrados y, concretamente, se pretende definir la situación de las Cartas de Servicios dentro del contexto del Marco Normativo de la Universitat Politècnica de València

El cuarto capítulo explica la metodología que será empleada para la confección de la Carta de Servicios, siempre dentro de la Normativa que emana de la UPV, de la Generalitat Valenciana y del propio Estado.

El capítulo quinto será el que más interés tenga dentro del TFG, ya que se acomete la propuesta de elaboración de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales. En este capítulo se realizarán todas las fases expuestas en la metodología del TFG y se realizará la propuesta gráfica del texto definitivo, así como los diversos métodos de publicación de la citada Carta de Servicios.

El sexto capítulo está dedicado a presentar un ejemplo de aplicación de las Cartas de Servicios como herramientas de gestión de la calidad. Concretamente, se realiza un análisis de los indicadores recogidos en la Carta presentada para ver si el servicio prestado cumple con el rendimiento y la satisfacción deseada, proponiendo mejoras de gestión en el caso de detectar posibles deficiencias. Para ello, se presenta un análisis de los datos de los indicadores de rendimiento y satisfacción durante los últimos años según marca el Manual de Gestión de Carta de Servicios (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), con un estudio pormenorizado de los deficiencias que se encuentren, realizando una propuesta de mejora de los servicios prestados para intentar paliar las deficiencias encontrada después de análisis de los datos, en función de los compromisos de calidad comprometidos por el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València, siguiendo lo marcado en los anteriores capítulos.

El capítulo séptimo está dedicado a la exposición de las conclusiones y sus consideraciones sobre por qué la Carta de Servicios confeccionada puede ponerse en funcionamiento en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, dado que ya hay otras Unidades de Gestión Administrativa dentro de la UPV que tienen su Carta de Servicios, con el fin de mejorar la calidad de la gestión administrativa y de implicar a los usuarios en la mejora continua la citada gestión.

Al final del TFG se expondrán los anexos y la bibliografía consultada, entre los que se encuentran las distintas normativas sobre las Cartas de Servicios.

1.3.- OBJETO DEL TRABAJO FIN DE GRADO

El objeto que se persigue con este Trabajo Fin de Grado es la confección de una Carta de Servicios siguiendo la Normativa que emana del Manual de Gestión de Carta de Servicios (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), de la Norma la Norma UNE 93200:2008, (AENOR, 2008), y de las Normas institucionales que se citan más adelante.

La confección de la Carta de Servicios se llevará a cabo siguiendo las directrices anteriormente citadas y poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la superación de las diversas asignaturas durante la titulación de Grado en Gestión y Administración Pública.

La Unidad Administrativa de Gestión que será objeto del presente trabajo será el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València, ubicada en la Escuela Técnico Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural.

1.4.- OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO

La finalidad de la confección de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales es conseguir que sea un instrumento eficaz de información a sus usuarios de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

El Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales es el apoyo administrativo a las actividades e iniciativas docentes e investigadoras de su profesorado, asesorando e informando a la dirección y a sus miembros, participando en conexión con las unidades y servicios de la Universitat y atendiendo a estudiantes y usuarios externos como destinatarios de dicha actividad. Por todo ello, se ha considerado que sería necesario la confección de una Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento que sea capaz de identificar las necesidades de mejora y el compromiso de calidad adquirido con sus usuarios y ese compromiso se plasme en un documento donde se refleje el grado de cumplimiento.

Se persigue implantar un sistema de calidad a través de una mejora continua en los procesos de tramitación, adquiriendo el compromiso de calidad necesario y dando la

información, en tiempo y forma, a los usuarios para que, en cualquier momento, tengan a su disposición los mecanismos necesarios para la defensa de sus intereses y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados

Todos estos objetivos se concretarán en la confección de la Carta de Servicios, ya que a nivel organizativo es necesario, según el Plan Estratégico UPV 2007/2014 (Universidad Politécnica de Valencia, 2007):

- Conseguir la eficiencia en el desarrollo de la gestión académica.
- Conseguir la eficiencia en el desarrollo de la gestión de la administración y los servicios.
- Disponer de un personal formado al máximo nivel que el desempeño de excelencia de sus puestos de trabajo requiere.
- Disponer de los recursos tecnológicos y las infraestructuras que el desarrollo de servicios universitarios de calidad requiere.
- Alcanzar niveles organizativos de calidad, que proporcionen la plena satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Como se muestra en la figura 1, no se puede conseguir los objetivos de este Trabajo Fin de Grado, sino es a través de una mejora continua, de la definición de los compromisos de calidad adquiridos y de la información necesaria a los usuarios de sus derechos y obligaciones que le asisten en su relación con el Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales de la UPV.

OBJETIVOS



Figura 1. *Objetivos de la Carta de Servicios*
Fuente: (Elaboración Propia)

**CAPÍTULO II. EL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS
AGROFORESTALES DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE
VALÈNCIA**

2.1- INTRODUCCIÓN

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales se creó por acuerdo de la Junta de Gobierno de la Universitat Politècnica de València en fecha 25 de noviembre de 1999.

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales viene de la escisión del Departamento de Producción Vegetal en dos departamentos y una parte de profesores del Departamento de Biología Vegetal, que solicitaron la adscripción al nuevo departamento.

La Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (p. 16243), señala que los Departamentos son parte integrante de la estructura universitaria, junto a Escuelas, Facultades e Institutos Universitarios de Investigación (artículo 7). En su artículo 9, define a los departamentos como las unidades de docencia e investigación encargadas de coordinar las enseñanzas de uno o varios ámbitos del conocimiento en uno o varios centros, de acuerdo con la programación docente de la universidad, de apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado, y de ejercer aquellas otras funciones que sean determinadas por los estatutos.

Los Estatutos de la Universitat Politècnica de València, (Decreto 182/2011, de 25 de noviembre, del Consell), tras reconocer a los departamentos como parte integrante de la estructura de la Universidad (artículo 17), establecen que son los órganos encargados de promover el estudio y la investigación universitarios y de coordinar las enseñanzas de una o varias áreas de conocimiento en uno o varios Centros, de acuerdo con la programación docente de éstos, también establece que forman parte de los departamentos y podrán participar activamente en su gobierno, el personal docente e investigador adscrito, los estudiantes matriculados en materias impartidas por las áreas en él integradas y el personal de administración y servicios adscrito al mismo.

Las funciones de los departamentos son (Artículo 19):

- Organizar y desarrollar la investigación y transferencia del conocimiento y de la tecnología en su campo de actividad.
- Elaborar y proponer a las estructuras responsables de los títulos oficiales, para su aprobación y posterior publicación, las guías docentes de las distintas asignaturas a impartir por el departamento, que incluirán, entre otras, el programa de la asignatura, así como las metodologías docentes y de evaluación que se van a emplear en el proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Impartir la docencia encargada por cada estructura responsable de título y la organizada por el propio departamento.
- Diseñar, organizar y desarrollar enseñanzas oficiales en el ámbito de su actividad, conducentes a la obtención de títulos oficiales de Máster Universitario y Doctor, así como otros títulos propios, de acuerdo con la oferta docente aprobada por el Consejo de Gobierno.
- Elaborar sus planes de estudio, estableciendo los objetivos formativos de cada uno de ellos, y elevarlos al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- 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.
- Asignar la docencia a los departamentos que garanticen una mayor calidad, de acuerdo con los criterios generales establecidos por el Consejo de Gobierno.
- Evaluar la actividad del profesorado desarrollada en el departamento, conforme a la normativa que establezca el Consejo de Gobierno.
- Promover convenios internacionales con otras entidades e instituciones para intercambios de alumnos y/o reconocimiento de títulos o estudios.
- Organizar y supervisar sus actividades docentes y de investigación, así como la gestión de los servicios de su competencia.
- Participar en la selección de su profesorado conforme a la normativa vigente y a los criterios que establezca la Universitat, así como ayudar a su promoción merecida.
- Organizar y desarrollar la formación de los profesores en las actividades de docencia e investigación, en las áreas de conocimiento que les son propias.

- Apoyar la actividad investigadora, fomentando la creación de grupos y promoviendo proyectos de investigación.
- 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.
- Participar en los procesos de evaluación de la calidad institucional y promover activamente la mejora de la calidad y la acreditación de sus actividades de docencia, investigación y transferencia del conocimiento.
- Promover, organizar y desarrollar las actividades que contribuyan a que la sociedad tenga el mejor conocimiento de la ciencia y tecnología correspondientes a las áreas de conocimiento que le son propias.

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales realiza sus funciones en coordinación con otras unidades y servicios de la Universitat, ya que es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UPV.

2.2.- ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales cuenta en la actualidad con una estructura político-administrativa jerarquizada. Para el gobierno, representación y administración se han establecido (siguiendo las directrices de los Estatutos de la Universitat Politècnica de València y el Reglamento del Departamento) los siguientes órganos:

- a) Colegiados:
 - Consejo de Departamento
 - Comisión Permanente del Consejo de Departamento
- b) Unipersonales:
 - Director de Departamento
 - Subdirector de Departamento/Jefe de Estudios
 - Secretario de Departamento

El Departamento se ha organizado en los centros ubicados fuera del Campus de Vera, en Secciones Departamentales de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos de la Universitat Politècnica de València y en el Reglamento del Departamento. La única Sección Departamental está ubicada Escuela Politécnica Superior de Gandía.

2.3.- ORGANIZACIÓN DE LA DOCENCIA

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales es el órgano encargado de coordinar las enseñanzas de las áreas de conocimiento de Ecosistemas Agroforestales (área de conocimiento propia de la UPV), Botánica, Ecología y Producción Vegetal y las que en el futuro le sean adscritas por el Consejo de Gobierno, en los Centros en que imparte docencia de acuerdo con la programación docente de la Universidad y de apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado.

Actualmente, el Departamento de Ecosistemas Agroforestales imparte docencias en los siguientes centros:

- Escuela Técnico Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural.
- Escuela Técnico Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos.
- Escuela Politécnica Superior de Gandía.

La coordinación de la enseñanza en el Departamento de Ecosistemas Agroforestales se realiza a través de las siguientes Unidades Docentes situadas en los centros que a continuación se citan:

1.- ETSI Agronómica y del Medio Natural

- a) Unidad docente de Biología Vegetal, Botánica Sistemática y Geobotánica.
- b) Unidad docente de Entomología Rural y Agroforestal
- c) Unidad docente de Patología Vegetal
- d) Unidad docente de Ecología y Medio Ambiente.

2.- EPS Gandía

- a) Unidad docente de Biología Vegetal, Botánica Sistemática y Geobotánica.

Las funciones de las Unidades Docentes del Departamento de Ecosistemas Agroforestales son la coordinación de las actividades docentes asignadas a la misma, procurando la optimización de la calidad y el orden de impartición de las asignaturas adscritas.

El departamento de Ecosistemas Agroforestales desarrolla su labor docente e investigadora dentro de las siguientes áreas de conocimiento, centros y titulaciones de la UPV:

Área de Conocimiento	Centro de Impartición	Titulación
BOTÁNICA	E.T.S.I. AGRONÓMICA Y DEL MEDIO NATURAL	GRADO EN CIENCIA Y TECNOLOGIA DE ALIMENTOS
		GRADO EN INGENIERIA AGROALIMENTARIA Y DEL MEDIO RURAL
		GRADO EN INGENIERIA AGROALIMENTARIA Y DEL MEDIO RURAL (Curso Adaptación)
		GRADO EN INGENIERIA FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL
		INGENIERO AGRONOMO
	E.T.S.I. CAMINOS, C. Y P.	LICENCIATURA EN CIENCIAS AMBIENTALES
	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE GANDIA	GRADO EN CIENCIAS AMBIENTALES
ECOSISTEMAS AGROFORESTALES (ERT)	MASTER EN PRODUCCION VEGETAL Y ECOSISTEMAS AGROFORESTALES	
ECOLOGÍA	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE GANDIA	GRADO EN CIENCIAS AMBIENTALES
PRODUCCIÓN VEGETAL	E.T.S.I. AGRONÓMICA Y DEL MEDIO NATURAL	GRADO EN INGENIERIA AGROALIMENTARIA Y DEL MEDIO RURAL
		GRADO EN INGENIERIA AGROALIMENTARIA Y DEL MEDIO RURAL (Curso Adaptación)
		GRADO EN INGENIERIA FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL
		GRADO EN INGENIERIA FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL (Curso de Adaptación)
		INGENIERO AGRONOMO
		INGENIERO FORESTAL
		LICENCIADO EN BIOTECNOLOGIA
		LICENCIADO EN ENOLOGÍA
	E.T.S.I. CAMINOS, C. Y P.	LICENCIATURA EN CIENCIAS AMBIENTALES
	ECOSISTEMAS AGROFORESTALES (ERT)	MASTER EN SANIDAD Y PRODUCCIÓN VEGETAL (Pendiente verificar por el Consejo de Universidades)

Tabla 1. Áreas de Conocimiento y Centros impartición asignaturas Ecosistemas Agroforestales.
Fuente: Elaboración Propia. Datos ALGAR

La mayoría de la docencia que imparte el departamento de Ecosistemas Agroforestales se concentra en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural, siendo casi el 90% de la docencia total.

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales es una de las Estructuras académicas responsable de los títulos oficiales (ERT) dentro de la UPV.

Es responsable del título oficial del Máster Universitario en Producción Vegetal y Ecosistemas Agroforestales, (que en el curso académico 2014/2015 pasará a denominarse Máster Universitario en Sanidad y Producción Vegetal y que está pendiente de verificación por el Consejo de Universidades) por lo que es el encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título oficial de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

En estos momentos, el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales realiza las siguientes funciones como Entidad Responsable del Título de Máster (ERT):

- Encargo docente del Plan de Ordenación Docente del Máster.
- Tramitación de la validación de la preinscripción de la matrícula de alumnos del Máster.
- Tramitación del reconocimiento de créditos de asignaturas del Máster.
- Tramitación de la presentación y defensa del Trabajo Fin de Máster (TFM).

Además, cuenta con los órganos colegiados que están presentes en todas las entidades responsables de cualquier titulación dentro de la UPV:

- Comisión Académica del Máster.
- Comisión de Evaluación del Máster.
- Comisión de Reclamaciones de Evaluación del Máster.

Como ERT, es la encargada de la elaboración del informe de seguimiento de los títulos oficiales y de habilitar las propuestas de mejora para buen funcionamiento del título oficial, que se desprendan de las encuestas de satisfacción que anualmente pasa la Universitat Politècnica de València entre todos los alumnos matriculados.

2.4.-RECURSOS HUMANOS

El departamento de Ecosistemas Agroforestales cuenta en estos momentos con una plantilla adecuada para la impartición de la docencia asignada. La siguiente tabla muestra la distribución del profesorado adscrito al departamento de Ecosistemas Agroforestales por categoría del profesorado en las distintas áreas de conocimiento, donde Cu corresponde a Catedrático de Universidad, Tu a Titular de Universidad, TEU a Titular de Escuela Universitaria, ASO a Profesor Asociado y CONTDOC a Profesor Contratado Doctor:

DISTRIBUCIÓN DEL PROFESORADO ADSCRITO- CURSO 2013/2014¹						
Área de Conocimiento	Categoría					Totales
	CU	TU	TEU	ASO	CONTDOC	
Botánica	2	3	0	1	4	10
Ecología	0	0	0	0	1	1
Producción Vegetal	3	3	2	0	2	10
Totales	5	6	2	1	7	21

Tabla 2. Listado de Categorías del Profesores por Áreas de Conocimiento.
Fuente: Elaboración Propia. Datos febrero 2014

Los medios materiales que cuenta en la actualidad el departamento de Ecosistemas Agroforestales para impartir la docencia en las aulas destinadas a ello, así como los laboratorios docentes para las prácticas de laboratorio provienen de la dotación a través de los Planes de Equipamiento Docente ofertados todos los años por la Universitat Politècnica, así como de la adquisición del material necesario para la puesta en marcha de los distintos proyectos de investigación y la gestión administrativa y docente necesaria de su propio presupuesto anual.

El departamento de Ecosistemas Agroforestales está dotado con el personal de administración y servicios necesario para la buena gestión administrativa y que consta en la Relación de Puestos de Trabajo del Departamento de Ecosistemas Agroforestales (RPT).

Dicho personal tiene una estructura jerarquizada, según sea personal de Administración o Personal de Servicios.

¹ Se han tenido en cuenta todos los profesores con contrato en vigor para el curso académico 2013/2014

La relación de los puestos de trabajo del personal de administración y servicios del Departamento es la siguiente (Tabla 3).

Unidad/Departamento: D. Ecosistemas Agroforestales

Mes: Febrero/14

Colectivo	Grupo	Categoría	Nº Efectivos
PAS	A1	Técnico Superior de Laboratorio	2
PAS	A2	Jefe de Unidad Administrativa	1
PAS	A2	Técnico Medio de Laboratorio	1
PAS	C1	Administrador de Dpto.	1
PAS	C1	Especialista Técnico de Laboratorio	1

Tabla 3. Listado de Categorías del Personal de Administración y Servicios.
Fuente: Elaboración Propia. Datos año 2014

Para una mejor comprensión de la estructura organizativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales y, siguiendo las directrices de los Estatutos de la Universitat Politècnica de València, (Decreto 182/2011, de 25 de noviembre, del Consell), a continuación se reproduce el organigrama del Departamento de Ecosistemas Agroforestales:

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

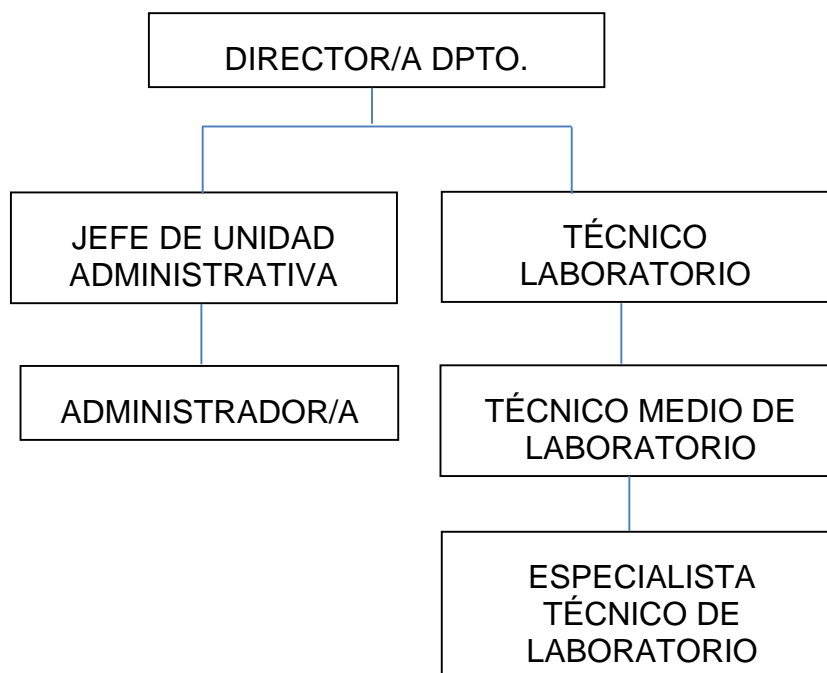


Figura 2. Organigrama Departamento.
Fuente: (Elaboración propia)

2.5 EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

Como se ha comentado previamente, este trabajo se centra en el Área Administrativa del departamento. Dicha área cuenta como máximo responsable administrativo al Jefe de Unidad Administrativa, que realiza su función a través de las comunicaciones que emanan del Director del Departamento, cuya planificación se realiza en las reuniones semanales, en las cuales participan todo el personal del equipo directivo y Jefe de Unidad Administrativa, para tratar los asuntos pendientes y canalizar todas las tareas en función de las necesidades y de los plazos de ejecución de dichas tareas, aportando cada uno las ideas y sugerencias para un mejor servicio. Dichas reuniones están presididas por el Director del Departamento, responsable docente y, en caso de ausencia del Director, por el Subdirector/Jefe de Estudios del departamento.

De acuerdo con las instrucciones y directrices del Director del Departamento, el Jefe de Unidad Administrativa del Departamento realiza las siguientes funciones:

- Coordinación del personal bajo su responsabilidad así como la organización administrativa del departamento, de acuerdo con las directrices del Director.
- Supervisión, control y gestión de todos aquellos asuntos de personal, tanto docente e investigador como de administración y servicios, que actualmente tengan atribuidos, así como los que en un futuro se es pudieran asignar, siguiendo las directrices del Servicio de Recursos Humanos.
- Supervisión de la correcta imputación contable de las propuestas de pago del Departamento.
- Gestión de la tramitación de los estudios de doctorado en coordinación con el Servicio de Alumnado.
- Facilitar la información contable que le requieran sus superiores.
- Supervisión de la caja fija, si la tuviera el Departamento, o de los fondos a justificar.
- Manejo de Pc's a nivel de usuario, debiendo utilizar paquetes informáticos de tratamientos de textos, hojas de cálculo, bases de datos, etc...
- Redactar y despachar la correspondencia del Departamento, bajo la supervisión de los responsables del Departamento.
- Preparar propuestas de resoluciones de los asuntos competencia de la unidad que no supongan una especial dificultad.

- Atención e información de todos los temas relacionados con su área competencial.
- Control y gestión de archivos propios del departamento.
- Colaborar con el Director del departamento en la elaboración diseño y normalización de documentos, formularios, impresos, etc....
- Propuesta y preparación de normas internas o informativas del departamento, en colaboración con el Director.
- Colaborar y dar apoyo al equipo de dirección del departamento en la preparación de informes y en la memoria anual del departamento.
- Colaborar con otras unidades de la Universitat en materias de su área competencial.
- Y todas aquellas funciones inherentes a la categoría profesional y puesto de trabajo.

El Jefe de Unidad Administrativa del Departamento ha puesto en marcha la confección de la Carta de Servicios para conseguir el compromiso de todo el personal de Administración y Servicios en la realización de las tareas de gestión del área administrativa, con una calidad acorde con las circunstancias y con la calidad que se exige a la Universitat.

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV han colaborado en la planificación de la Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento, asignado a un técnico para la coordinación de las tareas necesarias para la confección de la Carta de Servicios propuesta.

CAPÍTULO III. LAS CARTAS DE SERVICIOS

3.1.- ANTECEDENTES

A nivel internacional, existen diferentes ejemplos de administraciones europeas y americanas que iniciaron el modelo de las Cartas de Servicios para comprometerse a unos niveles de calidad con la ciudadanía.

Estos son, entre otros:

Modelo americano

El modelo americano (The National Performance Review, 1994) comenzó el 3 de marzo de 1993, cuando el presidente Clinton anunció una revisión de seis meses del gobierno federal y nombró al vicepresidente Gore para liderar el esfuerzo.

El Vicepresidente Al Gore, hizo unas recomendaciones específicas para que el Gobierno trabajara mejor y a menor coste. Las recomendaciones se compendian en cuatro grandes líneas estratégicas a seguir:

- Orientar a las personas hacia los resultados y la evaluación de los mismos.
- Dar prioridad a las necesidades de la ciudadanía en la Administración Pública.
- Dotar de autonomía a los trabajadores para que resuelvan los problemas del día a día.
- Trabajar por la mejora continua de las administraciones.

Como resultado de estas propuestas, se establece el compromiso de informar a la ciudadanía y comprometerse con ella, para la mejora del servicio que ofrecen las administraciones.

Modelo inglés

El programa de Cartas a la Ciudadanía se puso en marcha por primera vez en 1991 en el Reino Unido como parte de una serie de iniciativas destinadas a mejorar las normas de prestación de servicios y hacer un gobierno más transparente y responsable. Esto influyó en varios países, como Bélgica, Francia, Canadá, Australia, Malasia, España, Portugal, India, etc. a adoptar medidas similares. Este programa, el «*Citizen's Charter Program*» (Centre for Good Governance, 2003) acentuó la orientación de los servicios públicos a la ciudadanía y fue combinado a menudo por autoridades locales con la declaración de la misión del mismo en la que se recogía el conjunto de compromisos de buen servicio.

En el ámbito de la Unión Europea, las administraciones públicas están abordando un proceso de modernización y reforma a través del modelo de gestión de calidad, el cual incluye la implantación del sistema de Cartas de Servicios.

3.2.- ¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

Las Cartas de Servicios son un instrumento eficaz y útil para que las organizaciones, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2014).

Además de ser un documento que puede realizarse tanto en formato papel como en soporte electrónico, la Carta de Servicios implica también una sistemática de gestión y seguimiento de los compromisos adquiridos, contribuyendo así al impulso de una cultura de mejora continua.

El empleo de las Cartas de Servicios tiene un componente interno, que obliga a la Organización a analizar su gestión para alcanzar los objetivos propuestos en la prestación del servicio y otro externo, ya que actúa como elemento de comunicación de las características del servicio a los usuarios.

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 Cap. III. Art. 8. define la Carta de Servicios de la siguiente manera:

“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 aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

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, el Ministerio de Administraciones Públicas impulsa la elaboración y aplicación de la Carta de Servicios a través de decretos y órdenes emitidos por las Comunidades Autónomas.

El Gobierno de la Generalitat Valenciana, en su 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, define a las Cartas de Servicios en su artículo 15:

“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, proporcionará información al ciudadano sobre las actividades prestadas” (Consell de la Generalitat Valenciana, 2010).

Esta misma definición es válida para el enfoque de las Cartas de Servicios implantadas en la UPV, que en su Manual de Gestión de Cartas de Servicio de Noviembre de 2013 (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013, pág. 32), especifica el proceso de elaboración de las Cartas de Servicio, su estructura y el contenido y, define a las Cartas de Servicio como:

“Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual la Universitat Politècnica de València informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

En la Norma UNE 93200:2008, (AENOR, 2008) se contempla el contenido y sistematiza la elaboración de estos documentos. A continuación se reproduce un extracto de las condiciones relevante que se tienen que cumplir en la elaboración de las Cartas de Servicios, según la Norma UNE 93200:2008:

- Los compromisos deben ser cuantificables, susceptibles de ser invocados por los usuarios y estar redactados en lenguaje sencillo.
- El cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la Carta se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores.
- Se deben especificar las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta como el incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios.
- Se debe informar sobre el plazo de contestación de quejas y reclamaciones.

- Se deben especificar las medidas de compensación o subsanación en el caso de incumplimiento de los compromisos.
- La Organización debe comunicar el contenido de la Carta, que incluye los compromisos adquiridos, y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta.

Todas estas reglas consiguen unos beneficios para el usuario, y para la propia Organización, ya que hace públicos los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de los servicios al usuario.

3.3.- FINALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

La finalidad de la Carta de Servicios es implantar un sistema de mejora continua en las unidades de gestión, para que se permita la evaluación de su rendimiento y de su calidad, a través de un enfoque que atienda a la satisfacción de los usuarios, tanto externos como internos.

Los compromisos adquiridos por las unidades de gestión conseguirán una mejor información sobre los servicios prestados, con unos indicadores de calidad de cada uno de ellos y, una vez estudiados esos indicadores, se podrán realizar las propuestas de los planes de mejora correspondientes.

La confección y puesta en marcha de la Carta de Servicios se consigue unos beneficios para el usuario, ya que facilitan el ejercicio de sus derechos, les permite conocer los servicios prestados y los compromisos de la organización hacia los usuarios, a la vez que se incrementa el grado de satisfacción de los usuarios del servicio por el acercamiento de la organización al usuario aportando confianza en los servicios que se le prestan.

Aparte de los beneficios que recibe el usuario, la propia Organización se beneficia de las reglas, al impulsar una cultura de mejora continua entre su personal, formaliza iniciativas de mejora en la prestación de los servicios que pueden ser integradas en otros sistemas de gestión ayudando a su mejor desempeño y buscando un enfoque basado en la gestión de procesos lo que le permite monitorizar los procesos, medirlos y mejorarlos al establecer indicadores para medir el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con los usuarios y todo ellos, hace que mejore la imagen pública ante sus usuarios.

3.4.-ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios reflejan, de forma accesible para el usuario las facilidades que la Organización tiene previstas para atenderle, las expectativas que puede esperar ver satisfechas y los compromisos de servicio que la organización asume ante el usuario.

El presente TFG tendrá en cuenta la estructura y el contenido que establece la Universitat Politècnica de València, a través del Manual de Gestión de Cartas de Servicio (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013) (p. 9), como no podía ser de otra manera y, que es el siguiente:

1.- Información genérica de la Unidad:

- a) Fines y objetivos: Funciones principales de la unidad y qué se pretende alcanzar con el desarrollo de las mismas.
- b) Datos identificativos y de contacto de la unidad de gestión:
 - Dependencia orgánica y organigrama de la Unidad.
 - Directorio de personas que la componen, direcciones (postales, electrónicas y de Web), teléfonos de contacto y localización física.
- c) Relación de los principales servicios prestados por la unidad de gestión.
- d) Mecanismos de participación:
 - Los usuarios de los servicios pueden colaborar en la mejora de la Unidad haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
 - Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
 - Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la unidad.
 - Otros mecanismos que adicionalmente pueda establecer la unidad.
- e) Derechos que asisten a los usuarios en relación con los servicios prestados.

En cuanto a las obligaciones de los usuarios, éstas se encuentran implícitas en los requisitos que se establecen, en su caso, en los canales de solicitud, así como en la normativa que sea de aplicación.

f) Relación, si procede, de la normativa vigente (leyes, normas, reglamentos tanto internos como externos a la institución) que rigen el desarrollo de la prestación del servicio al usuario.

g) Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.

2.- Información específica de los servicios prestados:

a) Descripción del Servicio.

b) Compromisos de calidad.

c) Horario de atención específico

3.5.- EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA: LAS CARTAS DE SERVICIOS

La UPV debe adquirir con la sociedad un compromiso público respecto a los resultados que se quieren obtener. Pero, para ese compromiso se cumpla, es necesario establecer unos mecanismos de transparencia interna y externa que permitan evaluar objetivamente el progreso hacia su consecución y su nivel de cumplimiento.

La Universitat Politècnica de València (UPV) ha asumido este reto en su *Plan Estratégico UPV 2007-2014* (Universidad Politécnica de Valencia, 2007) ya que, en su "Visión", concibe una gestión "*eficiente al servicio de la sociedad y con un fuerte compromiso social y medioambiental*" y "*con un capital humano altamente cualificado, fuertemente motivado e ilusionado con el desempeño de su trabajo*", siendo una universidad que gestiona sus recursos y servicios con eficacia y eficiencia, que persigue la satisfacción de sus usuarios.

El Plan Estratégico de la UPV 2007-2014 (Universidad Politécnica de Valencia, 2007), en su Plan de Acción, contempla la finalidad de "*implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo, que permita la evaluación de su rendimiento y la certificación de su calidad, con un enfoque que atienda –muy especialmente– a la satisfacción de los usuarios*", a través de la definición de los indicadores que permitan la medición de las actividades y los resultados que obtienen las unidades de gestión de la UPV en el ejercicio de sus responsabilidades funcionales.

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la Universitat Politècnica de València se sintetiza en la siguiente frase del Plan Estratégico UPV 2007-2014: "*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” (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013, pág. 4).

El Plan Estratégico de la Universitat Politècnica de València 2007-2014 ha orientado su actividad a la consecución de unos objetivos estratégicos, vertebrado en cinco ejes.

Uno de ellos es el eje *E04. Personas*, el cual hace referencia a uno de los programas puesto en marcha para la integración de las Cartas de Servicios que están implantadas en el UPV. En el apartado IV.1.L1 donde dice: *“Disponer de un sistema que permita valorar -mediante indicadores objetivados- la contribución anual de cada uno de los empleados al desarrollo de la actividad y a la obtención de resultados de la UPV en la totalidad de los ámbitos en los que desarrolle su actividad...”* (Universidad Politécnica de Valencia, 2007), habla de la puesta en marcha del programa PEGASUS (Programa de mejora en la Gestión de la Administración y los Servicios Universitarios).

También en el eje *E05. Organización*, contempla, como en el objetivo V.5. se tienen que alcanzar unos niveles organizativos de calidad que proporcionen la plena satisfacción de las expectativas de los usuarios, desarrollando unas líneas estratégicas y planes de acción:

V.5.L1.: Se diseña una política de calidad para definir la trayectoria que deben seguir las unidades de gestión para alcanzar niveles de calidad:

Plan Calidad UPV: “Diseño e implantación de un sistema de gestión de calidad que permita garantizar, tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, un nivel de excelencia en todos y cada uno de los servicios ofrecidos por las unidades académicas y de gestión que conforman la UPV”.

V.5.L2.: La implantación de estrategias operativas de mejora continua para los diferentes tipos de unidades de gestión:

Plan PEGASUS: a través de este plan, se pretende implantar un sistema de mejora continua en las unidades de gestión que permita evaluar su rendimiento, con un objetivo a conseguir: la plena satisfacción de los usuarios.

3.6.- LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA: PROGRAMA PEGASUS

El manual "Implantación y Mejora de la Gestión por Procesos" (Universitat Politècnica de València. Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, 2013) define el plan PEGASUS como el "*Programa de mejora en la Gestión de la Administración y los Servicios Universitarios*", siendo impulsado desde la Gerencia. El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) es el encargado de su gestión.

Las cartas de servicio en la UPV se enmarcan en el Programa PEGASUS para la mejora de los servicios prestados a la comunidad universitaria y a otros usuarios de la Universitat.

Este plan se puso en marcha en el año 2006, con tres objetivos:

- Cumplir con los compromisos del Rector en materia sobre la mejora de la gestión de la Administración y Servicios.
- Articular el conjunto de acciones desarrolladas para trabajar en la mejora continua de los servicios universitarios.
- Y proporcionar la base para la implantación de un sistema de retribuciones por productividad de Personal de Administración y Servicios.

La Carta de Servicios está contemplada en el primer nivel de las acciones que abarca el programa PEGASUS:

Nivel 1: Identificación, definición y documentación de los procesos de las Unidades y de los servicios prestados por las mismas.

El ámbito de aplicación de las Cartas de Servicios, dentro de la UPV, son las unidades de gestión, centros, departamentos e institutos.

Después de un largo proceso, donde se han implicado todos los niveles organizativos de la Universitat Politècnica de València, y de la actuación en las distintas unidades de gestión, la Universitat Politècnica de València ha confeccionado un mapa de procesos clave para la definición de los servicios prestados, con unos estándares de calidad que demanda la sociedad, estableciendo la Carta de Servicios.

Las siguientes Unidades de Administración y Gestión de la Universitat Politècnica de València se han acogido al Plan PEGASUS:

- Servicio de Gestión Económica.
- Servicio de Financiación y Presupuesto.
- Servicio de Fiscalización.
- Servicio de Contratación.
- Servicio de Recursos Humanos.
- Servicio de Alumnado.
- Servicio de Asuntos Generales.
- Servicio de Infraestructuras.
- Servicio de Mantenimiento.
- Servicio Integrado de Empleo.
- Servicio de Abogacía de la Universidad.
- Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología.
- Centro de Formación Permanente.
- Área de Sistemas de Información y Comunicaciones.
- Biblioteca y Documentación Científica.
- Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad.
- Servicio de Deportes.
- Oficina de Programas Internacionales de Intercambio.
- Editorial UPV.
- Àrea de Promoció i Normalització Lingüística.
- Oficina de Acción Internacional.
- Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral.
- Instituto de Ciencias de la Educación.
- Servicio de Microscopía Electrónica
- Oficina de la Secretaría General.
- Àrea de IDEAS.
- Escola d'Estiu.
- Centro de Información Arquitectónica.
- Àrea de Gestión Cultural.
- Centro de Lenguas.
- Àrea de Cooperación al Desarrollo.

- Área Fórum UNESCO.

Sin embargo, las Escuelas, Facultades y Departamentos no han completado el círculo y por lo tanto, no han implantado su Carta de Servicios. En este sentido, este TFG supone una aportación ya que en él se presenta una Carta de Servicios de un departamento, que posteriormente podría trasladarse o adaptarse para otros departamentos de la UPV.

Las unidades anteriormente citadas pueden considerarse como "Unidades PEGASUS". Éstas se identifican en sus microwebs con el sello, como se muestra en la figura 3:



*Figura 3. Sello Carta de Servicios
Fuente: Manual de Implantación y Mejora de las Gestión por Procesos (UPV)*

Junto al cual se encuentra la dirección Web del Plan PEGASUS en la que se puede consultar mucha más información sobre el mismo: www.pegasus.upv.es

En el marco del Plan PEGASUS se reestructuraron las microwebs de las Unidades para homogeneizar los apartados de información que se ofrece desde las mismas a la vez que estandarizar su estética.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1.- INTRODUCCIÓN

La confección de la Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales, seguirá la Normativa que marca la Universitat Politècnica de València, establecida en el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), y en la que se establece que las Cartas de Servicio se elaboran en dos grandes fases:

Primera Fase: Planificación de la Carta de Servicios

- Se definirá el equipo de trabajo de la Unidad objeto del TFG.
- En caso de ser necesario, se realizará una formación específica en Cartas de Servicio.
- Se identificarán los servicios prestados ligados a los procesos clave definidos.
- Se identificarán las expectativas de los usuarios.
- Se realizará una comparación del nivel de prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios.
- Se definirá los compromisos de calidad y sus indicadores.

Segunda Fase: Desarrollo de la Carta de Servicios

- Se acometerá la redacción y la validación de la Carta de Servicios.
- Se elevará a los órganos pertinentes para la aprobación de la Carta de Servicios.
- Se realizará la difusión de la Carta de Servicios entre sus usuarios.
- Se realizará la prestación de los servicios de acuerdo con los compromisos adquiridos.
- Para la medición y seguimiento de la Carta de Servicios, se tendrán en cuenta en análisis del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones, la medición de la satisfacción del usuario y el cálculo de los indicadores de servicio.
- Al final, cada dos años se revisará y actualizará la Carta de Servicios.

Para la elaboración de la Carta de Servicios de este TFG, se tendrá en cuenta todos los apartados que son potestad del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales y se concretarán, con acciones basadas en indicadores de calidad de los servicios prestados y con la metodología concreta en este tipo de documentos.

El proceso de elaboración de la Carta de Servicio del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales de la UPV, seguirá el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), según la Figura 4:

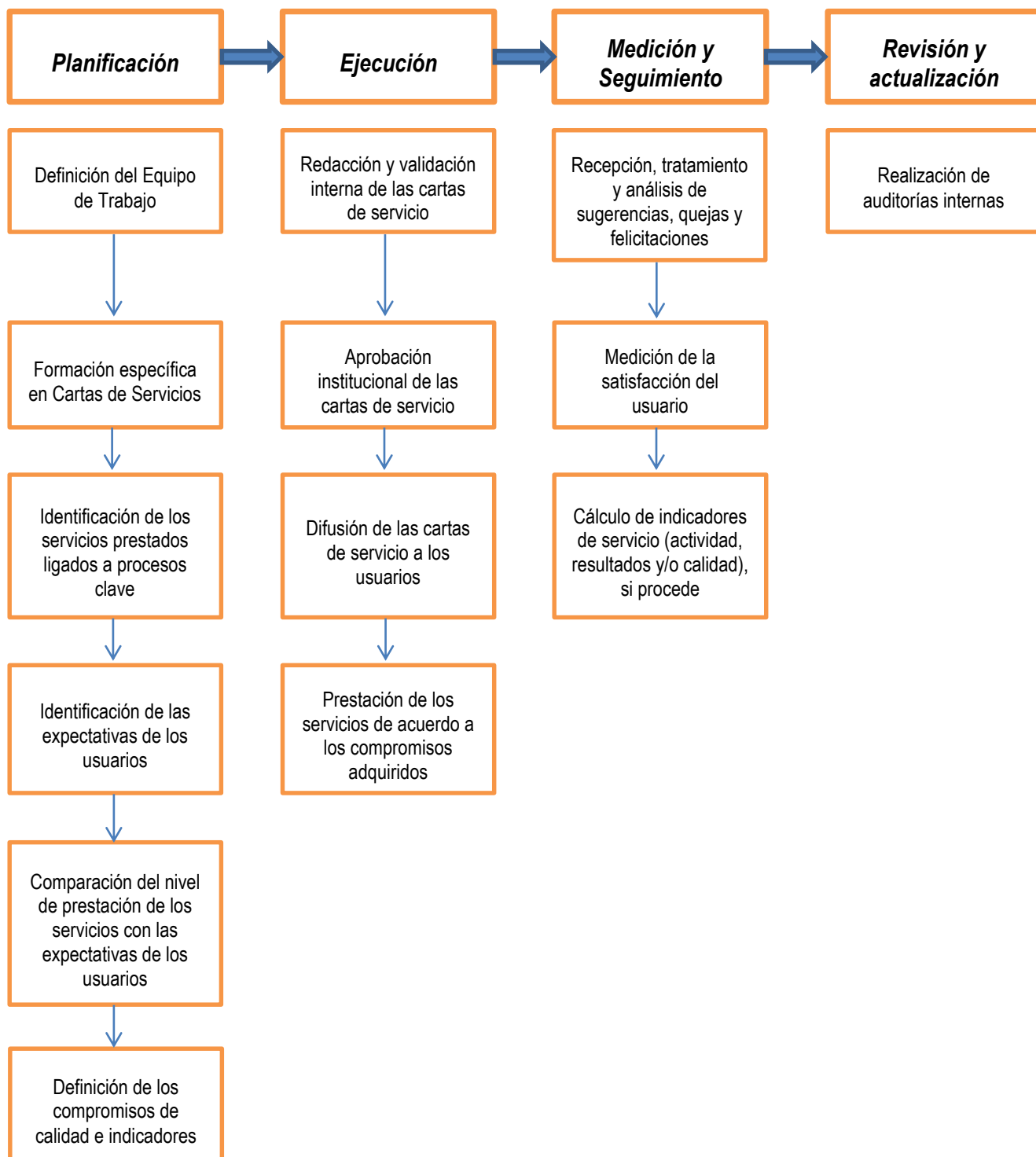


Figura 4. Ciclo PDCA
Fuente: Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV

4.2. FASE 1. PLANIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Es desde la Gerencia, con el apoyo técnico del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV, la que define el marco de actuación, planificación y determinación de las Unidades que establecerán su Carta de Servicios y la programación de su implantación. Los responsables de cada Unidad pueden proponer los servicios que serán objeto de inclusión en la Carta de Servicios en función del impacto en los usuarios, magnitud de los servicios y de los compromisos que pueden comprometerse a adquirir.

El Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), marca cada uno de los apartados que servirán para la confección de la Carta de Servicios en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.

4.2.1.- Definición del Equipo de Trabajo

El primer apartado para comenzar con la elaboración de la Carta de servicios de las unidades de gestión de la UPV, es la formación de un equipo de trabajo de carácter multidisciplinar, constituido por:

- Responsable de la Unidad.
- Personal de la Unidad de diferentes niveles y áreas funcionales, por designación del responsable de la misma.
- Un técnico (persona externa a la Unidad, con conocimientos y formación específica, que facilita la labor de reflexión, redacción y coordinación), asignado por el SE PQ.

En los casos en que así se requiera pueden participar personas de otras Unidades así como representantes de los usuarios.

El equipo de trabajo realizará las funciones que le marca el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), recabando la información necesaria para identificar los principales servicios prestados ligados a los procesos clave.

4.2.2.- Formación Específica en Carta de Servicios

El segundo apartado, la formación específica en Cartas de Servicio se realizará a cargo del Jefe de Unidad Administrativa, el cual trasladará, con la coordinación del Técnico del SE PQ, las funciones a realizar a los demás miembros del equipo.

Si se estima imprescindible, se facilitará a los miembros del equipo la formación básica en los aspectos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

4.2.3.- Identificación de los Servicios Prestados Ligados a Procesos Clave

La identificación de los procesos administrativos asociados a los procesos claves definidos en el Departamento se realizará con la información recabada por el equipo de trabajo, ya que dan soporte a la prestación de los servicios objeto de la Carta de Servicios.

Seguiremos el esquema y la definición de procesos del Manual de Implantación y Mejora de la Gestión de Procesos (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013), en el cual especifica que no todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los usuarios, en los costes, en la estrategia, en la imagen corporativa, en la satisfacción del personal, etc.

Se puede realizar distintas divisiones de los procesos en base a qué criterio se adopte. Se adoptará el criterio de la repercusión de la calidad del producto/servicio, que es el criterio adoptado en el programa PEGASUS.

Este criterio clasifica a los procesos entre:

- Estratégicos.
- Clave.
- Operativos, de apoyo o de soporte.

A continuación se describe cada uno de los procesos para una mejora comprensión del presente Trabajo Fin de Grado.

Los procesos estratégicos: son aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias de la Organización con el entorno. Proporcionan directrices y límites de actuación al resto de los procesos. Estos procesos corresponden a la Universitat Politècnica de València y son los que tienen que seguir todas sus Unidades. Estos

procesos estratégicos vienen definidos en el Plan Estratégico de la UPV 2007/2014 (Universidad Politécnica de Valencia, 2007).

Los procesos claves: son aquéllos que justifican la existencia de la Unidad o Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los usuarios y a los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

Los procesos de soporte: son aquéllos que sirven de apoyo a los procesos clave. Sin ellos, no serían posibles los procesos clave ni los estratégicos.

En toda Unidad o Servicio se realizan multitud de actividades y tareas diferentes. Todas ellas forman parte de procesos, pero, a menudo, éstos no se conocen, por lo que se carece de un conocimiento real de la situación de cada tarea dentro del proceso y, por tanto, de las consiguientes posibilidades de mejora.

Los elementos que definen a un proceso clave, según el Programa PEGASUS y el Manual Implantación y Mejora de la Gestión por Procesos (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013), son los siguientes:

Nombre del proceso: Descripción breve y representativa del cometido del proceso.

Descripción del proceso: Misión u objeto del proceso. Su propósito. Su razón de ser. Finalidad por la cual se ha establecido en la organización.

Gestor del proceso: Cargo, puesto, función (no persona) con capacidad de actuación y que debe liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores que intervienen.

Alcance del proceso: Primera y última actividad del proceso.

Inicio del Proceso: es aquella que da inicio del proceso. Son básicamente de dos tipos:

Solicitud de usuario (proceso asíncrono). Por ejemplo, solicitud de registro de entrada en Registro General.

Evento temporal (proceso síncrono). Por ejemplo, pago de nómina a finales de cada mes.

Final del Proceso: es aquella actividad que pone fin al proceso: por ejemplo, con la resolución, entrega del servicio, etc.

Usuarios del proceso: Los demandantes de los servicios que se proporcionan mediante el proceso. Dependiendo de a quién esté dirigido el proceso, serán:

Usuarios internos:

Otras Unidades, órganos de dirección, Centros, Departamentos, Estructuras de Investigación, personal de administración y servicios, de investigación, becarios, personal docente e investigador...

Usuarios externos:

Proveedores, alumnos, instituciones...

Proveedores que proporcionan las entradas al proceso, es decir, servicios que la Unidad propietaria del proceso les demanda.

Procedimientos asociados (Servicios prestados): Conjunto de procedimientos que están integrados en un proceso. Los procedimientos recogen la manera precisa y sistemática en la que se realizan un conjunto de tareas.

Requerimientos/expectativas de los usuarios: Requisitos que los usuarios demandan a la Unidad y expectativas de ellos sobre el servicio esperado.

Documentos asociados: Recoge los documentos tipo vinculados al desarrollo del proceso: instancias, formularios, resoluciones, etc.

Reglamentos y normas que debe cumplir el proceso: Identificación de las normas generales y específicas que deben tenerse en cuenta para el correcto desarrollo de las acciones de un proceso.

Este último elemento se especificará en el próximo capítulo, dentro del apartado 5.4. La Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, ya que estarán identificados todos los Reglamentos y Normas que debe cumplir cualquiera de los procesos objeto de la Carta.

Como marca el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), una vez identificados y definidos los procesos clave que dan soporte a la prestación de servicios del Área Administrativa del Departamento, se establecerán las correlaciones entre cada una de las actividades

del proceso de prestación de servicios y los atributos del servicio identificados como relevantes por los usuarios. Por cada atributo identificado se establecerán unos valores cuantitativos.

4.2.4.- Identificación de Expectativas de los Usuarios

Según el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), los compromisos de las Cartas de Servicios de la UPV se establecen sobre la base del estudio realizado en 2007 para la identificación de los atributos de servicios relevantes para los usuarios de la UPV.

Se realizará un análisis de la información obtenida a través de los diferentes mecanismos que la UPV ha implantado para medir y recoger las expectativas de los usuarios, que son los siguientes:

- Participación en los equipos de mejora de la Unidad.
- Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones: a través del análisis de la información recibida, para la identificación de las expectativas de los usuarios, por si hay alguna nueva.
- Encuestas de satisfacción anual para la captación de la opinión de los usuarios respecto a los servicios prestados.

4.2.5.- Comparación del Nivel de Prestación de los Servicios con las Expectativas de los Usuarios

En base a la información obtenida de la participación de los usuarios en los Equipos de mejora, las comunicaciones recibidas a través del Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones, los resultados de la Encuesta de satisfacción o cualquier otro medio válido, la UPV compara el nivel de prestación del servicio con el nivel esperado por los usuarios en relación con los atributos de calidad. Sólo los niveles que sean acordes con las expectativas de los usuarios son susceptibles de ser objeto de compromiso de la Carta de servicio.

El servicio prestado recibe unas expectativas que se encuentren por debajo de las expectativas del usuario, la UPV evalúa la causa y establece, enmarcado en los Planes de mejora que anualmente se establecen entre la Gerencia y las Unidades, un plan de actuación en el que identifica las medidas a adoptar para alcanzar el nivel de satisfacción de dichas expectativas.

4.2.6.- Definición de los Compromisos de Calidad e Indicadores

Los compromisos de calidad ofrecidos recogidos en la Carta se prestarán y reconocerán conforme al Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013).

Una vez comprobado el grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por los usuarios, la UPV determina los compromisos de calidad que pueden incluirse en la Carta de servicios, y que ambos asumen, teniendo en cuenta:

- La orientación y las prioridades estratégicas del servicio objeto de la Carta.
- El grado actual de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por el usuario.

Se tendrá en cuenta que todos los servicios objeto de la Carta de Servicios tengan un compromiso de calidad asociado, referido a los atributos de servicio identificado como relevante por los usuarios. Se definirán los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos.

Todos los compromisos están vinculados, al menos, a un indicador de medición de su grado de cumplimiento, que se mide periódicamente (periodicidad establecida en la definición de cada indicador). La publicación de estos indicadores será de cadencia trimestral. A parte de estos indicadores (básicamente relacionados con los plazos), la Carta de Servicios pueden incorporar indicadores de satisfacción, bien ligados a la encuesta PEGASUS, bien a encuestas propias, así como otros compromisos medibles (si pertinentes, y excepcionalmente).

En aquellos casos en los que la Unidad no pueda asumir un compromiso o garantizar evidencias del grado de cumplimiento del mismo, la información del servicio prestado se publicará igualmente en el listado de servicios, si bien se identificarán para diferenciarlos del resto. De estos servicios se informa sobre sus condiciones de prestación aunque no se consideren de Carta de servicios.

El Manual de “Implantación y mejora de la gestión por procesos” (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013), entre los compromisos de calidad en la prestación de los servicios que se asumen en la UPV en sus Cartas de Servicio, destaca los siguientes aspectos:

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad. Informar de los horarios específicos, lugares y canales de atención al público, posibles sistemas de cita previa implementados, etc.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Indicadores de calidad:
 - Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
 - Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
 - Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
 - Quejas y felicitaciones registradas.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

En este TFG se definen una serie de indicadores, tanto de calidad como de satisfacción, para poder medir y comprobar si los servicios cubren las expectativas de los usuarios. Los indicadores identificados necesitan ser nutridos con datos. Para cada indicador definido hemos de tener presente que requiere de una sistemática para recoger la información, los datos, que permitirán que el indicador pueda darnos un determinado valor en los periodos de tiempo establecidos.

4.3.- FASE 2. DESARROLLO DE LA CARTA DE SERVICIOS

La fase de desarrollo de la Carta de Servicios incluye la redacción de la Carta de Servicios, su aprobación, la difusión y la puesta en marcha, con la prestación de

servicios de acuerdo a los compromisos adquiridos, en cada una de las Unidades de Gestión de la UPV.

4.3.1.- Redacción, Validación Interna de la Carta de Servicios

Según el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), la redacción de las Cartas de Servicio:

- Se plantea desde la óptica de los usuarios destinatarios de la misma.
- Utiliza un lenguaje claro y sencillo, evitando en su caso expresiones complejas o excesivamente técnicas.
- Es concisa y unívoca: no contiene declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por la UPV.

El equipo de trabajo de cada Unidad elabora los borradores de la Carta de servicio que se difunden a la totalidad de los miembros de la Unidad para su debate, su modificación, si procede, y validación interna definitiva. Esta validación debe ser contrastada de alguna manera con los usuarios.

4.3.2.- Aprobación Institucional de las Cartas de Servicio

La Carta de Servicios precisa de aprobación institucional si su elaboración lo es por primera vez. Esta aprobación consiste en la firma de un documento (que recoge el alcance de la misma) por parte del responsable de la Unidad, la Gerencia y el miembro del Equipo rectoral del cual depende orgánicamente dicha Unidad.

Otras modificaciones a aplicar a una Carta de Servicios requieren la validación y ulterior aprobación de la nueva versión por parte del responsable de la Unidad, el cual se compromete a informar al miembro del Equipo rectoral del cual es dependiente si a la vista del alcance de tales modificaciones se considera oportuno.

Si el resultado de una auditoría interna de carta de servicios no conlleva modificación alguna de la carta de servicios, igualmente ésta debe ser validada como vigente con fecha de versión actualizada.

La Carta de Servicios vigente, con el número de versión y fecha, se podrá consultar tanto en la plataforma de gestión del Plan PEGASUS como en las Webs de cada Unidad.

4.3.3. Difusión de la Carta de Servicio

La UPV planifica las acciones de comunicación interna y externa del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de servicio.

La UPV difunde la Carta a toda la organización a través de reuniones de presentación a los Órganos de dirección y al personal de la universidad, la publicación en la Web de cada una de las Unidades y en la Web del programa PEGASUS, edición de su versión completa y de trípticos informativos (con un extracto de la Carta de servicios: fines y objetivos, relación de servicios prestados, derechos de los usuarios, marco de los compromisos de calidad, mecanismos de colaboración con la mejora y datos de contacto), apariciones en los medios de comunicación UPV (radio y televisión), etc. En concreto, en las Web se presenta la información detallada de todos los elementos de la Carta de servicios y la posibilidad de su descarga en diferentes formatos.

Se incluye:

- Datos identificativos de la Unidad responsable de la Carta.
- Identificación de los servicios objeto de la Carta.
- Compromisos asumidos en la prestación de estos servicios.
- Indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados.
- Normativa aplicable.
- Derechos del usuario.
- Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones y plazo de contestación.

4.3.4.- Prestación de los Servicios de Acuerdo a los Compromisos Adquiridos

La prestación de los servicios prestados se realizará de acuerdo con los compromisos que adquiere cada Unidad de Gestión de la Universitat Politècnica de València y que deberán estar expuestos en los medios de difusión de la Carta de Servicios.

4.3.5.- Medición de la Satisfacción del Usuario

Para que la Carta de Servicios sea un instrumento eficaz en la mejora de la prestación de los servicios dentro de la Unidad, es necesaria la participación de los usuarios, tanto internos como externos.

La UPV establece unos canales mínimos de participación, que son los siguientes:

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los Equipos y Planes de Mejora de los procesos y servicios del Departamento de Ecosistemas Agroforestales.

4.3.5.1.- Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

La Universitat Politècnica de València, ha ideado un sistema para que el usuario pueda comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones (SQF) que estime oportuna en relación a los servicios que prestan las Unidades y Títulos Oficiales UPV.

Todas las Unidades, que están acogidas al programa PEGASUS, tienen habilitada en su Web una entrada a través de la cual se accede a un formulario electrónico.

En el caso de quejas, existe el compromiso de contestar al usuario en el plazo máximo de 15 días hábiles acerca del estado de tramitación de la misma. Además, aquellas comunicaciones del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones que hayan supuesto una propuesta de mejora en la Unidad serán difundidas periódicamente.

Según la Norma UNE-ISO 10002:2004 (UNE-ISO, 2010), la insatisfacción por parte de un usuario puede ser de tres tipos:

- Sugerencia: cuando un usuario recomienda a la organización una serie de mejoras en sus servicios.
- Queja: cuando un usuario manifiesta a la organización su insatisfacción por aspectos concretos del servicio.
- Reclamación: si además de lo anterior solicita una indemnización o compensación por los perjuicios ocasionados.

El gestor del sistema etiqueta cada comunicación recibida en función del atributo definido con el que puede corresponderse. Si no hay correspondencia, o bien se da de alta una nueva etiqueta (potencial nuevo atributo) o bien no se etiqueta (la comunicación no tiene relación con necesidades o expectativas del usuario).

4.3.5.2.- Encuestas de Satisfacción

La Universitat Politècnica de València, según el Manual Implantación y Mejora de la Gestión de Procesos (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013) considera imprescindible, para mejorar los servicios de gestión, el apoyo a la docencia

y la I+D+i que se prestan en la Universitat Politècnica de València, las encuestas de satisfacción para conocer la opinión de los usuarios. En este sentido se revelan como una herramienta apropiada para conocerla.

La encuesta a los usuarios de los servicios prestados por las unidades administrativas, técnicas y de gestión de la UPV es uno de los elementos esenciales del Plan PEGASUS. En el marco del Plan, la identificación y definición de los procesos clave de las distintas unidades prestatarias y como derivada la elaboración de las correspondientes cartas de servicios, supone la información base sobre la que se estructuran las distintas encuestas.

Según el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), la encuesta anual para la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i incluye para cada descriptor de servicio dos apartados, abiertos y optativos, en los que el usuario puede verter sus comentarios sobre las necesidades y expectativas relacionadas con el servicio concreto que han motivado su valoración, bien por haber sido cubiertas de manera destacada o bien por no haber sido satisfechas adecuadamente.

4.3.5.3.- Participación en los Equipos de Mejora

Según el citado Manual, las Unidades deben aprovechar la concurrencia de los usuarios en estos equipos para corroborar los atributos definidos o identificar nuevos.

4.3.6.- Medidas de Subsanación

Las medidas de subsanación se basarán en las que estable la UPV en el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), donde especifica que las Unidades establecerán, en la medida de sus posibilidades, las medidas de subsanación y compensación para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso y, en su caso, resarcir mediante contraprestación.

También tendrán que analizar si ocurre una situación inaceptable y, en ese caso, informarán al usuario de las causas que hayan podido provocar la misma, disculpándose por no haber cumplido con el compromiso adquirido.

Si hay un incumplimiento de carácter sistemático y no puede implementarse ninguna acción correctora, debidamente justificada, se deberá reformular el compromiso adquirido en la Carta relacionado con ese servicio.

4.3.7. Seguimiento de la Carta de Servicios.

Como marca el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013) se debe establecer un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios, por medio de:

- Los resultados de las encuestas de opinión de los usuarios de servicios.
- Las quejas relativas a incumplimiento de compromisos.
- Las auditorías internas de cartas de servicio.
- Indicadores definidos en las mismas.

Para cada indicador se establecerán los siguientes conceptos:

- *Umbral de aceptabilidad*: valor global del indicador (según cadencia de medición) por debajo del cual la Unidad debe emprender acciones de mejora encaminadas a la consecución del compromiso de calidad definido en la carta.
- *Situación inaceptable*: valor de cumplimiento del compromiso (para una solicitud de prestación de servicio concreta) por encima del cual la Unidad debe analizar las posibles causas y tomar las medidas de subsanación y compensación de cara al usuario.

Para el caso de estos indicadores se establece una cadencia trimestral de seguimiento. Al objeto de poder realizar adecuadamente este seguimiento, las Unidades deberán mantener los registros de los datos base sobre los cuales se calculan los indicadores de, al menos, las 4 últimas mediciones.

La cadencia del seguimiento para el caso de quejas recibidas es, igualmente, trimestral; anual para el caso de encuestas y bienal para las auditorías internas (excepto si se ha pasado por un proceso de auditoría externa).

4.3.8.- Revisión y Actualización de la Carta de Servicios

Las Cartas de servicio de la UPV incluyen la fecha de edición y su vigencia se supedita al resultado de las auditorías internas. Independientemente de ello, como máximo cada 2 años debe generarse una nueva versión, con o sin modificaciones (se ratifican así las condiciones y compromisos de la versión previa). Los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en las Cartas de servicio deben reflejar la realidad del servicio ofrecido por las Unidades.

Las Cartas de servicios son actualizadas por las Unidades bajo la coordinación del SE PQ. La metodología de revisión y actualización de la Carta es la misma que la empleada para su elaboración.

**CAPÍTULO V. ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS
AGROFORESTALES**

5.1.- INTRODUCCIÓN

La confección de la Carta de Servicios se realizará con un lenguaje acorde con los usuarios a los que va destinada y se evitarán las expresiones complejas o demasiado técnicas, será concisa y unívoca y no contendrá declaraciones genéricas o ambiguas sobre los compromisos asumidos por el Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales, según marca la Norma UNE 93200:2008 (AENOR, 2008).

Como ya se ha enumerado anteriormente, en la Universitat Politècnica de València y, según el Manual de Gestión de Cartas de Servicios (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), todo el proceso para la puesta en marcha de la confección de la Carta de Servicios en una Unidad Administrativa conlleva unos pasos a seguir, que son los siguientes:

- Planificación de las Cartas de Servicios.
- Desarrollo de la Carta de Servicios.

Habiendo establecido la metodología de la realización del presente trabajo en el capítulo anterior, a continuación se procede a plantear la propuesta de la Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales que seguirá la estructura y contenido en el plan de trabajo expuesto.

5.2.-PLANIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

En este apartado se ha realizado la planificación de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, según el Manual de Gestión de Cartas de Servicios (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), y según el capítulo anterior, donde se exponía la metodología a seguir.

En la Universitat Politècnica de València existen 42 Departamentos, en función de las áreas de conocimiento que abarcan. No todos los Departamento prestan los mismos servicios, ya que depende de si se imparte algún Máster, si tienen Programas de Doctorado asociados, si tramitan Proyectos institucionales, etc.

La Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales ha incidido en los servicios comunes en los departamentos de la

Universitat Politècnica de València, ya que rigen las mismas normas de funcionamiento y se realizan, casi en todos, los mismos servicios.

Definición del Equipo de Trabajo

Para el comienzo de los trabajos que ha conducido a la elaboración de la Carta de Servicios en el Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales se ha constituido un equipo de trabajo, responsabilidad de la Dirección del Departamento de Ecosistemas Agroforestales, una vez hablado con todos los colectivos del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales y con el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, que será el responsable de coordinación durante el proceso de elaboración.

El equipo de trabajo se ha constituido con los responsables de las distintas áreas administrativas del Departamento, la Dirección, un Técnico del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad con conocimientos y formación específica y un alumno, como usuario externo.

El equipo de trabajo ha quedado constituido con los siguientes miembros:

- Director/a del Departamento.
- Subdirector/a Jefe de Estudios del Departamento.
- Jefe de Unidad Administrativa del Departamento.
- Administrador/a del Departamento.
- Un alumno del Consejo de Departamento (usuario externo).
- Un Técnico de Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, que actuará como coordinador.

Formación Específica en Carta de Servicios

No ha sido necesaria una formación específica del equipo de trabajo en Cartas de Servicios, sino que, a través de la Dirección se le ha concretado la sistematización de la recogida de la información necesaria para comenzar el proceso.

Una vez recogida la información, se ha realizado el estudio y el análisis para la definición de los procesos clave y los servicios prestados asociados y de la propuesta final de la Carta de Servicios para su aprobación por el Consejo de Departamento.

Identificación de los Servicios Prestados ligados a Procesos Clave

Para la definición de los procesos clave y sus servicios prestados asociados, se seguirá la metodología expuesta en el capítulo anterior, apartado 4.2.3. Identificación de los Servicios Prestados ligados a Procesos Clave.

Una vez analizada la información recabada entre todos los miembros del equipo de trabajo del Área Administrativa del Departamento, sobre los servicios prestados, se han identificado los procesos claves que presta el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales y se ha recabado la información necesaria de los aspectos más formales del servicio, identificando a los tipos de usuarios internos y externos.

En el caso concreto de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, para la definición de los procesos clave se han agrupado en tres grandes Área de gestión que son comunes a todas las Áreas Administrativas de los Departamentos y las que se asumen compromisos:

- Gestión económica del Departamento.
- Gestión académica del Departamento.
- Gestión departamental.

También se ha considerado necesario incluir, dentro de la Gestión Académica del Departamento, pero en un área aparte, los compromisos propios del departamento de Ecosistemas Agroforestales como estructura académica responsable del título oficial de Máster:

- Gestión académica de un título oficial (ERT).

En la figura 5 se expone un esquema con la relación de las áreas de gestión, los procesos claves y los procesos de soporte en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.



Figura 5. Procesos del DEAF
Fuente: elaboración propia

Procesos Clave en caso de ser ERT.

A continuación se enumeran los procesos clave que se tratarán para la confección de la Carta de Servicio en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, con los servicios prestados asociados, que son los siguientes:

Procesos Clave	Servicios Prestados
Gestión Económica del Departamento	
1.- DEAF01: Distribución del presupuesto del Departamento.	Distribución del presupuesto entre las oficina gestoras del Departamento.
2.- DEAF02: Pago a proveedores y acreedores del Departamento.	Tramitación de facturas (DEAF02-01).
	Liquidación de indemnización por razón del servicio (DEAF02-02).
3.- DEAF03: Información económica del Departamento.	Información económica de la ejecución del presupuesto del Departamento.
Gestión Académica del Departamento.	
4.- DEAF04: Asignación del Encargo docente del Departamento.	Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.
Gestión Departamental.	
5.- DEAF05: Atención e información académica-administrativa.	Atención e información académico-administrativa.
6.- DEAF06: Comisiones órganos colegiados.	Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
7.- DEAF07: Administración de Personal.	Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador (DEAF07-01).
	Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios (DEAF07-02).
	Tramitación de la propuesta de nombramiento de Becarios de investigación (DEAF07-03).
	Gestión de permisos y licencias (DEAF07-04).
Gestión Académica de un Título Oficial.	
1.- DEAF08: Encargo docente del Plan de Ordenación Docente.	Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
2.- DEAF09: Validación preinscripción matrícula del Máster Oficial.	Validación de la preinscripción de la matrícula del Máster Oficial.
3.- DEAF10: Reconocimiento de Créditos.	Reconocimiento de Créditos.
4.- DEAF11: Trabajo Fin de Máster.	Trabajo fin de Máster.

Tabla 4. Proceso Clave y Servicios Prestados Asociados.
Fuente: Elaboración Propia

Estos procesos clave llevan asociados los procesos de soporte necesarios para su realización y, como se ha comentado anteriormente, no serían posibles los unos sin los otros.

Los procesos de soporte son:

- Tratamiento de la información.
- Apoyo Técnico e informático.
- Mantenimiento de las páginas web del Departamento.
- Realización de operaciones contables.
- Registro interno.

Estos procesos de soporte son comunes a todas las Áreas Administrativas de los Departamentos de la Universitat Politècnica de València, dando soporte a los procesos clave y a los servicios prestados asociados.

Identificación de Expectativas de los Usuarios

Para recabar la información sobre la identificación de las expectativas de los usuarios se ha realizado un análisis sobre los resultados de la “*Encuesta de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por las unidades administrativas y de gestión de la UPV*” para la captación de la opinión de usuarios respecto a los servicios prestados en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales durante los últimos cinco años.

Solamente se ha utilizado ese mecanismo, ya que los otros mecanismos para medir y recoger las expectativas de los usuarios (la participación en equipos de mejora y el sistema de sugerencia, quejas y felicitaciones) no han dado fruto alguno, al no haberse creado ningún equipo de mejora ni haber recibido ninguna queja, sugerencia o felicitación en los últimos cinco años.

Los resultados están expuestos en el capítulo siguiente, donde se realiza el análisis de los datos de la “Encuesta de Satisfacción sobre la Calidad de los Servicios Prestados” en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.

Comparación del Nivel de Prestación de los Servicios con las Expectativas de los Usuarios

La comparación del nivel de la prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios está expuesta en el análisis efectuado en el capítulo siguiente y se ha incorporado a las fichas de los procesos clave, como uno más de sus elementos que es, según el Manual de Gestión de Cartas de Servicios (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013).

Las fichas, que se exponen al final de este apartado, aparte de dar la información detallada de todos los procesos claves y de sus servicios prestados, servirán para la confección de la Carta de Servicios, ya que, estos servicios, serán de los que el Área Administrativa de departamento de Ecosistemas Agroforestales asuma los compromisos y se realizará la medición de las evaluaciones realizadas, anualmente, por el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad de la Universitat Politècnica de València.

Definición de los compromisos de calidad

Los compromisos de calidad se prestarán atendiendo, a los especificados en el capítulo anterior, punto 4.2.6.

Los compromisos de calidad son los siguientes:

Compromisos de Calidad:

- Canal de solicitud: Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario.
- Plazos: Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados
- Comunicación de la prestación del servicio: Establecer los canales oportunos para la comunicación de la prestación del servicio al usuario.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Revisión y actualización de la información de la Carta de Servicios al menos bienalmente.

A continuación se especifica la relación de los compromisos de calidad asociado a los servicios prestados en el Área Administrativa de Departamento y que estará expuesto en su Carta de Servicios, con relación a los plazos:

Compromiso de Calidad	Servicios Prestados
Gestión Económica del Departamento	
Distribuir el 95% del presupuesto y remanentes asignados a las oficinas gestoras del departamento en un plazo máximo de cinco días desde la comunicación de Gerencia	DEAF01: Distribución del presupuesto entre las oficina gestoras del Departamento.
Tramitar el 80% de las facturas en un plazo máximo de cinco días desde la fecha en que esta cumple todos los requisitos para su tramitación, hasta la fecha de imputación del gasto.	DEAF02-01: Tramitación de facturas
Tramitar el 90% de los expedientes de indemnización por razón del servicio sin devoluciones, en el plazo máximo de diez días, desde la entrega de la documentación en el Área Administrativa.	DEAF01-02: Liquidación de indemnización por razón del servicio
Tramitar el 95% de las peticiones de información económica de la ejecución del presupuesto al momento y, en caso de no haber solicitud, una vez al mes.	DEAF03: Información económica de la ejecución del presupuesto del Departamento.
Gestión Académica del Departamento.	
Distribuir el encargo docente en un 100% en el plazo establecido por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.	DEAF04: Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.
Gestión Departamental.	
Atender en un 95% las peticiones de información académico-administrativa en un máximo de un día desde su solicitud.	DEAF05: Atención e información académico-administrativa.
Tramitar en un 95% las convocatorias y documentación de los órganos colegiados con una antelación mínima de 72 horas. Envío del 95% de los acuerdos alcanzados por los órganos colegiados en cinco días.	DEAF06: Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
Enviar en un 90% las propuestas de promoción del personal del Departamento en un día desde la finalización del proceso.	DEAF07-01: Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador.
	DEAF07-02: Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios.
	DEAF07-03: Tramitación de la propuesta de nombramiento de Becarios de investigación.
Tramitar el 90% las solicitudes de permisos y licencias en el plazo máximo de dos días, desde la entrega de la documentación en el Área Administrativa.	DEAF07-04: Gestión de permisos y licencias.

Tabla 5. Compromisos de Calidad de los Servicios Prestados
Fuente: Elaboración Propia

La relación de servicios prestados por el Área Administrativa del Departamento recogidos en esta Carta de Servicios, cuando actué como Entidad Responsable de un Título (ERT), se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Gestión Académica de un Título Oficial.	
Compromiso de Calidad	Servicios Prestados
Asignar el Plan de Ordenación Docente en un 100% entre los departamentos implicados en el plazo establecido por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.	DEAF08: Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
Tramitación de la validación en un 95% de las solicitudes de preinscripción de matrícula en el Máster oficial en el plazo de quince días.	DEAF09: Validación de la preinscripción de la matrícula del Máster Oficial.
Validar en un 95% las peticiones de reconocimiento en un plazo no superior a un día desde la resolución de la Comisión Académica del Máster y nunca posterior al plazo establecido por el Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria. Tramitación en un 95% de las solicitudes de reconocimiento de créditos en un plazo no superior a diez días desde su entrada.	DEAF10: Reconocimiento de Créditos.
Tramitar en un 95% las peticiones relativas a la presentación y defensa del Trabajo Fin de Máster en el plazo no superior a quince días desde la recepción de la petición en el Departamento.	DEAF11: Trabajo fin de Máster.

Tabla 6. Compromisos de Calidad de los Servicios Prestados como ERT
Fuente: Elaboración Propia

Definición de los indicadores

Según el manual “Implantación y mejora de la gestión por procesos” (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013), los indicadores son “*expresiones numéricas que intentan objetivar un aspecto principal de las características y el funcionamiento de la actividad, bien en relación con sus inputs, sus procesos (actividad) o sus output (resultados)*”. Estos indicadores sirven para:

- Para valorar la eficiencia (la actividad) de las Unidades.
- Para valorar la eficacia (los resultados) de las Unidades.
- Para valorar la calidad (satisfacción de los usuarios) con los resultados de las Unidades.

Los indicadores de la Carta de Servicios pueden ser:

De rendimiento:

Están ligados al cumplimiento de los compromisos especificados en la Carta de Servicios:

- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la Carta de Servicios.

De satisfacción de los usuarios:

Se utilizan para medir la percepción que éstos tiene sobre el servicio prestado:

- Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
- Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
- Quejas y felicitaciones registradas.

No todos los servicios prestados tienen indicadores de rendimiento y de satisfacción.

A continuación se presentan los indicadores definidos para esta Carta de Servicios, , especificando para cada indicador sobre qué servicio repercute.

5.2.1.- Indicadores de Rendimiento

Como se ha comentado anteriormente, los indicadores de rendimiento están ligados al cumplimiento de los compromisos especificados en la Carta de Servicios.

A continuación se especifica los indicadores de rendimiento y su relación con el servicio prestado en el Área Administrativa de Departamento y que estará expuesto en su Carta de Servicios:

Indicadores de Rendimiento	Servicios Prestados
Gestión Económica del Departamento	
Porcentaje de asignaciones realizadas en el plazo de compromiso.	DEAF01: Distribución del presupuesto entre las oficina gestoras del Departamento.
Porcentaje de facturas y documentos contables realizados satisfactoriamente en el plazo de compromiso.	DEAF02-01: Tramitación de facturas
Porcentaje de documentos contables realizados satisfactoriamente sobre el total.	DEAF01-02: Liquidación de indemnización por razón del servicio
Porcentaje de entrega de la información solicitada en el plazo de compromiso.	DEAF03: Información económica de la ejecución del presupuesto del Departamento.
Gestión Académica del Departamento.	
Porcentaje de días de demora en la distribución de la asignación docente entre el profesorado sobre el plazo de compromiso.	DEAF04: Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.
Gestión Departamental.	
Porcentaje de peticiones de información facilitadas en el plazo estipulado sobre el total de peticiones.	DEAF05: Atención e información académico-administrativa.
Porcentaje de envío de la convocatoria y tramitación de los acuerdos alcanzados en el plazo establecido.	DEAF06: Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
Porcentaje de días de demora en la presentación de la documentación en el Servicio correspondiente en el plazo de compromiso.	DEAF07-01: Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador.
	DEAF07-02: Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios.
	DEAF07-03: Tramitación de la propuesta de nombramiento de Becarios de investigación.
	DEAF07-04: Gestión de permisos y licencias.

Tabla 7. Indicadores de Rendimiento de los Servicio Prestado
Fuente: Elaboración Propia

Los indicadores de rendimiento y su relación con el servicio prestado por el Área Administrativa del Departamento recogidos en esta Carta de Servicios, cuando actúe como Entidad Responsable de un Título (ERT), serán los siguientes:

Indicadores de Rendimiento	Servicios Prestados
Gestión Académica de un Título Oficial.	
Porcentaje de días de demora en la asignación del encargo docente a los departamentos implicados sobre el plazo de compromiso.	DEAF08: Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
Porcentaje de las tramitaciones realizadas en el plazo de compromiso.	DEAF09: Validación de la preinscripción de la matrícula del Máster Oficial.
Porcentaje de días de demora sobre el plazo establecido por el Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria.	DEAF10: Reconocimiento de Créditos.
Porcentaje de días de demora en el plazo de compromiso.	DEAF11: Trabajo fin de Máster.

Tabla 8. Indicadores de Rendimiento de los Servicios Prestados como ERT
Fuente: Elaboración Propia

Una vez establecidos los indicadores de rendimiento y el servicio prestado asociado, se realizará un estudio sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos en la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales para con él, establecer si cumple con los compromisos de calidad y ver qué se puede mejorar el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales. Este estudio se realizará en el siguiente capítulo.

5.2.2.- Indicadores de Satisfacción

Todos los años, la Universitat Politècnica de València realiza una encuesta de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por sus Unidades de Gestión, como viene estipulado en el Programa PEGASUS.

Para la realización del informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestado en 2012 en la Universitat Politècnica de València, se tienen en cuenta 150 descriptores de servicios, de los cuales, 99 son para la encuestas dirigidas a la comunidad

universitaria y algunos colectivos específicos y 51 para las dirigidas a cargos y personal con responsabilidad directiva en la UPV.

La valoración de los usuarios para cada descriptor de servicio se recoge de manera desagregada en base a los siguientes atributos:

- Nivel de satisfacción general con el servicio recibido. Este atributo se ha tomado como atributo criterio o resumen, quedando los valores de los demás atributos resumidos en éste y su valor tomado como indicador de la calidad del servicio percibida por los usuarios.
- Los atributos para evaluar las características específicas de los servicios son:
 - ✓ Información relacionada con la prestación del servicio (INF).
 - ✓ Sencillez de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio (SEN).
 - ✓ Adecuación de los plazos en la prestación del servicio (PLA).
 - ✓ Trato recibido por las personas que prestaron el servicio (TRA).
 - ✓ Profesionalidad de las personas que prestaron el servicio (PROF).
- Atributo de eficiencia: “el servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

La medida de evaluación del grado de satisfacción de cada uno de los atributos es la escala Likert de 5 puntos, donde el 1 indica nada satisfecho y el 5 muy satisfecho.

A parte de la valoración cuantitativa de los atributos, se incluye la posibilidad de que el usuario pueda aportar valoraciones cualitativas en la que indique, de las necesidades y expectativas que hubiera motivado su valoración, cuál había sido cubierta de manera más destacada y cuál no satisfecha adecuadamente.

La UPV realiza el diseño de las encuestas, en base a la serie de descriptores y atributos asociados, mediante la herramienta *LimeSurvey*, que es una herramienta que permite crear encuestas y formularios para ser explotados a través de Internet.

Los indicadores utilizados han sido los siguientes:

- % Satisfechos: porcentaje de encuestados que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta.
- Media: el valor medio ponderado de la valoración otorgada por los usuarios. Para facilitar información pormenorizada a las unidades respecto a la evaluación de sus servicios por los usuarios, esta escala se ha transformado en una escala 0-10.

Los colectivos encuestados han sido de tres tipos:

- Encuestas a la comunidad universitaria (Alumnos, PAS y PDI).
- Encuestas a cargos y personal con responsabilidad directiva en la UPV (Equipo rectoral, Equipo directivo de centros, departamentos, institutos, estructuras propias de investigación, Administradores de Centros, responsables de unidades de gestión de servicios y áreas).
- Otros colectivos.

Todos los resultado se recogen en unas tablas en el informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestado en 2012 en la Universitat Politècnica de València, con un resumen general, donde están los resultados específicos de la encuesta de satisfacción y su evaluación de los descriptores de los servicios asociados a las Unidades de Gestión de la UPV.

El sistema elaborado por la UPV, en el cual solamente se contemplan cinco descriptores para los indicadores de satisfacción, que se exponen a continuación y que sirven de referencia para el estudio de los valores alcanzados en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, contempla que todos los servicios prestado deberán de tener, como mínimo, un indicadores de calidad asociado.

Los indicadores de satisfacción que se valoran en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, son los comunes para todas las Áreas Administrativas de los Departamentos de la Universitat Politècnica de València y, son.

- Apoyo administrativo del departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.).
- Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA y del TFM.
- Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por el PAS del departamento.
- Apoyo al equipo de dirección del departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo.
- Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del departamento del cual es miembro directivo.

Como anteriormente se ha comentado, todos los servicios prestados deberán tener, como mínimo un indicador asociado. En el Área Administrativa del departamento de

Ecosistemas Agroforestales, todos los servicios tienen, como mínimo, un indicador, ya sea de rendimiento o de satisfacción.

A continuación se especifica los indicadores de satisfacción y su relación con el servicio prestado en el Área Administrativa de Departamento y que estará expuesto en su Carta de Servicios:

Indicadores de Satisfacción	Servicios Prestados
Gestión Económica del Departamento	
Grado de satisfacción con la gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del departamento del cual es miembro directivo.	DEAF01: Distribución del presupuesto entre las oficina gestoras del Departamento.
	DEAF02-01: Tramitación de facturas
	DEAF01-02: Liquidación de indemnización por razón del servicio
	DEAF03: Información económica de la ejecución del presupuesto del Departamento.
Gestión Académica del Departamento.	
No está contemplado ningún indicador de satisfacción.	DEAF04: Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.
Gestión Departamental.	
Grado de satisfacción en el apoyo al equipo de dirección del departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo.	DEAF05: Atención e información académico-administrativa.
	DEAF06: Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
No está contemplado ningún indicador de satisfacción.	DEAF07-01: Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador.
	DEAF07-02: Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios.
Grado de satisfacción en la gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por el PAS del departamento.	DEAF07-03: Tramitación de la propuesta de nombramiento de Becarios de investigación.
No está contemplado ningún indicador de satisfacción.	DEAF07-04: Gestión de permisos y licencias.

Tabla 9. Indicadores de Satisfacción de los Servicio Prestados
Fuente: Elaboración Propia

Los indicadores de rendimiento y su relación con el servicio prestado por el Área Administrativa del Departamento recogidos en esta Carta de Servicios, cuando actúe como Entidad Responsable de un Título (ERT), serán los siguientes:

Indicadores de Satisfacción	Servicios Prestados
Gestión Académica de un Título Oficial.	
No está contemplado ningún indicador de satisfacción.	DEAF08: Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
	DEAF09: Validación de la preinscripción de la matrícula del Máster Oficial.
	DEAF10: Reconocimiento de Créditos.
Grado de satisfacción sobre la gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA y del TFM.	DEAF11: Trabajo fin de Máster.

Tabla 10. Indicadores de Satisfacción de los Servicios Prestados como ERT
Fuente: Elaboración Propia

Hay algunos servicios prestados que no tienen el indicador de satisfacción, ya que no se valora en las Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios en las Áreas Administrativas de los Departamentos.

A continuación se exponen las fichas donde están recogidos todos los procesos clave con los servicios prestados asociados y con los demás elementos que definen los procesos clave.

Estas fichas servirán de apoyo para la confección de la Carta de Servicios, que expondrá en el siguiente capítulo, con los compromisos de calidad y los indicadores de rendimiento y satisfacción.

GESTIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO:

Proceso DEAF01: Distribución del Presupuesto del departamento	
Descripción	Distribución del presupuesto y remanentes asignados a las oficinas gestoras del Departamento.
Servicios Prestados	Distribución del Presupuesto entre las oficinas gestoras del Departamento.
Gestores	Equipo Directivo del Departamento. Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador/a del Departamento.
Inicio	De oficio.
Fin	Distribución del presupuesto del ejercicio económico en curso.
Usuarios	Dirección del Departamento. Responsables oficinas gestoras. Responsables de las unidades gestoras.
Proveedores	Gerencia. Servicio de Gestión Económica.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Asignaciones correctas. Información adecuada.
Documentos relacionados	Presupuestos de la UPV. Tablas con las asignaciones correspondientes.

Proceso DEAF02: Pago a proveedores y acreedores del departamento	
Descripción	<p>Registro y verificación de las facturas de las adquisiciones efectuadas por las oficinas gestoras del departamento y la elaboración de los documentos contables necesarios para el pago a proveedores y acreedores del departamento.</p> <p>Realización de los trámites necesarios para la justificación de las distintas liquidaciones de indemnizaciones por razón del servicio.</p>
Servicios Prestados	<p>Tramitación de facturas.</p> <p>Liquidaciones de indemnizaciones por razón del servicio.</p>
Gestores	<p>Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento.</p> <p>Administrador/a del Departamento.</p>
Inicio	<p>A solicitud del personal del Departamento.</p>
Fin	<p>Envío de la documentación pertinente al Servicio correspondiente.</p>
Usuarios	<p>Responsables Oficinas Gestoras del Departamento.</p> <p>Responsables de las unidades gestoras.</p> <p>Empresas y profesionales.</p>
Proveedores	<p>Empresas y profesionales.</p> <p>Servicio de Contratación.</p>
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	<p>Rapidez en los trámites</p> <p>Corrección en la tramitación.</p>
Documentos relacionados	<p>Documentos ADOK, ADOK/.</p> <p>Documentos ADOKFJ, ADOKFJ/.</p> <p>Documentos AFJ.</p> <p>Solicitud de alta de terceros</p> <p>Solicitud de transferencia de crédito</p> <p>Solicitud de Comisión de servicios.</p> <p>Solicitud de Indemnizaciones por razón del servicio.</p> <p>Etc.</p>

Proceso DEAF03: Información Económica	
Descripción	Ofrecer información pormenorizada del estado de ejecución del presupuesto de las oficinas gestoras del Departamento.
Servicios Prestados	Información económica de la ejecución del presupuesto del departamento.
Gestores	Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador/a del Departamento.
Inicio	A solicitud del usuario. Periódicamente.
Fin	Comunicación de la información requerida.
Usuarios	Responsables oficinas Gestoras. Responsables de las unidades gestoras. Dirección Departamento.
Proveedores	Gerencia. Servicio de Gestión Económica. Servicio de Fiscalización.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Rapidez. Exactitud. Veracidad en la información solicita
Documentos relacionados	Listado de ingresos y gastos, con el saldo resultante. Listado de facturas pendientes de cobro.

GESTIÓN ACADÉMICA DEL DEPARTAMENTO:

Proceso DEAF04: Asignación del Encargo docente del Plan de Ordenación Docente	
Descripción	Comprobación del encargo docente al departamento y distribución de la asignación correspondiente del Plan de Ordenación Docente del departamento entre su profesorado
Servicios Prestados	Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.
Gestores	Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador/a del Departamento.
Inicio	A partir de la notificación del cierre del POD de las entidades responsables de los títulos (ERT).
Fin	Datos completos y correctos en la aplicación RIOS.
Usuarios	Dirección del Departamento. PDI.
Proveedores	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. Centros Docentes.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Datos introducidos correctos. Cumplimiento de los plazos establecidos.
Documentos relacionados	Listado de capacidad docente del Departamento. Listado de demanda docente de los Centros al Departamento.

GESTIÓN DEPARTAMENTAL:

Proceso DEAF05: Atención e información académica-administrativa	
Descripción	Atender las solicitudes de información, tanto académicas como administrativas y asesoramiento sobre actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado y usuarios del Departamento. Apoyo al equipo de dirección del Departamento.
Servicios Prestados	Atención e información académico-administrativa.
Gestores	Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador/a del Departamento.
Inicio	A solicitud del usuario.
Fin	Suministro de información, entrega o remisión de documentos solicitados y comunicación de resultado de la tramitación al usuario.
Usuarios	Dirección del Departamento. Comunidad universitaria. Alumnos potenciales. Sociedad en general.
Proveedores	Dirección del Departamento. Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. Servicio de Alumnado.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Trato corrector e información personalizada. Entrega de la información en el menor plazo.
Documentos relacionados	Formularios modelo. Programas de asignaturas. Horarios, calendarios docentes, calendarios de exámenes, etc.

Proceso DEAF06: Apoyo Órganos Colegiados	
Descripción	Proporcionar apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los distintos órganos colegiados del departamento y para la tramitación de los acuerdos alcanzados.
Servicios Prestados	Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
Gestores	Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador/a del Departamento.
Inicio	A solicitud de la dirección del departamento.
Fin	Confeción del Acta de las reuniones de los órganos colegiados del departamento. Envío de los acuerdos alcanzados a los implicados.
Usuarios	Dirección del Departamento.
Proveedores	Servicio de Alumnado. Comunidad universitaria. Sociedad en general.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Cumplir con los plazos establecidos para las convocatorias y entrega de la documentación. Traslado efectivo de los acuerdos alcanzados. Fácil acceso a la información.
Documentos relacionados	Convocatorias de órganos colegiados. Documentación a tratar en las Comisiones.

Proceso DEAF07: Administración de Personal	
Descripción	<p>Tramitación de las propuestas de creación de plazas, provisión de plazas PDI y PAS y de los distintos tipos de permisos y licencias del personal adscrito al departamento.</p> <p>Tramitación de propuesta de becas.</p>
Servicios Prestados	<p>Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador (PDI).</p> <p>Tramitación de la promoción del Personal de administración y Servicios (PAS).</p> <p>Tramitación de la propuesta de nombramiento de Becarios de investigación.</p> <p>Gestión de permisos y licencias.</p>
Gestores	<p>Jefe/a de Unidad Administrativa del departamento.</p> <p>Administrador/a del departamento.</p>
Inicio	<p>A solicitud del usuario.</p>
Fin	<p>Con la formalización del nombramiento del PDI.</p> <p>Con la formalización del contrato del PAS.</p> <p>Con la formalización del nombramiento de becario.</p> <p>O con la presentación de la documentación pertinente en el servicio correspondiente.</p>
Usuarios	<p>Dirección, PDI, PAS, Becarios del departamento.</p>
Proveedores	<p>Servicio de Recursos Humanos.</p> <p>Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.</p> <p>Responsables oficinas gestoras del departamento.</p>
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	<p>Buen asesoramiento e información.</p> <p>Rapidez.</p> <p>Documentación correcta.</p> <p>Diligencia.</p> <p>Cumplir con los plazos.</p>
Documentos relacionados	<p>Solicitud de promoción.</p> <p>Formulario de solicitud de creación de plaza para promoción de PDI.</p> <p>Ficha perfil promoción PDI.</p> <p>Formulario actas promoción.</p> <p>Convocatoria Becas, etc.</p>

GESTIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

DEAF08: Encargo docente del Plan de Ordenación Docente (POD)	
Descripción	Distribución de los créditos asignados al título entre las áreas de conocimiento y los departamentos implicados en la impartición de la docencia.
Servicios Prestados	Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
Gestores	Jefe/a de Unidad Administrativa del Departamento.
Inicio	Asignación bolsa de POD a la ERT.
Fin	Distribución de la bolsa de POD entre los departamentos implicados.
Usuarios	Dirección del Departamento. Departamentos.
Proveedores	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Datos introducidos correctos. Cumplimiento de los plazos establecidos.
Documentos relacionados	Relación de los créditos asignados. Relación de asignaturas activadas en el curso académico.

DEAF09: Validación preinscripción matrícula del Máster Oficial	
Descripción	Tramitación y posterior validación de las solicitudes para la preinscripción en el título oficial de Máster.
Servicios Prestados	Validación preinscripción matrícula del Máster Oficial.
Gestores	Jefe de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador del Departamento
Inicio	Publicación de la fecha de apertura del período de preinscripción.
Fin	Validación de la documentación de solicitud de la preinscripción en la titulación.
Usuarios	Potenciales Alumnos.
Proveedores	Dirección del Departamento. Servicio de Alumnado. Oficina de Acción Internacional. Alumnos.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Información detallada del proceso. Agilidad en la tramitación. Cumplimiento de los plazos establecidos.
Documentos relacionados	Solicitud de preinscripción. Documentación acreditativa de los requisitos exigidos para la preinscripción. Carta de aceptación de la preinscripción.

DEAF10: Reconocimiento de Créditos	
Descripción	Tramitación de las peticiones de reconocimiento de créditos de las asignaturas del Máster.
Servicios Prestados	Reconocimiento de créditos.
Gestores	Jefe de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador del Departamento.
Inicio	A petición del usuario.
Fin	Recepción de resolución desde el Servicio de Alumnado.
Usuarios	Alumnos.
Proveedores	Servicio de Alumnado.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Información detallada del proceso. Agilidad en la tramitación. Cumplimiento de los plazos establecidos y transparencia del proceso.
Documentos relacionados	Solicitud de reconocimiento de créditos. Programa de la asignatura por la cual solicita el reconocimiento. Informe motivado sobre el reconocimiento de créditos del profesor responsable de la asignatura Resolución de reconocimiento de créditos por parte del Servicio de Alumnado.

DEAF11 Trabajo Fin de Máster	
Descripción	Tramitación de las peticiones relativas a la presentación, defensa y calificación de los TFM.
Servicios Prestados	Trabajo Fin de Máster.
Gestores	Jefe de Unidad Administrativa del Departamento. Administrador del Departamento.
Inicio	A petición del alumno previa autorización del Tutor Académico del alumno.
Fin	Finalización del proceso de defensa del TFM y envío de la documentación al Servicio de Alumnado.
Usuarios	Alumnos.
Proveedores	Servicio de Alumnado. Comisión Académica del Máster.
Requerimientos/Expectativas de los usuarios	Información detallada del proceso. Agilidad en la tramitación. Cumplimiento de los plazos establecidos y transparencia del proceso.
Documentos relacionados	Formulario de solicitud de Título y Tutor del TFM. Formulario resumen TFM. Actas lectura de TFM. Etc.

5.5.-DESARROLLO DE LA CARTA DE SERVICIOS

La segunda fase para la elaboración de este TFG es el Desarrollo de la Carta de Servicios, como indica el Manual de Gestión de Cartas de Servicio (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013). Incluye su redacción, aprobación y la puesta en marcha en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.

También se incluye en este apartado la difusión de la Carta de Servicios y los demás ítem enumerados en el capítulo anterior.

Redacción, Validación Interna y Aprobación Institucional de la Carta de Servicios

Para ello ha sido necesario, en primer lugar la redacción de la Carta de Servicios, que se presenta en el siguiente punto 5.4. Para ello, se ha tenido en cuenta a los usuarios destinatarios de la misma y se han seguido las recomendaciones de la Norma UNE 93200:2008 (AENOR, 2008).

Una vez finalizado el documento de la Carta de Servicio, se ha presentado para su aprobación por el Consejo de Departamento, como máximo responsable del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales. Una vez realizado este trámite, el documento final se remitirá a la Gerencia para su aprobación definitiva.

Difusión de la Carta de Servicios

Para facilitar la difusión de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales se ha diseñado un tríptico resumen con los principales procesos y servicios (Anexo I) que se enviará a todo el personal del Departamento y le dará difusión entre los alumnos de las distintas titulaciones que imparte el Departamento.

También se difundirá a través de la página web del Departamento de Ecosistemas Agroforestales ya que constituye el elemento principal de información a los usuarios y por tanto de difusión de la Carta de Servicios.

En la web estarán los servicios que presta el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales y los compromisos adquiridos y de los que se asumen en

cada uno de ellos, derechos y obligaciones de los usuarios, medidas de subsanación, seguimiento y revisión de la Carta de Servicios, etc.

También estará a disposición del usuario, la descarga de documentos y la consulta del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Prestación de los Servicios de Acuerdo con los Compromisos Adquiridos

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo con los compromisos adquiridos que se exponen en el punto 5.4. Se les dará la difusión necesaria para el conocimiento de todos los usuarios.

Medición de la Satisfacción del Usuario

Como se ha indicado anteriormente, para que la Carta de Servicios sea un instrumento eficaz, es necesaria la participación de los usuarios, tanto internos como externos. Con esta participación, se ha realizado la medición de la satisfacción de los usuarios, con los datos recopilados de los distintos canales que la UPV establece para la participación de los usuarios y sus resultados se exponen en el capítulo siguiente.

La participación de los usuarios es fundamental y, desde el Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales se ha establecido un canal interno para recabar la opinión de los usuarios, a través del envío de correo electrónico con la información de los trámites realizados con relación a las peticiones formuladas por los distintos colectivos de usuarios, con la petición de acciones de mejora, si lo consideran oportuno y su grado de satisfacción con las medidas adoptadas, intentando que todos los usuarios se sientan partícipes en los procesos de la gestión administrativa dentro del Departamento.

Dentro de los distintos órganos colegiados del departamento de Ecosistemas Agroforestales, se fomenta la participación de todo el personal del Departamento con la petición de propuestas de interés en la confección del orden del día que consideren necesario llevarlo para su deliberación y con la aportación de ideas que hagan más fluida la gestión de los temas administrativos y docentes.

Seguimiento de la Carta de Servicios

La siguiente fase es el seguimiento de la Carta de Servicios. Para ello es necesario tener unos indicadores. Los indicadores que se contemplan en la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales son los enunciados en el capítulo anterior:

- Los resultados de las encuestas de opinión de los usuarios de servicios.
- Las quejas relativas a incumplimiento de compromisos.
- Las auditorías internas de cartas de servicio.
- Indicadores definidos en las mismas.

El análisis de los indicadores se realizará de forma exhaustiva en el próximo capítulo.

Para cada indicador se han establecido los siguientes conceptos:

- Umbral de aceptabilidad: 80% valor global del indicador.
 - Por debajo del cual el Área Administrativa del Departamento emprenderá acciones de mejora encaminadas a la consecución del compromiso de calidad definido en la Carta.
- Situación inaceptable: Un 50% superior al plazo establecido del cumplimiento del compromiso de prestación de servicio.
 - Por encima de este valor, se analizará las posibles causas y se tomarán las medidas de subsanación y compensación de cara al usuario.

Revisión y Actualización de la Carta de Servicios

En la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales de la UPV se ha incluido la fecha de edición y su vigencia se supeditará al resultado de las auditorías internas que se realicen después de su puesta en marcha.

Como marca la Normativa, cada 2 años se realizará una nueva versión, con las modificaciones oportunas y, en caso de que no hubiera, se ratifican las condiciones y compromisos de la versión anterior.

Se empleará la misma metodología para su revisión y actualización de la Carta de Servicios que la empleada para su elaboración.

Derechos de los usuarios en relación con los servicios

Según el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV –noviembre 2013- Universitat Politècnica de València (octubre 2013), en el apartado VI.3. Estructura y contenido de las Carta de Servicio de la UPV, entre unos de sus ítem, concretamente, el ítem e. se especificaba que la información genérica de la Unidad de Gestión objeto de la Carta de Servicios debería contener la información sobre los derechos que asisten a los usuarios en relación con los servicios prestados. En cuanto a las obligaciones de los usuarios, se encuentran implícitas en los requisitos que se establecen, en su caso, en los canales de solicitud, así como en la normativa de aplicación.

Los derechos de los usuarios en relación a los servicios prestados por el departamento de Ecosistemas Agroforestales, se basan en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus posteriores revisiones.

Estos derechos están presentes en todos los servicios de cualquier Administración Pública. Entre ellos se destacan:

- Derecho a recibir información sobre el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio del departamento de Ecosistemas Agroforestales.
- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Valenciana, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

- Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder del Departamento de Ecosistemas Agroforestales.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Derecho al acceso a la información pública, archivos y registros.
- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a exigir las responsabilidades de personal del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y demás leyes que resulten de aplicación.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a expresar su opinión acerca del servicio y presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

Además de todos los derechos citados, dentro del mutuo respeto entre la Administración y los administrados, los usuarios deberán asumir unas obligaciones, que son las siguientes:

- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.
- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y al personal del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.

Normativa Reguladora

Como marca el Manual de Gestión de Cartas de Servicio (Universitat Politècnica de València, Noviembre 2013), en su epígrafe “VI.3. Estructura y contenido de las cartas de servicio UPV” establece la Normativa vigente que rige el desarrollo de la prestación del servicio al usuario, como uno de sus apartados.

5.6.- LA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

El Departamento de Ecosistemas Agroforestales, con la confección y aprobación de la Carta de Servicios en su Área Administrativa, entraría a formar parte de las Unidades PEGASUS de la Universitat Politècnica de València.

A continuación se expone la presentación gráfica, con el texto definitivo de la Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València.

DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

CARTA DE SERVICIOS

ÁREA ADMINISTRATIVA

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Contenido

Fines y Objetivos del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales	III
Información de contacto	V
Relación de los Servicios Prestados	VII
Compromisos e indicadores adquiridos	VIII
Participación de los usuarios: sugerencias, quejas y reclamaciones. Medidas de subsanación o compensación	XXVI
Derechos y deberes del usuario del Servicio	XXVII
Normativa reguladora	XXVIII
Medios para dar a conocer la carta	XXX
Organigrama	XXXI

FINES Y OBJETIVOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios prestados por el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universitat Politècnica de València por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios.

Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universitat por incrementar sus niveles de satisfacción.

El Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales es la encargada de:

- La gestión administrativa de las actividades e iniciativas docentes e investigadoras de su profesorado.
- La gestión económica y la información de los gastos realizados por las oficinas y unidades gestoras del departamento.
- El asesoramiento e información administrativo a la dirección y los miembros del departamento.
- Participa en la conexión con las otras unidades y servicios de la Universitat.
- Atención e información a estudiantes y usuarios externos.
- La gestión administrativa, en su función de Entidad Responsable de un Título Oficial, de los trámites necesarios para el buen funcionamiento de la titulación.

Al objeto de promover un servicio de calidad y convertirse en una organización excelente, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma.

El Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales desea desarrollar su actividad con profesionalidad, formando parte indispensable de dicha actividad la formación para la actualización de conocimientos y la mejora continua.

Considera que la coordinación con otras unidades y servicios de la Universitat es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Persigue que su actividad esté orientada a la satisfacción del usuario, con respeto y valoración de la diversidad de personas, contextos y situaciones, y con capacidad de anticipación a los cambios del entorno.

La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en esta Área Administrativa se conciben como un medio para comunicar los servicios que se prestan, asumir los compromisos que de ellos se derivan y, en definitiva, para mejorar de forma continua el servicio debido a nuestros usuarios, procurando que no se limite a una mera declaración de intenciones.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Departamento de Ecosistemas Agroforestales

Área Administrativa

Horario de atención al usuario:

Con carácter general, de 9 a 14 h, de lunes a viernes

Medios y lugares de atención al público:

Secretaría, Edificio 3J, Planta baja de la ETSI Agronómica y del Medio Natural.

Teléfono: 96 387 92 60

Fax: 96 387 92 69

Correo electrónico: DEAF@upvnet.upv.es

Página web:

<https://www.upv.es/entidades/DEAF/>

Dirección postal:

Universitat Politècnica de València

ETSI Agronómica y del Medio Natural

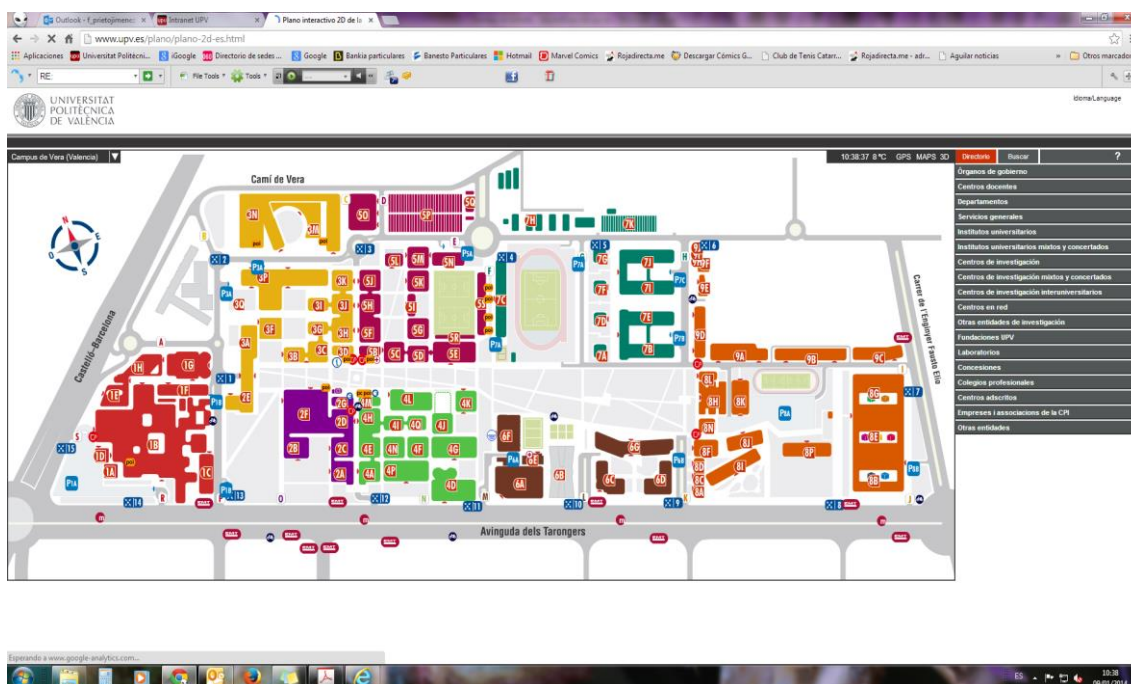
Secretaría

Departamento de Ecosistemas Agroforestales

Camino de Vera s/n

46022 Valencia

Plano de ubicación:



Cómo llegar:

Latitud y longitud: +39° 28' 56.53", -0° 20' 36.88" - 39.482369, -0.343578

Autobuses urbanos:

Parada: 1490

Línea: 41

Situación: Tarongers-Junto a entrada Universitat

Parada: 1949

Líneas: 9, 18 y 29

Situación: Tarongers-Escuela de Magisterio

Parada: 1489

Líneas: 9, 18, 29, 41

Situación: Tarongers - Delante Acc. Pta. Princ. Universits

Líneas: 40 y 71

Situación: Ramón Llull-Albalat dels Tarongers

Metro:

Parada: La Carrasca

Líneas: 4 y 6

Parada: Universitat Politècnica

Líneas: 4 y 6

Parada: Tarongers

Líneas: 4 y 6

Web: www.metrovalencia.es

RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Gestión Económica del Departamento

- DEAF01: Distribución del presupuesto entre las oficinas gestoras del Departamento.
- DEAF02-01: Tramitación facturas.
- DEAF02-02: Liquidaciones por indemnización por razón del servicio.
- DEAF03: Información económica de la ejecución del presupuesto del Departamento.

Gestión Académica del Departamento.

- DEAF04: Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.

Gestión Departamental.

- DEAF05: Atención e información académica-administrativa.
- DEAF06: Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
- DEAF07-01: Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador (PDI).
- DEAF07-02: Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- DEAF07-03: Tramitación de la propuesta de contratación de personal y nombramiento de becarios de investigación.
- DEAF07-04: Gestión de permisos y licencias.

Gestión Académica Título Oficial.

- DEAF08: Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
- DEAF09: Validación preinscripción matrícula del Máster oficial.
- DEAF10: Reconocimiento de Créditos.
- DEAF11: Trabajo Fin de Máster.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD ADQUIRIDOS

COMPROMISOS DE CALIDAD:

- Canal de solicitud: Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario.
- Plazos: Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados
- Comunicación de la prestación del servicio: Establecer los canales oportunos para la comunicación de la prestación del servicio al usuario.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Revisión y actualización de la información de la Carta de Servicios al menos bienalmente.

INDICADORES:

- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
- De rendimiento ligados al cumplimiento de los compromisos especificados en la Carta de Servicios.
- De satisfacción de los usuarios, que miden la percepción que éstos tiene sobre el servicio prestado:
 - Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
 - Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
- Quejas y felicitaciones registradas.

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Compromiso de Calidad	Servicios Prestados
Gestión Económica del Departamento	
Distribuir el 95% del presupuesto y remanentes asignados a las oficinas gestoras del departamento en un plazo máximo de cinco días desde la comunicación de Gerencia.	DEAF01: Distribución del presupuesto entre las oficina gestoras del Departamento.
Tramitar el 80% de las facturas en un plazo máximo de cinco días desde la fecha en que esta cumple todos los requisitos para su tramitación, hasta la fecha de imputación del gasto.	DEAF02-01: Tramitación de facturas
Tramitar el 90% de los expedientes de indemnización por razón del servicio sin devoluciones, en el plazo máximo de diez días, desde la entrega de la documentación en el Área Administrativa.	DEAF01-02: Liquidación de indemnización por razón del servicio
Tramitar el 95% de las peticiones de información económica de la ejecución del presupuesto al momento y, en caso de no haber solicitud, una vez al mes.	DEAF03: Información económica de la ejecución del presupuesto del Departamento.
Gestión Académica del Departamento.	
Distribuir el encargo docente en un 100% en el plazo establecido por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.	DEAF04: Asignación del encargo docente entre el profesorado del Departamento.
Gestión Departamental.	
Atender en un 95% las peticiones de información académico-administrativa en un máximo de un día desde su solicitud.	DEAF05: Atención e información académico-administrativa.
Tramitar en un 95% las convocatorias y documentación de los órganos colegiados con una antelación mínima de 72 horas. Envío del 95% de los acuerdos alcanzados por los órganos colegiados en cinco días.	DEAF06: Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.
Enviar en un 90% las propuestas de promoción del personal del Departamento en un día desde la finalización del proceso.	DEAF07-01: Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador.
	DEAF07-02: Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios.
	DEAF07-03: Tramitación de la propuesta de nombramiento de Becarios de investigación.
Tramitar el 90% las solicitudes de permisos y licencias en el plazo máximo de dos días, desde la entrega de la documentación en el Área Administrativa.	DEAF07-04: Gestión de permisos y licencias.

Gestión Académica del Título Oficial de Máster.	
Compromiso de Calidad	Servicios Prestados
Asignar el Plan de Ordenación Docente en un 100% entre los departamentos implicados en el plazo establecido por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.	DEAF08: Distribución del encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
Tramitación de la validación en un 95% de las solicitudes de preinscripción de matrícula en el Máster oficial en el plazo de quince días.	DEAF09: Validación de la preinscripción de la matrícula del Máster Oficial.
Validar en un 95% las peticiones de reconocimiento en un plazo no superior a un día desde la resolución de la Comisión Académica del Máster y nunca posterior al plazo establecido por el Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria. Tramitación en un 95% de las solicitudes de reconocimiento de créditos en un plazo no superior a diez días desde su entrada.	DEAF10: Reconocimiento de Créditos.
Tramitar en un 95% las peticiones relativas a la presentación y defensa del Trabajo Fin de Máster en el plazo no superior a quince días desde la recepción de la petición en el Departamento.	DEAF11: Trabajo fin de Máster.

GESTIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO:

DEAF01: Distribución del Presupuesto entre las oficinas gestoras del Departamento

Descripción:

Distribución del presupuesto y remanentes asignados a las oficinas gestoras del departamento.

Usuarios:

Dirección del departamento.

Responsables oficinas gestoras del departamento.

Responsables unidades gestoras del departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio.

Plazos:

Cinco días desde la comunicación, por parte de la Gerencia.

Comunicación de la prestación del servicio:

Envío por correo electrónico de la asignación y la incorporación de los remanentes anuales.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de asignaciones realizadas en el plazo de compromiso.

Satisfacción:

Grado de satisfacción con la gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Departamento del cual es miembro directivo.

Horario de atención:

Jornada laboral

DEAF02-01 Tramitación Facturas

Descripción:

Registro y verificación de las facturas de las adquisiciones efectuadas por las oficinas gestoras del departamento y la elaboración de los documentos contables necesarios para el pago a proveedores y acreedores del departamento.

Usuarios:

Responsables Oficinas Gestoras del Departamento.

Responsables unidades Gestoras del Departamento.

Empresas y profesionales.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Demanda del usuario presencial, por correo ordinario o por correo electrónico.

Plazos:

Tramitación de las facturas y documento contable en cinco días desde la recepción de la factura.

Comunicación de la prestación del servicio:

Listado por correo electrónico con la asignación del gasto en la oficina gestora correspondiente.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de facturas y documentos contables realizados satisfactoriamente en el plazo de compromiso.

Satisfacción:

Grado de satisfacción con la gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Departamento del cual es miembro directivo.

Horario de atención:

Jornada laboral

DEAF02-02 Liquidación de indemnizaciones por razón del servicio

Descripción:

Realización de los trámites necesarios para la justificación de las distintas liquidaciones de indemnizaciones por razón del servicio.

Usuarios:

Responsables Oficinas Gestoras del Departamento.

Responsables unidades Gestoras del Departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Demanda del usuario presencial, por correo ordinario o por correo electrónico.

Plazos:

Tramitación de la indemnización correspondiente y su documento contable en diez días desde la finalización de la comisión de servicio y entrega de la documentación en el Área Administrativa del departamento.

Comunicación de la prestación del servicio:

Listado por correo electrónico con la asignación del gasto en la oficina gestora correspondiente.

Indicadores:

Grado de cumplimiento del plazo de elaboración de los documentos contables.

Rendimiento:

Porcentaje de documentos contables realizados satisfactoriamente sobre el total.

Satisfacción:

Grado de satisfacción con la gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Departamento del cual es miembro directivo.

Horario de atención:

Jornada laboral

DEAF03 Información Económica de la ejecución del presupuesto del departamento.

Descripción:

Ofrecer información pormenorizada del estado de ejecución del presupuesto de las oficinas gestoras del departamento.

Usuarios:

Dirección de Departamento.

Responsables de las oficinas gestoras.

Responsables unidades gestoras del Departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Demanda del usuario presencial o por correo electrónico.

Plazos:

A petición del usuario: al momento.

Periódicamente, una vez al mes.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico a los usuarios, con la relación de los ingresos y gastos en formato PDF.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de entrega de la información solicitada en el plazo de compromiso.

Satisfacción:

Grado de satisfacción con la gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Departamento del cual es miembro directivo

Horario de atención:

Jornada laboral.

GESTIÓN ACADÉMICA DEL DEPARTAMENTO:

DEAF04: Asignación del encargo docente entre el profesorado del departamento.

Descripción:

Comprobación del encargo docente al departamento y distribución de la asignación correspondiente del Plan de Ordenación Docente del departamento entre su profesorado.

Usuarios:

Dirección del departamento.

PDI.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio.

Plazos:

El plazo establecido por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

Comunicación de la prestación del servicio:

Correo electrónico.

A través de la aplicación corporativa RIOS.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en la distribución de la asignación docente entre el profesorado sobre el plazo de compromiso.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF05: Atención e información académica-administrativa.

Descripción:

Atender las solicitudes de información, tanto académicas como administrativas y asesoramiento sobre actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado y usuarios del Departamento. Apoyo al equipo de dirección del Departamento.

Usuarios:

Dirección del Departamento.

Comunidad universitario.

Alumnos potenciales.

Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Atención al público: en persona.

Suministro de información: cualquier medio.

Plazos:

Atención al público: inmediata.

Suministro de información: máximo un día desde la petición.

Comunicación de la prestación del servicio:

Atención al público: en persona.

Suministro de información: canal acordado con el usuario.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de peticiones de información facilitadas en el plazo estipulado sobre el total de peticiones.

Satisfacción:

Grado de satisfacción en el apoyo al equipo de dirección del departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del departamento del mismo.

Horario de atención:

Al personal del Departamento en la jornada laboral.

Atención al público: de 9.00 h a 14.00 h, de lunes a viernes.

DEAF06: Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados de departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados.

Descripción:

Proporcionar apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los distintos órganos colegiados del departamento y para la tramitación de los acuerdos alcanzados.

Usuarios:

Dirección del Departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Presencial.

Correo electrónico.

Plazos:

Envío de la convocatoria y documentación con una antelación mínima de 72 horas antes del comienzo de la reunión de la Comisión del órgano colegiado del departamento.

Traslado de los acuerdos alcanzados en un plazo de cinco días desde su resolución.

Comunicación de la prestación del servicio:

Correo electrónico.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de envío de la convocatoria y tramitación de los acuerdos alcanzados en el plazo establecido.

Satisfacción:

Grado de satisfacción en el apoyo al equipo de dirección del departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del departamento del mismo.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF07-01: Tramitación de la promoción del Personal Docente e Investigador (PDI).

Descripción:

Tramitación de las propuestas de creación de plazas, provisión y promoción de plazas del Personal Docente e Investigador (PDI) del departamento.

Usuarios:

Dirección y PDI del departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Presencial.

Correo electrónico.

Plazos:

Remisión de la documentación al Servicio correspondientes en el plazo de un día desde la finalización del proceso.

Comunicación de la prestación del servicio:

Correo electrónico.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en la presentación de la documentación en el Servicio correspondiente en el plazo de compromiso.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF07-02: Tramitación de la promoción del Personal de Administración y Servicios (PAS).

Descripción:

Tramitación de las propuestas de creación de plazas, provisión y promoción de plazas del Personal de administración y Servicios (PAS) del departamento.

Usuarios:

Dirección y PAS del departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Presencial.

Correo electrónico.

Plazos:

Remisión de la documentación al Servicio correspondientes en el plazo de un día desde la finalización del proceso.

Comunicación de la prestación del servicio:

Correo electrónico.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en la presentación de la documentación en el Servicio correspondiente sobre el plazo de compromiso.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF07-03: Tramitación de la propuesta de nombramiento de becarios de investigación.

Descripción:

Tramitación de las propuestas de becarios asociados al departamento o a proyectos de investigación del departamento.

Usuarios:

Dirección del departamento.

Responsables oficinas gestoras de proyectos de investigación del departamento.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Presencial.

Correo electrónico.

Plazos:

Remisión de la documentación al Servicio correspondientes en un día desde la finalización del proceso.

Comunicación de la prestación del servicio:

Correo electrónico.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en la presentación de la documentación en el Servicio correspondiente sobre el plazo de compromiso.

Satisfacción:

Grado de satisfacción en gestión económica-administrativa de la actividad I+D+i realizada por el PAS del departamento.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF07-04: Gestión de permisos y licencias

Descripción:

Gestión de las solicitudes de permisos y licencias del personal del departamento.

Usuarios:

PAS.

PDI.

Becarios.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Presencial.

Correo electrónico.

Plazos:

Dos días desde la entrada de la solicitud de permiso y licencia en la Secretaría del departamento.

Comunicación de la prestación del servicio:

Envío de la resolución de la solicitud por correo electrónico.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en la presentación de la documentación en el Servicio correspondiente sobre el plazo de compromiso.

Horario de atención:

Jornada laboral.

GESTIÓN ACADÉMICA DE TÍTULOS OFICIALES:

DEAF08: Distribución del encargo docente del POD.

Descripción:

Distribución de los créditos asignados al título entre los departamentos y áreas de conocimiento implicados en la impartición de la docencia.

Usuarios:

Dirección del Departamento.

Departamentos.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De oficio.

Plazos:

El plazo establecido por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

Comunicación de la prestación del servicio:

Aplicación RÍOS: Asignación de la docencia a los departamentos implicados.

Correo electrónico: Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en la asignación del encargo docente a los departamentos implicados sobre el plazo de compromiso.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF09: Validación preinscripción matrícula del Máster oficial.

Descripción:

Tramitación y posterior validación de las solicitudes para la preinscripción en el título oficial de Máster

Usuarios:

Alumnos potenciales.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Solicitud de preinscripción, a través de la Intranet, o personalmente. También a través del correo electrónico.

Plazos:

Atención presencial y telefónica al usuario: inmediata.

Atención por correo electrónico: un día desde su petición.

El tiempo medio de la gestión de la admisión de los alumnos no será superior a quince días y, nunca superior al plazo establecido por el Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria.

Comunicación de la prestación del servicio:

Validación en la aplicación correspondiente para el envío de la resolución al alumno preinscrito por el Servicio de Alumnado.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de las tramitaciones realizadas en el plazo de compromiso.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF10: Reconocimiento de Créditos

Descripción:

Tramitación de la petición de reconocimiento de créditos de las asignaturas de Máster.

Usuarios:

Alumnos del Máster.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Solicitud de preinscripción, a través de la Intranet, o personalmente. También a través del correo electrónico.

Plazos:

Tramitación de las solicitudes de reconocimiento de créditos en un plazo no superior a diez días desde su entrada.

Validación de la petición de reconocimiento de créditos de los alumnos en un plazo no superior a un día desde la resolución de la Comisión Académica del Título y nunca posterior al plazo establecido por el Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria.

Comunicación de la prestación del servicio:

Validación en la aplicación correspondiente para el envío de la resolución de la petición de reconocimiento de créditos por el Servicio de Alumnado.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora sobre el plazo establecido por el Vicerrectorado de Alumnado.

Horario de atención:

Jornada laboral.

DEAF-11: Trabajo Fin de Máster

Descripción:

Tramitación de las peticiones relativas a la presentación, defensa y calificación de los TFM.

Usuarios:

Alumnos del Máster.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Personalmente.

A través del correo electrónico.

Plazos:

Tramitación de la documentación para la defensa del TFM en un plazo no superior a quince días desde la petición por parte del alumno o tutor del TFM.

Confección del acta de lectura del TFM y posterior envío al Servicio de Alumnado al día siguiente de la defensa.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de la intranet personal del alumno.

Indicadores:

Rendimiento:

Porcentaje de días de demora en el plazo de compromiso.

Satisfacción:

Grado de satisfacción sobre la gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA y del TFM.

Horario de atención:

Jornada laboral.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

Los usuarios podrán proponer mejoras en los servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales y/o en los contenidos de esta Carta a través de los siguientes canales:

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones: <http://www.upv.es/titulaciones/MUPVEA/indexc.html> (página web del Máster Universitario en Sanidad y Producción Vegetal).
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción, que se realizan todos los años.
- Participando en los equipos de mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

Las sugerencias recibidas serán analizadas por la persona responsable del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales, en colaboración con la dirección del Departamento, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

En el caso de quejas, existe el compromiso de contestar al usuario en el plazo máximo de 15 días hábiles acerca del estado de tramitación de la misma. Además, aquellas comunicaciones del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones que hayan supuesto una propuesta de mejora en la Unidad serán difundidas periódicamente.

Por otro lado, la UPV incorpora al sistema la Felicitación como expresión positiva de los servicios recibidos por los usuarios.

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Área Administrativa del Departamento no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario habilitado en la página web (<https://www.upv.es/entidades/DEAF/>).

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el responsable del Área Administrativa del Departamento mantendrá una reunión con la persona afectada para informarle de las medidas de subsanación o compensación a adoptar en orden a corregir la deficiencia identificada en el servicio.

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO DEL SERVICIO

Derechos:

- Derecho a recibir información sobre los servicios prestados y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a identificar a las autoridades y al personal del Servicio.
- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Valenciana, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- Derecho al acceso a la información pública, archivos y registros.
- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Servicio, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a exigir las responsabilidades de personal del Servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a expresar su opinión acerca del Servicio y presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

Deberes:

- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios prestados en el Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales.
- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y al personal del Servicio.

NORMATIVA REGULADORA

Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios:

General:

- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (B.O.E. 13/04/2007)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre reguladora del Derecho de petición.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- 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.
- RD 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley 4/2007, de 9 de febrero, de la Generalitat, de Coordinación del Sistema Universitario Valenciano.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Específica:

- Estatutos de la Universitat Politècnica de València, (Decreto 182/2011, de 25 de noviembre, del Consell).
- Reglamento del Departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València (*aprobado por el Consejo de Gobierno en fecha 30 de mayo de 2013*).
- Normativa económico/financiera de la Universitat Politècnica de València.
- Presupuestos anuales de la Universitat Politècnica de València.
- Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Alumnado (*Aprobada en Consejo de Gobierno de 28 de enero de 2010*).
- Normativa Marco de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster (*aprobada por el Consejo de Gobierno de 7 de marzo de 2013*.)
- Normativa por la que se Regula la Realización de Actos Extraordinarios de Evaluación en Estudios de Grado y Máster (*aprobada en Consejo de Gobierno del 3 de noviembre de 2011*).
- Normativa para el Reconocimiento y Transferencia de Créditos en Título Oficiales de Grado y Máster de la Universitat Politècnica de València (*Aprobada por el Consejo de Gobierno en su sesión de 8 de marzo de 2011*).
- Adaptación del Acuerdo para la Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral del Personal Docente e Investigador de la Universitat Politècnica de València.
- Adaptación del Acuerdo para la Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral del Personal de Administración y Servicios de la Universitat Politècnica de València.
- Instrucciones para el Nombramiento de Becarios para Actividades de I+D+i según la Normativa Reguladora (*aprobada con fecha 14 de abril de 2011 por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universitat Politècnica de València*).
- Acuerdo Colectivo de las Secciones Sindicales de la Universitat Politècnica de València y la Administración de la Universitat Politècnica de València de fecha 5 de julio de 2013.

MEDIOS PARA DAR A CONOCER LA CARTA

La difusión de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales se realizará a través de un tríptico resumen con los principales procesos y servicios que se enviará a todo el personal del Departamento y se dará difusión entre los alumnos de las distintas titulaciones que imparte el Departamento.

También estará expuesta en los tablones de las distintas Unidades Docentes del Departamento de Ecosistemas Agroforestales y las Conserjerías de los edificios de la ETS de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural.

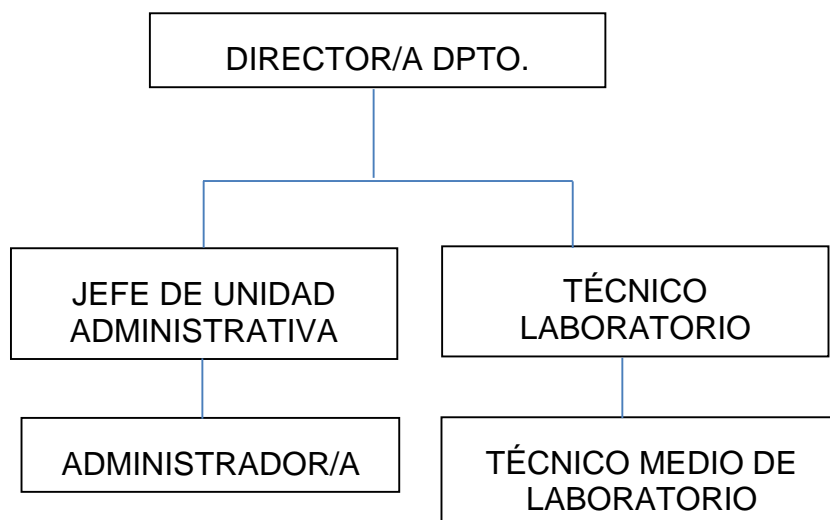
También se realizará su difusión a través de la web (<https://www.upv.es/entidades/DEAF/>) del Departamento de Ecosistemas Agroforestales ya que constituye el elemento principal de información a los usuarios y por tanto de difusión de la Carta de Servicios.

Los documentos de trabajo elaborados durante su desarrollo, así como la versión definitiva de la Carta, estarán disponibles en la Intranet del Departamento de Ecosistemas Agroforestales para que puedan ser consultadas por sus miembros.

También se permite la descarga de documentos y la consulta del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESALES



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".



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Departamento de Ecosistemas
Agroforestales.
Área Administrativa
ETSI Agronómica y del Medio
Natural
Camino de Vera, s/n
46022-Valencia

**CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA
CARTA DE SERVICIOS Y MEJORAS**

6.1.- INTRODUCCIÓN

El Trabajo Fin de Grado propuesto es la confección de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, ya que la citada Área adolecía de un sistema a través del cual se informara a los usuarios sobre los servicios que tiene encomendados, sobre los compromisos de calidad adquiridos y sobre los derechos que le asisten en su relación.

La Carta de Servicios refleja toda la información sobre los procesos clave y los servicios prestados asociados, informando a los usuarios del compromiso de calidad comprometido y su grado de cumplimiento en su prestación, lo que refuerza el compromiso del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales con sus usuarios.

Esta es la principal mejora propuesta en este Trabajo Fin de Grado, conducente a conseguir la mejora de los servicios prestados en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales para atender la demanda de los usuarios.

La Carta de Servicios es una herramienta que sirve para mejorar nuestro servicio. Para saber si estamos cumpliendo con los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, se utilizan los indicadores de rendimiento y de satisfacción. Con el análisis de los datos que se obtienen de la prestación de los servicios en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales y su comparación con el compromiso adquirido en la Carta de Servicios, se obtiene una perspectiva de cómo está funcionando el Área Administrativa. Esta es la parte aplicativa de la Carta de Servicios y de cómo puede ayudar a mejorar en la prestación del servicio de cualquier unidad de gestión de la UPV.

Los indicadores están intrínsecamente relacionados con la calidad del servicio. Desde el estudio de estos indicadores, se pueden realizar planes de mejora para que incidan en la calidad de los servicios. Si no se utilizan indicadores para medir el nivel de calidad en la prestación de servicios, no puede saber cómo se están realizando y prestando los servicios y si es necesario un cambio para mejorar.

Como se ha expuesto anteriormente, toda Carta de Servicios tienen un apartado de indicadores precisamente para poder medir si se está cumpliendo los compromisos que se han adquirido en la Carta de Servicios.

En este capítulo se realiza un análisis de los indicadores del Departamento objeto del trabajo para analizar si efectivamente se está cumpliendo con los compromisos de calidad de la Carta de Servicios.

Por tanto, a continuación se presenta un ejemplo de aplicación de la Carta de Servicios para la mejora de la calidad del Área Administrativa del Departamento, concretamente de los servicios recogidos en la Carta.

Para ello, se realizan dos análisis diferentes.

El primero de ellos, sobre el grado de cumplimiento del **compromiso de calidad** sobre los plazos establecidos en la Carta de Servicios, con el indicador de rendimiento de los servicios prestados.

Los datos que nutren los indicadores del rendimiento se han conseguido de las bases de datos del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, comparando los resultados con el umbral de aceptabilidad adquirido en la Carta de Servicios.

El segundo análisis se ha realizado en relación al grado de **satisfacción de los usuarios** referente a la prestación de servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales:

Dicho estudio se ha nutrido de información de varios documentos:

- Informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2012 en la Universitat Politècnica de València.
- Encuestas de satisfacción sobre la Calidad de los Servicios Prestados por las Unidades Administrativas y de Gestión de la UPV.

6.2.- EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

A continuación se van a evaluar los indicadores que se han definido en el capítulo anterior, según los datos obtenidos en las bases de datos del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales y en las encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por las unidades de gestión de la UPV.

Los indicadores que se tendrán en cuenta son los indicadores de rendimiento y los indicadores de satisfacción.

Los indicadores de rendimiento compararán el grado de rendimiento comprometido en la Carta de Servicios con el grado de rendimiento obtenido de los datos del Área Administrativa del Departamento.

En caso de que no se cumpla con el umbral de aceptabilidad definido, se tendrá que realizar una propuesta de mejora, que se contemplará en el apartado 6.3.1., donde se analizarán las causas y se realizará la consiguiente propuesta de mejora para erradicar los resultados no idóneos, según los indicadores de rendimiento.

En el apartado de los indicadores de satisfacción, se tendrá en cuenta los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por las unidades de gestión de la UPV en los últimos cinco años.

En caso de que sea necesaria adoptar una acción de mejora, se abordará en el apartado 6.3.2, donde se expondrán las conclusiones y la propuesta de mejora, en relación con los datos aportados por las citadas encuestas.

6.2.1.- Evaluación de los Indicadores de Rendimiento

Los indicadores de rendimiento serán analizados en este apartado para comparar su nivel con el compromiso adquirido en la Carta de Servicios. Se tomará, de cada una de las áreas de gestión, un servicio prestado. Se comenzará por el servicio prestado conducente a la “*Tramitación de Facturas (DEAF02-01)*”, que está integrado en el área de Gestión Económica del Departamento.

El estudio del grado de seguimiento del plazo de la tramitación de las facturas y elaboración del documento contable de los gastos de las oficinas gestoras del Departamento se ha realizado con los datos extraídos de la base de datos de Gestión Económica (gestión económica.mdb) que el Departamento utiliza para el control de los ingresos y gastos. La diferencia entre la fecha de registro de la factura y la fecha de la confección del ADOK es el indicador que nos sirve para el estudio:

Grado de cumplimiento del plazo de la tramitación de las facturas y elaboración del documento contable de gastos de las oficinas gestoras del Departamento

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Grado de cumplimiento (%) del plazo de compromiso (Tramitación facturas y elaboración de documentos contables de propuesta de pagos de las oficinas gestoras del Departamento).

PROCEDENCIA: Bases de Datos de Gestión Económica del Departamento

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Trimestral

	1T2012	2T2012	3T2012	4T2012	1T2013	2T2013	3T2013	4T2013	1T2014
Valor indicador (%)	82,02	83,87	84,50	85,85	84,21	95,71	90,91	82,5	81,03
Umbral de aceptabilidad (%)	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Valor referencia (días laborables)	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Valor inaceptable (días laborables)	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Los datos recogidos de la base de datos son los siguientes:

Semestre	Total Registros	Registros que cumplen	Registros que NO cumplen	Resultado Inaceptable	% Cumplen Compromiso	% No Cumplen Compromiso	Total	% Inaceptable
1T2012	89	73	16	6	82,02%	17,98%	100,00%	6,74%
2T2012	155	130	25	8	83,87%	16,13%	100,00%	5,16%
3T2012	200	169	31	14	84,50%	15,50%	100,00%	7,00%
4T2012	205	176	29	12	85,85%	14,15%	100,00%	5,85%
1T2013	95	80	15	7	84,21%	15,79%	100,00%	7,37%
2T2013	140	134	6	2	95,71%	4,29%	100,00%	1,43%
3T2013	176	160	16	5	90,91%	9,09%	100,00%	2,84%
4T2013	200	165	35	16	82,50%	17,50%	100,00%	8,00%
1T2014	58	42	12	4	72,41%	20,69%	93,10%	6,90%

Tabla 11. Datos registros Documentos Contables. Indicadores de rendimiento
Fuente: Base de Datos Gestión Económica del Departamento.

Con estos datos se ha confeccionado un gráfico donde se expone el nivel de cumplimiento del compromiso adquirido, para una mejor comprensión de los datos:

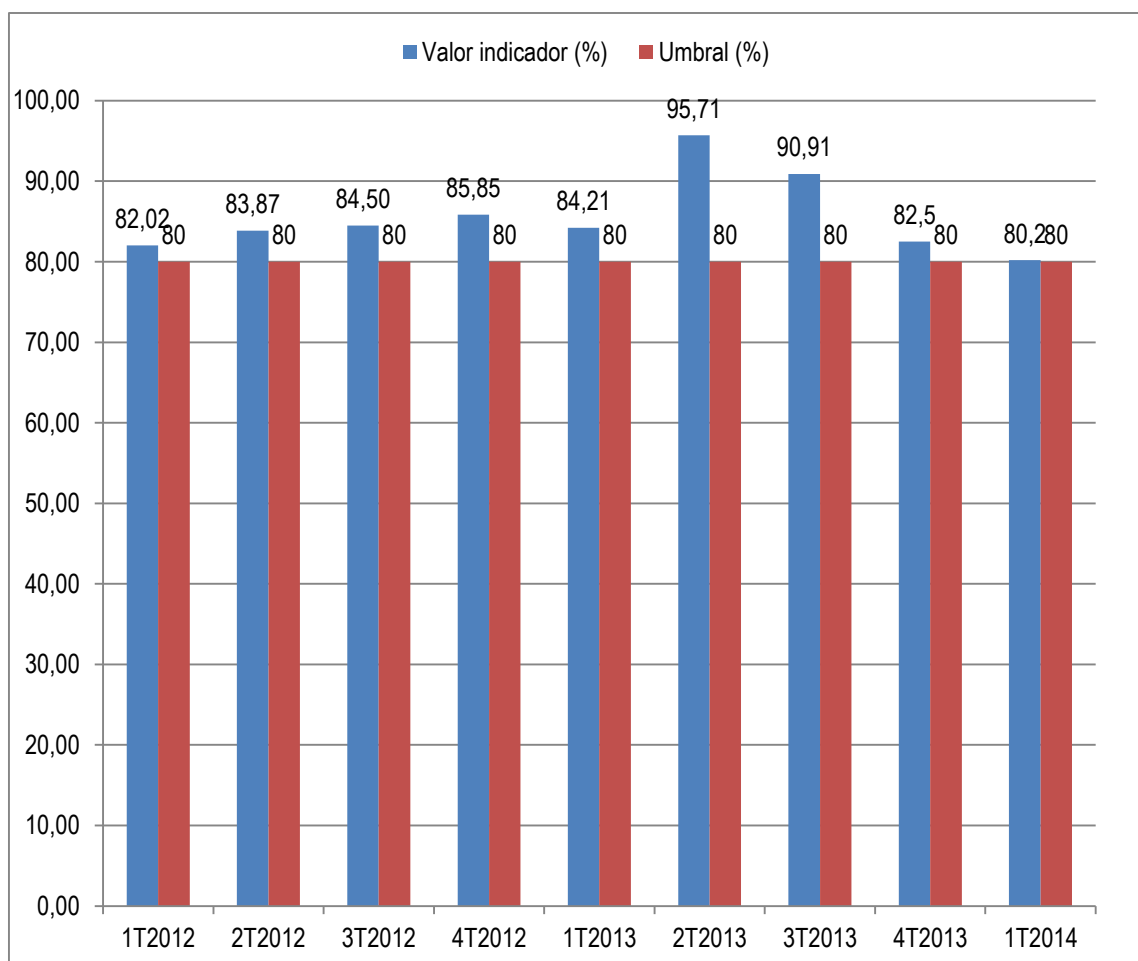


Gráfico 1. Grado compromiso de calidad DEAF02-01
Fuente: Base de Datos Gestión Económica del Departamento.

El grado de cumplimiento del compromiso adquirido en la tramitación de las facturas en el Área Administrativa del Departamento, aunque está dentro del umbral de aceptabilidad, presenta algunas situaciones inaceptables en las que es fundamental estudiar las causas de ese incumplimiento y erradicarlas. También para estos casos es importante tomar medidas de subsanación y compensación de cara al usuario.

Una de las medidas a realizar será una propuesta de mejora en el sistema de control del envío de las facturas a los responsables de las oficinas gestoras y a los responsables de las unidades gestoras y el envío de unas normas de funcionamiento de la gestión económica en el Departamento de Ecosistemas Agroforestales donde se indiquen los plazos para la entrega de las facturas debidamente conformadas para su tramitación y realización del documento contable.

Esta propuesta se realizará en el próximo apartado, dentro de Propuesta de Mejora.

Otro de los servicios prestados objeto de estudio es el “*Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento y tramitación de los acuerdos alcanzados (DEAF06)*”, que está ubicado en el área de Gestión Administrativa del Departamento.

Para el estudio del grado de seguimiento del plazo de la tramitación de las convocatorias y documentación de los órganos colegiados y del envío de los acuerdos alcanzados por los órganos colegiados se ha utilizado la base de datos de Convocatorias de Órganos Colegiados que el Departamento utiliza para el control de las Actas de los Órganos Colegiados.

La diferencia entre la fecha del envío de la convocatoria y la fecha de la reunión y la fecha de envío de los acuerdos alcanzados son los indicadores que nos sirve para el estudio:

Grado de cumplimiento del plazo de la tramitación de las convocatorias y documentación de los órganos colegiados del Departamento y de los acuerdos alcanzados por los órganos colegiados

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Grado de cumplimiento (%) del plazo de compromiso (tramitación de las convocatorias y documentación de los órganos colegiados del departamento y de los acuerdos alcanzados por los órganos colegiados).

PROCEDENCIA: Base de Datos de Convocatorias Órganos Colegiados

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Anual

	2010	2011	2012	2013	2014
Valor indicador (%)	100,00	92,31	94,12	93,33	100
Umbral de aceptabilidad (%)	95	95	95	95	95
Valor referencia (días laborables)	3	3	3	3	3
Valor inaceptable (días laborables)	1	1	1	1	1

Los datos recogidos de la base de datos son los siguientes:

Año	Total Convocatorias				Cumplen	NO cumplen	Resultado Inaceptable	% Cumplen	% No Cumplen	% Inaceptable
	Consejo Depto.	Comisión Permanente	Comisión Académica Máster	Total						
2010	3	1	2	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2011	3	2	8	13	12	1	0	92,31%	7,69%	0,00%
2012	4	5	8	17	16	1	0	94,12%	5,88%	0,00%
2013	4	3	8	15	14	1	0	93,33%	6,67%	0,00%
2014	1	2	1	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 12. Datos Convocatorias Órganos Colegiados del Departamento

Con estos datos se ha confeccionado un gráfico donde se expone el nivel de cumplimiento del compromiso adquirido, para una mejor comprensión de los datos:

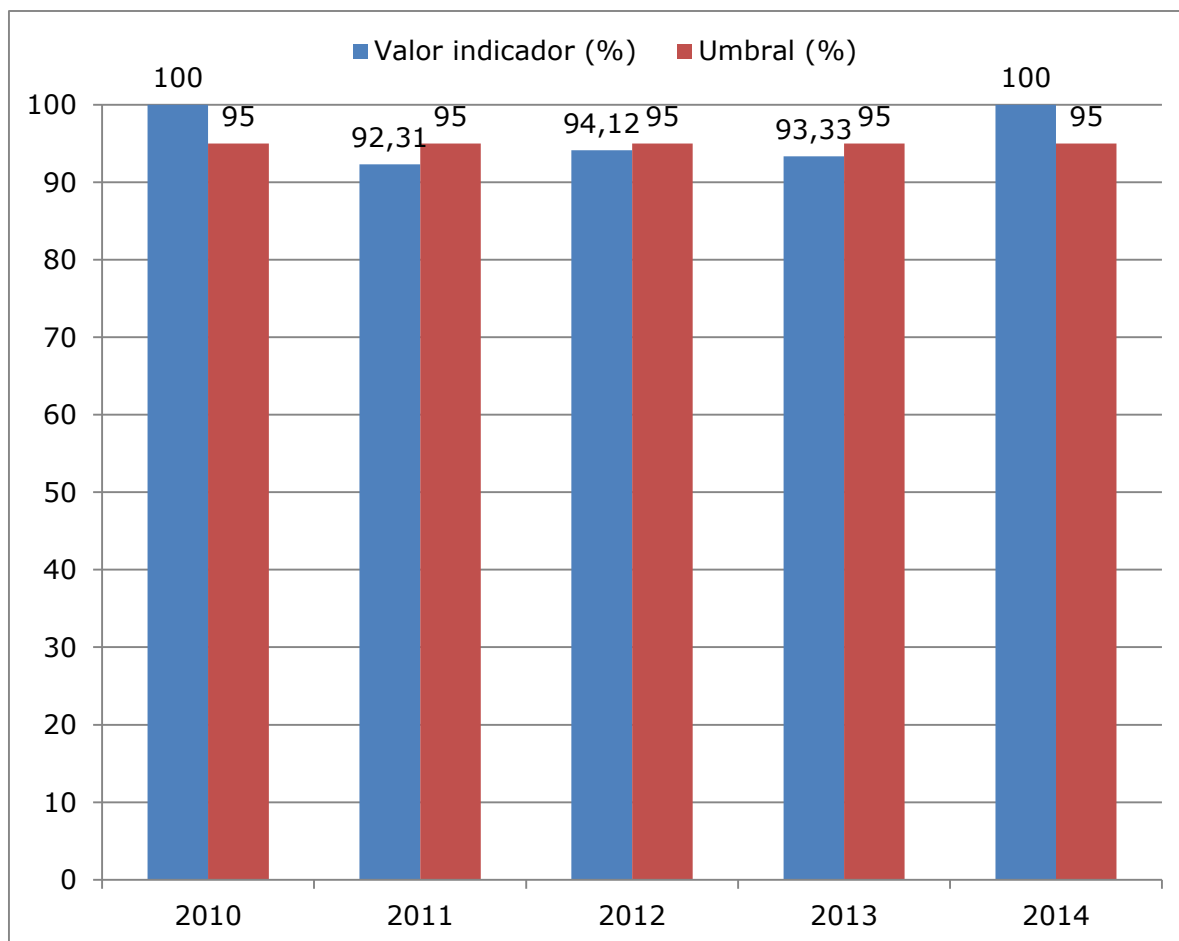


Gráfico 2. Grado compromiso de calidad DEAF06
Fuente: Base de Datos Órganos Colegiados del Departamento.

El grado de cumplimiento del compromiso adquirido en la tramitación de las convocatorias y documentación de los órganos colegiados y del envío de los acuerdos alcanzados por los órganos colegiados por el Área Administrativa del Departamento, no es el acorde con el umbral de aceptabilidad en los años 2011, 2012 y 2013, y por lo tanto, se tienen que emprender acciones de mejora encaminadas a la consecución del compromiso de calidad definido en la Carta.

Estas medidas estarán expuestas en el próximo apartado, dentro de Propuesta de Mejora.

Otro de los servicios prestados que será objeto de estudio es la “Validación de la preinscripción de la matrícula del Máster oficial (DEAF09)”, ya que el Departamento de Ecosistemas Agroforestales es la Entidad Responsable del Título de Máster (ERT).

Para el estudio del grado de seguimiento del plazo de la tramitación de las peticiones relativas a la validación de la preinscripción de la matrícula oficial de Máster se ha utilizado los datos con la fecha de solicitud de la aplicación “Gestión Responsable de Master o Doctorado” de la Intranet y la fecha de aprobación por la Comisión Académica del Máster de la validación de la solicitud de matrícula.

La diferencia entre las dos fechas es la que nos dará los datos para ver el grado de cumplimiento de los indicadores de rendimiento que nos sirve para el estudio:

Grado de cumplimiento del plazo de la tramitación de las peticiones relativas a la validación de la preinscripción de la matrícula oficial de Máster

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Grado de cumplimiento (%) del plazo de compromiso (tramitación de las peticiones relativas a la validación de la preinscripción de la matrícula oficial de Máster).

PROCEDENCIA: Intranet (aplicación Gestión Responsable de Master o Doctorado y Base de Datos de Convocatorias Órganos Colegiados)
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Anual

	2009	2010	2011	2012	2013
Valor indicador (%)	100,00	96,55	100,00	97,14	100,00
Umbral de aceptabilidad (%)	95	95	95	95	95
Valor referencia (días laborables)	15	15	15	15	15
Valor inaceptable (días laborables)	20	20	20	20	20

Año	Total Registros	Registros que cumplen el compromiso	Registros que NO cumplen el compromiso	Resultado Inaceptable	% Cumplen Compromiso	% No Cumplen Compromiso	Total	% Inaceptable
2009	37	36	0	0	100,00%	00,00%	100,00%	0,00%
2010	58	56	1	0	96,55%	3,45%	100,00%	0,00%
2011	38	36	0	0	100,00%	00,00%	100,00%	0,00%
2012	35	34	1	0	97,14%	2,86%	100,00%	0,00%
2013	18	17	0	0	100,00%	00,00%	100,00%	0,00%

Tabla 13. Datos preinscripción Máster Oficial y Actas Comisión Académica del Máster

Con estos datos se ha confeccionado un gráfico donde se expone el nivel de cumplimiento del compromiso adquirido, para una mejor comprensión de los datos:

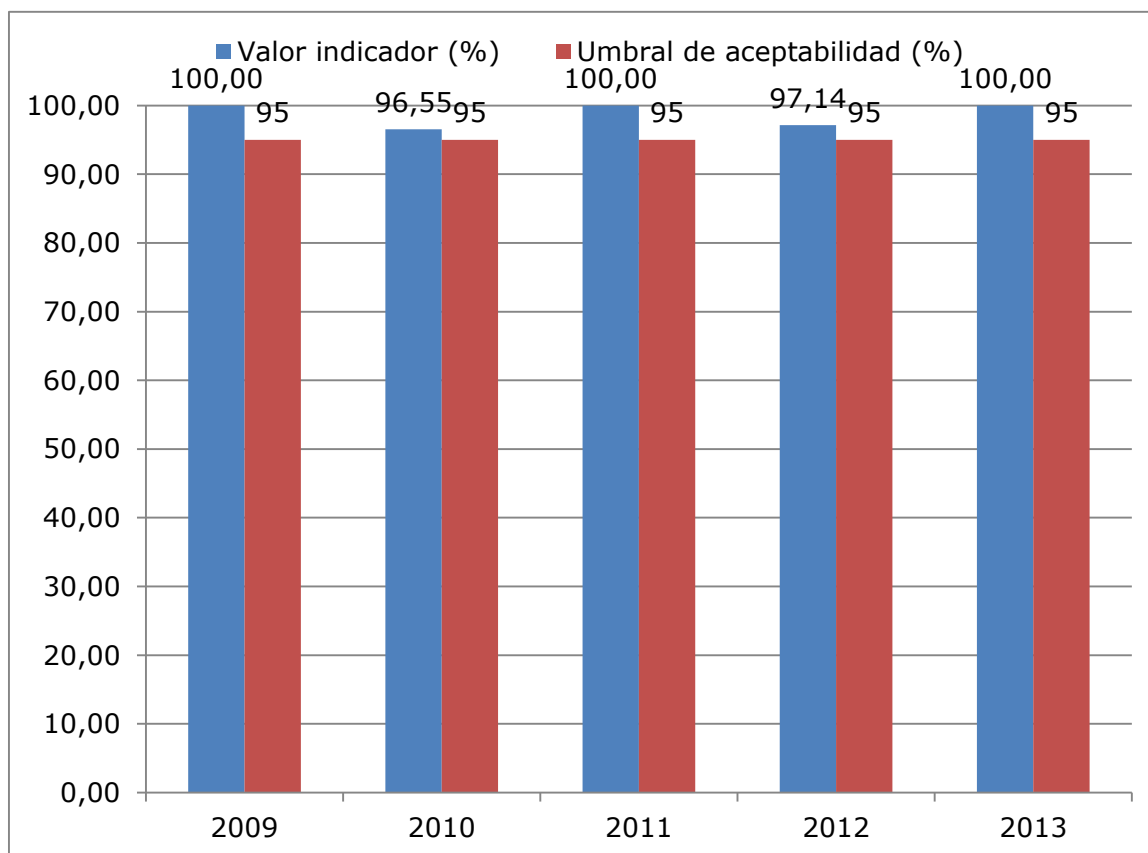


Gráfico 3. Grado compromiso de calidad DEAF09
Fuente: Intranet y Actas Comisión Académica del Máster.

El grado de cumplimiento del compromiso adquirido en la tramitación de las peticiones relativas a la validación de la preinscripción de la matrícula oficial de Máster cumple con el umbral de aceptabilidad, y por lo tanto, no es necesario emprender acciones de mejora.

De todas las maneras, se analizará el dato que no cumpla con el compromiso adquirido para tomar las medidas de subsanación necesarias para los próximos años y poder llegar al 100% del compromiso de calidad, como en los demás años analizados.

6.2.2.- Evaluación de los Indicadores de Satisfacción

Se ha indicado anteriormente, en el apartado 5.2.2. los indicadores de satisfacción que son utilizados por el programa PEGASUS para medir el grado de satisfacción de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por la unidades de gestión de la UPV.

Dicho apartado realizaba una descripción detallada de los indicadores de satisfacción a utilizar para medir el grado de satisfacción en el Área Administrativa de departamento de Ecosistemas Agroforestales.

Estos datos se han recogido en el Informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto a los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, 2013).

La tabla 14 contienen los datos de las encuestas realizadas en un estudio que abarca desde el año 2008 al año 2012 y, que está separado por las Áreas Administrativas de los Departamentos de la UPV y estudia el % de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Área Administrativa de los Departamentos de la Universitat Politècnica de València.

El Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales en la citada tabla de la encuesta de satisfacción entre los usuarios del servicio, se encuentra en una situación inmejorable, ya que en las dos últimas encuestas de satisfacción realizadas en los años 2011 y 2012, se encuentra con un 100% de usuarios satisfechos, habiendo aumentado su valoración en un 4,6% respecto al año 2010.

% de Usuarios Satisfechos: Administración

	ADM					
	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Biotecnología	88,9%	100,0%	95,3%	96,6%	100,0%	↑ 3,4%
Ciencia Animal	96,7%	98,3%	98,8%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Composición Arquitectónica	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	94,2%	93,7%	94,6%	93,4%	100,0%	↑ 6,6%
Ecosistemas Agroforestales	96,7%	100,0%	95,4%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería de Sistemas y Automática	100,0%	100,0%	100,0%	91,0%	100,0%	↑ 9,0%
Ingeniería del Terreno	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	95,8%	96,4%	96,1%	100,0%	↑ 3,9%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Electrónica	89,2%	96,4%	97,6%	99,3%	100,0%	↑ 0,7%
Ingeniería Gráfica	100,0%	81,3%	98,9%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Química y Nuclear	83,2%	100,0%	100,0%	97,0%	100,0%	↑ 3,0%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Textil y Papelera	100,0%	96,0%	97,9%	97,0%	100,0%	↑ 3,0%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Organización de Empresas	98,5%	96,4%	79,3%	99,1%	100,0%	↑ 0,9%
Pintura	98,8%	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Producción Vegetal	78,3%	77,8%	100,0%	90,0%	100,0%	↑ 10,0%
Sistemas Informáticos y Computación	95,6%	99,2%	98,4%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Tecnología de Alimentos	100,0%	98,5%	100,0%	99,0%	100,0%	↑ 1,0%
Termodinámica Aplicada	94,3%	92,7%	95,8%	96,4%	100,0%	↑ 3,6%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	97,0%	98,3%	99,3%	99,4%	↑ 0,2%
Química	85,7%	96,0%	98,0%	92,2%	99,2%	↑ 7,0%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	99,1%	↑ 1,1%
Proyectos Arquitectónicos	96,0%	100,0%	90,5%	97,8%	98,6%	↑ 0,8%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	94,6%	100,0%	97,3%	97,7%	97,9%	↑ 0,2%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	90,8%	98,0%	95,6%	97,9%	↑ 2,2%
Matemática Aplicada	96,7%	88,3%	99,4%	98,8%	97,9%	↓ -1,0%
Dibujo	94,5%	97,0%	99,3%	100,0%	97,7%	↓ -2,3%
Informática de Sistemas y Computadores	80,0%	98,0%	97,1%	100,0%	97,5%	↓ -2,5%
Física Aplicada	96,9%	99,5%	100,0%	97,3%	97,4%	↑ 0,1%
Economía y Ciencias Sociales	74,7%	90,5%	95,1%	96,2%	95,8%	↓ -0,4%
Comunicaciones	65,8%	98,4%	94,9%	98,9%	95,7%	↓ -3,1%
Lingüística Aplicada	90,0%	63,3%	100,0%	95,5%	95,7%	↑ 0,2%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	80,8%	79,8%	87,7%	90,3%	94,6%	↑ 4,3%
Escultura	100,0%	98,6%	98,2%	100,0%	94,5%	↓ -5,5%
Proyectos de Ingeniería	93,3%	99,0%	98,9%	97,8%	94,3%	↓ -3,5%
Expresión Gráfica Arquitectónica	87,7%	95,0%	97,5%	98,3%	91,5%	↓ -6,8%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	65,6%	95,6%	98,8%	98,9%	90,0%	↓ -8,9%
Urbanismo	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	↓ -10,0%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	98,6%	92,1%	77,8%	100,0%	86,3%	↓ -13,8%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	100,0%	89,1%	89,2%	83,3%	85,8%	↑ 2,5%

Tabla 14. Resultados generales de % de usuarios satisfechos.
Fuente: Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV.

La tabla 15 muestra los resultados de la encuesta sobre la media de satisfacción general de las encuestas realizadas en el mismo periodo y a las mismas Áreas Administrativas de los Departamento de la Universitat Politècnica de València:

Media de Satisfacción General: Administración

	ADM					
	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Ingeniería del Terreno	7,50	6,88	7,81	7,03	9,65	↑ 2,62
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	6,89	7,49	9,45	9,42	9,55	↑ 0,13
Tecnología de Alimentos	7,75	8,79	9,59	9,64	9,31	↓ -0,33
Máquinas y Motores Térmicos	8,73	9,21	8,50	8,65	9,29	↑ 0,64
Física Aplicada	7,81	8,75	9,09	9,40	9,25	↓ -0,15
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	6,24	8,23	9,02	9,06	9,20	↑ 0,14
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	8,08	8,14	8,91	8,73	9,19	↑ 0,46
Construcciones Arquitectónicas	7,54	6,64	8,14	7,50	9,15	↑ 1,66
Ingeniería Eléctrica	7,68	8,55	9,40	8,69	8,85	↑ 0,16
Ingeniería Electrónica	7,04	7,42	6,05	7,88	8,81	↑ 0,93
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	5,90	8,30	8,17	7,81	8,78	↑ 0,97
Ingeniería Textil y Papelera	9,11	8,20	8,73	8,17	8,78	↑ 0,61
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	7,67	9,36	8,26	8,10	8,67	↑ 0,58
Ingeniería Gráfica	7,64	5,68	6,42	7,35	8,64	↑ 1,28
Comunicaciones	5,84	7,36	7,89	8,81	8,59	↓ -0,22
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,14	8,04	8,60	8,52	8,58	↑ 0,06
Química	5,69	8,17	8,92	8,43	8,57	↑ 0,15
Ciencia Animal	6,68	7,56	7,96	8,98	8,53	↓ -0,46
Informática de Sistemas y Computadores	6,40	7,32	7,52	8,68	8,52	↓ -0,16
Ingeniería Mecánica y de Materiales	5,62	5,93	6,15	5,86	8,49	↑ 2,63
Urbanismo	7,52	8,84	8,54	9,67	8,47	↓ -1,21
Ecosistemas Agroforestales	7,84	8,08	8,28	7,72	8,43	↑ 0,70
Termodinámica Aplicada	7,17	7,71	6,77	9,26	8,33	↓ -0,93
Proyectos Arquitectónicos	7,38	7,83	8,15	8,75	8,33	↓ -0,42
Economía y Ciencias Sociales	6,26	6,49	6,63	8,16	8,33	↑ 0,17
Biotecnología	6,82	8,74	8,43	8,52	8,30	↓ -0,21
Pintura	7,28	8,40	8,91	8,14	8,20	↑ 0,05
Proyectos de Ingeniería	6,99	7,89	7,51	8,24	8,16	↓ -0,08
Producción Vegetal	6,74	7,49	9,23	8,24	8,05	↓ -0,19
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	5,87	8,62	8,67	8,29	8,04	↓ -0,24
Dibujo	8,52	7,76	8,64	8,58	8,04	↓ -0,54
Ingeniería Química y Nuclear	6,63	7,63	8,92	8,07	7,98	↓ -0,09
Composición Arquitectónica	8,96	9,27	8,85	7,99	7,97	↓ -0,02
Sistemas Informáticos y Computación	7,06	8,55	7,73	8,68	7,74	↓ -0,94
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	7,31	5,47	7,26	7,27	7,43	↑ 0,16
Escultura	7,46	6,46	7,79	6,54	7,38	↑ 0,84
Matemática Aplicada	7,92	7,63	7,71	7,94	7,32	↓ -0,63
Organización de Empresas	7,13	6,62	6,38	6,17	7,29	↑ 1,11
Ingeniería de Sistemas y Automática	7,15	8,54	7,85	7,50	7,19	↓ -0,31
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	6,92	6,67	7,05	9,22	7,05	↓ -2,17
Conservación y Restauración Bienes Cult.	7,51	6,09	6,55	6,42	6,89	↑ 0,46
Lingüística Aplicada	5,92	5,03	7,76	7,23	6,53	↓ -0,70

Tabla 15. Resultados generales de la media de satisfacción general.
Fuente: Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV.

El Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales está ubicada en el puesto número 22 de 42 Departamentos con mejor satisfacción media, en el año 2012, siguiendo una línea ascendiente, ya que con relación al año 2011, se ha aumentado la media de satisfacción general de la Administración en 0,70 puntos.

La Dirección del Departamento quiere conseguir estar entre los mejores valorados de los 42 departamentos, siendo una herramienta idónea la Carta de Servicios para conseguir avanzar en ese ranking.

El análisis de los resultados de las encuestas, el seguimiento de los datos para los indicadores de satisfacción y de rendimiento en el Área Administrativas del Departamento y sus resultados, serán las herramientas para presentar planes de mejora centrados en aquellos servicios y atributos en los que se detecten áreas de mejora susceptibles de ser abordados.

Estos planes de mejora irán encaminados a mejorar los atributos que, en términos generales, tengan la valoración más baja.

A continuación se realiza un estudio de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales durante los últimos cinco años, para, con esos datos, poder realizar una valoración de la necesidad de acometer algún plan de mejora, en virtud de los resultados alcanzados, según la tabla 14.

Datos de la columna de la tabla:

- *Columna ID:* código identificativo de cada descriptor del servicio.
- *Columna Descriptor:* descriptor de servicio por el que se pregunta en la encuesta.
- *Comuna Colectivo:* colectivo al que va dirigido el descriptor de servicio.
- *Columna Peso:* peso establecido para cada descriptor de servicio.
- *Columna Media:* Promedio en escala 0-10 ponderado en función del porcentaje estimado de uso del descriptor para los distintos colectivos y considerando las valoraciones obtenidas para el descriptor.
- *Columna % Sat:* Porcentaje de usuarios satisfechos en escala 0-100% ponderado en función del porcentaje estimado de uso del descriptor para los distintos colectivos de la Universitat y considerando las valoraciones obtenidas para el descriptor.
- *Columna N:* número de valoraciones obtenidas para el descriptor.

La tabla se cierra con una fila "*Total*" que recoge el promedio ponderado de la media y porcentaje de satisfechos según los pesos asignados a cada descriptor.

Los descriptores en los cuales se ha basado la encuesta de satisfacción y los colectivos que han realizado la valoración se encuentran expuestos en la tabla 16 y la tabla 17.

ID	Descriptor	Colectivo	Peso	2008			2009			2010			2011			2012		
				Media	% Sat.	N	Media	% Sat.	N	Media	% Sat.	N	Media	% Sat.	N	Media	% Sat.	N
7	Apoyo administrativo del departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.).	PDI	10	7,12	83,30%	5	6,88	100%	8	6,46	91,70%	12	8,50	100%	7	8,07	100%	4
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	ALUD	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,00	100%	1	-	-	-
41	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por el PAS del departamento.	PDI	20	8,55	100%	5	7,00	100%	5	6,79	85,70%	7	7,49	100%	6	7,80	100%	7
10 4	Apoyo al equipo de dirección del departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo.	EDDEP	20	7,50	100%	1	8,75	100%	2	10,00	100%	1	8,75	100%	2	8,75	100%	2
13 1	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del departamento del cual es miembro directivo	EDDEP	30	-	-	-	8,75	100%	2	8,75	100%	2	8,75	100%	2	8,75	100%	2
TOTAL ADMINISTRACIÓN		Total	100	7,84	96,7%	-	8,08	100%	-	8,28	95,4%	-	7,72	100%	-	8,43	100%	-

Tabla 16. Resultados encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados.
Fuente: Datos encuestas satisfacción 2008-2012. Elaboración Propia

Colectivo	Descripción Colectivo
ALUD	Alumnos matriculados en títulos oficiales en el departamento
EDDEP	Equipo directivo del departamento.
PDI	Personal docente e investigador

Tabla 17. Colectivos encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados.
Fuente: Datos encuestas satisfacción 2008-2012. Elaboración Propia

La tabla anterior muestra los datos alcanzados durante los últimos cinco años. De estos datos, llama la atención los siguientes resultados.

- El poco número de valoraciones obtenidas en cada descriptor, en un departamento cuyo personal sobrepasa las 35 personas.
- También llama la atención que el descriptor *“Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA”* solamente haya habido una valoración del colectivo de alumno en el año 2011 y ninguna en el resto de años analizados, cuando el Departamento es la entidad responsable del título de Máster Universitario en Producción Vegetal y Ecosistemas Agroforestales.
- El valor medio del descriptor *“Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA”* es de 5,00 puntos sobre 10,00. Se tendría que ver el motivo de ese valor medio, ya que se comparte el programa de doctorado con el Departamento de Producción Vegetal y se valora conjuntamente, no por cada Departamento.
- El colectivo de PDI es donde se obtienen más valoraciones, pero aun así, se queda en menos de 50% del total del colectivo que participan en la encuesta. Concretamente, en el año 2012, solamente participaron en la encuesta en el descriptor *“Apoyo administrativo del departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.)* cuatro de los veinticinco que estaban adscritos al Departamento (un 16%) y en cambio en el descriptor *“Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por el PAS del departamento”* participaron el 70% de los responsables de la actividad I+D+i que gestiona el Departamento (siete de diez).

En vista de estos datos, sobre todo en el descriptor *“Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA”*, se realizará una propuesta de mejora, conducente a la implicación del colectivo de alumnos en la realización de las encuestas de satisfacción, ya que su valoración es muy importantes para la buena marcha del servicio.

En la tabla 18 analizaremos los datos desde la perspectiva de los atributos enunciados anteriormente. El estudio se realizará de los últimos cinco años, con los datos de la *“Encuesta de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por las unidades administrativas y de gestión de la UPV”*.

Hay que tener en cuenta la relación de los atributos, ya que las correlaciones entre los siete atributos arroja que la variable que tiene mayor relación con el nivel de

satisfacción general es la eficacia (que por sí sola puede explicar el 96.7% de la variable de los datos de satisfacción).

Atributos:

- Nivel de satisfacción general (SG) con el servicio recibido. Este atributo se ha tomado como atributo criterio o resumen, quedando los valores de los demás atributos resumidos en éste y su valor tomado como indicador de la calidad del servicio percibida por los usuarios.
- Los atributos para evaluar las características específicas de los servicios son:
 - 1.- Información relacionada con la prestación del servicio (INF).
 - 2.- Sencillez de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio (SEN).
 - 3.- Adecuación de los plazos en la prestación del servicio (PLA).
 - 4.- Trato recibido por las personas que prestaron el servicio (TRA).
 - 5.- Profesionalidad de las personas que prestaron el servicio (PROF).
- Atributo de eficiencia: “el servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

Año	Atributo	Apoyo administrativo del departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.).	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por el PAS del departamento.	Apoyo al equipo de dirección del departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo.	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del departamento del cual es miembro directivo	TOTAL
COLECTIVO		PDI	ALUD	PDI	EDDEP	EDDEP	
PESO		10	20	20	20	30	100
2008	SG	7,12	-	8,55	7,50	-	7,84
	INF	6,54	-	8,29	7,50	-	7,62
	SEN	6,46	-	7,83	7,50	-	7,42
	PLA	6,16	-	8,26	7,50	-	7,54
	TRA	8,42	-	9,12	7,50	-	8,33
	PROF	7,62	-	9,05	7,50	-	8,14
	EFI	6,67	-	8,57	7,50	-	7,76
2009	SG	6,88	-	7,00	8,75	8,75	8,08
	INF	7,19	-	7,00	8,75	8,75	8,12
	SEN	6,25	-	5,50	8,75	8,75	7,63
	PLA	6,25	-	6,00	7,50	7,50	6,97
	TRA	7,50	-	7,50	8,75	8,75	8,28
	PROF	7,50	-	7,50	8,75	8,75	8,28
	EFI	6,88	-	7,00	8,75	8,75	8,08
2010	SG	6,46	-	6,79	10,00	8,75	8,28
	INF	6,25	-	6,07	10,00	8,75	8,08
	SEN	5,63	-	6,43	10,00	8,75	8,09
	PLA	5,21	-	6,43	10,00	8,75	8,04
	TRA	7,29	-	7,50	10,00	8,75	8,57
	PROF	6,88	-	7,50	10,00	8,75	8,52
	EFI	6,25	-	6,07	10,00	8,75	8,08
2011	SG	8,50	5,00	7,49	8,75	8,75	7,72
	INF	7,86	-	7,31	7,50	7,50	6,00
	SEN	6,32	-	5,92	7,50	7,50	5,57
	PLA	6,30	5,00	6,29	7,50	7,50	6,64
	TRA	8,64	5,00	8,88	8,75	8,75	8,01
	PROF	8,18	5,00	7,49	8,75	8,75	8,75
	EFI	8,18	5,00	7,49	8,75	8,75	8,75
2012	SG	8,07	-	7,80	8,75	8,75	8,43
	INF	8,07	-	7,46	8,75	8,75	8,43
	SEN	7,50	-	6,79	8,75	8,75	8,10
	PLA	7,50	-	7,41	8,75	8,75	8,26
	TRA	9,21	-	9,20	8,75	8,75	8,92
	PROF	9,21	-	8,14	8,75	8,75	8,65
	EFI	8,07	-	7,46	8,75	8,75	8,34

Tabla 18. Resultados encuestas de satisfacción por atributos de la calidad de los servicios prestados.
Fuente: Datos encuestas satisfacción 2008-2012. Elaboración Propia

En la tabla anterior, con el aporte de las valoraciones realizadas y una vez estudiados los datos, hay dos atributos que obtienen las valoraciones más bajas durante casi todos los años estudiados. Estos atributos son:

- La información relacionada con la prestación del servicio (INF).
- La sencillez de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio (SEN).

Como se indica en las dos tablas anteriores, los datos menos relevantes a causa de no tener una participación activa es el colectivo de estudiantes, ya que solamente ha habido contestación a las encuestas en el año 2011, con una implicación de dos alumnos y con una valoración igual para todos los atributos.

Este sería uno de las causas a mejorar: saber incentivar a los estudiantes para que colaboren en la mejora de los servicios que le presta la Universitat, a través de una participación activa, dando a conocer sus opiniones en los distintos canales habilitados para ello.

Otro dato que se refleja en la tabla 18 es que la satisfacción general no realiza una progresión al alza, sino que su valor sigue una progresión durante los años 2008 al año 2010 para bajar unas décimas en el 2011 y subir en el año 2012.

Otro resultado que extraen los datos, en el apartado de “Apoyo al equipo de dirección del departamento...” es una valoración muy homogénea, ya que de los tres miembros que componen el equipo de Dirección, solamente realizan la encuesta dos, ya que el otro miembro (el Secretario) pertenece al colectivo del Personal de Administración y Servicios.

En conclusión, debido al volumen de encuestas realizadas, y al ser una muestra tan pequeña, un cambio en la tendencia, se nota considerablemente.

6.3.- PROPUESTA DE MEJORA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

El manual “Implantación y Mejora de la Gestión por Procesos” (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013, pág. 53) establece el proceso a seguir para la propuesta de un plan de mejora en la UPV.

El origen de un plan de mejora debe ser el resultado del análisis de:

- El resultado de las encuestas de satisfacción.
- Las mediciones de los indicadores.
- Las comunicaciones SQF recibidas.
- Las discrepancias detectadas o recomendaciones de una auditoría (interna o externa).

El citado manual establece que *“los planes de mejora se pueden definir en cualquier momento a propuesta de las Unidades, salvo aquellos que derivan del análisis de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que se presentan por parte de todas las Unidades siempre durante el mes de octubre”*.

El Área Administrativa presenta el plan de mejora en este Trabajo Fin de Grado derivado del análisis de las encuestas de satisfacción, en la fecha estipulada, para su revisión y validación por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad que es el encargo de ello.

Se tendrán en cuenta todos los elementos que definen un plan de mejora:

- Código del plan de mejora.
- Origen del plan (se han expuesto anteriormente)
- Fecha de presentación.
- Denominación: nombre dado al plan.
- Justificación del plan de mejora: se explicitan las causas que llevan a la implementación del plan, y los objetivos a alcanzar.
- Acciones que componen el plan de mejora: orden, descripción y temporalización.
- Equipo de mejora:
 - Coordinador del plan de mejora, que puede ser distinto del responsable de la Unidad.

- Miembros del equipo y perfil de los mismos (miembro de la unidad, usuario, otros...).

También se realizará una estimación de cuándo se tendrá la información necesaria para poder valorar los resultados obtenidos con la ejecución del plan.

El código de cada uno de los planes de mejora expuestos en el presente Trabajo Fin de Grado será el que le asigne el SE PQ, siguiendo las directrices que establece el manual “Implantación y Mejora de la Gestión por Procesos” (Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, Octubre 2013, pág. 53).

6.3.1.- Propuesta de Mejora según Indicadores de Rendimiento

En este apartado se realizará la propuesta de mejora según las conclusiones obtenidas del estudio de los datos de la aplicación de la Carta de Servicios, según se desprende de la evaluación de los indicadores de rendimiento efectuada en el apartado 6.2.1.

Propuesta de Mejora para el Grado de Cumplimiento de la Tramitación de Facturas (DEPEAF02-01):

Origen del Plan de Mejora

El origen del plan de mejora corresponde a la medición de los datos obtenidos de las bases de datos del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales (Gestión económica.mdb) sobre el grado de cumplimiento en la tramitación de las facturas sobre los plazos establecido en el compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

Justificación del Plan de Mejora

Los datos analizados en el apartado anterior nos muestran que en el grado de cumplimiento del compromiso adquirido en la tramitación de las facturas en el Área Administrativa del Departamento hay unos indicadores con unas situaciones inaceptables.

Los valores inaceptables de la prestación del servicio en algunos casos en concreto, han sido objeto de análisis de las causas que han llevado a ello y se proponen las medidas de subsanación de cara al usuario.

Las causas que han llevado a esos valores son de diversa índole:

- a. No llevar un control exhaustivo del envío de las facturas para su conformación y de la entrega de las facturas en el Área de Administración del Departamento en un plazo acorde con los compromisos de calidad expresados en la Carta de Servicios.
- b. No comunicar, por parte del responsable de la oficina gestora o unidad gestora del Departamento que la factura se tramitaría por otro centro gestor distinto al del Departamento.
- c. Extravío de la factura y no comunicar su caso al Área Administrativa del Departamento para solicitar un duplicado en fecha.

Acciones que componen el Plan de Mejora

La propuesta de mejora a realizar consiste en la confección de un sistema de control del envío de las facturas a los responsables de las oficinas gestoras y a los responsables de las unidades gestoras, para que, en el caso de haber pasado dos días desde el envío de la factura para su conformidad y no haber entrado debidamente conformada en el Área Administrativa del Departamento, automáticamente se enviará un correo electrónico con los datos de la factura a su responsable para que, a la mayor brevedad y siempre antes de dos días, entregue la factura en el Área Administrativa del Departamento.

El sistema de control está confeccionado en la base de datos de Gestión Económica del Departamento, concretamente en la tabla: Registro de facturas que se activará en el momento de que pasen dos días desde el envío de la factura y no esté relleno el campo de "Fecha de entrega Conformada".

A continuación, en la figura 6, se expone el formulario del registro de entrada de facturas, correspondiente a la base de datos de Gestión Económica del Departamento:

The image shows a web-based form titled "INTRODUCCION DE DATOS FACTURAS". The form is organized into several sections. At the top, there is a header with the title. Below that, there is a "Detalle" section containing various input fields: "NUMERO FACTURA" (with sub-labels "NUMERO" and "Codigo Cliente:"), "ANNO FACTURA" (with sub-label "ANYO"), "PROVEEDOR" (with sub-label "NIF" and a dropdown arrow), "FECHA FACTURA" (with sub-label "FECHA,FAC"), "Importe:" (with sub-label "IMPORTE"), "ANO EJERCICIO" (with sub-label "ANYO EJERC"), "NUM INTERNO" (with sub-label "NUM INTE"), and "Observaciones" (with sub-label "TEXT02"). Below these are "Centro Coste Cargo" (with a dropdown arrow) and a checkbox labeled "Factura de Centro Gestor". Further down, there are "Fecha Envío" (with sub-label "Fecha Envío") and "Fecha entrega Firmada:" (with sub-label "Fecha entrega FIR"). At the bottom, there is a section for "Fichero PDF y Nº de Registro" with sub-labels "Fichero PDF", "Etiqueta:", and "Etiqueta". The form is framed by a "Panel de navegación" on the left and a "Pie del formulario" at the bottom.

Figura 6. Formulario Registro Facturas del DEAF
Fuente: Base de Datos Gestión económica.mdb

Este formulario consiste en el registro de todas las facturas que son recepcionadas por el Área Administrativa del Departamento.

En más del 95%, las facturas se envían a los responsables de la oficina gestora el mismo día de su recepción. El otro 5% restante corresponde a facturas donde falta alguno de los datos esenciales para poder ser tramitadas. En este caso, el Área Administrativa se pone en contacto con la empresa y le envía la factura para su rectificación.

Algunos de los responsables de las oficinas gestoras y responsables de las unidades gestoras del departamento de Ecosistemas Agroforestales pertenecen a otro centro gestor (Instituto Agroforestal del Mediterráneo). En caso de que la factura se tramite por ese centro gestor, en cuanto realicen la comunicación de esta circunstancia, se rellenará el campo de "Factura de otro Centro Gestor" y se tendrá en cuenta a la hora de enviar la petición de conformidad cuando pasen los dos días anteriormente mencionados.

En caso de que el campo anteriormente expuesto estuviera vacío, se lanzará la siguiente consulta (figura 7) para el seguimiento de las facturas:

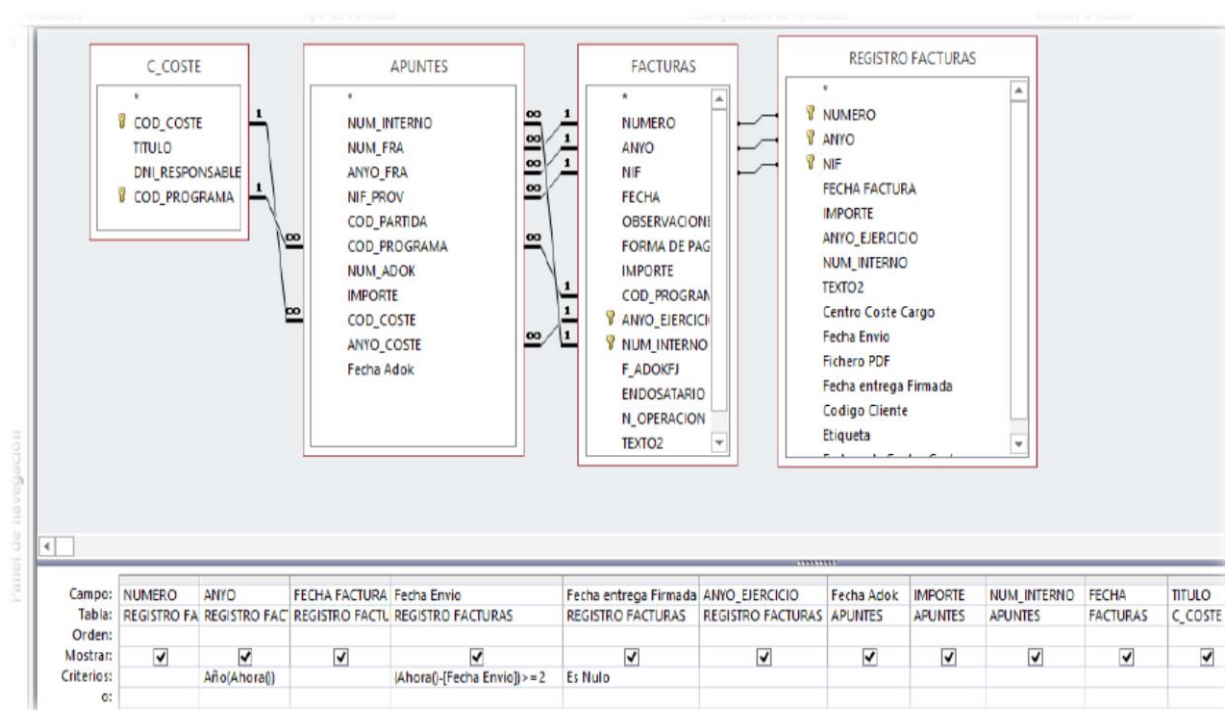


Figura 7. Consulta Registro Facturas del DEAF
Fuente: Base de Datos Gestión económica.mdb

La propuesta de mejora lleva aparejada el envío de unas normas de funcionamiento de la gestión económica en el Departamento de Ecosistemas Agroforestales donde se indiquen los plazos para la entrega de las facturas debidamente conformadas para su tramitación y realización del documento contable, además de un extracto de las Normas de Funcionamiento de la Gestión Económica emanadas de la Gerencia de la Universitat Politècnica de València (anexo II).

Por otra parte, para cumplir con el compromiso de calidad en la prestación del servicio manifestado en la Carta de Servicios, el Jefe de Unidad Administrativa del Departamento se pondrá en contacto con la empresa o proveedor y le expondrá los motivos de la demora en la tramitación de las facturas y sus disculpas por no haber cumplido con el compromiso adquirido y le hará partícipe de las medidas que se han tomado para subsanar esa deficiencia e intentar que no vuelva a ocurrir.

Propuesta de Mejora para el Grado de cumplimiento del plazo de la tramitación de las convocatorias y documentación de los órganos colegiados del Departamento.

Origen del Plan de Mejora

El origen del plan de mejora corresponde a la medición de los datos obtenidos de las bases de datos del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales (Convocatorias.mdb) sobre el grado de cumplimiento en la tramitación de las convocatorias y documentación de los órganos colegiados del Departamento y de los acuerdos alcanzados) sobre los plazos establecido en el compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

Justificación del Plan de Mejora

Los datos analizados en el apartado 6.2.1., nos muestran que hay valores por debajo del umbral de aceptabilidad definido en la Carta de Servicios.

Se tienen que tomar las medidas adecuadas para estar dentro del umbral establecido o, en caso de no poder ser, se tendrá que definir el umbral de aceptabilidad con un compromiso acorde a la realidad.

Una vez analizados los motivos de la deficiencia en la calidad del Servicios, se constata que las causan son:

1. No hay una planificación anual de los acuerdos que son necesarios aprobar para el buen funcionamiento del Departamento, siendo necesaria la convocatoria fuera de plazo.
2. Envío, por parte de la Dirección de la Universitat, de petición de aprobación por algún órgano colegiado del Departamento sin tiempo material de poder realizar la convocatoria en el tiempo establecido en la Carta de Servicios (72 horas).

Acciones que componen el plan de mejora

Una vez que los motivos están claros, se realiza la siguiente propuesta de mejora.

1. Realizar una planificación anual de todos los trámites que se tienen que aprobar por los órganos colegiados del Departamento, con su calendario específico y su posterior envío a la Dirección del Departamento para que se tengan en cuenta a la hora de las convocatorias.
2. En dicho calendario, se establecerá, con tiempo suficiente para cumplir el compromiso adquirido, la aprobación de todas las peticiones de la Dirección de la Universitat en años anteriores.

Se ha revisado el calendario académico de la Universitat Politècnica de València para los trámites docentes, las peticiones del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, la Gerencia, etc. y las convocatorias de los órganos colegiados del Departamento en años anteriores.

Los asuntos a aprobar se planifican por meses, siendo los siguientes:

- 1) Mes de enero del año en curso:
 - a) Presupuesto ordinario del Departamento.
 - b) Plazas para la promoción de cuerpos docentes (primera convocatoria).
 - c) Plan de Ordenación Docente del Departamento.
 - d) Reconocimiento de créditos de alumnos del Máster.
 - e) Presupuesto anual del Máster.
 - f) Solicitud de Trabajo Fin de Máster (primera convocatoria).
 - g) Preinscripción de la tanda cero para alumnos extranjeros en el Máster.
- 2) Mes de febrero del año en curso:
 - a) Plan de Ordenación Docente del Máster.
 - b) Encargo docente a los departamentos del Plan de Ordenación Docente del título de Máster.
- 3) Mes de abril del año en curso:
 - a) Solicitud de Trabajo Fin de Máster (segunda convocatoria).
 - b) Preinscripción de la tanda cero para alumnos extranjeros en el Máster.
 - c) Horarios de las asignaturas del Máster.
- 4) Mes de mayo del año en curso:
 - a) Informe de evaluación del componente retributivo de reconocimiento de dedicación docente.
 - b) Prórroga de Profesores asociados.
 - c) Distribución del encargo docente del profesorado.
 - d) Plazas para la promoción de cuerpos docentes (segunda convocatoria).
- 5) Mes de junio del año en curso:
 - a) Proyectos de Investigación para las Becas de Colaboración del Ministerio de Cultura.
 - b) Contratos Programas de las Asignaturas del Departamento.
 - c) Contratos Programas de las asignaturas del Máster.
- 6) Mes de julio del año en curso:
 - 6.1) Solicitud matriculación del Máster (plazo ordinario).
 - 6.2) Solicitud de permanencia en los estudios de Máster.
 - 6.3) Solicitud matrícula parcial en el Máster (plazo ordinario).

6.4) Solicitud de Trabajo Fin de Máster (tercera convocatoria).

7) Mes de septiembre del año en curso:

- a) Plazas para la promoción de cuerpos docentes (tercera convocatoria).
- b) Nombramiento de los miembros de las Comisiones del Máster (Comisión Académica, Comisión de Evaluación y Comisión de Reclamación de Evaluación).
- c) Solicitud matriculación del Máster (plazo extraordinario).
- d) Solicitud matrícula parcial en el Máster (plazo extraordinario).
- e) Trabajo Fin de Máster (cuarta convocatoria).

8) Mes de octubre del año en curso:

- 8.1) Solicitud de reconocimiento de créditos de alumnos del Máster.
- 8.2) Solicitud de matrícula fuera de plazo de nuevos alumnos del Máster.
- 8.3) Propuesta Informe de seguimiento de gestión del Máster del curso académico anterior.

8) Mes de noviembre del año en curso:

- a) Aprobación de la propuesta del informe de seguimiento de gestión del Máster del curso académico anterior.
- b) Plazas para la promoción de cuerpos docentes (Cuarta convocatoria).

Además de esos asuntos, puede surgir la necesidad de la aprobación de algún asunto que se intercalará en las convocatorias planificadas.

Una vez analizado el órgano colegiado que tiene las competencias para la aprobación del asunto, se confecciona el calendario de las distintas convocatorias, con una antelación mínima de setenta y dos horas, como marca la reglamentación.

El calendario del Consejo de Departamento se confeccionará en función de los temas a aprobar, ya que, según los Estatutos de la Universitat Politècnica de València, en su artículo 74.2. *“El Consejo de Departamento se reunirá al menos dos veces al año”*.

En el mismo artículo prevé que *“el Reglamento del Departamento podrá prever la existencia de una Comisión Permanente, con competencias delegadas del Consejo de Departamento. Los acuerdos que adoptase la Comisión Permanente relativos a competencias delegadas por el Consejo de Departamento, requerirán su posterior ratificación”*. Este Departamento para que sea más fácil la gestión, ha delegado la mayoría de las funciones en la Comisión Permanente del Departamento, ratificando posteriormente, los acuerdos alcanzados.

Lo que se hace extensivo a las demás comisiones de los órganos colegiados del Departamento.

El calendario de convocatorias quedará de la siguiente forma:

1) Durante el mes de enero:

- a) Consejo de Departamento:
 - a.1) Ratificación de los acuerdos de las Comisiones de los órganos colegiados del Departamento
 - a.2) Aprobación del Presupuesto ordinario del Departamento.
 - a.3) Aprobación de la propuesta de plazas para la promoción de cuerpos docentes (primera convocatoria).
 - a.4) Aprobación del POD del Departamento.
- b) Comisión Académica del Máster:
 - b.1) Aprobación de la petición del reconocimiento de créditos de alumnos del Máster.
 - b.2) Aprobación del Presupuesto anual del Máster.
 - b.3) Aprobación de las solicitudes de Trabajo Fin de Máster (primera convocatoria).
 - b.4) Aprobación de la preinscripción de la tanda cero para alumnos extranjeros en el Máster.

2) Durante el mes de febrero:

- a) Comisión Académica del Máster:
 - a.1) Aprobación del Plan de Ordenación Docente del Máster.
 - a.2) Aprobación del encargo docente a los departamentos del Plan de Ordenación Docente del título de Máster.

3) Durante el mes de abril:

- a) Comisión Académica del Máster:
 - a.1) Aprobación de las solicitudes de Trabajo Fin de Máster (segunda convocatoria).
 - a.2) Aprobación de la preinscripción de la tanda cero para alumnos extranjeros en el Máster.
 - a.3) Aprobación de los horarios de las asignaturas del Máster.

4) Durante el mes de Mayo:

- a) Consejo de Departamento:
 - a.1) Ratificación de los acuerdos de las Comisiones de los órganos colegiados del Departamento.
 - a.2) Aprobación del Informe de evaluación del componente retributivo de reconocimiento de dedicación docente.
 - a.3) Aprobación de la prórroga de Profesores asociados.
 - a.4) Aprobación de la distribución del encargo docente del profesorado.
 - a.5) Aprobación de la propuesta de plazas para la promoción de cuerpos docentes (segunda convocatoria).

5) Durante el mes de junio:

- a) Comisión Permanente del Departamento:
 - a.1) Aprobación de las propuestas de proyectos de Investigación para las Becas de Colaboración del Ministerio de Cultura.
 - a.2) Aprobación de las propuestas de Contratos Programas de las Asignaturas del Departamento.
- b) Comisión Académica del Máster:
 - a.1) Aprobación de los Contratos Programas de las asignaturas del Máster.

6) Durante el mes de julio:

- a) Comisión Académica del Máster:
 - a.1) Aprobación solicitud matriculación del Máster (plazo ordinario).
 - a.2) Aprobación solicitud de permanencia en los estudios de Máster.
 - a.3) Aprobación solicitud matrícula parcial en el Máster (plazo ordinario).
 - a.4) Aprobación solicitud de Trabajo Fin de Máster (tercera convocatoria).

7) Durante el mes de septiembre:

- a) Consejo de Departamento:
 - a.1) Ratificación de los acuerdos de las Comisiones de los órganos colegiados del Departamento.
 - a.2) Aprobación de la propuesta de plazas para la promoción de cuerpos docentes (tercera convocatoria).
 - a.3) Aprobación del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Máster (Comisión Académica, Comisión de Evaluación y Comisión de Reclamación de Evaluación).

b) Comisión Académica del Máster:

- b.1) Aprobación solicitud matriculación del Máster (plazo extraordinario).
- b.2) Aprobación solicitud matrícula parcial en el Máster (plazo extraordinario).
- b.3) Aprobación solicitud de Trabajo Fin de Máster (cuarta convocatoria).
- b.4) Propuesta de aprobación del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Máster (Comisión Académica, Comisión de Evaluación y Comisión de Reclamación de Evaluación).

8) Durante el mes de octubre:

b) Comisión Académica del Máster:

- b.1) Aprobación de la solicitud de reconocimiento de créditos de alumnos del Máster.
- b.2) Aprobación de la solicitud de matrícula fuera de plazo de nuevos alumnos del Máster.
- b.3) Propuesta de informe de seguimiento de gestión del Máster del curso académico anterior.

9) Durante el mes de Noviembre:

a) Consejo de Departamento:

- a.1) Ratificación de los acuerdos de las Comisiones de los órganos colegiados del Departamento.
- a.2) Aprobación de la propuesta del informe de seguimiento de gestión del Máster del curso académico anterior.
- a.3) Aprobación de la propuesta de plazas para la promoción de cuerpos docentes (tercera convocatoria).

Este calendario se dará a conocer a todos los miembros del Departamento.

La convocatoria se enviará con diez días de antelación, dando cinco días para que se pronuncien todos los miembros del Departamento y, en caso de no haber ninguna solicitud de inclusión de otros asuntos en el orden del día, se enviará la convocatoria final, con la documentación como anexo.

Dentro de los distintos órganos colegiados del departamento de Ecosistemas Agroforestales, se fomenta la participación en los asuntos diarios, con la petición de propuestas de interés en la confección del orden del día de los citados órganos, con los temas que sean de interés de cualquier colectivo del Departamento y consideren necesario llevarlo para su deliberación.

Todas estas propuestas de mejora se han tomado para la implantación de un servicio de calidad de la gestión en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, ya que con confección de la Carta de Servicios del Departamento se consigue una mayor calidad y una mejora en la prestación de los servicios propios del Departamento.

La participación de los usuarios es fundamental y, desde el Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales se ha establecido un canal interno para recabar la opinión de los usuarios, a través del envío de correo electrónico con la información de los trámites realizados con relación a las peticiones formuladas por los distintos colectivos de usuarios, con la petición de acciones de mejora, si lo consideran oportuno y su grado de satisfacción con las medidas adoptadas, intentando que todos los usuarios se sientan partícipes en los procesos de la gestión administrativa dentro del Departamento.

6.3.2.- Propuesta de Mejora según Indicadores de Satisfacción

En este apartado se realizará la propuesta de mejora según las conclusiones obtenidas del estudio de los datos de las encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por las Unidades Administrativas, Técnicas y de Gestión de la UPV, en el apartado 6.2.2 del capítulo anterior.

Propuesta de Mejora para la implicación de los alumnos en la realización de la encuesta de satisfacción.

Origen del Plan de Mejora

El origen del plan de mejora corresponde a los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por las Unidades Administrativas, Técnicas y de Gestión de la UPV sobre el descriptor “*Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA*”.

Nombre del Plan de Mejora:

El nombre del plan de mejora es: Propuesta de Mejora para la implicación de los alumnos en la realización de la encuesta de satisfacción.

Justificación del Plan de Mejora

La justificación del plan de mejora es a causa de que, una vez analizados los datos de las encuestas de satisfacción, estos arrojan un saldo negativo, ya que, de los cinco años analizados, solamente se ha realizado una valoración en el año 2011.

El objetivo del plan de mejora es implicar al colectivo de este descriptor para que manifiesten su opinión sobre el servicio prestado en mayor medida que hasta ahora.

Acciones que componen el Plan de Mejora

El Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales propone una mejora para captar la opinión de los Doctorando consiguiente en que a los alumnos que terminen su tesis doctoral, con la documentación que tienen que entregar en el Área para la gestión administrativa de la defensa, se encuentra una encuesta con los siguientes atributos del descriptor:

- 1.- Nivel de satisfacción general (SG) con el servicio recibido.
- 2.- Información relacionada con la prestación del servicio (INF).
- 3.- Sencillez de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio (SEN).
- 4.- Adecuación de los plazos en la prestación del servicio (PLA).
- 5.- Trato recibido por las personas que prestaron el servicio (TRA).
- 6.- Profesionalidad de las personas que prestaron el servicio (PROF).

Uno de los atributos que se solicitará que valore será el atributo de eficiencia: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

La encuesta se anexa a este trabajo (anexo II).

Los valores de los demás descriptores están por encima de la media de los demás Departamentos, por lo que se seguirá con la misma dedicación en la prestación de los servicios para mantener ese nivel de satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES

7.1.- CONCLUSIONES

La Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales presenta utilidades diversas tanto desde una perspectiva de funcionamiento interno como desde el punto de vista externo.

Tiene un impacto en el propio departamento de Ecosistemas Agroforestales, donde se puede destacar las siguientes:

- Contribuye al trabajo en equipo, ya que necesita de la implicación de las personas que forman parte del servicio en la elaboración de la Carta de Servicios.
- Con la elaboración de la Carta de Servicios se consigue identificar y analizar las necesidades y expectativas de los usuarios a las que se dirige el servicio.
- Su elaboración implica una revisión y una mejora de los procesos de trabajo que configuran el servicio.
- Promueve la reducción de trámites y tiempo en la prestación del servicio dado que han de asumirse compromisos que muestren eficiencia y calidad.
- Establece los procesos clave y sus servicios asociados y se compromete a realizar el seguimiento y la evaluación de los compromisos adquiridos.
- Se definen indicadores, tanto de rendimiento como de satisfacción, que permiten gestionar y tomar decisiones basadas en datos.

Si analizamos las consecuencias que la Carta de Servicios tiene para los usuarios externos del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, podemos destacar las siguientes:

- Permite al usuario externo conocer sus derechos y deberes en relación con el servicio prestado, mejorando la información del usuario externo que tiene del servicio prestado.
- Promueve la comunicación y la transparencia en la prestación del servicio al incorporar la publicación de los resultados obtenidos en relación con los compromisos adquiridos.
- Aumenta la accesibilidad al servicio y facilita el acceso a los sistemas de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Permite un estudio de las expectativas del usuario externo y realizar los procesos más adecuados para adaptar las características del servicio.

- Contribuye a una prestación de servicio más cercana al usuario externo, mucho más ágil y rápida y más eficiente, ya que conoce las expectativas del usuario externo.

La Carta de Servicios no es solamente un simple documento, sino que identifica todos los trámites en la prestación de los servicios y se consigue analizar y estudiar su comportamiento y su funcionamiento para realizar los cambios necesarios para que sea más eficaz.

Un cambio que puede afectar tanto a la forma de trabajar como a la forma de gestionar el servicio y de ver a los usuarios. Por ello, la elaboración de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales es una decisión que ha implicado a todo el personal del servicio afectado, dándole una visión global de cómo debe ser su compromiso para realizar su trabajo con la calidad que exige la sociedad.

La realización de la Carta de Servicios requiere de la participación activa del conjunto de personas que trabajan en el Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales. Se trata de que todas ellas compartan el proceso, comprendan sus características, aporten sus conocimientos y se identifiquen con los compromisos asumidos.

La Dirección del departamento de Ecosistemas Agroforestales se ha constituido como grupo impulsor del proyecto, nombrando al Jefe de Unidad Administrativa como persona responsable de la elaboración de la Carta, dando respaldo pleno a las acciones para la confección e implantación de la Carta de Servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales.

La adopción de esa decisión por parte de la Dirección del Departamento implica una clara conciencia de las implicaciones que su elaboración conlleva y un compromiso personal claro en el proceso de elaboración y posterior utilización de la Carta de Servicios.

Se han definido con claridad el objetivo a lograr, los hitos a conseguir y los plazos en que se pretenden conseguir, vinculado con la estrategia del departamento de Ecosistemas Agroforestales en la prestación de servicios a sus usuarios para dar coherencia estratégica al proceso de cambio.

Las acciones llevadas a cabo para que los integrantes del departamento de Ecosistemas Agroforestales se sumen al proyecto y, en todo momento, sean partícipes de él, han dado sus frutos y se ha obtenido una participación masiva, donde todos han aportado sus puntos de vista y manifestado su aceptación.

En todo momento de la confección de la Carta de Servicios del Área Administrativa, del departamento de Ecosistemas Agroforestales se ha mantenido informados a todos los integrantes del departamento de Ecosistemas Agroforestales de los pasos que se iban a realizar, para que estuviesen receptivos ante las peticiones de información de sus diferentes unidades y ante las dificultades y problemas que puedan surgir en el camino.

La calidad de la prestación de los servicios del Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales está determinada por la contribución de cada una de las personas que realizan al mismo. Cada uno de los integrantes del Área Administrativa es el que mejor conoce la actividad que realiza y si los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios son adecuados a la calidad que se quiere prestar a los usuarios. Son ellos los que se encuentran en mejores condiciones de garantizar el cumplimiento del compromiso adquirido, con su dedicación y su contribución a que los servicios sean adecuados a la calidad que se demanda a un servicio de estas características. Por ello es fundamental lograr su implicación para el éxito de los objetivos últimos de la Carta de Servicios.

El Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales, a través de la Carta de Servicios, ha analizado los servicios en los cuales hay que mejorar y se han realizado las medidas y planes de mejora para conseguir ser un servicio ágil en transmitir la información solicitada, en actualizar los mecanismos de solicitud de la prestación de cualquier servicio competencia del Área Administrativa del Departamento, de tramitar toda la gestión administrativa en los plazos que se adecuen a las tareas a realizar, de tener un trato preferente y cordial con los usuarios y de realizar, con total profesionalidad, la prestación de los servicios que emanan del Área Administrativa del Departamento.

BIBLIOGRAFÍA

I. - BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA

AENOR. (2008). *Cartas de Servicio. Requisitos. UNE 93200:2008*. Madrid: Aenor.

AENOR (2004). *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. UNE-ISO 10002:2004*,. Madrid: AENOR

Universitat Politècnica de València. (Noviembre 2013). *Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV. Version 7*. Valencia: Servicio de Publicaciones UPV. http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_cs.pdf.

España. Decret 182/2011, de 25 de novembre, del Consell, pel qual s'aproven els Estatuts de la Universitat Politècnica de València. [2011/12123 *Diario Oficial de Comunidad Valenciana*, 29 de noviembre de 2011, núm. 6661, p. 39225-39266.

Universitat Politècnica de València. *Reglamento del Departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València (aprobado por el Consejo de Gobierno en fecha 30 de mayo de 2013)*. <http://www.upv.es/entidades/SG/infoweb/sg/info/U0600983.pdf>.

Universitat Politècnica de València. *Normativa Marco de Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster (aprobada por el Consejo de Gobierno de 7 de marzo de 2013)*. <http://www.upv.es/entidades/SA/mastersoficiales/U0594312.pdf>.

Universitat Politècnica de València. *Informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto a los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2012. Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad*.

Universitat Politècnica de València. *Encuestas de satisfacción sobre la Calidad de los Servicios Prestados por las Unidades Administrativas y de Gestión de la UPV*. Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad. Valencia (varios años 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013).

II.- LEGISLACIÓN

España. Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de diciembre de 2001, núm. 307, p. 49405.

España. Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de abril de 2007, núm. 89, p. 16243.

España. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de noviembre de 1992. Núm. 285. p.

España. Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de enero de 1999, núm. 12, p 1739

España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal. [2005/S2705]. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de diciembre de 1999, núm. 298, p. 43088.

España. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de abril de 2007, núm. 89, p.

España. Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre reguladora del Derecho de petición. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de noviembre de 2001, núm. 272, p. 41367-41370.

España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de marzo de 2007, núm. p. 12611-12645.

España. Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 8 de mayo de 2003, núm. 110, p. 17427-17433.

España. Decreto 62/2010, de 6 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 G. Valencia. *Diario Oficial de Comunidad Valenciana*, 21 de Abril de 2010, núm. 6250, p. 15114-15116.

España. 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. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de septiembre de 2005, núm. 211, p. 30206-30208.

III.- TEXTOS LEGALES

Universidad Politécnica de Valencia. (2007). *Plan Estratégico UPV 2007/2014. Resumen Ejecutivo.*
<http://www.upv.es/entidades/SEPQ/infoweb/sepq/info/U0553827.pdf>

Universitat Politècnica de València (2013). *Implantación y Mejora de la Gestión por Procesos – Versión 1.* Valencia. Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad.

Universitat Politècnica de València. *Circular 1/2007 (incluye modificaciones Circular 1/2008) sobre la Gestión Económica de la UPV.*
https://www.upv.es/pls/soalu/sic_miweb2.ViewMiWebElementos?P_SOLOPRI VADO=2&P_IDWEB=416671&P_IDIOMA=c&P_VISTA=intranet

Universidad Politécnica de Valencia. *Presupuesto de la Universitat Politècnica de València año 2014.*
http://www.upv.es/entidades/GER/menu_urlc.html?/entidades/GER/info/U0642953.pdf

Universidad Politécnica de Valencia. *Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Alumnado (Aprobada en Consejo de Gobierno de 28 de enero de 2010).*
<http://www.upv.es/entidades/SA/mastersoficiales/U0502979.pdf>

Universidad Politécnica de Valencia. *Normativa para el Reconocimiento y Transferencia de Créditos en Título Oficiales de Grado y Máster de la Universitat Politècnica de València (Aprobada por el Consejo de Gobierno en su sesión de 8 de marzo de 2011).* Valencia.

Universidad Politécnica de Valencia. *Adaptación del Acuerdo para la Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral del Personal Docente e Investigador de la Universitat Politècnica de València.* Valencia. Disponible en web:
<http://alumnat.upv.es/dir/docu/sg/pdf/auxpdf53493.pdf>

Universidad Politécnica de Valencia. *Adaptación del Acuerdo para la Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral del Personal de Administración y Servicios de la Universitat Politècnica de València.* Valencia.
http://www.upv.es/entidades/SRH/menu_urlc.html?/pls/soalu/sic_news2.Lis_Intranet_Info?p_acronimo=SRH&p_idioma=C&p_vista=MS&P_TIPO=UPV&p_acceso=&P_MODO=URL&p_id_inicial=735324.

Universidad Politécnica de Valencia. *Instrucciones para el Nombramiento de Becarios para Actividades de I+D+i según la Normativa Reguladora (aprobada con fecha 14 de abril de 2011 por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universitat Politècnica de València).* Valencia. Disponible en web:
<http://www.upv.es/entidades/SRH/bec/U0552403.pdf>

Universidad Politécnica de Valencia. *Manual de Procesos. Sistema de Gestión de la Calidad UPV. Octubre 2011 – Versión 1.*
http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_procesos.pdf

IV.- WEBS CONSULTADAS

España. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. *Agencia de Evaluación y Calidad*. Madrid. http://www.aeval.es/es/la_agencia/carta_de_servicios. [Consulta: 4 de junio de 2014].

Centre for Good Governance. (2003). *A Guide to Developing and Implementing a Citizen's Charter*. Centre for Good overnance.

<http://www.cgg.gov.in/publicationdownloads2a/Citizens'%20Charter.pdf>
[Consulta: 5 de marzo de 2014]

The National Performance Review. (septiembre de 1994). Estados Unidos. NPR Library. <http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/papers/bkgrd/nprtoc.html>. [Consulta: 5 de marzo de 2014].

Universitat Politècnica de València. *Programa Pegasus*. Valencia. <http://www.upv.es/contenidos/PEGASUS/> [Consulta: 5 de enero de 2014].

ANEXOS

I.- TRÍPTICO CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

PRESENTACIÓN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universitat Politècnica de València por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios.

Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universitat por incrementar sus niveles de satisfacción.

El Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales es la encargada de:

- 1.- La gestión administrativa de las actividades e iniciativas docentes e investigadoras de su profesorado.
- 2.- La gestión económica y la información de los gastos realizados por las oficinas y unidades gestoras del departamento.
- 3.- El asesoramiento e información administrativo a la dirección y los miembros del departamento.
- 4.- Participa en la conexión con las otras unidades y servicios de la Universitat.
- 5.- Atención e información a estudiantes y usuarios externos.
- 6.- La gestión administrativa, en su función de Entidad Responsable de un Título Oficial, de los trámites necesarios para el buen funcionamiento de la ERT.

Al objeto de promover un servicio de calidad y convertirse en una organización excelente, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma.

El Área Administrativa del departamento de Ecosistemas Agroforestales desea desarrollar su actividad con profesionalidad, formando parte indispensable de dicha actividad la formación para la actualización de conocimientos y la mejora continua.

Considera que la coordinación con otras unidades y servicios de la Universitat es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Y persigue que su actividad esté orientada a la satisfacción del usuario, con respeto y valoración de la diversidad de personas, contextos y situaciones, y con capacidad de anticipación a los cambios del entorno.

SERVICIOS QUE PRESTA

Gestión Económica del Departamento

- 1.- Distribución del presupuesto.
- 2.- Tramitación facturas.
- 3.- Liquidaciones por indemnización por razón del servicio.
- 4.- Información económica de la ejecución del presupuesto.

Gestión Académica del Departamento.

- 1.- Distribución del encargo docente entre el profesorado.

Gestión Departamental.

- 1.- Atención e información académica-administrativa.
- 2.- Apoyo administrativo para la gestión de las convocatorias de los órganos colegiados y en la tramitación de los acuerdos alcanzados.
- 3.- Promoción Personal de Departamento (PAS y PDI).
- 4.- Tramitación de la propuesta de contratación de personal y nombramiento de becarios de investigación.
- 5.- Gestión de permisos y licencias del personal.

Gestión Académica Título Oficial.

- 1.- Encargo docente del Plan de Ordenación Docente.
- 2.- Validación preinscripción matrícula del Máster.
- 3.- Reconocimiento de Créditos.
- 4.- Trabajo Fin de Máster.

HORARIO



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

Atención al público: Con carácter general, días laborables de 9 a 14 h, de lunes a viernes.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios podrán proponer mejoras en los servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales y/o en los contenidos de esta Carta a través de los siguientes canales:

- 1.- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:
<http://www.upv.es/entidades/DEAF/index-es.html>
- 2.- Respondiendo a las encuestas de satisfacción, que se realizan todos los años.
- 3.- Participando en los equipos de mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Teléfono: 96 387 92 60

Fax: 96 387 92 69

Correo electrónico: DEAF@upvnet.upv.es

Página web:

<https://www.upv.es/entidades/DEAF/>

Dirección postal:

Camino de Vera s/n

46022 Valencia

Unidad responsable de la Carta

Departamento de Ecosistemas Agroforestales

Área Administrativa

Correo electrónico: depeaf@upvnet.upv.es

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL SERVICIO

Derechos:

- 1.- Derecho a recibir información sobre los servicios y los recursos a disposición del usuario.
- 2.- Derecho a identificar a las autoridades y al personal.
- 3.- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan

la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

4.- Derecho al acceso a la información pública, archivos y registros.

5.- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia por el personal, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

6.- Derecho a exigir las responsabilidades de personal, cuando así corresponda legalmente.

7.- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.

8.- Derecho a expresar su opinión acerca del servicio y presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

Obligaciones:

1.- Cumplir con las disposiciones que regulen los Servicios.

2.- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y personal.

OTROS SERVICIOS

1.- Elaboración y mantenimiento de las páginas Web del Departamento.

2.- Registro de la documentación gestionada, tanto de entrada como de salida, que emane del Departamento.

3.- Tramitación de toda la documentación relacionada con el Departamento, así como su organización.

4.- Apoyo administrativo a los procesos electorales celebrados en el Departamento (Facilitación de censos, entrega de certificaciones, voto anticipado, credenciales...).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Compromisos de calidad:

1.- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.

2.- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.

3.- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.

Indicadores:

1.- Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.

2.- Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.

3.- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.

4.- Quejas y felicitaciones registradas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

En el caso de quejas, existe el compromiso de contestar al usuario en el plazo máximo de 15 días hábiles acerca del estado de tramitación de la misma. Además, aquellas comunicaciones SQF que hayan supuesto una propuesta de mejora en la Unidad serán difundidas periódicamente.

II.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN ECONÓMICA EN EL DEPARTAMENTO DE ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN ECONÓMICA

En relación con la Gestión Económica del Departamento paso a indicarle algunos asuntos que espero sean de su interés para la mejor tramitación de facturas, órdenes de viaje, petición de divisas, etc...

1. Todas las facturas deben de tener el sello de la empresa y una rúbrica en el original y, además, una copia. El cliente es la Universitat Politècnica de València (no se admitirán facturas a título personal), y por lo tanto, en el encabezado de la factura tiene que poner los siguiente datos:

*Universitat Politècnica de València.
ETSI Agronómica y del Medio Natural
Depto. de Ecosistemas Agroforestales
Camino de Vera s/nº
46022-Valencia
CIF.: Q-4618002-B*

A la atención de:

*Para adquisiciones fuera del País, tiene que venir el VAT de la Universidad siguiente:
ESQ4618002B*

2. No se admitirá ninguna factura que no venga a nombre del Departamento, que es la oficina gestora y, no se realizará ningún pago, por cualquier compra realizada, a personal que no sea del Departamento.
3. En todas las facturas, se tienen que rellenar los datos siguiente por la/el responsable del centro de coste antes de entregarla a Secretaría, en el plazo máximo de **dos días**:
 - Responsable oficina gestora
 - Centro de coste del cargo.
 - Fecha entrega factura a la Secretaría.
 - Firma y Vº.Bº. del Responsable del centro de coste.
4. Cualquier gasto realizado que se haya pagado en metálico o con tarjeta personal, es necesario que en la factura esté especificado dicho pago a través del sello de pagado en metálico y, además, cuando el pago se ha realizado con tarjeta, el justificante bancario del pago realizado.
5. Los ticket, notas de entrega, recibos, etc..., de cualquier empresa que no sean factura, solamente serán válidos si viene claramente especificado el producto que se ha comprado, el CIF del proveedor y razón social y el VºBº del responsable del centro de coste.
6. Las Solicitudes de Comisión de Servicio (Ordenes de Viaje) se tiene que entregar en la Secretaría una semana antes de la fecha de salida, así como la documentación de la comisión a realizar y, especificando en caso de asistencias a congresos y otros eventos, el programa del evento y qué prestaciones están incluidas en la cuota de inscripción al congreso. **NO SE ADMITIRÁ UNA SOLICITUD DE COMISIÓN DE SERVICIOS CUYA PETICIÓN SEA POSTERIOR A LA FECHA DE SALIDA.**
7. Una vez realizado el viaje, se tienen que entregar en la Secretaría las facturas de hotel, de billetes de cualquier medio de locomoción, ticket de autopista, de aparcamiento, etc..., para proceder a la indemnización correspondiente en un plazo no superior a **dos días**.
8. Las salidas al campo para recogidas de muestras o seguimiento de algún proyecto o ensayo diarias, se rellenará la hoja de Excel correspondiente y se firmará por el Comisionado (el profesor que ha realizado la salida) y se entregará a la Secretaría para proceder a la indemnización correspondiente, especificando claramente la oficina gestora y el centro de coste a cuyo cargo corre el desplazamiento, siempre que la salida y regreso sean el mismo día. Para salidas superiores a un día, es necesario la pertinente Solicitud de Comisión de Servicios.

9. Para poder realizar un pago en divisas, es necesario la factura original del proveedor y dos fotocopias, así como rellenar todos los datos que piden en el impreso V (divisas) como la oficina gestora y el centro de coste, tipo de producto y la fecha y firma del responsable de la oficina gestora, y los datos bancarios.
10. Para la petición de anticipos, el responsable del centro de coste comunicará a la Secretaría la cantidad solicitada especificando si es para material inventariable o para material fungible, la oficina gestora y centro de coste.
11. Las inscripciones en revistas internacionales que se tengan que pagar en divisas y no haya factura, se realizará con una petición de fondos a justificar a nombre del responsable del Centro de Coste, y una vez realizado dicho pago, se entregará a la Secretaría el justificante del pago para proceder a la justificación del anticipo.
12. Gastos de teléfono. Se debe indicar a la Secretaría las extensiones telefónicas de cada Unidad Docente por profesores, así como el centro de coste al que cargar dichos gastos.
13. Fotocopias de la empresa Reproval. En los vales de fotocopias se deben rellenar los siguientes datos:
 - Centro de Costo: Departamento de Ecosistemas Agroforestales. (Solamente si se pagan a través del Departamento)
 - En el recuadro que aparece a la derecha debe ponerse el centro 277, si es a cargo del Presupuesto Integrado o la Oficina Gestora y centro de coste si son con cargo a Proyectos o Convenios, indicándole a Reproval que realice el cargo en factura aparte.
 - Profesor D.: Debe ponerse el profesor responsable, así como la Unidad Docente a la que han de cargarse los gastos.
 - Además, se debe informar a la Secretaría el Centro de Coste del cargo durante todo el año de dichos gastos.
14. Servicio de Publicaciones: además de que los vales tienen que estar rellenos con los datos del punto anterior, se debe informar a la Secretaría el Centro de Coste del cargo durante todo el año de dichos gastos.
15. En la petición de fotocopias de material científico a la Hemeroteca, hay que especificar lo mismo que en las fotocopias, especificando claramente el Departamento, profesor y la Unidad Docente, o centro de coste del Proyecto o Convenio.
16. Todas las oposiciones y lecturas de tesis se harán a través de transferencia bancaria. No se admitirá el pago adelantado al tribunal de dichas pruebas.

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE
ECOSISTEMAS AGROFORESTALES

III.- ENCUESTA DE OPINIÓ DE ALUMNOS DE DOCTORADO SOBRE LA ACTUACIÓ DEL PERSONAL DEL ÀREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO.

<p style="text-align: center;">SEXE / SEXO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p style="text-align: center; color: red;">H / H</p> <p style="text-align: center; color: red;">D / M</p> </div>	<p>NO OMPLIU L'ENQUESTA AMB BOLÍGRAF ROIG / NO RELLENE LA ENCUESTA CON BOLÍGRAFO ROJO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th colspan="5" style="padding: 2px;">Marqueu així / marque así</th> <th colspan="5" style="padding: 2px;">Així no marqueu / así no marque</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">1</td><td style="padding: 2px;">2</td><td style="padding: 2px;">3</td><td style="padding: 2px;">4</td><td style="padding: 2px;">5</td> <td style="padding: 2px;">1</td><td style="padding: 2px;">2</td><td style="padding: 2px;">3</td><td style="padding: 2px;">4</td><td style="padding: 2px;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td><td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Marqueu així / marque así					Així no marqueu / así no marque					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marqueu així / marque así					Així no marqueu / así no marque																										
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																						
ESCALA DE VALORACIÓ / ESCALA DE VALORACIÓN																															
1	2	3	4	5																											
Totalment en desacord/ Totalmente en desacuerdo	Més prompte en desacord/ Más bien en desacuerdo	Terme mitjà / Término medio	Més prompte d'acord/ Más bien de acuerdo	Totalment d'acord/ Totalmente de acuerdo																											
SIGUEU SINCER/A. SI NO TENIU INFORMACIÓ O OPINIÓ, NO RESPONGUEU/ SEA SINCERO/A. SI NO TIENE SUFICIENTE INFORMACIÓ, NO CONTESTE																															

1.- La informaci3n facilitada por el personal del Departamento de Ecosistemas Agroforestales es la adecuada.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Los mecanismos de solicitud para la tramitaci3n conducente a la lectura y defensa de Tesis Doctoral o Diploma de Estudios Avanzados facilitados por el personal del Departamento de Ecosistemas Agroforestales son adecuados.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Los plazos para la tramitaci3n conducente a la lectura y defensa de Tesis Doctoral o Diploma de Estudios Avanzados son los adecuados.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- El trato recibido por parte del personal del Departamento de Ecosistemas Agroforestales es el adecuado.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- El nivel de profesionalidad del personal del Departamento de Ecosistemas Agroforestales es el adecuado.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- El servicio me ha proporcionado lo que quer3a o necesitaba al solicitarlo.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- En general, la satisfacci3n con el servicio recibido es la adecuada.	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si desitja indicar alguna observaci3n, faca'l a continuaci3n/Si desea indicar alguna observaci3n, hágalo a continuaci3n

Gràcies Per la vostra col.laboraci3n. Amb la vostra ajuda m'illorarem /
Gracias por su colaboraci3n. Con su ayuda mejoraremos.