



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

La casa del Alumno de la UPV. Una Carta de Servicios para un programa.

Universitat Politècnica de Valencia
Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Autora: Andrea Hernández Quilis
Tutora: Yaiza Perez Alonso
Co-tutora: Asenet Sosa Espinosa

ÍNDICE

Capítulo 1. Introducción.....	4
1.1 Resumen.....	4
1.2 Objeto.....	4
1.3 Objetivos	5
Capítulo 2. Metodología.....	6
Capítulo 3. Situación actual.....	8
3.1 Marco legislativo: De las Cartas de Servicios	8
3.1.1 Legislación nacional.....	11
a) AENOR: Normas UNE	15
3.1.2 Legislación autonómica: La Comunidad Valenciana	15
3.2 Marco institucional: La casa del Alumno de la UPV	20
3.2.1 La Universidad Politécnica de Valencia	20
3.2.2 Programa Pegasus	20
3.2.3 Las cartas de Servicios en la UPV	21
a. Estructura y contenido de las Cartas de Servicio de la UPV.....	22
b. Proceso de elaboración de las Cartas de Servicio de la UPV.....	24
3.2.4 La Casa del Alumno de la UPV.....	29
a. Fundación Servipoli: gestión de la Casa del Alumno.....	35
b. Descripción y servicios	36
Capítulo 4. Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV.....	61
4.1 Redacción de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV.....	61
4.2 Tríptico de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV	71
Capítulo 5. Conclusiones	73
Bibliografía	75
Anexos.....	78
A1- Guión de entrevista	78
A2- Instancia de solicitud de reserva del material.....	79

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Las etapas de la calidad.....	8
Ilustración 2. Fases en la elaboración de Cartas de Servicio de la UPV.	29
Ilustración 3. Organigrama de la Casa del Alumno.	31
Ilustración 4. Plano de la Casa del Alumno dentro del Campus de Vera (Valencia).....	33
Ilustración 5. Salón Social de la Casa del Alumno.	40
Ilustración 6. Sala de Estudio de la Casa del Alumno.....	41
Ilustración 7. Sala de informática I de la Casa del Alumno.	42
Ilustración 8. Sala de Informática II de la Casa del Alumno.	42
Ilustración 9. Zona de cafetería de la Casa del Alumno.....	43
Ilustración 10. Zona de mesas de la Casa del Alumno (planta baja).....	43
Ilustración 11. Terraza de la Casa del Alumno (3ª planta).....	44
Ilustración 12. Terraza de la Casa del Alumno (1ª Planta).....	44
Ilustración 13. Laboratorio de fotografía de la Casa del Alumno.....	46
Ilustración 14. Sala Ximo Mora de la Casa del Alumno.....	47
Ilustración 15. Terraza interior de la sala Ximo Mora.....	47
Ilustración 16. Sala Taller de la Casa del Alumno.....	48
Ilustración 17. Sala de ensayos de la Casa del Alumno.....	48
Ilustración 18. Sala de Reuniones de la Casa del Alumno.....	48
Ilustración 19. Sala de Juntas de la Casa del Alumno.....	49
Ilustración 20. Sala de grados de la primera planta de la Casa.....	49
Ilustración 21. Sala de grados II de la Casa del Alumno.....	49
Ilustración 22. Sala "la pecera" de la Casa del Alumno.....	50
Ilustración 23. Cartel del XII Concurso de Pintura y Fotografía de la Casa del Alumno.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Establecimiento de los objetivos del presente trabajo.	5
Tabla 2. Síntesis legislativa.	19
Tabla 3. Síntesis de la distribución de las plantas de la Casa del Alumno UPV.	34
Tabla 4. Información de contacto de la Casa del Alumno de la UPV.	35
Tabla 5. Links de las Redes Sociales utilizadas por la Casa del Alumno.	35
Tabla 6. Instalaciones de uso libre en la Casa del Alumno.	45
Tabla 7. Instalaciones que se pueden reservar en la Casa del Alumno.	51
Tabla 8. Material que pueden pedir prestado la delegación de alumnos y las asociaciones de la Casa del Alumno.	52
Tabla 9. Material que puede pedir prestado el alumnado de la UPV.	52
Tabla 10. Tarifa de precios para el alquiler de bicicletas ESN,	57
Tabla 11. Penalizaciones tras la devolución de la bicicleta en mal estado.	58
Tabla 12. Servicios de la Casa del Alumno.	59
Tabla 13. Servicios en la Casa del Alumno.	60
Tabla 14. Servicios a incluir en la Carta de Servicios.	60

Capítulo 1. Introducción

1.1 Resumen

El presente Trabajo Final de Grado (TFG) consiste en la elaboración de una Carta de Servicios a la Casa del Alumno de la Universitat Politècnica de València (UPV).

El trabajo presentado está compuesto por cinco capítulos. El primer capítulo se denomina “Introducción” y consta del presente resumen, el establecimiento del objeto de estudio y los objetivos del presente TFG.

El segundo capítulo describe la metodología utilizada para la elaboración de este trabajo, citando los datos primarios y secundarios que se han explotado para la redacción de la Carta de Servicios.

El tercer capítulo es la descripción de la “Situación Actual”. La situación actual recoge el marco normativo e institucional. En el marco normativo se especifica la información relativa a las Cartas de Servicios incluyendo la legislación nacional y autonómica. En el marco institucional se realiza una introducción sobre la UPV, estableciendo los programas y manuales que dispone la UPV para la elaboración de Cartas de Servicios, así como se definen la información general y servicios que se ofrecen en la Casa del Alumno.

El cuarto capítulo, “Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV”, es el resultado final de la realización de este TFG. Aquí se enmarca el texto definitivo de la Carta de Servicios y su tríptico, siendo el capítulo más esencial, aparte de la metodología.

En el quinto y último capítulo de este TFG, se exponen las conclusiones del presente trabajo. Estableciendo que la Carta de Servicios para la Casa del Alumno de la UPV que se ha confeccionado sea puesta en marcha como mejora de la calidad en los servicios prestados.

Seguidamente, se recoge la bibliografía empleada (libros, trabajos de fin de grado, legislación, y páginas web, etc.) que ha servido para la realización de este trabajo.

Por último, como anexos, se recogen documentos administrativos clave y guiones de entrevistas utilizados para la elaboración del presente trabajo.

1.2 Objeto

El objeto del presente Trabajo Final de Grado (TFG) es la elaboración de una Carta de Servicios para la Casa del Alumno de la Universitat Politècnica de València (UPV).

La necesidad de elaboración de la Carta es debida a la base de estudios anteriores que diagnostican un sistema de difusión de los servicios en la Casa del Alumno ineficaz e insuficiente. En concreto, corresponde al TFG de Barea Rodríguez, A. (2015): *“Evaluación de la comunicación y difusión de los servicios de la Casa del Alumno”*.

Dicho trabajo, realiza un diagnóstico de la comunicación de los servicios y actividades que presta la Casa, nombrando la necesidad de implantación de una Carta de Servicios como propuesta de mejora en la difusión de los mismos.

Barea (2015) determina en su análisis DAFO como una debilidad la ausencia de una Carta de Servicios en la Casa del Alumno. Por tanto, la propuesta de elaboración de dicha carta supondría una mejora en la comunicación de los servicios y por ende, un incremento en la calidad en la prestación de los mismos, así como el mejor funcionamiento de la institución.

También establece que una parte del alumnado no conoce la totalidad de los servicios prestados en la Casa, motivo de más para la elaboración de una Carta de Servicios con la finalidad de informar a sus usuarios sobre los servicios que ofrecen, sobre los derechos de los usuarios en relación con los servicios y sobre los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

1.3 Objetivos

Conforme al objeto descrito en las anteriores líneas, el objetivo general que enmarca este TFG se enuncia de la siguiente forma: elaborar una propuesta de Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV.

De este objetivo general surgen los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer los servicios que presta la Casa del Alumno de la UPV.
2. Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios de la Casa del Alumno.
3. Establecer los indicadores para medir la calidad de los servicios prestados.

Tabla 1. Establecimiento de los objetivos del presente trabajo.

OBJETIVO GENERAL	Elaborar una propuesta de Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1. Conocer los servicios ofrecidos
	2. Establecer los compromisos de calidad
	3. Establecer los indicadores de medición de la calidad.

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 2. Metodología

Para la elaboración de este TFG se ha realizado una explotación de datos primarios y secundarios relativos a la obtención de la información pertinente para la elaboración de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV.

Previamente, se han explotado datos secundarios para la redacción del TFG. Estos datos secundarios giran en torno a la **revisión bibliográfica**. Se han analizado libros, manuales, legislación y trabajos finales de carrera/grado anteriores a éste que trataban sobre la temática en cuestión. Con la finalidad de familiarizarse con la materia y objeto de estudio, indagando en estudios anteriores similares al nuestro y los argumentos que utilizan.

- Inicialmente, para determinar la situación actual relativa a las Cartas de Servicio se ha tomado como eje orientador las enseñanzas de Cabrillo (2008) acerca de las estrategias para un gobierno eficaz y Muñoz (2008) sobre el control de la gestión en la administración pública, entre otra bibliografía utilizada
- Asimismo, la determinación de la legislación establecida en este TFG viene dada tras el análisis de trabajos de carrera anteriores a éste: Prieto Jiménez, F (2014); Igual García, B (2015); Torrejón Garcia, E (2012), y la búsqueda de la legislación actualizada a través de la web: www.noticiasjuridicas.com.
- La información especificada en el presente trabajo relacionada con la Casa del Alumno se basa en el estudio de trabajos finales de carrera/grado: Ciraolo (2015) Rodríguez (2015) y López (2008), manuales internos de la UPV como es el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV y su página web: <http://casadelalumno.blogs.upv.es/>. Para determinar estas definiciones también se han analizado las Unidades Pegasus (unidades internas de la UPV que cuentan con una Carta de Servicios).

En general el análisis de toda esta bibliografía ha contribuido a generar una visión global para determinar cómo orientar este TFG y cómo proceder a su elaboración.

Tras realizar una profunda revisión bibliográfica, se procede a la obtención de datos primarios para complementar la información ya extraída. Los datos primarios explotados han sido recogidos a través de instrumentos diseñados para este objeto de estudio.

En este caso se han utilizado técnicas cualitativas de investigación social. Estas técnicas están dirigidas a la comprensión interpretativa de la realidad, describiendo exhaustivamente los conceptos que pretendan ser investigados. En concreto, se han utilizado estas dos técnicas:

Para una primera puesta en contacto con los servicios ofrecidos por la Casa del Alumno se empleó la **observación** como técnica cualitativa no verbal. Se realizaron varias visitas para recoger información relativa a los servicios que se prestaban dentro de los espacios de la Casa.

De la misma manera, se realiza una **entrevista semiestructurada** con el técnico de la Casa del Alumno, quien se encarga de la gestión general de toda la casa, ya que una vez se ha observado físicamente el edificio y se ha indagado en su página web no quedaban definidos con claridad la totalidad de los servicios ofertados ni el organigrama. En esta entrevista se

parte de un guion con los temas que se quieren tratar sobre un tema en concreto y se pueden abordar con el orden que el entrevistador desee.

Se elige este tipo de entrevista ya que permite al entrevistador establecer el orden de las preguntas que estime convenientes y oportunas, pudiendo pedir al entrevistado las aclaraciones (nuevas preguntas que surgen a lo largo de la entrevista) que se precisen.

En esta entrevista se determinó de antemano la información significativa que se pretendía conseguir. Estableciendo preguntas abiertas que dan la oportunidad de recibir respuestas más completas, existiendo la posibilidad de realizar preguntas que posibilitan entrelazar temas. Las áreas tratadas a lo largo de la entrevista son las siguientes:

- Servicios ofertadas por la Casa del Alumno.
- Enumeración de los servicios gestionados por la Casa del Alumno y su funcionamiento.
- Establecimiento de los servicios localizados en la Casa del Alumno que no pertenecen a su gestión.
- Estructura jerárquica, organizativa y normativa.

Capítulo 3. Situación actual

3.1 Marco legislativo: De las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicio son documentos mediante los cuales se informa a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, los derechos que les asisten en relación a la prestación de tales servicios y sobre los compromisos de calidad que el órgano objeto de la carta asume en su prestación.

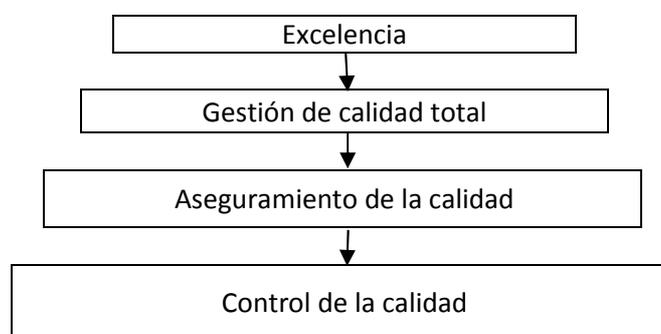
Es una herramienta de mejora de la calidad en la prestación de los servicios, trata de cumplir con las expectativas de los usuarios en relación a la prestación de servicios, la transparencia y el uso eficiente de los recursos.

Las cartas conllevan el establecimiento de indicadores para poder medir los compromisos adquiridos en ella, la puesta en marcha de un sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones y la realización de una auditoría cuando se requiera. Durante su seguimiento se analizarán los resultados de los anteriores factores con el fin de establecer planes de mejora de dichas cartas y así conseguir mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Las cartas de servicio son conocidas en otros países como “cartas de compromiso”. Las cartas de servicio surgen como parte del movimiento denominado la nueva gestión pública (en términos amplios) en los años noventa y se derivan de los procesos de calidad total. (Cabrillo, 2008, p. 323 y 324)

Muñoz Machado, A (2008, p.307) define cuatro etapas de la calidad en la organización, que son descritas seguidamente:

Ilustración 1. Las etapas de la calidad.



Fuente: Muñoz (2008) Capítulo 10: El control de gestión en la Administración Pública (p.307)

La primera etapa de la calidad, denominada **control de la calidad**, se trata de comprobar que el producto o servicio cumple con las características que se especificaron en el diseño. Se centra en los objetivos finales a conseguir. Cada característica puede estar relacionada con un objetivo.

La segunda etapa de la calidad es el **aseguramiento**, se trata de asegurarse que el diseño y desarrollo de los procesos siguen prácticas generalmente aceptadas, es decir, “buenas prácticas”. Estas prácticas son recogidas en las Normas ISO de la serie 9000¹.

La **calidad total** es la tercera etapa, se da cuando una Administración Pública desenvuelve un procedimiento administrativo en el que intervienen muchas secciones o departamentos y cada uno intenta dar al que le sigue aquello que se desea.

La última etapa de la calidad es la **excelencia**, las organizaciones que llevan a la práctica la Gestión de la Calidad Total se recogen en los “Modelos de Excelencia”. En esta etapa se enmarca, el Modelo Europeo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) y, más ampliamente el Marco Común de Evaluación para las Administraciones Públicas (CAF-2002).

Tal y como afirma Muñoz (2008) las Cartas de Servicio se engloban en la primera etapa de la calidad, pues establece que las Cartas de Servicio “son lo más próximo al Control de Calidad en la Administración Pública”.

La administración pionera en la implantación de la carta de compromiso es la británica, en concreto, la carta de compromiso nace en 1991 en Reino Unido como herramienta para la mejora en las relaciones entre los ciudadanos y los gobiernos. Seguidamente se implantaron en Estados Unidos y Canadá. Países europeos como Francia, España, Bélgica, Italia, Finlandia e Irlanda las implantarán posteriormente. En América Latina, África y Asia están apareciendo más recientemente. (Cabrillo, 2008, p. 323)

Dichas cartas se han convertido en una práctica común en países de la Unión Europea, aunque no en todas partes tienen la misma interpretación. Esto puede ser causa de que cada país tiene una cultura diferente, una concepción del Estado y de sus relaciones con los ciudadanos. (Cabrillo, 2008, p. 338)

En la actualidad, es una herramienta altamente difundida que mejora la gestión en la calidad de los servicios públicos centrándose en las necesidades de los usuarios, aunque también es una herramienta que está siendo muy utilizada por organizaciones privadas tal y como señala Jabaloyes (2010, p. 39).

El libro blanco para la mejora de los servicios públicos del Ministerio de Administraciones Públicas establece como una propuesta las cartas de servicio para dar a conocer los servicios y compromisos de la administración, con el fin de mejorar la calidad, accesibilidad de la información y facilitación de la comunicación con los ciudadanos.

En España, el origen de las Cartas de Servicios se encuentra en el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

¹ **Normas ISO 9000:** se definen, como un modelo de gestión del sistema de calidad de una organización, en el que se establecen requisitos genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto o servicio ofrecido.

Este RD deriva de los principios generales establecidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

De acuerdo con los principios generales que rigen las administraciones públicas en la Ley 30/1992 y los principios básicos de organización y funcionamiento, así como el principio de servicio a los ciudadanos de la Ley 6/1997, suponen la base para conseguir una mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

El principio de servicio a los ciudadanos justifica la existencia de la Administración y por tanto, éste debe presidir en su entera actividad. Los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer los servicios prestados por las administraciones, además de ser prestados con la mayor calidad posible.

Este real decreto se inspira en el principio de mejora continua de los servicios públicos, mejorando la transparencia e información, la participación y consulta de los usuarios y la responsabilización de los gestores públicos.

Las Carta de Servicios son definidas como documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos autónomos vinculados o dependientes y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

El RD 1259/1999 ha constituido la adaptación de las administraciones hacia un nuevo objetivo para conseguir la mejora de la calidad mediante un mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, el incremento de la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Además de la importancia estratégica que el Gobierno concede a la cultura de la evaluación a través del proyecto de creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Posteriormente este decreto es derogado por 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, como oportunidad para profundizar medidas ya implantadas diseñando un marco que integra de forma coordinada y sinérgicamente una serie de programas básicos para la mejora continua de los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: *decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.*

Este nuevo RD no varía significativamente el concepto de las cartas de servicio, definiéndolas en su artículo 8 como un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan de los servicios que prestan a los ciudadanos y los derechos que les asisten para recibirlos, así como los compromisos que asumen.

Pero a diferencia del RD derogado, el presente RD contempla la elaboración de cartas relativas al conjunto de servicios que gestionan y cartas que tengan como objeto un servicio concreto.

3.1.1 Legislación nacional

Actualmente, tal y como se ha señalado en líneas anteriores, las Cartas de Servicio se rigen por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (AGE).

Este RD deriva a tenor del desarrollo y aplicación de los principios generales contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

El objeto de este real decreto se refiere al establecimiento de un marco homogéneo que desarrolla un conjunto de programas que mejoran la calidad de los servicios públicos, proporcionan información consolidada para la toma de decisiones a los poderes públicos y fomentan la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos. Con la finalidad de que los usuarios de los servicios y los ciudadanos en general puedan intervenir de forma más activa en la mejora de la Administración.

Su ámbito de aplicación corresponde a la Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

Este real decreto se estructura en nueve capítulos y cinco disposiciones adicionales, que se comentan brevemente en las próximas líneas:

- El capítulo I engloba el objeto y definición del marco general para la mejora de la calidad, nombra los distintos programas de calidad y delimita el ámbito de aplicación del real decreto.

Los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado descritos en artículo 3 del capítulo I, y que se encuentran recogidos cada uno de ellos, correlativamente, en los capítulos II al VII, son los siguientes:

- a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios
 - b) Programa de carta de servicios
 - c) Programa de quejas y sugerencias
 - d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones
 - e) Programa de reconocimiento
 - f) Programa de Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos
- En los capítulos II a VII se define el contenido de cada uno de los programas de calidad. Cuatro de estos programas introducen significativas modificaciones con respecto a la legislación anterior.

En lo que se refiere al programa de cartas de servicios, el real decreto prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación sin que pueda dar lugar a responsabilidad patrimonial en caso de incumplimiento de los compromisos y medidas de realización de verificaciones y certificación. Así como la elaboración, en su caso, de cartas interorganizativas o interadministrativas.

- Los capítulos VIII y IX describen las responsabilidades y competencias en los programas y sus incentivos. La ejecución de las competencias y facultades dentro del marco del presente real decreto se asigna a la Secretaría General para la Administración Pública.

Las funciones que desempeña la Secretaría General para la Administración Pública relativas al programa de cartas de servicios recogidas en el artículo 30, capítulo VIII, son las siguientes:

1. Establecimiento de las directrices metodológicas para la elaboración de las cartas de servicios y del procedimiento específico en el caso de cartas de servicios de gestión compartida
 2. Emisión de un informe previo a la aprobación de las cartas de servicio
 3. Certificación de las cartas de servicios a petición de las organizaciones, según las verificaciones del grado de cumplimiento de los compromisos
 4. Realización del seguimiento global del grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio y de las medidas de subsanación adoptadas, en su caso.
- Las cinco disposiciones adicionales recogen otras iniciativas de calidad no explícitamente previstas en este real decreto.

En cuanto a este TFG se refiere, el programa de cartas de servicios se ubica en el capítulo III del presente real decreto, englobando la definición de las cartas descrita anteriormente, la estructura y contenido, elaboración y gestión, la aprobación, la difusión y el seguimiento de las cartas de servicio.

Se prevé la elaboración de cartas relativas a la gestión de un conjunto de servicios o cartas que tengan por objeto un servicio específico.

Asimismo, podrán elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio prestado por distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de esta y de otras Administraciones Públicas. Estas cartas serán tramitadas de acuerdo el procedimiento que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas.

En lo referente a la estructura y contenido de las Cartas de Servicio, éstas deben estar escritas en un modo claro, sencillo y comprensible para los ciudadanos. Su contenido versará sobre datos de carácter general y legal de la institución, datos relativos a los compromisos de calidad, datos relativos a las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y datos de carácter complementario.

a) Datos de carácter general y legal:

1. Datos de identificación y fines del órgano u organismo
2. Principales servicios que se ofrecen
3. Derechos que atañen a los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios ofrecidos
4. Mecanismos de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
5. Relación sucinta y actualizada de la normativa que regula las prestaciones y los servicios
6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias

b) Datos relativos a los compromisos de calidad:

1. Niveles o estándares de calidad ofrecidos y, en todo caso:

Los plazos previstos en la tramitación de los procedimientos, así como en su caso, los plazos en la prestación de los servicios. Y los horarios, lugares y canales de atención al público.

2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones en su prestación.
3. Sistemas normativos de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
4. Indicadores que se utilizan para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

c) Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos.

Se debe señalar de forma expresa el modo de formulación de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento le corresponde al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, sin que pueda en caso alguno dar lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

En el caso de que se prevean medidas de subsanación de carácter económico, éstas, requerirán informe favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.

d) Datos de carácter complementario:

1. Dirección telefónica, telemática y postal de todas las oficinas donde se ofrecen los servicios.
2. Dirección telefónica, telemática y postal de la unidad operativa responsable de todo lo relacionado con la carta, incluidas las reclamaciones.

3. Otros datos de interés.

En el caso de que las cartas tengan por objeto un servicio específico o el servicio esté prestado por distintas administraciones públicas, la anterior información relativa a la estructura y contenido estará referida al servicio concreto del que se trate.

Respecto a la elaboración y gestión de las Cartas de Servicios, corresponde a la Secretaría General para la Administración Pública impulsar la implantación generalizada de las cartas y colaborará con los órganos u organismos que lo requieran en su elaboración.

Los Subsecretarios de los ministerios facilitarán los medios necesarios para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes, elaboren su carta de servicios y lleven a cabo su actualización periódica en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.

Por tanto, corresponde a los titulares de los órganos u organismos objeto de la carta la elaboración, gestión y seguimiento interno de las cartas de servicios, así como la aplicación de las medidas de subsanación previstas en cada caso.

Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas por el Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano u organismo proponente de la carta mediante resolución, previo informe favorable de la Secretaria General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos de medidas de subsanación de carácter económico.

Una vez aprobada la carta deberá publicarse en el Boletín Oficial del Estado (BOE).

La difusión de la carta de servicio será llevada a cabo por el órgano u organismo objeto de dicha carta, estableciendo las acciones divulgativas que estime más eficaces, garantizando que puedan ser conocidas por los usuarios a través de las dependencias con atención al público, en el servicio de atención al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.

Asimismo, las cartas deberán estar disponibles en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Administraciones Públicas y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la siguiente dirección de internet: www.administracion.es.

En relación al seguimiento de las cartas de servicios corresponde a los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos determinar el órgano o unidad a los que se asignan las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito.

En el programa de carta de servicios, los órganos encargados del seguimiento de las cartas realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicio, a través de los indicadores establecidos, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

Dichos órganos o unidades remitirán a los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos un informe en el primer trimestre de cada año, cuyo contenido

versará sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior, en el que se explicitarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación, en su caso.

La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar según los procedimientos que estime convenientes el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en las cartas.

Esta información sobre las cartas de servicio se incorporará a un informe conjunto compuesto por los programas de calidad que engloba el presente Real Decreto, siendo las Subsecretarías quien deben remitir a la Secretaría General para la Administración Pública.

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

En el mismo programa de cartas de servicio, se prevén las cartas de servicios electrónicos, en el caso de que los departamentos y organismos presten servicios electrónicos operativos.

En estas cartas, se informará a los ciudadanos sobre los servicios que son ofrecidos electrónicamente y en las que se indicaran las especificaciones técnicas de su uso y los compromisos de calidad en su prestación. Las cartas de servicios electrónicos estarán disponibles en soporte impreso y a través de Internet.

a) AENOR: Normas UNE

Existe una norma que especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicio, tanto de organizaciones públicas como de privadas, esta norma es la norma UNE 93200:2008.

Las siglas UNE cuyo significado corresponde con Una Norma Española, son emitidas por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), organización que emite las normas que se deben tomar en referencia para determinados ámbitos, algunas de éstas normas son las equivalentes de otras normas extranjeras.

Existen muchos Manuales editados por las administraciones públicas y otros privados, por tanto, la norma 93200:2008 es un documento de referencia apto en todos los ámbitos.

Esta norma se centra en dictar la estructura y contenido mínimo que debe presentar una carta de servicios, los aspectos metodológicos para su elaboración, seguimiento, revisión y actualización, además de la comunicación interna y externa de la carta.

3.1.2 Legislación autonómica: La Comunidad Valenciana

Dada la descentralización existente en nuestro sistema, no es extraño que el desarrollo de las cartas de servicio se haya realizado también a nivel regional y municipal.

En el ámbito autonómico, las cartas de servicios se encuentran reguladas en el 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.

Este decreto parte de la misma idea que la legislación estatal. Su base es el principio de servicio al ciudadano que ostenta la administración. Este fundamento está en la línea de los principios establecidos ya por la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Además, en el Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en su artículo 9, se proclama el derecho a una buena administración y el derecho de los ciudadanos a que la administración de la Generalitat sea equitativa e imparcial y preste servicios públicos de calidad.

Anteriormente, las cartas de servicios estaban reguladas por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.

La Carta del Ciudadano recogida en el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, se mantiene vigente en el decreto 62/2010, como un "documento independiente" que establece un marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la Administración de la Generalitat, que de acuerdo con el principio de mejora continua, la administración de la Generalitat se define como una administración orientada al ciudadano, moderna, innovadora, exigente consigo misma y se compromete a seguir los principios de transparencia, eficacia y eficiencia. Aunque esta carta es citada en su preámbulo, pero no se recoge en ningún capítulo del decreto.

El decreto vigente establece cambios relacionados con el aprendizaje de las cartas de servicios e introduce novedades como son las cartas de servicios electrónicos.

Su objeto es el establecimiento de los instrumentos generales que contribuyen a la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat.

Su ámbito de aplicación corresponde a los entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat. Tienen tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

El decreto está compuesto por VII capítulos y sus correspondientes disposiciones adicionales, que se comentan en las líneas siguientes:

- El capítulo I contiene las disposiciones generales del decreto. Establece el objeto, ámbito de aplicación, misión, visión y valores de la Generalitat, así como define los instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Los instrumentos o programas generales de actuación que recoge el decreto, y que sirven de ayuda para mejorar el nivel de calidad, son:

- a) Diagnósticos de calidad
 - b) Evaluaciones de calidad
 - c) Cartas de servicios
 - d) Sistema de reconocimiento
 - e) Quejas y sugerencias
 - f) Red de Calidad
 - g) Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.
- El capítulo II al VII recoge cada uno de los instrumentos de mejora de la calidad citados en las líneas anteriores.

En lo que a este TFG afecta, las cartas de servicios se sitúan en el capítulo III del presente decreto, y son definidas como instrumentos de mejora que constituyen documentos que incluyen los compromisos de calidad que el órgano objeto de la carta, asume respecto a la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles, y al mismo tiempo, facilita información al ciudadano sobre los servicios prestados.

Las cartas de servicios de la Generalitat pueden estar realizadas por cualquier organismo o ente dependiente de la administración valenciana. Aunque dispone como norma general, que las unidades para abordar la elaboración una carta de servicios deben tener un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.

En cuanto al contenido, el decreto se limita a dictar un contenido mínimo a incluir en las cartas de servicios (en la legislación estatal el contenido establecido es más específico).

Las cartas de servicios estarán redactadas de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos, y su contenido mínimo que incluirá será el siguiente:

- a) Título de la Carta de Servicios.
- b) Datos de identificación del órgano o unidad titular de la Carta.
- c) Descripción de los servicios incluidos en la Carta. En el caso de servicios electrónicos operativos, se debe especificar, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de su uso.
- d) Compromisos de calidad asumidos e indicadores para comprobar su grado de cumplimiento. La medición del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad estará accesible para los ciudadanos.

Respecto a la metodología que será de aplicación en la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios o cartas de servicios electrónicos, estará aprobada por la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

En lo referente a la aprobación de las cartas de servicios y sus posteriores modificaciones, será necesario la obtención de un informe favorable previo (en cuanto a la coherencia metodológica de elaboración de las cartas) de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Las cartas de servicio estarán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y serán aprobadas mediante resolución de la consellería a la que esté adscrito el órgano titular de la carta o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los órganos y entes dependientes de la Generalitat.

En todo caso, el acto aprobatorio de la Carta de Servicios se publicará en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

La difusión de las Cartas de Servicios del presente decreto al igual que el RD 951/2005 que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, se realizará a través de las acciones divulgativas que el órgano objeto de la carta estime adecuados a tal fin.

Deberán estar publicadas en las distintas dependencias del órgano, en los puntos de información y atención al público (PROP) de la administración valenciana, y en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

El control y seguimiento de las cartas de servicios estará realizado por el órgano titular de la carta, quién debe revisar el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en la carta, para verificar el cumplimiento y detectar posibles desviaciones, y si se encuentran, actuar en consecuencia para corregirlas.

Cada centro directivo deberá elaborar un informe anual relativo a otras cartas de servicio que puedan existir en el centro y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos. Este informe será remitido dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

La periodicidad en la revisión de las cartas de servicios será aquella que se considere necesaria en la carta y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación se procederá a la revisión y rediseño de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios podrán ser suspendidas total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales y temporales que estén afectando al funcionamiento del servicio. En este caso, se requerirá informe previo de la Dirección General competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación. La suspensión será publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, especificando las causas y el periodo temporal de suspensión.

Las cartas podrán dejar de tener efecto cuando desaparezcan las causas que motivaron su aprobación, declarándose de forma expresa tal circunstancia por el órgano que aprobó la carta, previo informe de la Dirección General competente en esta materia.

Tabla 2. Síntesis legislativa.

	RD 951/2005	D 62/2010
Objeto	Establecimiento de un marco homogéneo que desarrolla un conjunto de programas que mejoran la calidad de los servicios públicos.	Establecimiento de los instrumentos generales que contribuyen a la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos.
Ámbito de aplicación	Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social	Entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat
Contenido	Redactadas de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos. Contenido extenso a incluir.	Redactadas de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos. Contenido más breve.
Aprobación	Aprobadas por el Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano u organismo proponente de la carta mediante resolución, previo informe favorable de la Secretaria General para la Administración Pública. Debe publicarse en el <i>Boletín Oficial del Estado</i>	Aprobadas mediante resolución de la consellería a la que esté adscrito el órgano titular de la carta o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los órganos y entes dependientes de la Generalitat, previo informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión evaluación de la calidad de los servicios públicos. Debe publicarse en el <i>Diari Oficial de la Comunitat Valenciana</i> .
Difusión	Estableciendo las acciones divulgativas que estime más eficaces.	A través de las acciones divulgativas que el órgano objeto de la carta estime adecuados a tal fin.
Control y seguimiento	Los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos determinarán el órgano o unidad encargado del seguimiento, debiendo elaborar un informe anual que será remitido a los subsecretarios.	Realizado por el órgano titular de la carta, debiendo elaborar un informe anual que será remitido dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.
Revisión y actualización	Actualización periódica en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.	La periodicidad en la revisión de las cartas de servicios será aquella que se considere necesaria en la carta y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación.

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco institucional: La casa del Alumno de la UPV

3.2.1 La Universidad Politécnica de Valencia

La Universitat Politècnica de Valencia es una institución de derecho público, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio. Como institución de educación superior, goza de autonomía académica, económica, financiera y de gobierno, de acuerdo con la Constitución y la legislación vigente². Como institución pública es dinámica e innovadora. Sus funciones principales son la transmisión y generación de conocimiento científico-técnico, como así se recoge en sus estatutos (2011) que señalan lo siguiente, en el artículo 31.1:

La Universitat “creará y mantendrá los servicios integrados en la misma que resulten necesarios para el apoyo al estudio, a la docencia y a la investigación así como la asistencia a la comunidad universitaria para el adecuado cumplimiento de sus funciones. La creación, modificación o supresión de dichos servicios, así como la supervisión de su funcionamiento, el establecimiento de los criterios para su evaluación y la aprobación de sus reglamentos de organización y funcionamiento, se realizará por acuerdo del Consejo de Gobierno, a propuesta del rector.”

Comprometiéndose, a su vez, a prestar unos servicios universitarios basados en un sistema integrado de gestión de la calidad (artículo 31.2).

Está compuesta por tres campus: el campus de Vera (en la ciudad de Valencia), el campus de Gandía y el campus de Alcoy (municipio de las Provincia de Valencia). Y se organiza en 9 escuelas técnicas superiores, dos facultades y dos escuelas politécnicas superiores, que se encargan de organizar la docencia de una amplia gama de grados. Además de contar con una gran variedad de departamentos y centros e institutos de investigación que regulan y gestionan las funciones señaladas.

La multiplicidad de servicios que acoge están recogidos en formato digital a través de su página web, siendo uno de ellos la Casa del Alumno, objeto de la propuesta de elaboración de la carta de servicios y objetivo de este TFG.

3.2.2 Programa Pegasus

Para la elaboración de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno se ha tenido en cuenta el Programa Pegasus de la UPV. La finalidad del mismo es mejorar los

Se trata de un programa que mejora los servicios universitarios y la gestión de la administración de la UPV, impulsado desde la Gerencia UPV. Comprende las unidades administrativas, técnicas y de gestión que, de una forma u otra, respaldan a las actividades docentes y de investigación, u otras complementarias a éstas:

- Servicios y Áreas
- Unidades administrativas y técnicas en Centros docentes, Departamentos universitarios, e Institutos y estructuras de investigación.

² Estatutos de la Universitat Politècnica de València.

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV se encargará de la gestión del programa Pegasus.

El Programa Pegasus se lleva a cabo con el fin de proporcionar a los usuarios de los servicios la satisfacción a sus necesidades y expectativas en la prestación de servicios, establecer un sistema de mejora continua en los servicios universitarios de la UPV y para implantar un sistema de retribución por productividad del Personal de la Administración y Servicios de la UPV.

Para ello, el programa identifica y documenta los procesos que desarrollan las diferentes Unidades administrativas y de gestión, establece un sistema de indicadores de rendimiento y percepción, elabora las Cartas de Servicio e implanta un sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados.

A través de este programa, y con el fin de establecer un sistema de mejora continua, las distintas unidades Pegasus elaboran las cartas de servicios para informar a los usuarios sobre los servicios que prestan dichas unidades, los derechos que les asisten en relación con los servicios prestados y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Asimismo, realiza encuestas de satisfacción sobre los servicios, auditoría cuando se requiera y específica cuáles serán los indicadores que puedan medir los compromisos asumidos. Según los resultados de las encuestas, auditoría e indicadores se emprenderán los planes de mejora que se estimen convenientes para un incremento de la calidad en la prestación de servicios.

3.2.3 Las cartas de Servicios en la UPV

A nivel interno, la UPV, más en concreto, el Sistema de Gestión de Calidad de la UPV presenta el “Manual de Gestión de Cartas de Servicios”³, elaborado por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV. Aprobado en noviembre de 2015 por la Gerencia de la UPV.

Este manual especifica los estándares mínimos en cuanto al contenido, estructura, elaboración, implantación, seguimiento y revisión de las cartas de servicio de las Unidades Pegasus de la UPV. Estas unidades técnicas, administrativas y de gestión de la UPV se enmarcan dentro del Plan Estratégico UPV 2007/2014, nombrado anteriormente, cuya finalidad era la implantación de un sistema de mejora continua en dichos organismos.

Las cartas de servicios en la UPV están concebidas como un compromiso formal con sus usuarios, son una herramienta que mejora la acción institucional y estimulan la participación del personal en la mejora de los servicios.

Aunque la Casa del Alumno no sea considerada como Unidad Pegasus, este Manual será tomado como referencia para elaborar la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV, ya que muestra las indicaciones en cuanto a la gestión de las cartas de servicios de algunos organismos de la UPV, lo que permite el estudio de dichas cartas para la confección y comparación de la de la Casa del Alumno con la de otros organismos de la UPV.

³ El Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV toma como referencia la norma UNE 93200:2008, entre otros.

a. Estructura y contenido de las Cartas de Servicio de la UPV

Dentro del marco general de la estructura y contenido de las Cartas de Servicios no hay una información específica o concreta a seguir. Aunque sí existen unas directrices mínimas a incluir según diversas normativas como la Norma UNE citada anteriormente y diversos manuales editados por el Ministerio de Administraciones Públicas y por otras organizaciones.

Para determinar la estructura y contenido de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno, y poder así establecer la información que debe contener la carta, así como para el establecimiento de los compromisos e indicadores, los mecanismos de comunicación, las medidas de subsanación o compensación y las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones a utilizar, se empleara el “Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV”, elaborado por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de la UPV. Recogemos en las próximas líneas los aspectos que deben estar presentes en su estructura:

Información a incluir en las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios de las unidades Pegasus de la UPV contienen los siguientes ítems:

- 1) Información general de la organización:
 - a. Fines y objetivos de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta, incluyendo las funciones primordiales de la unidad y que se pretende alcanzar con ellas.
 - b. Datos identificativos y de contacto de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta, se refiere a los datos relacionados con la dependencia orgánica, direcciones y teléfonos de contacto, así como la localización geográfica concreta.
 - c. Relación de los servicios prestados por la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta
 - d. Mecanismos de participación de los usuarios de los servicios.
 - e. Derechos que asisten a los usuarios en relación con los servicios que se prestan
 - f. Relación, si procede, de la normativa vigente de cada uno de los servicios prestados
 - g. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones (SQF)
- 2) Información específica de los servicios prestados:
 - a. Descripción del servicio
 - b. Compromisos de calidad
 - c. Horario de atención específico

Compromisos de calidad e indicadores

El órgano objeto de la carta, conjuntamente con la UPV, identificará los compromisos de calidad asumidos en la carta y establecerá los indicadores que permitirán medir su cumplimiento. Estará también encargado de:

- Del análisis de los resultados obtenidos a fin de poder mejorar, si fuese posible, el servicio prestado a los usuarios.
- Los resultados y la evolución de los indicadores se publicarán en la web del órgano objeto de la carta.

Mecanismos de comunicación de las cartas de servicios de la UPV

La difusión de las Cartas de Servicios de las unidades Pegasus de la UPV se realiza a través de la página web de cada unidad objeto de la carta, la página web del programa PEGASUS y los medios de comunicación internos de la UPV y redes sociales.

La UPV coordina y diseña de forma homogénea la comunicación interna y externa del contenido y resultados del cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios. Aunque, cada una de las unidades complementariamente comunicarán los resultados del grado de cumplimiento de los compromisos a su personal y usuarios.

Medidas de subsanación o compensación en el supuesto incumplimiento de los compromisos con los usuarios

Ante una situación inaceptable, el órgano o unidad objeto de la carta, debe establecer en la medida de sus posibilidades, las correspondientes medidas de compensación y subsanación dirigidas para realizar la reparación, disculpa o exculpación del incumplimiento al usuario, y en su caso, resarcirlo mediante contraprestación.

Cuando mediante el registro de valores y análisis de los indicadores se produzca una o varias situaciones inaceptables, se deberá informar de las acciones que se hayan llevado a cabo.

Se recomienda la sistematización de las respuestas ante este tipo de situaciones. Dicha sistematiza se incorporara en la ficha del indicador correspondiente.

Asimismo, ante un incumplimiento sistemático y cuando exista justificación suficiente de que no se pueda implementar ninguna acción correctora, se procederá a la reformulación del compromiso asumido en la carta relacionado con el servicio en cuestión.

Formas de presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones sobre el servicio prestado

El sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UPV se denomina sistema de gestión SQF, en este sistema las comunicaciones de los usuarios obtenidas a través del formulario disponible en la página web de la institución es enviada a la unidad destinataria (órgano o unidad objeto de la carta) y al Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ), quien gestiona el sistema.

En el caso de quejas, el plazo máximo de respuesta establecido según este sistema es de 15 días laborales. Plazo recomendado también para la respuesta de las sugerencias y felicitaciones.

Cuando las quejas son repetitivas, se debe analizar la causa para posteriormente implementar un plan de mejora que pueda solucionarlas.

Aquellas sugerencias, quejas o felicitaciones sobre el servicio prestado que impliquen mejoras en la institución, deben ser difundidas anualmente.

Tras la entrevista realizada al técnico de la Casa del Alumno, se afirma que la Casa del Alumno gestiona su propio sistema de presentación de quejas y sugerencias.

La hoja de presentación de quejas y sugerencias se solicita en el Punto de Atención de la Casa (Servicio de atención al usuario), éstas son gestionadas por el Técnico y contestadas, y en su caso resarcidas, con el menor tiempo posible.

b. Proceso de elaboración de las Cartas de Servicio de la UPV

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de la UPV, se encarga de la coordinación, medición, seguimiento, revisión y actualización de las Cartas de Servicios planificadas y aprobadas en el marco de los órganos de gobierno de la UPV. Además de proporcionar los recursos humanos y materiales necesarios para la elaboración de las cartas a cada institución.

“Los responsables de cada unidad Pegasus proponen los servicios objeto de inclusión en cada Carta de Servicios en función del impacto en los usuarios, magnitud de los servicios o especificidad de los mismos, así como los compromisos que pueden comprometerse a adquirir”. (Manual de gestión de cartas de servicio, 2015, p.5)

El proceso de elaboración de las cartas de servicio de la UPV sigue el criterio del ciclo de mejora PDCA (Planificar- Hacer- Verificar- Actuar) tal y como indica el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV, e incluye las siguientes fases:

1. Planificación de las cartas de servicios
2. Ejecución de las cartas de servicios
3. Medición y Seguimiento de las cartas de servicios
4. Revisión y actualización de las cartas de servicios

Planificación de las Cartas de Servicios UPV

En la planificación de las cartas de servicios de la UPV se debe:

- a. Definir los equipos de trabajo:

Se debe definir un grupo de carácter multidisciplinar, formado por el responsable de la institución, por personal de distintos niveles y áreas de la institución y por un “facilitador”⁴, asignado por el SEPO.

En los casos en que así se requiera, podrá ser partícipe el personal de otras instituciones, así como representantes de los usuarios.

Los equipos de trabajo recibirán la formación necesaria sobre cartas de servicios para su elaboración. El SEPO ostenta la responsabilidad en las tareas de formación y coordinación en la elaboración de las cartas de servicios. Aunque la competencia para realizar cursos con certificación formativa relativa a la elaboración de las cartas de servicios es del UFASU.

El equipo de trabajo que se define en la elaboración de este TFG para la redacción de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV está compuesto por la autora del TFG, su tutora y cotutora.

b. Identificar los servicios que se asocian a los procesos clave:

Se deben definir los procesos e identificar los servicios prestados por la organización, su descripción, usuarios y los atributos identificados como relevantes para los usuarios.

Para identificar los servicios ofrecidos por cada Unidad se debe partir de catálogo de procesos clave previamente establecido.

Al no existir unos procesos clave definidos en la Casa del Alumno, los servicios que se incluirán en la carta de servicios estarán determinados por la observación participante, la página web de la Casa y por la entrevista realizada con el Técnico de la Casa.

Los procesos clave de la Casa del Alumno no serán definidos en el presente trabajo para la obtención de los servicios prestados debido a que no forman parte de los objetivos específicos establecidos en el capítulo 1.

c. Identificar las expectativas de los usuarios:

Algunos mecanismos que se utilizan para identificar las expectativas de los usuarios son los resultados de la realización de encuestas de satisfacción, el resultado del sistema de sugerencias quejas y felicitaciones y las determinaciones que puedan concurrir los equipos de mejora.

d. Comparar el nivel de prestación de los servicios en relación con las expectativas de los usuarios:

En base a los resultados de la participación en los equipos de trabajo, la encuesta de satisfacción y el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones (igual que en la identificación de expectativas), se compara el nivel del servicio prestado con el nivel esperado por los usuarios en relación con los atributos de calidad establecidos.

⁴ Facilitador: Persona externa a la institución que posee conocimientos y formación específica para asesorar y ayudar en la reflexión, redacción y coordinación de la carta

Sólo los niveles que resulten acordes con las expectativas esperadas de los usuarios serán susceptibles de ser objeto de compromiso de la Carta de servicios. Si el nivel del servicio prestado es inferior al esperado por los usuarios, se debe evaluar la causa y establecer un plan de actuación con medidas para intentar alcanzar el nivel que satisface las expectativas de los usuarios.

- e. Definir los compromisos de calidad e indicadores:

Una vez contrastado el grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por los usuarios, la institución con la aprobación de la UPV establece los compromisos de calidad que se pueden incluir en la carta de servicios, teniendo en cuenta: la orientación y las prioridades estratégicas del servicio objeto de la Carta y el grado actual de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por el usuario.

Todos los servicios objeto de la carta deben tener un compromiso de calidad medible, mediante indicadores relacionados con el servicio identificado como relevante por los usuarios. Los indicadores se medirán según la periodicidad establecida en la descripción de cada indicador.

En aquellos casos en los que no se pueda garantizar la asunción de un compromiso o extraer evidencias del grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por el usuario, el servicio no será incluido en la carta de servicios. No obstante, la información relativa al/los servicio/s se debe publicar en el listado de servicios, diferenciándolo/s del resto.

Ejecución de las Cartas de Servicios UPV

La ejecución de las cartas de servicios comprende la redacción, aprobación y la puesta en marcha de la carta mediante la difusión y prestación de los servicios de acuerdo a los compromisos que se hayan asumido.

Para su desarrollo se debe:

- a. Redactar las cartas de servicios:

La redacción de la carta debe estar orientada desde el punto de vista de los usuarios destinatarios de la misma. Debe utilizar un lenguaje claro y sencillo prescindiendo en su caso aquellas expresiones complejas o excesivamente técnicas. Asimismo, debe ser concisa y unívoca, evitando la inclusión de declaraciones genéricas o ambiguas que puedan dar lugar a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos adquiridos.

El equipo de trabajo que elabora la carta difundirá a la totalidad de los miembros de la institución los borradores de las Cartas de Servicios para su debate, modificación, si procediese, y validación interna definitiva, lo que incluye también la participación de los usuarios de los servicios prestados. Todo ello con carácter previo a la validación definitiva, tal y como recoge el Manual de gestión de Cartas de Servicio de la UPV (2015, p.8.). Cumpliendo así con principios y derechos de transparencia y participación.

- b. Aprobar las cartas de servicio:

Para la aprobación por primera vez de una Carta de Servicio, o cuando se modifique sustancialmente su contenido se precisará de aprobación institucional.

La aprobación institucional se fundamenta en la firma de un documento por parte del responsable de la institución, el órgano directivo de la UPV que tenga las competencias del programa Pegasus y el miembro del equipo rectoral del cual depende orgánicamente la institución.

Cuando las modificaciones no afecten esencialmente al contenido de las cartas, se requerirá la validación y posterior aprobación del responsable de la unidad, debiendo informar sobre las respectivas modificaciones de la carta al miembro del equipo rectoral del cual depende orgánicamente.

Las Cartas de Servicios de las Unidades Pegasus de la UPV, con indicación de la fecha de su aprobación, estarán a disposición del usuario para su consulta en la página web de cada unidad y en la plataforma de gestión del programa Pegasus.

c. Difundir las cartas de servicios a los usuarios:

Las instituciones de la UPV utilizarán los mecanismos de comunicación que estime oportunos para la difusión de las cartas de servicios.

En nuestro caso, la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV, será difundida en formato físico en el edificio de la Casa y a través de internet. Además, si cabe la posibilidad, podrá ser anunciada a través de los medios internos de comunicación de la UPV (televisión, radio...)

d. Realizar una prestación de los servicios de acuerdo a los compromisos asumidos:

Una vez aprobada y difundida la carta de servicios, la institución se compromete a realizar una prestación de los servicios acorde a los compromisos adquiridos en ella.

Seguimiento de las Cartas de Servicios UPV

La UPV realiza el seguimiento periódico del cumplimiento de los compromisos asumidos en las cartas a través de:

- Los indicadores de rendimiento y su percepción
- Los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios
- Las conclusiones obtenidas del sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF)
- Las conclusiones extraídas de las auditorías de las Cartas de Servicios.

En concreto, en cada indicador de rendimiento se identificarán los siguientes valores:

- Valor de referencia: este valor cuantifica el compromiso asumido por la unidad u órgano objeto de la carta.

- Valor de situación inaceptable: este valor cuantifica el incumplimiento del compromiso asumido, en una prestación determinada del servicio. Por encima de este valor, la institución realizará un análisis para determinar que causas lo han provocado y tomará las medidas de subsanación y/o compensación de cara al usuario que haya sido afectado.
- Umbral de cumplimiento: valor de aceptabilidad en la prestación de los servicios de acuerdo a los compromisos asumidos. Es el porcentaje mínimo de servicios prestados en los que el indicador cumple con el compromiso asumido por la institución. Por debajo de este valor, la institución iniciara acciones de mejora con la finalidad de cumplir con el compromiso de calidad adquirido en la carta. Actualmente, este umbral no podrá ser inferior al 90%, salvo situaciones justificadas.

El seguimiento periódico de estos indicadores con carácter general será trimestral. Con el fin de comprobar la adecuación del seguimiento, la institución, deberá mantener los registros de los datos empleados para el cálculo del indicador de las 4 últimas mediciones.

El seguimiento del sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF) será medido también trimestralmente.

Respecto al seguimiento de las auditorias, se realizará un proceso de auditoría (sea interna o externa) cada dos años.

En el caso de las encuestas de satisfacción su seguimiento se realizará anualmente.

Revisión y actualización

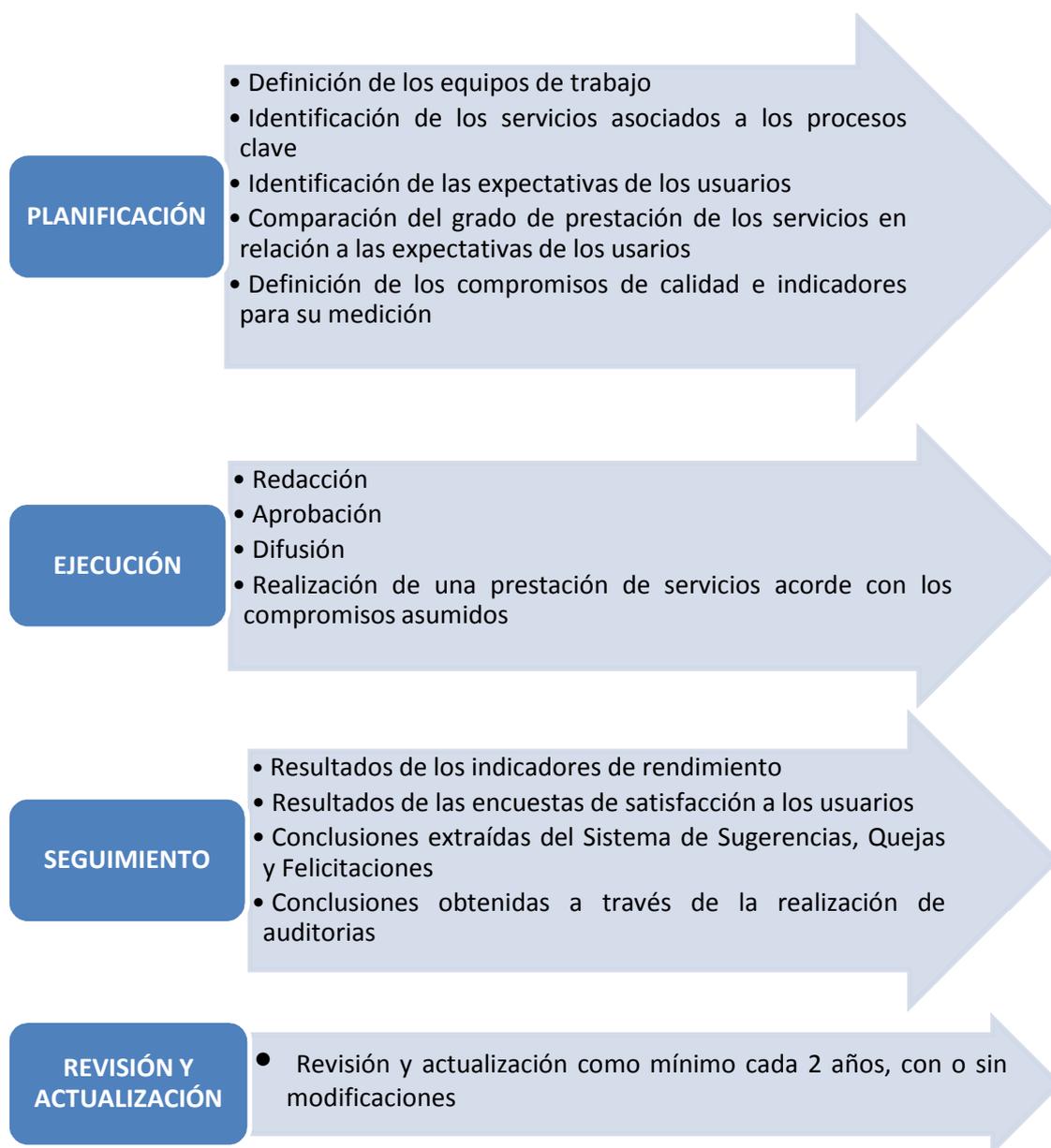
La vigencia de las cartas de servicio UPV depende de la necesidad de actualización de la institución objeto de la carta o del resultado obtenido en el seguimiento que realiza el programa Pegasus. Pero independientemente de esto, se debe producir una nueva versión de la carta como máximo cada 2 años, con o sin modificaciones.

El SEPQ coordina la actualización de las cartas de servicio UPV junto con la institución objeto de la carta, pero en el caso que la actualización de la carta contenga modificaciones sustanciales, se aprobará siguiendo el mismo proceso de una Carta de Servicios que se realice por primera vez.

Para la revisión y actualización de la carta se utilizará la misma metodología empleada en su elaboración.

En el siguiente diagrama se sintetizan las fases de la elaboración de las Cartas, recogidas en este epígrafe:

Ilustración 2. Fases en la elaboración de Cartas de Servicio de la UPV.



Fuente: Elaboración propia

3.2.4 La Casa del Alumno de la UPV

La Casa del Alumno de la UPV surge como propuesta en el programa electoral del Rector Justo Nieto en el año 2000, con el objetivo de crear un lugar de referencia única y exclusivamente para los/las alumnos/as, que éstos cuenten con un edificio donde poder realizar actividades, estudiar o simplemente pasar el tiempo libre. También debería albergar la representación estudiantil, como a las distintas asociaciones nacidas en el entorno académico de la UPV (Rodríguez. A, 2015, p.10).

El diseño del edificio que lo alberga se inspiró en el modelo de casas del alumno de las universidades americanas, concretamente el Massachusetts Institute of Technology (MIT), tal y como recoge Ciruolo, B (2014, p.15).

Finalmente, la Casa del Alumno de la UPV se inauguraba el 4 de diciembre de 2003 por el Rector Justo Nieto. Inicialmente, no existía un modelo definido en relación a normas y pautas de funcionamiento establecidas, lo que definía una situación de adaptación a las necesidades que iban surgiendo. Fue en 2009 cuando un nuevo equipo rectoral impone nuevas directrices en la gestión, en cuanto a la organización de la casa, implicándose más el vicerrector. Este punto de inflexión afectó mayoritariamente al horario, produciéndose reducciones en el mismo (anteriormente la Casa abría las 24 horas del día), no así a la finalidad para la que se creó (Rodríguez. A, 2015, p.10, 11).

La Casa del Alumno de la UPV sigue teniendo el objetivo de ser un lugar de referencia dedicado al trabajo y ocio de los estudiantes que cursan alguna de las titulaciones ofertadas por la Universidad Politécnica de Valencia. Es gestionada por los propios alumnos/as y depende orgánicamente del Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria, necesariamente, puesto que éste es el órgano que ampara a los estudiantes durante su trayectoria académica y personal en la UPV⁵.

Por lo que nunca se ha considerado como un servicio propio de la UPV, sino como un programa del vicerrectorado.

A pesar de ello, en sus inicios se realizaron trabajos de fin de carrera que lo definían como un servicio propio de la UPV, con compromiso con la gestión de la calidad total⁶.

Como tal las funciones de este Vicerrectorado consisten en la supervisión de la calidad de los servicios prestados a los alumnos/as y sirve de puente a las unidades responsables de orientación, docencia, matrículas, becas, ayudas sociales y representación estudiantil, entre otras. Igualmente, es responsable de la promoción, difusión e incentivación de la participación de los alumnos/as de la UPV dentro de las actividades deportivas y culturales de nuestra comunidad tal y como se recoge en la web de dicho Vicerrectorado.

Tras lo señalado, la Casa del Alumno no se puede definir como un servicio consolidado, sino como servicios puntuales que se renuevan anualmente dentro del programa de éste Vicerrectorado. Sin embargo, en el tiempo que lleva funcionando la Casa ha estado cubriendo una demanda concreta, tanto en la cesión de espacio para actividades colectivas como en la organización de las mismas. Es por ello que, tras este tiempo recorrido el control de la calidad a través de una carta de servicios propia se vea necesario.

Retomando el objetivo principal de este TFG, el diseño de esta carta de servicios está sujeto a las actividades y servicios actualmente prestados por la casa y de los que se derivan los compromisos que se adquieren, por lo que no supone incorporaciones nuevas que puedan afectar al presupuesto que maneja. Con ello, señalamos que en este TFG no se proponen

⁵ Blog de la Casa del Alumno de la UPV. Disponible en web: http://www.upv.es/entidades/CA/menu_urlc.html?//www.upv.es/pls/oalu/sic_infoent.InfoGeneralMS?P_ENTIDAD=CA&P_IDIOMA=c (Consulta 5 de junio de 2016)

⁶ Véase López Vera, J.L (2008): Propuesta de Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la Universitat Politècnica de València. Trabajo Fin de Carrera. Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universitat Politècnica de València

ampliaciones en sus actividades y servicios que modifiquen presupuestos y alteraciones de gastos.

A continuación se adjunta imagen su organigrama:

Ilustración 3. Organigrama de la Casa del Alumno.



Casa de l'Alumne
Vicerectorat d'Alumnat i Extensió Universitària
Universitat Politècnica de València
Edifici 4K, Camí de Vera, s/n, 46102 València
Tel. +34 96 3879407, ext. 79407 • Fax +96 3879406, ext. 79408
<http://casadelalumno.blogs.upv.es/>

Fuente: Manual para los trabajadores SERVIPOLI de junio de 2015 de la Casa del Alumno.

El encargado de la gestión general de la Casa del Alumno es el Técnico de la Casa, que se coordina con el Delegado de alumnos, del que depende funcionalmente, y jerárquicamente, ambos, con el Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria como nos muestra gráficamente el organigrama.

En la información extraída se describen las funciones del técnico que son:

- La coordinación general de todas las áreas de trabajo que se describen en el organigrama, excepto la del campus de Gandía y Alcoy.
- Verificar la gestión administrativa e informática de la Casa realizada por personal de administración de la Universidad.

Según el Manual para los trabajadores SERVIPOLI de junio 2015 de la Casa del Alumno, para una mejor gestión de la casa, todas las áreas de trabajo han de⁷:

- Conocer dentro, de cada área las funciones y tareas a desarrollar

⁷ Se consideran áreas de trabajo en el organigrama de la casa las siguientes: área de web y diseño, área del punto de atención, área de actividades, área del campus Gandía y Alcoy

- Conocer el edificio y los servicios que presta, así como las normativas que la rigen
- Conocer todos los procedimientos que involucren cada beca
- Desenvolverse con soltura en el manejo de los diferentes recursos: uso del teléfono, uso de la red informática, petición de material.
- Conocer las fuentes de información de la Universidad
- Disponer de las habilidades para una correcta atención al público
- Conocer a sus compañeros

En el área web y diseño de la casa, se colabora en el desarrollo de la web de la Casa del Alumno y la Delegación de Alumnos. Las funciones que realizan son las siguientes:

- Realizar tareas de diseño y edición de documentos
- Impresión de documentos
- Cartelería y boletines informativos

El área del punto de atención cuenta con diez colaboradores de la Casa del Alumno. Las funciones que desempeñan son las siguientes:

- Gestionar las reservas de la Casa del Alumno
- Organizar el Punto de Atención de la Casa del Alumno
- Coordinar a los becarios colaboradores asignados
- Coordinar el uso y préstamo de los juegos de la Casa del Alumno
- Mantener a punto las instalaciones de la Casa del Alumno
- Elaborar informes y memorias
- Recopilar información de interés para el alumno
- Apoyar a los coordinadores de la Casa del Alumno
- Atender el Punto de Atención de la Casa del Alumno
- Confeccionar el inventario del material y mobiliario de la Casa del Alumno
- Realizar el mantenimiento de las instalaciones de la Casa del Alumno
- Preparar las salas y aulas para su uso

El área de actividades consta de los coordinadores de las actividades y los colaboradores en las actividades.

Los coordinadores de las actividades realizan las siguientes funciones:

- Coordinar, preparar y difundir el programa de actividades de la Casa del Alumno
- Organización de eventos y actividades culturales
- Elaborar informes y memorias
- Coordinar a los becarios colaboradores asignados

Los colaboradores del área de actividades ostentan las siguientes funciones:

- Participar en la ejecución del programa de actividades de la casa
- Difusión de la cartelería por los campus de la UPV

Como ya se ha dicho, la Casa del Alumno de la UPV es un espacio concebido para los alumnos/as y gestionado por los alumnos/as, dotada de servicios e instalaciones que facilitan al alumno un lugar para el encuentro, el aprendizaje, el trabajo y la participación.

En sus instalaciones, la casa alberga tecnología inalámbrica en todo el edificio, aulas para la realización de cursos, conferencias, reuniones y seminarios, aulas de informática, aulas de estudio y trabajo en equipo, un laboratorio de fotografía, una sala de ensayos, un espacio emprendedor y una zona de ocio y televisión. Además de ofrecer un servicio de información a través del Punto de Atención y servicio de asesor jurídico.

El edificio se encuentra dentro de la UPV, en el campus de Vera, y está ubicado en el edificio 4K.

Ilustración 4. Plano de la Casa del Alumno dentro del Campus de Vera (Valencia)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del blog de la Casa del Alumno.

El edificio dispone de una superficie de 5.200 metros cuadrados distribuidos en un sótano y cuatro plantas, cada una de ellas, responde a una idea que determina su uso.

En el sótano se ofrecen diferentes clases de servicios como son el parking de bicicletas, el laboratorio de fotografía y la sala de ensayos.

La planta baja gira en torno a la idea del ocio. En ella, se dispone de una zona de ocio y cafetería con disponibilidad de máquinas expendedoras de comida y bebida, televisiones y máquina de cambio de billetes, también concibe un espacio multiusos con mesas para el uso libre de los alumnos/as. Aparte del espacio dedicado al ocio y cafetería, en esta planta del edificio de la Casa del Alumno de la UPV se sitúa el espacio emprendedor, el Punto de Atención y el despacho del Asesor Jurídico.

La primera planta está dedicada mayoritariamente al estudio. En esta planta se encuentra la sala de estudios, de asociaciones, de informática y de grados. Además, cuenta con un salón social con acceso a una terraza y mesas de uso libre en el pasillo.

La segunda planta se dedica principalmente al trabajo individual y colectivo. En ella, se sitúan diversas aulas para la realización de trabajos, exposiciones, conferencias y reuniones como son: la Sala Ximo Mora, de reuniones, de grados, de informática y “la pecera”.

La tercera planta gira en torno a la representación de los alumnos/as. Esta planta engloba los despachos CREU (despachos de la delegación de alumnos de la UPV), la sala de Juntas y la sala Taller, ambas dedicadas a la formación académica y personal de los alumnos/as de la UPV

Tabla 3. Síntesis de la distribución de las plantas de la Casa del Alumno UPV.

Plantas	Salas
Sótano	Parking de bicicletas
	Sala de ensayos
	Laboratorio de fotografía
Planta Baja	Punto de Atención
	Espacio emprendedor
1ª Planta	Sala de Estudio
	Sala de Grados
	Salón Social
	Sala de Asociaciones
	Sala de Informática
2ª Planta	Sala Ximo Mora
	Sala de Reuniones
	Sala de Grados
	Sala de Informática
	Sala la pecera

3ª Planta	Delegación de Alumnos UPV
	Sala de Juntas
	Técnicos y sala Taller
	Delegación de Alumnos de doctorado

Fuente: Elaboración propia

El horario de la casa, es de lunes a viernes de 7:00 a 23:00 horas, y los sábados de 8:00 a 16:00h. El horario puede modificarse en épocas de exámenes, días festivos o reducciones de horario.

En temporada de exámenes amplían el horario, quedando abierta de lunes a domingo de 7:00 a 4:00 horas (sólo cierran de 4:00 a 7:00 horas).

La información de contacto de la Casa del Alumno es la siguiente:

Tabla 4. Información de contacto de la Casa del Alumno de la UPV.

Dirección electrónica de información general	casalum@ddaa.upv.es
Dirección electrónica para la información del área de actividades	cda-actividades@upvnet.upv.es
Dirección postal	Casa del Alumno. Camino de Vera, s/n 46022 Valencia.
Teléfono	+ 34 96 387 94 07
Facsímil	+ 34 96 387 94 06
Ubicación	Edificio 4K

Fuente: Elaboración propia a partir del Manual para los trabajadores SERVIPOLI de la Casa del Alumno

Además como vemos en la tabla anterior la Casa dispone de una página web que recoge la información relativa a servicios, actividades y datos de contacto. Del mismo modo, también dispone para la comunicación e información con el público de páginas en las redes sociales, Facebook y Twitter.

Tabla 5. Links de las Redes Sociales utilizadas por la Casa del Alumno.

Página web	Link
Facebook	https://www.facebook.com/casadelalumne
Twitter	https://twitter.com/casadelalumno

Fuente: Elaboración propia

a. Fundación Servipoli: gestión de la Casa del Alumno

La Casa del Alumno se gestiona con el alumnado de la UPV a través de la Fundación Servipoli. Estos alumnos/as son alumnos/as servipoli, los cuales participan en las necesidades laborales en espacios como la Casa del Alumno de la UPV.

En concreto, los colaboradores del Punto de Atención de la casa, son alumnos/as servipoli.

El origen de la Fundación Servipoli se encuentra en el programa electoral del Rector Juan Juliá en 2005, el cual se comprometió con los estudiantes para la “Creación de una bolsa de trabajo temporal a tiempo parcial para estudiantes para colaboración en tareas de servicios a la comunidad universitaria conforme al ordenamiento laboral vigente”. De esta forma, el Consejo Social de la UPV acordó la constitución de la Fundación Servipoli, que inicia su actividad en mayo de 2008. (Ciraolo.B, 2014, p. 17)

Tal y como muestra su página web, la Fundación Servipoli tiene como actividad y finalidad básica complementar la formación del alumnado de la UPV, mediante la experiencia laboral para favorecer su empleabilidad, contribuyendo a facilitar su futura inserción laboral.

Para su cumplimiento, en julio de 2008, la Fundación y la Universidad Politécnica de Valencia firmaron un Convenio de colaboración, en el que se establece el marco de actuación para la colaboración en actividades de formación complementaria de los estudiantes de la UPV, para la adquisición de competencias y habilidades profesionales y personales que les faciliten su incorporación al mercado laboral.

Así, a través de la prestación de servicios a sus clientes, desarrolla diferentes actividades con alumnos/as que trabajan en la misma, cumpliendo así los compromisos adquiridos en dicho convenio. Esta prestación de servicios también, les permite a los estudiantes beneficiarios poner en práctica los conocimientos adquiridos en sus estudios universitarios.

La Fundación presta servicios fundamentalmente en servicios, áreas y unidades de la UPV, sin que su actividad afecte a ningún caso a las funciones y tareas que desarrolla el personal de la UPV. (Ciraolo.B, 2014, p.17)

De acuerdo con el mandato fundacional, la Fundación Servipoli otorga sus beneficios con criterios de imparcialidad, objetividad y no discriminación. Criterios que el patronato ha concretado en el Reglamento para la selección y contratación de alumnos/as de la UPV, en el que se regulan tanto la selección y contratación como los horarios y otros aspectos con el objetivo de hacer compatible el trabajo en Servipoli con el progreso en los estudios, que es uno de los requisitos para ser contratado por Servipoli. (Ciraolo.B, 2014, p. 17,18)

Por tanto, los alumnos/as son contratados por la Fundación Servipoli dentro del marco de la legislación laboral vigente. Y prestando especial atención a que el trabajo desarrollado por el alumnado sea compatible con el progreso en sus estudios, limitando la dedicación de los mismos a su trabajo en la Fundación en periodo lectivo a sesenta horas mensuales⁸.

b. Descripción y servicios

La Casa del Alumno es concebida exclusivamente para el alumnado y miembros en general de la UPV. Siendo un lugar de encuentro, de aprendizaje, de trabajo y de participación.

⁸ Fundación Servipoli, disponible en web: <http://www.servipoli.es/servicios/> (Consulta: 27 de mayo de 2016)

Según el Reglamento de la Casa del Alumno el uso de sus instalaciones es gratuito y para acceder al edificio se puede solicitar el Carné de la UPV al usuario, especialmente en días festivos, fines de semana, horario nocturno y en periodos de exámenes.

Aunque tras la entrevista realizada al técnico de la casa, no se pide nunca el carné universitario. Esto fue una norma que se incluyó en el reglamento general de la casa debido a que cuando abría las veinticuatro horas del día se llenaba de personal externo a la UPV, concretamente, muchos eran alumnos/as de la Universitat de València.

En relación a lo señalado hasta aquí, las normas que recoge el Reglamento interno se sintetizan en las siguientes:

- Dentro de la casa queda expresamente prohibido fumar (Ley 28/2005 de Medidas Sanitarias frente al Tabaquismo). No se permite el consumo de bebidas alcohólicas ni el consumo de estupefacientes en las instalaciones.
- Los usuarios de la casa deben respetar el mobiliario de la Casa, así como hacer uso de las papeleras y contenedores para ayudar a mantener la casa en buenas condiciones.
- El usuario puede ser expulsado de las instalaciones cuando tenga un comportamiento inadecuado, y/o falte el respeto al personal u otros usuarios, impidiendo el normal desarrollo de la Casa.
- No se permitirá el acceso cuando el usuario entre a la Casa calzando patines, llevando bicicletas, andando descalzo o con el torso descubierto.
- Las actividades de la Casa del Alumno tendrán prioridad sobre cualquier otra, pudiendo dar lugar a cambios y modificaciones en los horarios, comunicándose con la suficiente antelación, si fuera posible. La prioridad se establece de la siguiente forma:
 - Actividades, mantenimiento y limpieza de la Casa del Alumno
 - Eventos de Delegación de Alumnos de la UPV
 - Eventos de las Delegaciones de Alumnos de los Centros
 - Asociaciones de la UPV
 - Alumnos/as en general
 - Resto de miembros de la Comunidad Universitaria

En relación a los servicios que ofrece, la Casa del Alumno no especifica en su servidor web ni físicamente en el edificio la totalidad de los servicios que presta a los alumnos/as y miembros de la UPV.

En este apartado se realizará una descripción de los servicios que ofrece la casa y que serán objeto de inclusión en la carta de servicios.

Existen trabajos finales de grado anteriores a éste, que recogen una sistematización de los servicios de la casa del alumno por plantas, como es el caso del trabajo realizado por Rodríguez, A (2015, p.13) y Ciraolo, B (2014, p. 26). Ambos, determinan como servicios los que se establecen en su servidor web y cada una de las salas que componen la Casa del Alumno.

El establecimiento de los servicios que ofrece la Casa, en este TFG, viene determinado a través de la visualización e indagación del servidor web de la Casa del Alumno, por observación directa a lo largo de diferentes visitas y a raíz de la entrevista con el Técnico de la Casa:

- a) De su página web se recoge, literalmente, los siguientes servicios que ofrece: el asesor jurídico, la orientación profesional, las asociaciones, montar una asociación y el préstamo de material para alumnado, asociaciones y delegaciones de alumnos. En otros apartados no denominados como servicios se observa la agenda de actividades y la reserva de instalaciones.
- b) Por observación directa se contabiliza lo siguiente: servicio de información al usuario a través del Punto de Atención, el espacio emprendedor, la sede de la Delegación de Alumnos, servicio de alquiler de bicicletas ESN y aparcamiento para las mismas.
- c) En la entrevista realizada al Técnico de la Casa se verifican los servicios nombrados anteriormente y se incluyen otros servicios como es el uso libre de instalaciones y la generación espontánea (servicio que aún está en marcha). Aunque indagando servicio por servicio, existen algunos que son gestionados por la Casa del Alumno y otros que no lo son y de cuya gestión se encarga la delegación de alumnos u otras asociaciones con sede en la misma a las que ha cedido espacio.

Por tanto, para determinar los servicios a incluir en la carta, éstos se clasificarán en:

- Servicios de la Casa del Alumnos (servicios de gestión propia).
- Servicios en la Casa del Alumno (servicios prestados en un espacio cedido por la Casa pero gestionado por un tercero).

Para la definición de los servicios de la Casa del Alumno se seguirá siempre que sea posible la siguiente metodología:

- A. Descripción del servicio
- B. Ubicación del servicio
- C. Horario de atención del servicio

Los servicios que ofrece y que **son gestionados por la Casa** del Alumno son los siguientes:

- **Atención al usuario**

- A. Descripción

Servicio de atención al usuario de la Casa del Alumno a través del espacio físico del Punto de Atención.

En el Punto de Atención se encargan de la coordinación del servicio, gestionan las reservas de las instalaciones, facilita la información que requiera el usuario respecto a proyectos, servicios y actividades de la casa. También se encargan de los préstamos del material, juegos de mesa, billares y futbolines.

En este espacio trabaja el alumnado Servipoli, quienes facilitarán la información que este a su alcance y contestaran al usuario con la mayor brevedad posible.

B. Ubicación

El Punto de Atención se sitúa en la planta baja de la Casa del Alumno.

C. Horario

El Punto de Atención tiene un horario específico, éste es, de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas

• **Asociaciones**

A. Descripción

Servicio de apoyo a las asociaciones de la Casa del Alumno:

- IASTE (Asociación Internacional para el Intercambio de Estudiantes Técnicos)
- CSU (Cooperación Social Universitaria)
- ARS (Aula de Rol y Simulación)
- AEGEE (Association des Etats Généraux des Etudiants de l'Europe / Foro Europeo de Estudiantes)
- BEST (Board of European Students of Technology)

La Casa del Alumno cede espacios para las asociaciones, facilita la información relativa para montar una asociación y a través del asesor jurídico se da soporte a las asociaciones a nivel administrativo.

Cualquier asociación formada por alumnado de la UPV puede solicitar un espacio en la Casa del Alumno y una serie de servicios.

En la sala de asociaciones cada asociación de la Casa tiene su mesa de gestión y atención al público. Además de tener espacios de almacenaje en el sótano. Esta sala está dotada de 7 mesas con ordenador, teléfono, armarios e impresora en red.

B. Ubicación

La sala de asociaciones se ubica en la primera planta de la Casa del Alumno.

C. Horario

El horario de la sala de asociaciones corresponde con el horario de apertura del edificio. Horario normal de 07:00 a 23:00 horas de lunes a viernes, y los sábados de 08:00 a 16:00 horas. En horario especial de exámenes de lunes a domingo de 07:00 a 04:00 horas.

- **Montar una asociación:**

- A. Descripción

La Casa del Alumno en su servidor web ofrece como servicio la posibilidad de montar una asociación.

Aunque simplemente se limita a establecer varios enlaces relacionados con la normativa reguladora de las asociaciones.

Por tanto, este servicio no será incluido en la Casa del Alumno ya que no ofrece la posibilidad de montar una asociación, simplemente te remite al conocimiento sobre la información reguladora de las asociaciones.

- **Uso libre de instalaciones**

- A. Descripción

Servicio de acceso libre y abierto a diferentes zonas y salas de la casa. Existen salas para el descanso y desconexión del usuario, el estudio e informáticas.

Estos espacios son los siguientes:

- **Salón Social:**

Sala concebida como un espacio para que los alumnos/as puedan desconectar y descansar en su horario libre.

Está equipada con un billar, dos futbolines, sofás y un televisor gigante. Para el uso del material (mando, billar...) se debe reservar en el Punto de Atención.

Ilustración 5. Salón Social de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Sala de estudio:

Sala para el estudio individual en silencio. Dispone de una capacidad de ciento dieciocho puestos. En esta sala queda totalmente prohibido comer y beber y no se permitirá el uso del móvil.

No se permite mover el mobiliario, como tampoco juntar las mesas. La capacidad de las mesas es de 2 personas.

El personal de seguridad controlará el tiempo que el usuario permanece fuera de su puesto de estudio (especialmente en épocas de máximo uso de la sala). Si el tiempo que el usuario permanece fuera supera los 30 minutos, el puesto podrá ser ocupado por otro. El personal de seguridad recogerá las pertenencias del usuario, depositándolas en el Punto de Atención.

Ilustración 6. Sala de Estudio de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Salas de informática:

Disponibilidad de dos salas de informática de libre uso con conexión a internet para los usuarios de la Casa del Alumno.

La sala de informática I está formada por treinta ordenadores con paquete informático de Microsoft Office completo y conectado a dos máquinas multifunción (impresora, fotocopidora y escáner).

La utilización del equipo informático de la sala es gratuito, aunque cuenta con un sistema de impresión prepago.

La sala de informática II tiene una capacidad de veinticinco equipos informáticos. Su uso está restringido a la realización de proyectos, prácticas, trabajos o diferentes cursos de informática.

Cuenta con un horario específico para el acceso libre de los usuarios, pero si el usuario desea un horario especial, se debe realizar una reserva previa en el Punto de Atención.

Ilustración 7. Sala de informática I de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

Ilustración 8. Sala de Informática II de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Zona de cafetería:

La Casa del Alumno en su planta baja ofrece el servicio de zona de cafetería de autoservicio.

La denominamos cafetería de autoservicio porque esta zona está equipada con ocho máquinas expendedoras de comida y bebida, de las cuales tres son de comida y tres son de bebida. También cuenta con televisiones y siete microondas para uso de los usuarios que deseen calentarse la comida que se traen de casa o la que compran en las máquinas.

Para utilizar las televisiones se debe reservar en el Punto de Atención y pedir los mandos.

Esta zona dispone también de una máquina de cambio de billetes en moneda. Es muy utilizada dada que existen usuarios que necesitan cambio para poder comprar en las máquinas expendedoras de comida y bebida ya que estas máquinas solamente aceptan monedas.

Ilustración 9. Zona de cafetería de la Casa del Alumno



Fuente: Elaboración propia

– Zona de mesas:

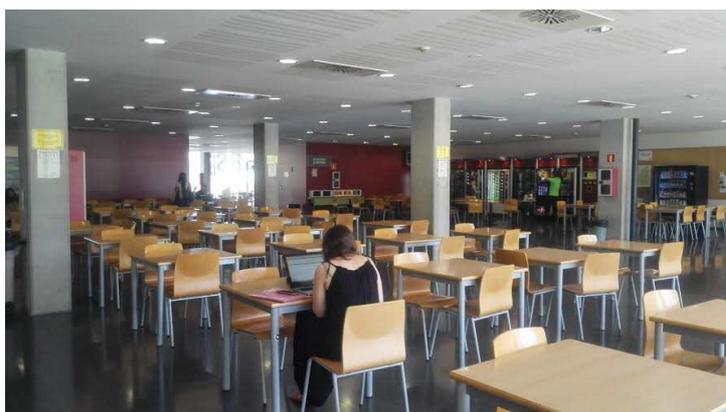
Existen dos zonas de mesas de uso libre en la Casa del Alumno:

En la planta baja de la casa se concentra la mayor parte de la “zona de mesas”. Excepto el Punto de Atención y la zona de emprendedores, toda la planta está llena de mesas rectangulares.

La otra “zona de mesas” se sitúa en el pasillo de la primera planta de la casa, aunque sólo se dispone de cuatro mesas.

Las mesas no tienen un uso determinado, las utilizan tanto para tomar café, beber o comer, charlar, así como para la realización de trabajos, juegos de mesa, utilización del portátil...

Ilustración 10. Zona de mesas de la Casa del Alumno (planta baja)



Fuente: Elaboración propia

– Terrazas:

En la Casa del Alumno existen dos zonas de terraza. Acondicionadas con mesas y sillas de libre uso para los usuarios.

No se permite cambiar el mobiliario de otras salas de la Casa del Alumno para sacarlas a la terraza.

El acceso a la terraza de la primera planta debe realizarse por el interior del Salón Social, mientras que la terraza del tercer piso es más grande y su entrada se ubica en el pasillo de la tercera planta.

Ilustración 11. Terraza de la Casa del Alumno (3ª planta)



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 12. Terraza de la Casa del Alumno (1ª Planta)



Fuente: Elaboración propia

B. Ubicación

- Salón Social:
Se sitúa en la primera planta de la Casa del Alumno
- Sala de Estudio:
Se sitúa en la primera planta de la Casa del Alumno
- Sala de Informática I:
Se ubica en la primera planta de la Casa del Alumno
- Sala de Informática II:
Se ubica en la segunda planta de la Casa del Alumno
- Zona de cafetería:

Se sitúa en la planta baja de la Casa del Alumno

- Zona de mesas:

Se sitúa en la planta baja y en la primera planta de la Casa del Alumno

- Terraza:

Se ubica en la primera y tercera planta de la Casa del Alumno

C. Horario

- Salón Social, Sala de Estudio, Terrazas, Zona de mesas y cafetería:

Su horario corresponde con el horario de apertura del edificio. Horario normal de 07:00 a 23:00 horas de lunes a viernes, y los sábados de 08:00 a 16:00 horas. En horario especial de exámenes de lunes a domingo de 07:00 a 04:00 horas.

- Sala de informática I:

De lunes a viernes de 07:00 a 22:45 horas; y los sábados de 07:00 a 14:45 horas. Dispone de un servicio de limpieza diaria que se realiza de 08:00 a 09:00 horas, durante este tiempo la sala permanecerá cerrada, estando a disposición del usuario la sala de informática II.

- Sala de informática II:

De lunes a viernes de 07:00 a 22:45 horas; y los sábados está cerrada. Dispone de un servicio de limpieza diaria de 14:00 a 15:00 horas durante las cuales el aula permanecerá cerrada, poniendo a disposición del usuario la sala de informática del primer piso.

Tabla 6. Instalaciones de uso libre en la Casa del Alumno.

Instalaciones de uso libre en la Casa del Alumno.
Salón Social
Sala de Estudio
Terrazas
Zona de mesas y cafetería
Sala Informática I
Sala Informática II

Fuente: Elaboración propia

- **Reserva de instalaciones**

A. Descripción

Servicio de reserva de las instalaciones de la Casa del Alumno.

La reserva de las instalaciones se puede realizar por teléfono, por correo electrónico o personalmente en el mostrador del Punto de Atención.

La respuesta a la petición será automática si se realiza por teléfono o personalmente en el mostrador del Punto de Atención. Si la petición de la reserva se ha realizado a través del correo electrónico la respuesta será emitida con la menor brevedad posible.

La reserva se puede realizar con una antelación de 10 días, aunque este periodo puede ser superior, siempre y cuando el técnico de la casa lo autorice.

En la página web de la Casa del Alumno se dispone de un enlace para la consulta de ocupación de las aulas reservadas. Aunque todavía no se puede realizar la reserva online.

Las instalaciones de la Casa que se pueden reservar son las siguientes:

– Laboratorio de fotografía:

Se trata de un laboratorio de fotografía analógica equipado con las herramientas necesarias para su uso.

Cuenta con una capacidad máxima de dos personas.

La reserva es personal e intransferible, sólo el titular de la reserva podrá utilizar el laboratorio de fotografía.

Ilustración 13. Laboratorio de fotografía de la Casa del Alumno



Fuente: Elaboración propia

– Sala Ximo Mora:

Aula de grandes dimensiones que cuenta con una terraza cubierta, principalmente, su uso es exclusivo para la realización de trabajos en grupo o individuales, así como para el montaje de exposiciones o conferencias.

Para su uso se debe realizar su reserva, a excepción de la temporada de exámenes. En época de exámenes, se convierte en una sala de estudio de libre acceso.

Esta sala está equipada con 20 mesas y se ubica en la segunda planta de la Casa del Alumno.

Ilustración 14. Sala Ximo Mora de la Casa del Alumno



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 15. Terraza interior de la sala Ximo Mora



Fuente: Elaboración propia

– Sala Taller:

Sala enfocada a la realización de cursos, conferencias, seminarios o talleres, donde los temas a tratar pueden ser propuestos por los propios alumnos/as.

Tiene como finalidad la formación académica y personal del alumnado de la UPV.

Ilustración 16. Sala Taller de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Sala de Ensayos

Sala para la realización de ensayos relacionados con representaciones de teatro, coreografías o grupos de música.

En su interior esta sala está dotada de espejos.

Ilustración 17. Sala de ensayos de la Casa del Alumno



Fuente: Elaboración propia

– Sala de Reuniones:

Sala destinada exclusivamente a la realización de reuniones. Cuenta con una capacidad de veinticinco sillas, una mesa y pizarra blanca.

Ilustración 18. Sala de Reuniones de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Sala de Juntas

Sala destinada al uso general, es decir, en este espacio se realizan actos oficiales, recepciones, cursos, conferencias, seminarios o talleres, donde los temas propuestos pueden ser iniciativa de los propios alumnos/as.

Tiene como finalidad la formación académica y personal del alumnado de la UPV.

Ilustración 19. Sala de Juntas de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Salas de Grados:

La Casa del Alumno dispone de dos salas de grados. Ambas tienen la misma finalidad, se trata del espacio de reunión de los alumnos, asociaciones, etc.

Tienen una capacidad de treinta personas, equipadas con un sistema de megafonía inalámbrico y cañón de proyección fijo que permite la conexión a distintas entradas de audio, pantalla, cañón de video y una pizarra blanca.

Ilustración 20. Sala de grados de la primera planta de la Casa.



Fuente: Blog Casa del Alumno

Ilustración 21. Sala de grados II de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog Casa del Alumno

– Sala “la pecera”:

Sala destinada a la realización de usos múltiples. Está equipada con una mesa, pizarra blanca y cuenta con una capacidad de cuarenta sillas.

Recibe dicho nombre porque la sala está toda acristalada.

Ilustración 22. Sala "la pecera" de la Casa del Alumno



Fuente: Elaboración propia

B. Ubicación

- Laboratorio de fotografía:
Se ubica en el sótano de la Casa del Alumno
- Sala Ximo Mora:
Se sitúa en la tercera planta de la Casa del Alumno
- Sala Taller:
Se ubica en la tercera planta de la Casa del Alumno
- Sala de Ensayos:
Se ubica en el sótano de la Casa del Alumno
- Sala de Reuniones:
Se sitúa en la primera planta de la Casa del Alumno
- Sala de Juntas:
Se ubica en la tercera planta de la Casa del Alumno
- Sala de Grados I:
Se ubica en la primera planta de la Casa del Alumno
- Sala de grados II:
Se sitúa en la segunda planta de la Casa del Alumno
- Sala “la pecera”:

Se sitúa en la primera planta de la Casa del Alumno en el interior de la sala de informática I.

C. Horario

El horario para la realización de la reserva es el del Punto de Atención de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas. Y el horario de apertura de las salas es el siguiente:

- Laboratorio de fotografía:

El horario del laboratorio es de lunes a viernes, de 09:00 a 21:00 horas. Aunque el solicitante de la reserva tiene un máximo de cuatro horas establecidas para utilizar la sala por día y carné⁹.

- Sala Ximo Mora, Sala Taller, Sala de Ensayos, Sala de Reuniones, Sala de Juntas, Salas de Grados y sala “la pecera”:

El horario de las anteriores salas corresponde con el horario de apertura del edificio. Horario normal de 07:00 a 23:00 horas de lunes a viernes, y los sábados de 08:00 a 16:00 horas. En horario especial de exámenes de lunes a domingo de 07:00 a 04:00 horas.

Tabla 7. Instalaciones que se pueden reservar en la Casa del Alumno.

Reserva de instalaciones en la Casa del Alumno
Laboratorio de Fotografía
Sala Ximo Mora
Sala Taller
Sala de Ensayos
Sala de Reuniones
Sala de Juntas
Sala de Grados
Sala “la pecera”

Fuente: Elaboración propia

- **Préstamo de material y otros**

A. Descripción

La Casa del Alumno ofrece el servicio de préstamo de material para el alumnado de la UPV, la delegación de alumnos y las asociaciones de la Casa del Alumno.

⁹ Normativa de uso del Laboratorio de Fotografía de la Casa del Alumno.

La delegación de alumnos y las distintas asociaciones para pedir el préstamo deben cumplimentar una hoja de solicitud del material (recogida en el anexo 2) y remitirla al correo electrónico de la Casa del Alumno (casalum@upv.es).

El personal de la Casa del Alumno contestará mediante un correo electrónico confirmado la disponibilidad e instrucciones de uso del material con la mayor brevedad posible.

El material que se puede prestar es limitado y está especificado en el blog de la Casa del Alumno.

La delegación de alumnos y las asociaciones de la casa podrán pedir prestado el siguiente material:

Tabla 8. Material que pueden pedir prestado la delegación de alumnos y las asociaciones de la Casa del Alumno.

Nombre	Cantidad
Carpa Blanca Logo UPV 3x3 metros	1
Equipo Concierto Música	Consultar
Equipo Portátil de Megafonía	1
Pizarra Portátil Blanca/Tiza 100x80 cm	1
Rotafolio	1
Pantalla de Proyección	1
Caballetes de madera	10
Atril Metálico	1

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos del Blog de la Casa del Alumno

Los alumnos/as de la UPV podrán pedir el material en el Punto de Atención de la Casa del Alumno. En la siguiente tabla se recoge el material en préstamo:

Tabla 9. Material que puede pedir prestado el alumnado de la UPV.

Nombre	Cantidad
Altavoces Blancos	1
Cable HDMI	1
Cable VGA	1
Cargador para Móvil	9
Cargador para Portátil	2
Escáner	2

Estufa	3
Ladrón Red Eléctrica	20
Mandos TV y TDT	1
Mesa de Corte	1
Proyector	1
Puntero Laser (Presenter)	1
Ratón	1
Rotuladores Pizarra	4
Tapete de Cortar	4

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos del Blog de la Casa del Alumno

Además pueden pedir prestado juegos de mesas (que solamente se podrán utilizar en la Zona de Ocio y cafetería de la Planta Baja), periódicos, billar, fútbolín y tarjetas wireless.

La reserva del billar y fútbolín se realizara durante 10 o 15 minutos, pasado ese tiempo, se podrá prestar a otro usuario.

Para la realización del préstamo será imprescindible poseer el carné de Alumno de la UPV. El préstamo es por un día. Deberán ser devueltos antes de terminar la franja horaria establecida para la realización de su préstamo.

B. Ubicación

El préstamo de material se realiza en el Punto de Atención, en la planta baja de la Casa del Alumno

C. Horario

El horario para pedir prestado el material será el del Punto de Atención, de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas.

El horario de préstamo de los juegos de mesa se divide en dos franjas horarias: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas o de 15:30 a 21:00 horas.

- **Parking de bicicletas**

A. Descripción

Servicio de estacionamiento gratuito de bicicletas para el alumnado de la UPV.

El parking está cubierto, cuenta con cámaras de vigilancia y su acceso es desde el exterior de la Casa (existe un acceso por el interior pero es de emergencia). Tiene una capacidad para cuatrocientas bicicletas.

Para la utilización del parking:

- El usuario debe utilizar un soporte para la bicicleta y respetar las instalaciones y bicicletas de los otros usuarios.
- Ante cualquier incidencia, debe contactar con el personal de seguridad.
- La UPV no se responsabiliza de las bicicletas estacionadas.

B. Ubicación

El aparcamiento de bicicletas se sitúa en el sótano de la casa.

C. Horario

Las 24 horas del día, siempre que la UPV esté abierta.

- **Generación espontánea**

A. Descripción

Servicio de apoyo a las asociaciones facilitándoles medios o instrumentos tecnológicos que requieran.

Dispone de un despacho de atención a los alumnos, que es donde está el servipoli que da soporte al programa.

Este servicio aún está poniéndose en marcha dentro del interior de la Casa del Alumno. Por lo tanto, no se incluirá en nuestra Carta de Servicios ya que no se encuentra desarrollado totalmente.

B. Horario

El horario es flexible, y lo publicita el servipoli. Como mínimo son tres horas diarias de lunes a viernes.

- **Realización de actividades lúdicas y formativas:**

A. Descripción

En la Casa del Alumno a diario se realizan todo tipo de actividades enfocadas a la formación académica y personal del alumnado de la UPV.

Estas actividades pueden ser exposiciones, celebraciones de actos, talleres, debates o conferencias, concursos, juegos y conciertos.

Una parte de la Casa del Alumno dispone de un programa de apoyo a las actividades del alumnado. Existe pues una dotación presupuestaria para la realización de actividades propuesta para tal fin.

Anualmente se dota la partida presupuestaria y se describen sus bases para la convocatoria de los proyectos a realizar en la Casa del Alumno.

Cualquier asociación, delegación de alumnos, alumnos a título personal o en grupo pueden presentar la realización de una actividad determinada y la Casa del Alumno les financia y les dota de infraestructura.

Dada la relevancia y la gran aceptación por los usuarios estas actividades también serán integradas como servicios en la Casa del Alumno. Estas actividades serán incluidas como “Programa de Actividades”.

No se puede indicar una ubicación y horario concretos, ya que dependiendo del tipo de actividad y según la disponibilidad de las salas de la Casa del Alumno, las actividades se situaran en diferentes puntos y en el horario que cada actividad establezca.

Un ejemplo de estas actividades en este año ha sido el XII Concurso de Pintura y Fotografía de la Casa del Alumno. Aquellos alumnos/as matriculados en el curso 2015/2016 podían realizar la presentación de obras pictóricas y fotográficas en la Casa del Alumno para posteriormente, realizar una exposición con todas ellas.

Ilustración 23. Cartel del XII Concurso de Pintura y Fotografía de la Casa del Alumno.



Fuente: Blog de la Casa del Alumno

Los servicios que ofrece en un **espacio cedido de la Casa, pero gestionados por un tercero** son los siguientes:

- **Espacio emprendedor**

A. Descripción

Se trata de un lugar de trabajo para aquellos usuarios que posean una iniciativa emprendedora para realizar sus proyectos.

Este servicio es gestionado por el Instituto IDEAS, quien realiza el desarrollo de las actividades de los grupos de los alumnos/as de emprendurismo.

Se concibe como un punto de encuentro para que los usuarios compartan información, recursos y experiencias sobre los proyectos que se encuentren en este espacio.

Los proyectos que se engloban dentro del Espacio Emprendedor son seleccionados tras realizar un proceso de selección (incluye una presentación) y aceptación.

La zona de emprendedores se divide en dos espacios contiguos de coworking, donde los usuarios comparten el mobiliario, material, recursos y tiempo. Y está dotada de conexión wifi gratuita, acceso a internet por cable, 5 mesas, 20 sillas, armario de oficina con llave y dispone de servicio de seguridad y limpieza diario.

En este espacio también trabaja la asociación ESN, donde atienden a los alumnos Erasmus.

B. Ubicación

La zona de emprendedores se sitúa en la planta baja de la casa.

C. Horario

El horario del espacio emprendedor corresponde con el horario de apertura del edificio. Horario normal de 07:00 a 23:00 horas de lunes a viernes, y los sábados de 08:00 a 16:00 horas. En horario especial de exámenes de lunes a domingo de 07:00 a 04:00 horas.

• **Asesor jurídico**

A. Descripción

Servicio de asistencia legal, gratuito y exclusivo para el alumnado de la UPV, donde consultar cuestiones acerca de información sobre nacionalidad y residencia, alquiler de viviendas, reclamaciones como consumidor, etcétera.

La Casa le cede espacio y le presta apoyo en la organización de su agenda. Se debe pedir cita previa en el mostrador del Punto de Atención, a través del teléfono o vía email. Es un servicio dependiente del Vicerrectorado.

B. Ubicación

El servicio del asesor jurídico se ubica en la planta baja de la Casa del Alumno, más en concreto, en un despacho dentro del Punto de Atención.

C. Horario

El horario de atención del asesor jurídico es específico, prestando sus servicios los martes y jueves de 16:00 a 18:30 horas.

- **Alquiler de bicicletas ESN**

A. Descripción

La asociación Erasmus Student Network dispone un espacio de alquiler de bicicletas para los alumnos/as Erasmus.

Para realizar el préstamo se debe acudir al espacio de la asociación en el horario de atención o contactar con el siguiente email: bikes@upv.esnvlc.es.

La tarifa de precios para el alquiler de bicicletas es la siguiente:

Tabla 10. Tarifa de precios para el alquiler de bicicletas ESN,

Periodo	Precio
Semanalmente	8€
Cuatrimestralmente	40€
Anualmente	55€
Otros	Consultar a la asociación.

Fuente: Página web de la asociación ESN

Para el alquiler previamente se deberá abonar una fianza obligatoria de 30€, que será abonada al final si la bicicleta se encuentra en un estado correcto. Además, se deberá aportar una fotocopia del DNI o Pasaporte.

ESN Bikes dispone de un taller donde el usuario puede realizar las reparaciones oportunas de la bicicleta alquilada, por su cuenta con ayuda del personal de la asociación.

Para alquileres, devoluciones o reparaciones de bicicletas se deberá acudir al taller en el horario establecido. Excepcionalmente y según las circunstancias podrá estar abierto en un horario específico siempre y cuando se haya consultado previamente vía e-mail.

La bicicleta siempre se debe entregar dentro del plazo concretado en el alquiler, un exceso en el plazo supondrá la aplicación de tasas extra proporcionales al periodo extendido.

En el caso de los pinchazos el usuario deberá traer la bicicleta al taller ESN o repararlo por su cuenta. En caso de no traer la bicicleta al taller, deberá abonar el coste del pinchazo cuando finalice el préstamo.

El robo de la bicicleta supondrá la pérdida directa de la fianza, debiendo el usuario de presentar la denuncia. Además de tener que abonar la cantidad de 70€ extra.

Existen penalizaciones cuando la bicicleta no se devuelve en buen estado con el siguiente coste:

Tabla 11. Penalizaciones tras la devolución de la bicicleta en mal estado.

Faltas	Precio (€)
Pinchazo	3€
Falta de luces	1 luz, 3€
	2 luces, 5€
Falta de ruedas	1 rueda, 12€
	2 ruedas, 20€
Falta de guardabarros	1 guardabarros, 3€
	2 guardabarros, 5€
Falta de sillín	8€
Otros problemas	A valorar por ESN Bikes

Fuente: Página web de la asociación ESN

B. Ubicación

La asociación ESN se ubica en el sótano y en la planta baja de la Casa del Alumno.

C. Horario

El horario de atención es los jueves de 16:00 a 19:00 horas.

- **Delegación de Alumnos**

A. Descripción

En este espacio se encuentran los despachos de delegación de toda la UPV.

La Delegación de Alumnos de la UPV *representa a todos los alumnos/as de la Universitat; estructura e integra a sus órganos de representación de ámbito general en la Universitat; y a todas las Delegaciones de Alumnos de Centro.*¹⁰

¹⁰ REGLAMENTO DE LA DELEGACIÓN DE ALUMNOS DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA, disponible en web : https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/54881/28_Reglament%20de%20la%20Delegaci%C3%B3%20d%E2%80%99Alumnes%20de%20la%20Universitat%20Polit%C3%A8cnica_BOUPV_89.pdf?sequence=6&isAllowed=y (Consulta 26 de mayo del 2016)

El Delegado/a de Alumnos/as de la UPV no tiene un horario específico de atención. Para poder hablar con él, se debe solicitar una cita a través del siguiente correo electrónico: daupv@upv.es o hablar con los administrativos que tiene de apoyo.

El teléfono de contacto es el siguiente: 96 387 74 08

B. Ubicación

Se ubica en la tercera planta de la Casa del Alumno

- **Orientación profesional**

A. Descripción

Servicio de asesoría profesional orientado al alumnado que inicia su primera búsqueda de empleo.

La cita previa de este servicio se solicita a través de la web del Servicio Integrado de Empleo.

El servicio de orientación no se incluirá en la carta de servicios de la Casa del Alumno por diversas razones: es gestionado por el Servicio Integrado de Empleo y Rodríguez, A (2015, p.19) afirma que este servicio no se presta en el interior de la Casa del Alumno.

Por tanto, no podemos indicar horario y ubicación de este servicio dentro de la Casa del Alumno.

A continuación, se establecen unas tablas resumen de los servicios localizados en la Casa del Alumno:

- Servicios gestionados por la Casa del Alumno:

Tabla 12. Servicios de la Casa del Alumno.

SERVICIOS DE LA CASA DEL ALUMNO
Atención al usuario
Apoyo a asociaciones
Montar una asociación
Uso libre de instalaciones
Reserva de instalaciones
Parking de bicicletas
Generación espontánea
Programa de actividades

Fuente: Elaboración propia tras la entrevista realizada al Técnico de la Casa

- Servicios gestionados por un tercero pero prestados en un espacio cedido por la Casa del Alumno:

Tabla 13. Servicios en la Casa del Alumno.

SERVICIOS EN LA CASA DEL ALUMNO
Espacio emprendedor
Asesor jurídico
Alquiler de bicicletas ESN
Delegación de Alumnos
Orientación Profesional

Fuente: Elaboración propia tras la entrevista realizada al Técnico de la Casa

Ahora bien, los servicios que se incluirán en la Carta de Servicios de la Casa del Alumno serán los que gestiona directamente la Casa. A excepción de la posibilidad de montar una asociación (porque simplemente se limita a facilitar información relativa a las asociaciones) y el servicio de generación espontánea (pues aún está en marcha, y no se ha desarrollado totalmente). Del mismo modo, se incluirá también el asesor jurídico, pues se trata de un servicio exclusivo para el alumnado de la UPV y la Casa del Alumno además de cederle un espacio gestiona la reserva de las citas.

Finalmente, la Carta de Servicios de la Casa del Alumno incluirá los siguientes servicios:

Tabla 14. Servicios a incluir en la Carta de Servicios.

SERVICIOS QUE SE INCLUIRÁN EN LA CARTA DE SERVICIOS
Atención al usuario
Asesor jurídico
Apoyo a asociaciones
Uso libre de instalaciones
Reserva de instalaciones
Préstamo de material
Parking de bicicletas
Programa de actividades

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4. Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV

4.1 Redacción de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV

La Casa del Alumno es la encargada de facilitar y proporcionar un lugar dedicado exclusivamente para los alumnos/as de la UPV a través de la gestión de sus instalaciones, tareas y realización de todo tipo de actividades enfocadas a la formación personal y académica del usuario.

Y todo ello al objeto que el alumnado disponga de un lugar para el encuentro, el aprendizaje, el trabajo y la participación.

1) SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Atención al usuario

Descripción:

Sus funciones son: informar al usuario, gestionar la reserva de las salas, el préstamo de material, la solicitud de citas al asesor jurídico, y atención generalizada en el Punto de Atención (planta baja), con vocación de servicios.

Usuarios:

Alumnado UPV, Asociaciones, Delegación de Alumnos

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De manera presencial en el mostrador del Punto de Atención, a través del teléfono o por correo electrónico.

Comunicación de la prestación del servicio:

De forma directa en el mostrador del Punto de Atención y por teléfono, o mediante correo electrónico.

En el caso de reserva de las instalaciones y préstamo de material la comunicación final del servicio se realiza en el mostrador del Punto de Atención.

Plazos:

Respuesta inmediata en el mostrador del Punto de Atención y por teléfono. En el caso de correo electrónico la respuesta es emitida con la mayor brevedad posible.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes: de 09:00 a 21:00 horas

Indicadores:

- Grado de satisfacción con la vía de solicitud de información
- Grado de satisfacción con la gestión de las solicitudes.
- Grado de satisfacción con el trato del personal del Punto de Atención
- Número de reservas gestionadas
- Número de material prestado

Asesor jurídico:

Descripción:

Ofrecer al alumnado de la UPV asistencia legal y gratuita dentro de las instalaciones de la Casa del Alumno.

Usuarios:

Alumnado UPV

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De forma presencial en el mostrador del Punto de Atención, a través del teléfono o por correo electrónico

Comunicación de la prestación del servicio:

Comunicación directa a través del mostrador del Punto de Atención o por teléfono.

Comunicación escrita con la mayor brevedad posible a través del correo electrónico.

Plazos:

Respuesta inmediata si se realiza en el mostrador o por teléfono. En el caso del correo electrónico lo más pronto posible.

Horario de atención:

Días laborables los martes y jueves de 16:00 a 18:30 horas

Indicadores:

- Número de citas gestionadas
- Grado de satisfacción del alumnado con el modelo reserva de citas para el Asesor Jurídico

Apoyo a asociaciones

Descripción:

La Casa del Alumno cede espacio para que las asociaciones lleven a cabo sus servicios. Asimismo, la casa, dispone de la sala de Asociaciones donde se facilita a los usuarios cualquier tipo de información que le sea de interés, las asociaciones que engloba esta sala son: IASTE, CSU, ARS, AEGEE y BEST.

Usuarios:

Alumnado UPV y Asociaciones

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Para la petición de un espacio en la Casa del Alumno se debe cumplimentar una hoja de solicitud y depositarla de forma presencial en el Punto de Atención.

Para la solicitud de información relativa a las asociaciones establecidas en la casa, la solicitud se realiza de manera presencial en la sala.

Comunicación de la prestación del servicio:

Para la petición del espacio, la comunicación del servicio se realizará lo más pronto posible.

Para la solicitud de información, la comunicación será directa desde la Sala de Asociaciones de la primera planta de la Casa del Alumno.

Plazos:

El plazo para la petición del espacio será realizado con la mayor brevedad posible.

En el caso de la solicitud de información la respuesta será inmediata si la asociación puede solucionar su petición en el momento

Horario de atención:

Para la presentación de la petición de espacio, el horario de atención corresponde con el del Punto de Atención, de lunes a viernes, de 09:00 a 21:00 horas.

El horario de atención de la sala de Asociaciones corresponde con el horario de apertura del edificio: de lunes a viernes de 07:00 a 23:00 horas, y los sábados de 08:00 a 16:00 horas. En horario especial de exámenes de lunes a domingo de 07:00 a 04:00 horas.

Indicadores:

- Grado de satisfacción con la vía de acceso a la información para las asociaciones

- Grado de satisfacción con la rapidez de respuesta informativa para las asociaciones
- Grado de satisfacción de las asociaciones con el espacio adjudicado por la Casa del Alumno

Uso libre de las instalaciones

Descripción:

Poner a disposición del usuario, siempre que éste cumpla con las normas establecidas para el uso de las instalaciones, en acceso libre y directo, los siguientes espacios de la Casa del Alumno en estado óptimo: Salón social, Sala de estudio, Salas de informática, terrazas y zonas de mesas y de cafetería, en el horario específico de la instalación.

Usuarios:

Alumnado UPV

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De manera presencial en las instalaciones

Comunicación de la prestación del servicio:

Directa

Plazos:

Acceso permanente

Horario de atención:

Zona de mesas, cafetería, terrazas, salón social y sala de estudio:

- Días laborables de lunes a viernes de 07:00 a 23:00 horas.
- Sábados de 08:00 a 16:00 horas.

Sala de informática I:

- Días laborables de lunes a viernes de 07:00 a 22:45
- Sábados de 08:00 a 14:45 horas.

Sala de informática II:

- Días laborables de lunes a viernes de 07:00 a 22:45 horas
- Sábados cerrado

Indicadores:

- Porcentaje de instalaciones de uso libre puestas a disposición del usuario
- Nivel de cobertura de instalaciones de uso libre puestas a disposición del usuario
- Grado de satisfacción con el uso libre de las instalaciones

Reserva de las instalaciones

Descripción:

Llevar a cabo la reserva de las instalaciones de la Casa del Alumno: laboratorio de fotografía, sala de ensayos, sala de reuniones, salas de grados, sala Taller y sala la pecera. Durante un tiempo determinado y en estado óptimo.

Usuarios:

Alumnado UPV, Asociaciones, Delegación de Alumnos UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De manera presencial en el Punto de Atención, a través del teléfono o por correo electrónico.

Comunicación de la prestación del servicio:

Comunicación directa a través del mostrador del Punto de Atención y del teléfono.

Mensaje de confirmación a través del correo electrónico.

Plazos:

Reserva inmediata en el mostrador del Punto de Atención y por teléfono

En el caso de correo electrónico la respuesta es emitida con la mayor brevedad posible

Horario de atención:

Días laborales de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de solicitudes para la reserva de instalaciones respondidas en plazo
- Grado de satisfacción con el modelo de reserva de instalaciones

Préstamo de material

Descripción:

Poner a disposición del usuario, siempre que realice un buen uso, el material que precise de la Casa del Alumno, juegos de mesas, utilización del billar y fútbolín, en estado óptimo y en el horario específico para su préstamo.

Usuarios:

Alumnado UPV, Asociaciones y Delegación de alumnos

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

El alumnado de la UPV de manera presencial en el mostrador del Punto de Atención

La delegación de alumnos y las asociaciones deben cumplimentar una hoja de solicitud y remitirla al correo electrónico.

Comunicación de la prestación del servicio:

De forma directa para el alumnado

Por medio del correo electrónico para la delegación y asociaciones.

Plazos:

Respuesta directa para el alumnado

Respuesta escrita y remitida al destinatario con la menor brevedad posible.

Horario de atención:

Días laborales de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

- Grado de satisfacción con el préstamo de material de la Casa del Alumno
- Grado de cumplimiento del horario específico para su utilización

Parking de bicicletas

Descripción:

Ofrecer a la comunidad universitaria un parking de bicicletas cubierto que cuenta con cámaras de vigilancia y una capacidad de cuatrocientas bicicletas. Sólo dispone de un acceso por el exterior. El parking estará disponible para el usuario siempre en estado óptimo.

Usuarios:

Alumnado UPV

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

De forma presencial

Comunicación de la prestación del servicio:

Comunicación indirecta si se accede desde el exterior

Plazos:

Acceso permanente

Horario de atención:

Acceso desde el exterior de lunes a sábado, las 24 horas

Indicadores:

- Capacidad de estacionamiento en relación a los usuarios potenciales
- Número de vehículos en horario punta y valle
- Número medio de bicicletas estacionadas al día
- Grado de satisfacción con la utilización del aparcamiento

Programa de actividades

Descripción:

Realización de todo tipo de actividades enfocadas a la formación personal y académica: exposiciones, actos, talleres, debates, conferencias, concursos, juegos y conciertos.

Usuarios:

Alumnado UPV, personal externo a la UPV (siempre que la actividad lo permita).

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Según el tipo de actividad, puede ser presencialmente, rellenando una hoja de inscripción en aquellos casos en el que la actividad lo requiera.

Comunicación de la prestación del servicio:

Dependiendo la solicitud, confirmación de la inscripción a través de la intranet o presencialmente por medio del personal de la Casa del Alumno.

Plazos:

Aquellos que definan cada tipo de actividad

Horario de atención:

Según tipos de actividades

Indicadores:

- Grado de satisfacción con la realización de actividades
- Número de actividades demandadas según tipo.
- Nivel de cobertura de la demanda de actividades según tipo.

2) COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos establecidos en cada servicio
- 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.
- 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.
- Evaluar la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestado de un 80%.
- Dar respuesta a las quejas recibidas a través del sistema quejas, sugerencias y felicitaciones en un plazo de 15 días laborables.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

3) DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre EL PROGRAMA de la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal DEL PROGRAMA de la Unidad.

- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- 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 conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado/a.
- Derecho a conocer los datos e informaciones que puedan afectarle.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.

4) SISTEMAS DE COLABORACION DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Respetando con su conducta los derechos del resto de usuarios, así como los bienes y propiedades bajo custodia de la Casa del Alumno de la UPV.

5) SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta EL PROGRAMA de la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en el Punto de Atención de la Casa del Alumno
- En el caso de quejas, el usuario recibirá respuesta en el plazo máximo de 15 días laborables con la información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas mejoras derivadas de las comunicaciones del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones serán difundidas periódicamente.

6) ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA DE LA CASA DEL ALUMNO



7) INFORMACIÓN DE CONTACTO

Microweb: <http://casadelalumno.blogs.upv.es/>

Correo electrónico: casalum@ddaa.upv.es

Dirección postal: Casa del Alumno. Camino de Vera, s/n 46022 Valencia

Teléfono: +34 963879407

Facsimil: +34 963879406

Ubicación: Edificio 4K

4.2 Tríptico de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV

El servicio que ofrece la Casa del Alumno es el encargado de facilitar y proporcionar un lugar dedicado exclusivamente para los alumnos/as de la UPV a través de la gestión de sus instalaciones, tareas y realización de todo tipo de actividades enfocadas a la formación personal y académica del usuario.

Y todo ello al objeto que el alumnado disponga de un lugar para el encuentro, el aprendizaje, el trabajo y la participación.

CASA DEL ALUMNO DE LA UPV – CAMPUS DE VERA

EXTRACTO DE LA CARTA DE SERVICIOS



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Atención al usuario

Usuarios: Alumnado UPV, Asociaciones, Delegación de Alumnos.

Asesor Jurídico

Usuarios: Alumnado UPV.

Apoyo a asociaciones

Usuarios: Alumnado UPV, Asociaciones.

Uso libre de instalaciones

Usuarios: Alumnado UPV.

Reserva de instalaciones

Usuarios: Alumnado UPV, Asociaciones, Delegación de Alumnos UPV.

Préstamo de material

Usuarios: Alumnado UPV, Asociaciones, Delegación de alumnos

Parking de bicicletas

Usuarios: Alumnado UPV.

Programa de actividades

Usuarios: Alumnado UPV, personal externo a la UPV (siempre que la actividad lo permita).

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos establecidos en cada servicio
- 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 Casa del Alumno
- 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.
- Evaluar la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestado de un 80%
- Dar respuesta a las quejas recibidas a través del sistema quejas, sugerencias y

felicitaciones en un plazo de 15 días laborables.

- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

3. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES.

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en el Punto de Atención de la Casa del Alumno.
- En el caso de quejas, el usuario recibirá respuesta en el plazo máximo de 15 días laborables con la información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas mejoras derivadas de las comunicaciones del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones serán difundidas periódicamente.

4. SISTEMA DE COLABORACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.

- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Respetando con su conducta los derechos del resto de usuarios, así como los bienes y propiedades bajo custodia de la Casa del Alumno de la UPV.

5. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre el programa, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Casa del Alumno
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- 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 conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga a condición de interesados.
- Derecho a conocer los datos e informaciones que puedan afectarle.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del

personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.

6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- **Microweb**
<http://casadelalumno.blogs.upv.es/>
- **Correo electrónico**
casalum@ddaa.upv.es
- **Dirección postal**
Casa del Alumno.
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia
- **Teléfono**
+34 963879407
- **Facsímil**
+34 963879406
- **Ubicación**
Edificio 4K

Capítulo 5. Conclusiones

La finalidad del presente trabajo no sólo ha tenido la intención de cumplir con la realización del trabajo fin de grado tendente a la obtención del Título de Grado en Gestión y Administración Pública, sino que su objeto ha sido servir de marco para alcanzar garantías en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Casa del Alumno de la UPV, facilitando al usuario el acceso a la información relativa a los servicios que acoge y los derechos que le asisten, así como también recoger los compromisos que asume la Casa a través de una carta de servicios.

Este organismo que es gestionado por los propios alumnos/as, aunque depende orgánicamente del Vicerrectorado de Alumnado y Extensión Universitaria, nunca se ha considerado como un servicio propio de la UPV, sino como un programa del vicerrectorado. Sin embargo, en el tiempo que lleva funcionando la Casa ha estado cubriendo una demanda concreta, por lo que, tras el camino recorrido el control de la calidad a través de una carta de servicios propia se ve necesario.

Por ello se asumió como objetivo general el elaborar una propuesta de Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV, así como también conocer los servicios que presta, establecer compromisos de calidad para los mismos e indicadores que permitan y faciliten su medición.

Para la elaboración de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la UPV se investigó sobre el estado de estas Cartas, indagando sobre su origen y finalidad, incorporación en la administración española y autonómica y regulaciones normativas al respecto, a través de un proceso documental y de revisión bibliografía que permitió el conocimiento y la comprensión de las mismas.

Paralelamente, fue igualmente necesario determinar la situación actual de la Casa del Alumno, es por ello que se lleva a cabo una labor de revisión de trabajos e informes realizados sobre la misma. A esta labor se unió la aplicación de herramientas de recogida de datos provenientes de técnicas cualitativas de investigación social, recogidas en el capítulo de metodología y que permitieron ampliar, profundizar y matizar no solo el estado de la Casa sino también cómo se concibió la misma y explicar su estructura jerárquica interna.

Finalmente, se construye la carta contemplando los servicios que posee de gestión propia, así como también se añadió el servicio de asesoría jurídica al alumnado ya que es la Casa del Alumno quien gestiona su agenda. Sobre ellos se establece el perfil de los usuarios, los canales de información y solicitud, plazos e indicadores de calidad para cada uno. También los derechos y deberes de los usuarios, así como las vías para presentar quejas, sugerencias o felicitaciones.

El sistema de quejas, sugerencias o felicitaciones es absolutamente necesario puesto que permite la evaluación de la calidad de los servicios prestados. Esta evaluación sirve para detectar las debilidades en el funcionamiento y subsanar posible deficiencias detectadas, tomando medidas correctoras.

A partir de ello, se elabora su tríptico, como folleto que recoge sintéticamente los servicios de la Casa y sus formas de acceso, cuya misión principal es la difusión fácil y rápida de lo que ofrece (de acuerdo con los compromisos de calidad y los derechos de los usuarios). Un valor que añade este TFG puesto que mejora el proceso de comunicación actual con el usuario potencial.

Señalar que todos los objetivos asumidos por este trabajo de final de grado han sido alcanzados y cubiertos.

Para concluir, y derivado de los resultados obtenidos en la elaboración de este TFG, se recomienda lo siguiente:

- Una evaluación de la Carta de Servicios como máximo cada dos años (al igual que las unidades Pegasus de la UPV), comprobando el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, introduciendo mejoras y adquiriendo nuevos compromisos adaptados a las nuevas realidades. Los mecanismos de revisión que ayudaran a tomar las medidas correctoras oportunas para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios podrán ser a través de estudios por encuesta a usuarios, el resultado del análisis del sistema de sugerencias y quejas citado anteriormente, así como auditorías internas de cartas de servicio.
- De acuerdo con el I Plan de Igualdad de la UPV (2014-2016) que afirma eliminar las “brechas de género existentes en su institución”, en este trabajo se detecta que no se ha cumplido del todo, por lo que se sugiere abrir una reflexión acerca del nombre “Casa del Alumno”, ya que de mismo se deduce un lenguaje sexista.

La Casa del alumno en cuanto espacio plurifuncional precisa de una carta de servicios que añada valor a las funciones y servicios que lleva prestando desde hace más de diez años.

Bibliografía

La bibliografía que se ha utilizado en la elaboración de este TFG es la siguiente:

- Cabrillo, F; Fitzpatrick, S; Gómez-Pomar, J. (2008). *Estrategias para un gobierno eficaz*. Madrid: LID
- Casa del Alumno de la UPV <<http://casadelalumno.blogs.upv.es/>> [Consulta: 17 de septiembre de 2015]
- Casa del Alumno de la UPV (2015). Manual para los trabajadores SERVIPOLI.
- Casa del Alumno de la UPV (2006) *Reglamento de la Casa del Alumno* <<http://casadelalumno.blogs.upv.es/files/2009/09/Normativa-de-la-Casa-del-Alumno.pdf>> [Consulta: 23 de noviembre de 2015].
- Ciruolo Ortega, B.M (2014). La Casa del Alumno (UPV). Análisis del espacio, sus usos y percepciones. Diagnóstico y propuestas. Trabajo Fin de Grado. GAP. FADE. UPV.
- Delegación de Alumnos de la UPV. <<http://www.daupv.upv.es/>> [Consulta: 2 de marzo de 2016].
- Espacio emprendedor <[http://www.ideas.upv.es/wp-content/uploads/2013/10/Normativa ESPACIO EMPRENDEDOR web.pdf](http://www.ideas.upv.es/wp-content/uploads/2013/10/Normativa_ESPACIO_EMPRENDEDOR_web.pdf)> [Consulta: 2 de marzo de 2016].
- Erasmus Student Network (ESN) <<http://esnvalenciaupv.es/>> [Consulta: 3 de marzo de 2016].
- Fundación Servipoli de la UPV <<http://www.servipoli.es/servicios/>> [Consulta: 25 de noviembre de 2015]
- Igual García, B (2015). *Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat*. Trabajo Final de Carrera. GAP. FADE. UPV
- Jabaloyes Vivas, J; Carot Sierra, J.M; Carrión García, A. (2010). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: Universitat Politècnica de València
- López Vera, J.L (2008). *Propuesta de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la Universidad Politécnica de Valencia*. Trabajo Final de Carrera. GAP. FADE. UPV
- Ministerio de Administraciones Públicas (2003). *Guía para la implantación de Cartas de Servicios*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica
- Ministerio de Administraciones Públicas (2000). *Libro blanco para la mejora de los servicios públicos*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica
- Muñoz Machado, A (2008). "El control de gestión en la Administración Pública". En F. M García Tomé (Ed.), *La acción y los retos del sector público* (pp. 299-345). Madrid: Delta Publicaciones.

- Prieto Jiménez, F (2014). *Confeción de la Carta de Servicios del Área Administrativa del Departamento de Ecosistemas Agroforestales de la Universitat Politècnica de València*. Trabajo Fin de Grado. GAP. FADE. UPV
- Rodríguez Barea, A (2015). *Evaluación de la comunicación y difusión de los Servicios de la Casa del Alumno de la UPV*. Trabajo Fin de Grado. GAP. FADE. UPV
- Torrejon Garcia, E (2012). *Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València*. Trabajo Final de Carrera. GAP. FADE. UPV.
- Unidades Pegasus de la UPV <http://www.upv.es/contenidos/PEGASUS/menu_556799c.html> [Consulta: 25 de noviembre de 2015]
- Universitat Politècnica de València (2011). *Estatutos de la UPV*. <<https://www.upv.es/organizacion/documentos/estatutos-upv-2011.pdf>> [Consulta: 25 de enero de 2016]
- Universitat Politècnica de València (Noviembre 2015). *Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV*. Versión 9. Valencia: Servicio de Publicaciones UPV. <http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_cs.pdf> [Consulta: 12 de diciembre de 2016]
- Vicerrectorat d'Alumnat y Extensió Universitaria de la UPV. <<http://www.upv.es/entidades/VAEU/>> [Consultada: 14 de marzo de 2016]

LEGISLACIÓN

- AENOR (2008). *Cartas de Servicio. Requisitos*. UNE 93200: 2008. Madrid: Aenor
- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana
- Decreto 62/2010, de 6 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales 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. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana
- España. Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Boletín Oficial del Estado
- 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

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE nº 285, de 27 de Noviembre de 1992
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE de 15 de abril de 1997)

Anexos

A1- Guión de entrevista

Guión de la entrevista con el Técnico de la Casa del Alumno.

- ¿Qué servicios presta actualmente la Casa del Alumno?
- ¿Qué servicios están gestionados íntegramente por la Casa y cuáles no?
- ¿Por qué la Casa del Alumno no dispone en la actualidad de una Carta de Servicios?
- ¿Qué significa que la Casa del Alumno es un programa?

A2- Instancia de solicitud de reserva del material.



CASA DE L'ALUMNE

PRESTAMO MATERIAL DE LA CASA DEL ALUMNO

Nombre y apellidos

Material prestado:

Escuela o Facultad

Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño

Teléfono de contacto

Fecha de recogida

Fecha de devolución

Justificación uso:

Firma alumno

Casa de l'Alumne
Vicerectorat d'Alumnat i Extensió Universitària
Universitat Politècnica de València
Edifici 4K. Camí de Vera, s/n, 46022 València
Tel. +34 96 3879407, ext. 79407 • Fax +34 96 3879406, ext. 79406
<http://casadelalumno.blogg.upv.es/>

VLC/
CAMPUS
VALENCIA, INTERNATIONAL
CAMPUS OF EXCELLENCE

