

**Diplomatura en Gestión y Administración Pública
Facultad de Administración y Dirección de Empresas
Universidad Politécnica de Valencia**

PRÁCTICUM

TRABAJO FINAL DE CARRERA:

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE
SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE
LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA”**

**Dirigido por:
Virginia Vega Carrero**

**Realizado por:
Isidora Lozano García**

Valencia, Noviembre de 2011



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	3
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	7
1. Resumen	9
2. Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas	11
3. Objetivos	17
4. Metodología	18
CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	20
1. Antecedentes	21
2. Estructura	29
3. Evolución	37
3.1. Alumnos matriculados	37
3.2. Alumnos por continuación de estudios	46
3.3. Alumnos de Intercambio Académico	50
3.3.1 Alumnos Recibidos	53
3.3.2 Alumnos enviados	55
3.4. Alumnos Visitantes	57
3.5. Alumnos de homologación: cursos tutelados, prueba de aptitud, periodo de prácticas	58
3.6. Alumnos titulados.	60
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	63
1. Las Cartas de Servicios	65
1.1 ¿Qué son las Cartas de Servicios?	65
1.2 Contenido de las Cartas de Servicios	68
2. Fases de elaboración de las Cartas de Servicios	70
2.1 Diagnóstico y recogida de datos	74
2.1.1 Procesos clave	78



2.1.2 Diagrama de flujo-----	88
2.2 Evaluación -----	99
2.3 Redacción de la Carta de Servicios -----	101
2.4 Actualización y revisión -----	104
CAPÍTULO IV. ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS -----	107
1. Texto definitivo -----	109
2. Tríptico Informativo -----	128
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES -----	130
BIBLIOGRAFÍA-----	132
ANEXO I: Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE -----	135
ANEXO I: Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE -----	135
ANEXO III: Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat -----	168

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ALUMNOS MATRICULADOS EN FACULTAD DE ADE -----	37
GRÁFICO 2. ALUMNOS MATRICULADOS EN UNIVERSIDAD -----	38
GRÁFICO 3. ALUMNOS MATRICULADOS EN LA LICENCIATURA DE ADE -----	39
GRÁFICO 4. ALUMNOS MATRICULADOS EN LA DIPLOMATURA DE GAP -----	40
GRÁFICO 5. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN FINANCIERA Y FISCAL -----	41
GRÁFICO 6. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE EMPRESAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS -----	41



GRÁFICO 7. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL PROGRAMA DE DOCTORADO	
EN ADE	42
GRÁFICO 8. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL GRADO	
DE ADE	43
GRÁFICO 9. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL GRADO	
DE GAP	43
GRÁFICO 10. PORCENTAJE ALUMNOS MATRICULADOS POR TITULACIONES	
EN LA FACULTAD DE ADE DE LA UPV	45
GRÁFICO 11 ALUMNOS RECIBIDOS INTERCAMBIO ACADÉMICO EN FADE	53
GRÁFICO 12 COMPARACIÓN ENTRE ALUMNOS RECIBIDOS EN LA	
LICENCIATURA DE ADE Y EL TOTAL DE ALUMNOS RECIBIDOS EN FADE	54
GRÁFICO 13 COMPARACIÓN ENTRE ALUMNOS RECIBIDOS POR PROGRAMAS	
DE INTERCAMBIO ACADÉMICO	55
GRÁFICO 14 ALUMNOS ENVIADOS TOTAL FADE, POR PROGRAMAS.....	56



AGRADECIMIENTOS

Agradecer al profesorado de las diferentes asignaturas de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública, que han impartido las mismas con total dedicación.

A mi directora del Trabajo Final de Carrera, la profesora y Jefa de Estudios de la Facultad de ADE, Virginia Vega Carrera, por sus correcciones y la ayuda prestada.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

- 1. Resumen.**
- 2. Objeto del Trabajo Final de Carrera y justificación de las asignaturas relacionadas.**
- 3. Objetivos.**
- 4. Metodología.**



1. Resumen.

El presente Trabajo Final de Carrera (TFC) consiste en la realización de una propuesta para la elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), donde además se imparte la titulación de Diplomado en Gestión y Administración Pública (GAP), a la cual corresponde el citado TFC, siendo este una materia obligatoria de nueve créditos.

El trabajo presentado está formado por cinco capítulos. El primero de ellos se titula "Introducción y Objetivos", y consta del presente resumen, el objeto del TFC y justificación de las asignaturas, así como la metodología seguida para la elaboración del mismo.

El segundo capítulo es "Análisis de la situación actual" donde trataremos de ver en qué punto se encuentra la FADE, y en concreto su Secretaría en la actualidad, así como sus antecedentes, estructura, evolución...

El tercer capítulo es el que se dedica a la "Metodología de Elaboración de la Carta de Servicios", definiendo qué son propiamente las cartas de servicios, así como su contenido, sus fases de elaboración, etc. Todo ello, desde diferentes puntos de vista y normativas, tanto del Estado, como de la Comunidad Autónoma y de esta Universidad Politécnica de Valencia.

El capítulo cuatro constituye la "Elaboración de la carta de servicios", y en él adjuntamos el texto definitivo y el tríptico informativo de la misma, siendo un capítulo esencial, y el más importante de todos los que consta el TFC.

En el quinto capítulo exponemos las "Conclusiones", considerando que la Carta de Servicios confeccionada puede ponerse en marcha en la FADE, igual que se han puesto en marcha otras cartas de servicios en el resto de la UPV y de las administraciones públicas en general, con el fin de mejorar la calidad de las mismas.

Hemos relacionado la bibliografía que nos ha sido necesaria e indispensable para elaborar el Trabajo. En ella figuran desde los libros consultados, páginas webs hasta otros TFCs de la Diplomatura.

En cuanto a anexos, hemos considerado de interés normativa del Estado, como es el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el cual resulta imprescindible. Normativas de la Comunidad Autónoma, como son el Decreto



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

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 y 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, también de vital importancia para elaborar una carta de servicios.



2. Objeto del Trabajo Final de Carrera y justificación de las asignaturas relacionadas.

2.1 Objeto

El objeto del presente Prácticum, es realizar una propuesta de elaboración de una Carta de Servicios, siguiendo para ello, la normativa para la realización del Prácticum de la titulación de Diplomado en GAP establecida por la Facultad de ADE.

Dicha elaboración se llevará a cabo poniendo en práctica los conocimientos tanto teóricos como prácticos, obtenidos en las diversas asignaturas superadas a lo largo de la carrera.

El principal fin es elaborar una carta de servicios, con toda la información disponible, que pueda ser perfectamente aplicada de un modo real y práctico en el lugar de trabajo.

La unidad de trabajo sería la Secretaría de la Facultad de ADE de la UPV. Y a lo largo del desarrollo del Prácticum, expondremos tanto su organización como su estructura dentro de la Facultad.



2.2 Justificación de las asignaturas relacionadas

A continuación citamos las asignaturas que hemos estudiado durante los estudios de la Diplomatura de GAP y que tienen más relación con la elaboración de este Prácticum, y las relacionamos con los capítulos correspondientes para los cuales nos han sido de gran utilidad.

Capítulo III. Metodología de elaboración de la Carta de Servicios

Capítulo IV. Elaboración de la Carta de Servicios

Asignaturas relacionadas

Gestión Administrativa I

Gestión Administrativa II

Gestión Administrativa III

Justificación

Estas asignaturas son imprescindibles para la elaboración de estos capítulos, dado que tienen como objetivo el conocimiento profundo de la gestión en la Administración para además mejorar esa gestión pública y la calidad de los servicios.

Igualmente se forma al alumno para aplicar algunos métodos, técnicas, procedimientos y herramientas básicas de Gestión de Servicios Públicos, y de Administración y Gestión de personal en organizaciones públicas.

Todo ello es imprescindible para elaborar una carta de servicios y para la metodología de la misma.



Capítulo I. Introducción y Objetivos

Capítulo IV. Elaboración de la Carta de Servicios

Asignaturas
relacionadas

Derecho Administrativo I,

Derecho Administrativo II

Derecho Constitucional I

Derecho Constitucional II

Estructuras Políticas / Administración Pública

Justificación

Para ofrecer un servicio con calidad es necesario que los empleados públicos conozcan las asignaturas de Derecho Administrativo, dado que aportan los conocimientos teóricos y prácticos de lo que es el ámbito de la Administración en todas sus facetas jurídicas, objetiva, subjetiva, lógico formal o funcional. Es necesario su estudio para entender los límites a los privilegios de la administración y las garantías a la posición del ciudadano.

Las asignaturas de Derecho Constitucional y de Estructuras Políticas / Administración Pública están muy relacionadas con las de Derecho Administrativo. Es fundamental para todo funcionario estudiar por ejemplo los derechos fundamentales, las libertades públicas y sus garantías, así como las estructuras políticas y de la administración.



Capítulo I. Introducción y Objetivos

Capítulo II. Análisis de la situación actual

Capítulo III. Metodología de elaboración de la Carta de Servicios

Capítulo IV. Elaboración de la Carta de Servicios

Capítulo V. Conclusiones

Asignaturas
relacionadas

Información y Documentación Administrativa / Informática Básica

Información y Documentación Administrativa I

Información y Documentación Administrativa II

Información y Documentación Administrativa III

Justificación

Se desarrollan los conocimientos básicos y habilidades necesarias para actuar informados con respecto a la informática en la Administración. Proporcionan conocimientos sobre la gestión de la información en las administraciones, dotando al alumno de conceptos sobre documentos y sus soportes, tipología documental, sistemas y fuentes de información administrativa, documentación y administración electrónica.



Capítulo I. Introducción y Objetivos

Capítulo II. Análisis de la situación actual

Capítulo III. Metodología de elaboración de la Carta de Servicios

Capítulo IV. Elaboración de conclusiones

Asignaturas relacionadas *Gestión de Instituciones Educativas*

Justificación Esta asignatura está relacionada con todos los capítulos, dado que ofrece el conocimiento de la estructura, organización, funcionamiento y gestión del sistema educativo español, y en especial de las universidades públicas.

Capítulo II. Análisis de la situación actual

Asignaturas relacionadas Estadística I

Estadística II

Justificación Estas asignaturas nos han sido útiles para estos capítulos, dado que se manejan datos para finalmente convertirlos en información de relevancia.



Capítulo I. Introducción y Objetivos

Capítulo III. Metodología de elaboración de la Carta de Servicios

Capítulo IV. Elaboración de la Carta de Servicios

Asignaturas relacionadas *Gestión de Calidad*

Justificación Esta asignatura está relacionada con los capítulos arriba citados, dado que es necesaria para poder evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, y a continuación implementar políticas de gestión que mejoren esos servicios.



3. Objetivos

Mediante Decreto 56/2000, de 25 de abril, del Gobierno Valenciano en el año 2000, se aprobó la creación de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia.

Una Facultad, tal y como se describe en los Estatutos de la UPV, aprobados mediante Decreto del Consell de la Generalitat Valenciana 253/2003, de 19 de diciembre *"es el Centro encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional"*. La Secretaría sería el servicio encargado especialmente de la parte de administración del centro.

La carta de servicios es el documento escrito, por medio del cual la UPV a través de las Unidades, informa públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestiona y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase, tal y como se menciona en el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV- Sistema de Gestión de Calidad UPV de 2011:

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

La finalidad de esta Carta de Servicios es servir como herramienta a los usuarios para facilitar la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por esta Secretaría y Administración de este Centro.



4. Metodología

Para la realización del Prácticum se ha tenido en cuenta la normativa del TFC de la titulación de Diplomado en GAP de la Facultad de ADE, aprobada en la Comisión Permanente de la Junta de la Facultad el 24 de Enero de 2011, y modificada por esta misma el 20 de Octubre de 2011.

De acuerdo con la mencionada normativa, este TFC cumple entre otros, los siguientes requisitos:

- Es original. Se ha llevado a cabo tras la superación de todas las asignaturas de la titulación.
- Está basado en problemas reales.
- Es práctico y aplicado.
- Está relacionado con las asignaturas cursadas mencionadas en este capítulo.
- Está relacionado con el trabajo de un Diplomado en GAP.

Así mismo, conforme a la normativa anterior, este TFC ha sido realizado individualmente y el tema ha sido aprobado por la Comisión de Trabajo Final de Carrera de la Facultad de ADE, en su reunión de 7 de Abril de 2011. Cuenta con índice numerado y contiene los apartados mínimos que se establecen para el mismo.

La metodología que hemos seguido para la propuesta de elaboración de la Carta de Servicios que nos ocupa, es la comprendida en el Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV- Sistema de Gestión de Calidad UPV de 2011. Este fue elaborado por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, y aprobado por la Gerencia de la UPV en Octubre de 2011.

Así mismo ha sido elaborado, dentro del marco legislativo estatal, como es 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, y dentro del marco legislativo Autonómico, como es 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 y 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.



CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL



CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2. Antecedentes.

3. Estructura.

4. Evolución.

3.1. Alumnos matriculados.

3.2. Alumnos por continuación de estudios.

3.3. Alumnos de Intercambio Académico.

3.3.1 Alumnos Recibidos

3.3.2 Alumnos enviados

3.4. Alumnos Visitantes.

3.5. Alumnos de homologación: cursos tutelados, prueba de aptitud, periodo de prácticas.

3.6. Alumnos titulados.



1. Antecedentes.

Como hemos mencionado anteriormente, en abril del año 2000 se aprobó la creación de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politècnica de Valencia.

Actualmente el citado Centro tiene varias titulaciones, entre las que se encuentran las siguientes:

- Licenciatura en ADE, actualmente en proceso de extinción.
- Diplomatura en Gestión y Administración Pública, igualmente en proceso de extinción.
- Grado en ADE desde el curso 2010/11.
- Grado en GAP, igualmente desde el curso 2010/11.
- Máster Oficial en Dirección Financiera y Fiscal.
- Máster Oficial en Gestión de Empresas, Productos y Servicios.
- Doctorado en Administración y Dirección de Empresas.
- Título Propio de Especialista Profesional en Gestión Internacional, el cual se imparte en coordinación con el CFP, y que actualmente se encuentra en proceso de extinción.
- Especialista Profesional en Auditoría.
- Especialista Profesional en Responsabilidad Social Corporativa.



La Facultad realiza sus funciones en estrecha cooperación con los departamentos que imparten la docencia, así como con el resto de unidades, servicios, etc. de la UPV.

La primera titulación que comenzó a impartirse en la FADE fue la de Licenciado en ADE. Los dos primeros cursos fueron puestos en marcha por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales. Y a partir del curso 3º, en el 2000/01, los estudios de ADE se organizaron directamente por nuestra Facultad. Cabe destacar que la Licenciatura en ADE se imparte en la UPV en dos campus, los cuales son:

- Alcoy: Escuela Politécnica Superior (EPSA).
- Valencia: FADE.

Los estudios de ADE empezaron en el curso 1997/98 en Alcoy y en 1998/99 en Valencia.

Hasta la actualidad en la Facultad de ADE no se ha realizado ninguna gestión formal para la implantación de una Carta de Servicios, salvo las actuaciones que se realizan a través de Gerencia.

No obstante, alumnos de la titulación de Diplomado en GAP, trabajadores de esta Universidad, sí han realizado TFCs para elaboración de cartas de servicios de Escuelas o Facultades, así como para otros servicios o unidades.

En concreto podemos mencionar los TFCs "La Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Geodésica, Cartografía y Topografía de la UPV" y "Elaboración de la Carta de Servicios de la Facultad de Bellas Artes San Carlos de la Universidad Politécnica de Valencia". También trabajadores de otros servicios y unidades de esta Universidad han realizado TFCs sobre la realización de cartas de servicios en sus respectivos puestos de trabajo.

Todo ello, junto con mi experiencia profesional de diez años en esta Facultad de ADE de la UPV, realizando multitud de cursos, relacionados con la Administración Pública, y los conocimientos que he adquirido a lo largo de los estudios de Diplomado en Gestión y Administración Pública, sirven de antecedentes para la elaboración de este TFC.



En cuanto a los inicios de las cartas de servicios, según el Ministerio de Administraciones Públicas, en su "Guía de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local" (Guía 3), en relación a la Gestión del Conocimiento al Servicio de la mejora continua de las Administraciones Locales, estas tienen su origen en las Cartas del Ciudadano en el Reino Unido. La primera Carta del Ciudadano "Citizen's Charter" se elabora en Inglaterra en el año 1991.

Las Cartas fueron presentadas al Parlamento Británico para mejorar la calidad de los servicios públicos, dando publicidad a los compromisos de cobertura de necesidades y a las expectativas de los consumidores y usuarios.

Ocho años después se reproducen los "Siete Principios del Servicio Público" contenidos en el Libro Blanco sobre las Cartas del Ciudadano:

1. Establecimiento de compromisos de calidad
2. Transparencia
3. Información
4. Opción y posibilidad de elección
5. No discriminación
6. Accesibilidad



7. Sugerencias y reclamaciones

Si actualmente una administración aplicara lo mejor posible estos principios, transformaría al ciudadano en un cliente con derechos. El programa de Cartas del Ciudadano establecía los principios básicos sobre el sistema de Garantías de Calidad, que son los siguientes:

- Publicación de los niveles de prestación de servicios y del grado de cobertura de esos niveles.
- Prueba de que para la fijación de niveles se han considerado las opiniones de los usuarios del servicio.
- Información clara en lenguaje sencillo sobre los servicios públicos prestados.
- Garantías de prestación de un servicio eficiente y cortés al cliente, por un personal que suele ser identificable por su nombre.
- Procesos de reclamación bien definidos para clientes insatisfechos.
- Supervisión independiente de la relación entre la productividad y los niveles exigidos, bajo un compromiso claro de mejora de la rentabilidad en la organización pública.

Las unidades que cumplan con estos requisitos podrían hacer uso del Sello de la Carta "Chart Mark" como forma de identificar la garantía de calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

Con el cambio de gobierno, el Primer Ministro, Mr. Blair, realizó en 1997, una gran encuesta sobre el Modelo de Cartas del Ciudadano hasta entonces operativo en el Reino Unido. Participaron 239 organizaciones especializadas como Universidades, Colegios Profesionales, Asociaciones de Consumidores, Organizaciones Públicas, Organizaciones no Gubernamentales... Con el debate de expertos y del análisis de los



resultados se diseñó el nuevo programa de Cartas del Ciudadano denominado "Service First". El Service First establece los principios a cumplir por los servicios públicos:

- Establecer los estándares de servicio.
- Ser accesibles y facilitar información detallada.
- Consultar e implicar a los ciudadanos.
- Ofrecer un trato igualitario.
- Corregir lo que funciona mal.
- Utilizar los recursos eficazmente.
- Innovar y Mejorar a través de la mejora continua.
- Trabajar con los proveedores.

Según Gobierno Británico, "el Programa Service First (el servicio es lo primero), impulsa el programa de la nueva Carta del Ciudadano que avanza con énfasis, al proporcionar interés, calidad, eficacia y un trabajo sectorial conjunto para transformar y modernizar los servicios públicos británicos."

Según Vázquez Vázquez, las cartas de servicios que surgieron en el Reino Unido, iniciaron un efecto dominó en el resto de Europa:

Francia (Chartes des Services Publiques, 1992)

Bélgica (Charte de l'utilisateur des Services Publiques, 1992)

Portugal (1993)



Estados Unidos (Putting customers first, 1993)

Italia (Carte dei Servizi, 1994)

Dinamarca (Welfare for Citizens, 1995)

Canadá (Getting Government Right, 1996)

Irlanda (1996)

Hasta llegar a España en 1999. Lo realmente novedoso en las cartas de servicios no es la relación de servicios ofrecidos, ni la incorporación de medios de interacción entre administración y ciudadanos, lo realmente novedoso es la exposición formal, escrita y concentrada en un único documento de los servicios-compromisos-indicadores, incorporando de oficio niveles o estándares de calidad a los que los servicios deben ajustarse.

En 1979 se constituyó dentro de la ISO (Organización Internacional para la Normalización) el comité técnico 176, identificado como ISO/TC 176 "Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad", con el fin de establecer normas genéricas de calidad de aplicación universal. Se estableció el subcomité 1 para determinar la terminología común, el cual desarrolló el ISO 8402 "Quality-Vocabulary". La norma ISO 8402 clarificaba y normalizaba los términos relativos a la calidad.

Posteriormente se estableció el subcomité 2 para desarrollar los estándares de los sistemas de calidad, siendo el resultado la serie de normas ISO 9000, conjunto de normas internacionales que regulan la gestión de la calidad, diseñando estándares aplicables a productos y a servicios.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 para ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial.

El modelo EFQM de excelencia dispone de una versión para el sector público. Este modelo está compuesto por nueve criterios, agrupados en torno a lo que hace la



organización y cómo lo hace y a los logros conseguidos por la organización respecto de sus grupos de interés, que son los clientes, los trabajadores y la sociedad. De entre éstos destacan los resultados relativos a los clientes.

También es importante el CAF, herramienta de gestión de calidad específicamente diseñada para introducir la autoevaluación y la gestión de calidad en el sector público de los países de la Unión Europea. Contiene todos los elementos que permitirán analizar dónde se encuentra una organización y hacia dónde se quiere dirigir.

En cuanto al ámbito español, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, distinguiendo los siguientes programas para la mejora de la calidad:

- Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Programa de carta de servicios.
- Programa de quejas y sugerencias.
- Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- Programa de reconocimiento.
- Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.



2. Estructura.

La Universidad Politécnica 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 vigente. Sus estatutos constituyen la norma básica de su régimen de autogobierno. Fueron ratificados por el Claustro de la Universidad Politécnica de Valencia el 9 de diciembre de 2003, y aprobados mediante Decreto 253/2003, de 19 de diciembre, firmado por el presidente de la Generalitat a propuesta del conseller de Cultura, Educación y Deporte.

La UPV, de acuerdo con los citados Estatutos, está compuesta por Facultades, Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores, Departamentos, Institutos Universitarios de Investigación, Centros e Institutos Propios de Investigación, así como por otros centros o estructuras que legalmente puedan ser creados. Siendo las Facultades y Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores, como hemos mencionado en ocasiones anteriores, los encargados de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos oficiales y válidos en todo el territorio español.

Actualmente esta Universidad está integrada por cuarenta y dos departamentos, trece centros propios (escuelas y facultades) y dos centros adscritos. De estos cuarenta y dos departamentos, nueve imparten docencia en la Facultad de ADE.

Son miembros de la Facultad, el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios adscrito a esta, así como los estudiantes matriculados en alguna titulación oficial que se imparta en el Centro.

Actualmente imparten docencia en nuestro centro ciento ochenta y un profesores, y de ellos, ciento diecisiete están adscritos a la Facultad. Al ser la Facultad relativamente joven, el número de profesores, tanto adscritos como que imparten docencia, ha aumentado progresivamente en los últimos años.

Este Centro se estructura en Decanato, Secretaría y Conserjería, así como el resto de escuelas y facultades de la UPV.

El Equipo Directivo está formado por el Decano, cuatro vicedecanos y la Secretaria. Todos ellos son PDI a tiempo completo, excepto la Secretaria del Equipo, la cual actualmente es PAS, y que además es la Jefa de Administración de los Servicios Administrativos de la Facultad.



Para centrarnos en la estructura de la Secretaría de la FADE, hemos de mencionar más en detalle la organización de la estructura de lo que es la Facultad en general, en cuanto a la plantilla del personal de administración y servicios se refiere. En estos momentos, dicha plantilla está formada por veintidós personas, entre personal funcionario de carrera e interinos.

De estos veintidós PAS, cinco realizan sus funciones en Conserjería, tres en la Biblioteca, dos en la Oficina de Relaciones Internacionales y Prácticas en Empresas, uno en Decanato, cuatro realizan actividades de apoyo informático, uno realiza las actividades de mantenimiento, y finalmente seis en Secretaría.

El Decanato está formado por la Secretaria de Dirección del mismo, la cual asiste al Equipo Directivo en las tareas que este le encomiende.

Pasamos a continuación a describir la Conserjería del Centro, y a detallar sus funciones. Posteriormente haremos lo mismo, fundamentalmente con la Secretaría.

La Conserjería está formada por cuatro auxiliares de servicios y un coordinador de servicios. El horario de atención de esta es, de lunes a viernes de 8.00h a 21.00h, y los sábados de 8.00h a 14.00h. Las funciones de Conserjería son las siguientes:

➤ **Información a los usuarios de los servicios ofrecidos en su unidad ,así como la forma de utilizar los mismos**

Atención telefónica, correo electrónico y presencial.

➤ **Apoyo a las tareas administrativas propias de la Unidad de destino:**

- Entrega y recogida de solicitudes y certificados.
- Recogida de documentación para tramitación de becas.
- Entrega de instancias genéricas y específicas.
- Entrega y validación de programas de asignaturas y planes de estudios para solicitudes de convalidaciones en otras Universidades.
- Organizar, clasificar y archivar la documentación generada en su servicio o unidad administrativa.
- Reproducción y ensobrado de envíos masivos de correspondencia.
- Preparación de documentación para las Juntas de Centro, así como cualquier otra reunión o convocatoria de la unidad de destino.



- Colocación y retirada de los partes de firmas del profesorado.
- Destrucción de documentación.
- Traslado de los TFC al lugar de lectura así como su retirada.
- Ayuda al soporte de matrícula incluido su apoyo en las aulas de auto matricula
- Preparación de la documentación necesaria para la solicitud de títulos.
- **Utilizar las aplicaciones informáticas (Word, Power Point, Web, correo electrónico...) para el desempeño de las tareas propias del puesto:**
 - Publicar y retirar de la televisión de información general del Centro. (Actividades y novedades que se van a producir en el mismo).
 - Utilizar los programas de reserva de espacios y de equipamiento y otros materiales.
- **Atención y apoyo a las diferentes unidades y dependencias del Centro:**

Prácticas en Empresas, internacionales, departamentos... así como a los becarios (delegación, convergencia, encuestas...)
- **Control de las distintas dependencias del Centro o Unidad**
 - De conformidad con las instrucciones de sus superiores jerárquicos, apertura, vigilancia, cuidado, revisión y cierre del Centro o Unidad de destino.
 - Colocación y retirada de anuncios, notas, becas... de los tablones y vitrinas del Centro.
 - Arreglo de aulas, seminarios y otras dependencias del Centro o Unidad.



- Traslado al servicio de mantenimiento del Centro las anomalías, averías, etc.... detectadas en el mismo.
 - Uso y control de máquinas fotocopiadoras, así como el manejo de encuadernadoras, plastificadoras, etc.
 - Revisión, suministro y reposición de materiales, equipamiento e instalaciones existentes en la Unidad de destino, procurando que se encuentren en condiciones de uso normal o subsanando las posibles anomalías y desperfectos, salvo que éstos requieran una especial cualificación profesional.
 - Conexión y desconexión de equipos de todo tipo instalados en las dependencias a su cargo.
 - Realizar el traslado de enseres, equipos o material de trabajo, entre las dependencias de su centro de destino o hasta el vehículo que deba transportarlo, en su caso.
 - Gestión de los almacenes del Centro (material, mobiliario...)
 - Compras de pequeño material tanto dentro como fuera del campus: papelería, productos informáticos, llaves...
 - Control y seguimiento de la limpieza del Centro o Servicio.
 - Recogida, entrega, tratamiento, manipulación y clasificación simple de documentación y/o correspondencia, incluido su franqueo.
- **Apoyo a la gestión, desarrollo y ejecución de actividades culturales que organice el Centro o Servicio: jornadas, ferias de educación, conferencias...**
- **Apoyo a la gestión y retirada de residuos medioambientales.**

Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

- **Gestión de la prevención de riesgos laborales en el ámbito de su puesto de trabajo**

- **En general, cualesquiera otras funciones afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razón del servicio.**





Mientras, que actualmente la Secretaría de la FADE, unidad que nos ocupa en este Prácticum, está compuesta por el siguiente PAS, todos ellos funcionarios de carrera:

Jefe de los Servicios Administrativos.

Jefe de la Unidad Administrativa.

Tres administrativos.

Jefe de Grupo.

Siendo el horario de atención al público de la Secretaría de 10.30h a 13.30h, de lunes a viernes. Y los martes de 16.30h a 17.30h. Entre sus funciones estarían las siguientes:

- **Información a los usuarios de los servicios ofrecidos en su unidad ,así como la forma de utilizar los mismos**

Atención telefónica, correo electrónico y presencial.

- **Gestión de Tareas administrativas propias como son las relativas a:**

- Matrícula.
- Reconocimiento de créditos.
- Solicitudes de carácter general.
- Admisión de estudiantes con estudios universitarios parciales españoles o estudios extranjeros que deseen continuar estudios universitarios.
- Reconocimiento créditos de LE.
- Certificaciones Académicas Oficiales, traslados de expedientes, etc.



- Propuesta, defensa de los TFC.
 - Expedición Títulos Universitarios oficiales.
 - Aplicación Normativa Progreso y Permanencia.
 - Reintegros de tasas.
 - Requisitos formativos complementarios para homologar títulos extranjeros.
 - Becas.
 - Entrega y validación de programas de asignaturas y planes de estudios para solicitudes de convalidaciones en otras Universidades.
-
- **Utilizar las aplicaciones informáticas (Word, Power Point, Web, correo electrónico...) para el desempeño de las tareas propias del puesto**
 - **Utilizar las aplicaciones informáticas de la unidad.**
 - **Control de las distintas dependencias del Centro o Unidad**
 - **Apoyo a la gestión, desarrollo y ejecución de actividades culturales que organice el Centro o Servicio: jornadas, ferias de educación, conferencias...**
 - **Organización, fotocopias, registro y archivo de la documentación, así como el despacho de la correspondencia.**
 - **En general, cualesquiera otras funciones afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razón del servicio.**



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

La carta de servicios que elaboraremos será de aplicación a:

Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas
Universidad Politécnica de Valencia

Camino de Vera S/N

46022, Valencia

Teléfono: 96387 92 74, ext. 79274, ext. 88200, ext. 88290

Fax: 96 387 92 75

Correo electrónico: ade@upv.es

<http://www.upv.es/entidades/ADE/indexc.html>



3. Evolución

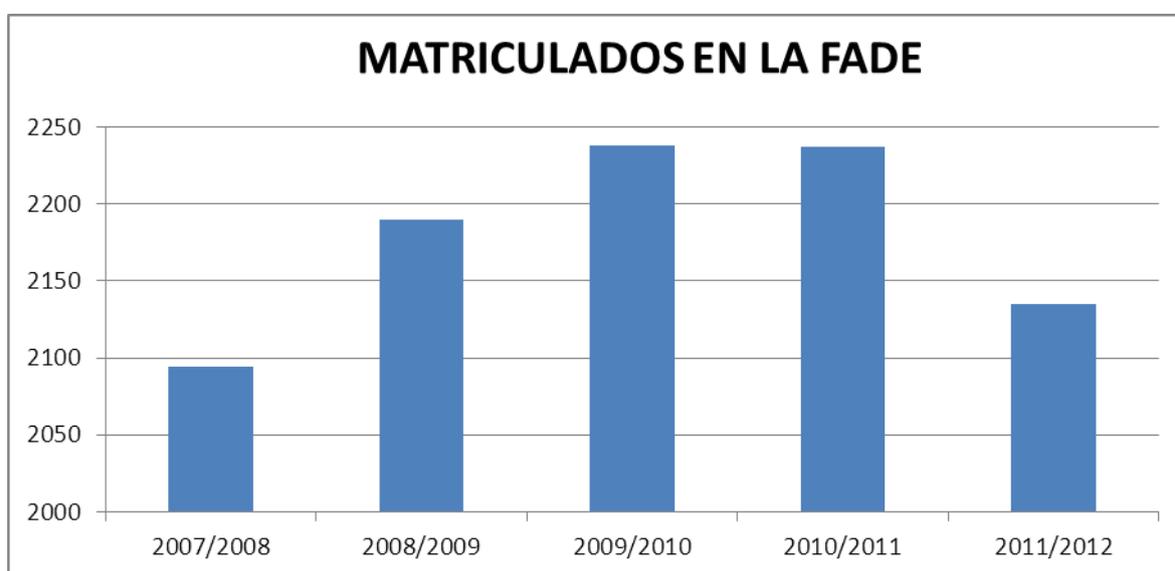
3.1 Alumnos matriculados.

En relación con el número de alumnos matriculados en la Facultad de ADE de la UPV, a continuación pasamos a exponer los gráficos que consideramos de interés, con el fin de poder comprender la evolución del alumnado en los últimos años.

Vamos a emplear, tanto gráficos con el número de alumnos totales matriculados en la FADE sin discriminar por titulación, tipología de matrícula, sexo, etc., como gráficos con el número de alumnos por titulación, etc.

Así mismo, expondremos gráficos con datos de alumnos matriculados en la UPV, en los últimos cinco años.

GRÁFICO 1. ALUMNOS MATRICULADOS EN FACULTAD DE ADE



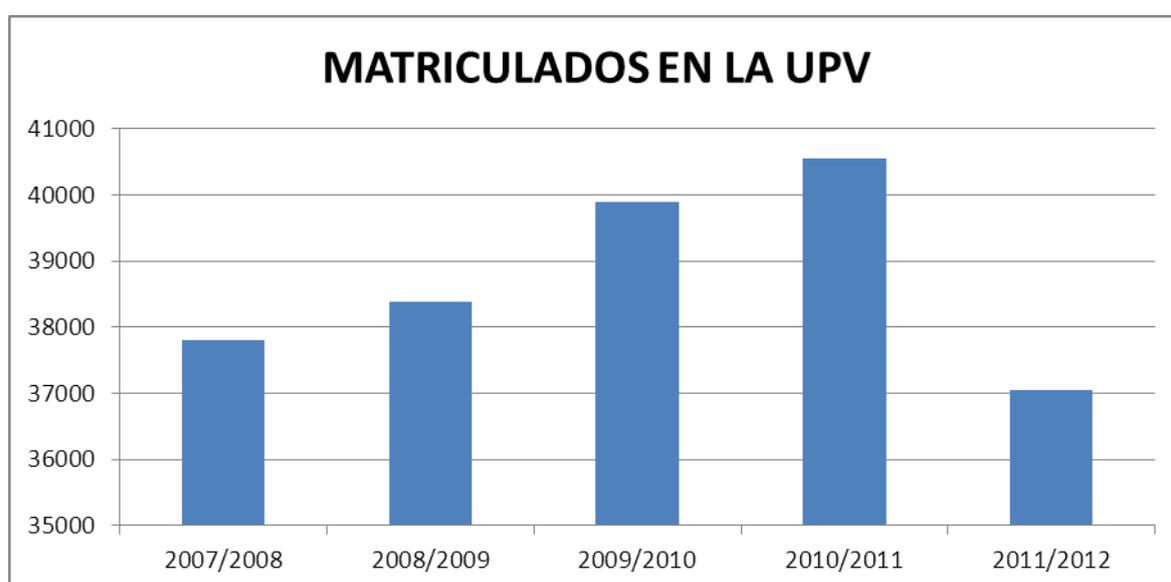
Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

El gráfico 1 representa el número de alumnos total matriculados en la Facultad de ADE, en los últimos cinco cursos. En dicho gráfico están incluidas todas las titulaciones de carácter oficial, tanto de planes antiguos como de planes nuevos.



En él se puede observar cómo se incrementa el número de alumnos en los tres primeros años, manteniéndose estable en el curso 2009/2010, y bajando levemente en el curso 2011/2012.

GRÁFICO 2. ALUMNOS MATRICULADOS EN UNIVERSIDAD

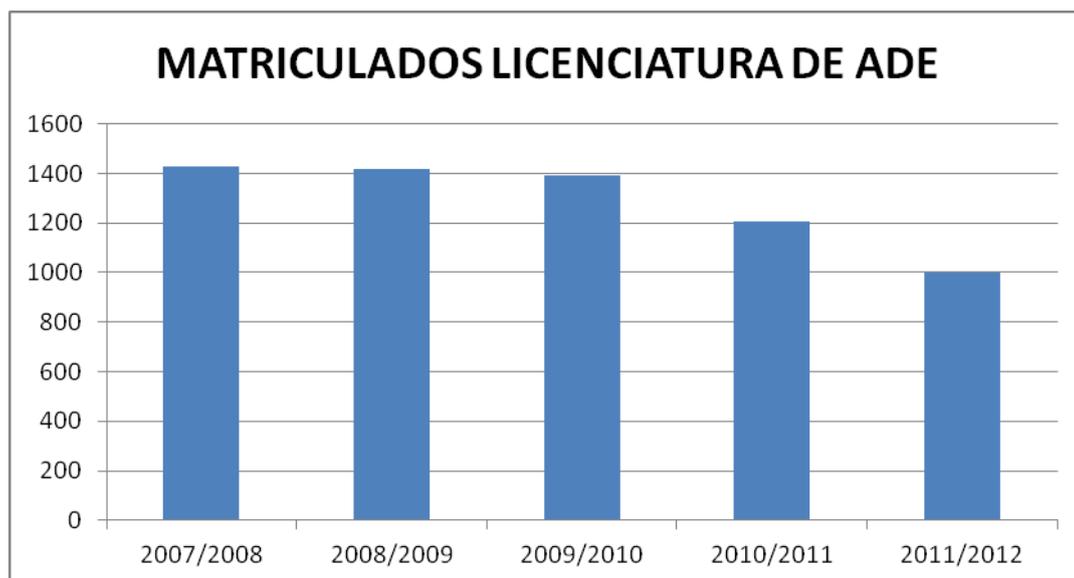


Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Mediterránea de la UPV

En el gráfico dos, observamos que la evolución del número de alumnos total matriculados en la Universidad Politécnica de Valencia, en esos últimos cinco años, sigue una tendencia similar a la del número de alumnos total matriculados en la FADE.



GRÁFICO 3. ALUMNOS MATRICULADOS EN LA LICENCIATURA DE ADE

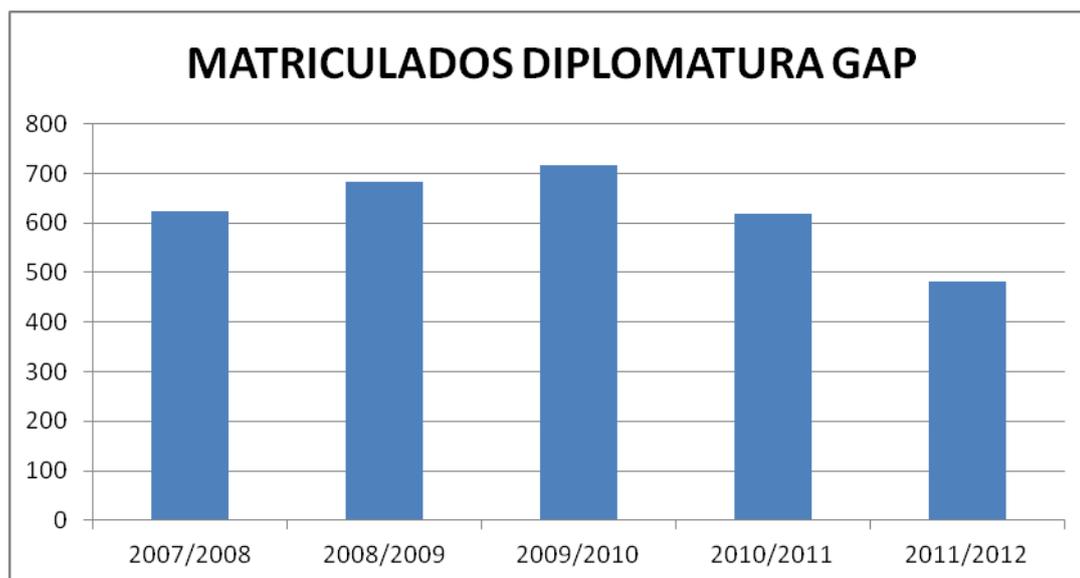


Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

El presente gráfico refleja el número de alumnos matriculados en la Licenciatura de ADE desde el curso 2007/2008 hasta el presente curso 2011/2012. En él se nos hace patente cómo el número de alumnos se ha mantenido constante en los tres primeros cursos representados.

En el curso 2010/2011 y en el curso 2011/2012, el número de alumnos matriculados, como podemos observar, ha descendido, y ello es debido fundamentalmente a la extinción del título de Licenciado en ADE, el cual se sustituye por los estudios de Grado en ADE de forma progresiva. En el curso 2010/2011 se extingue primer curso, y sólo existen matriculados de segundo a quinto curso, mientras que en el curso 2011/2012 se extingue también segundo, impartándose solo tercer, cuarto y quinto curso.

GRÁFICO 4. ALUMNOS MATRICULADOS EN LA DIPLOMATURA DE GAP



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

El gráfico que nos ocupa refleja la cantidad de alumnos matriculados en la Diplomatura de GAP en los últimos cinco años, y en él podemos observar como los tres primeros cursos relacionados hay un aumento ligero en el número de alumnos.

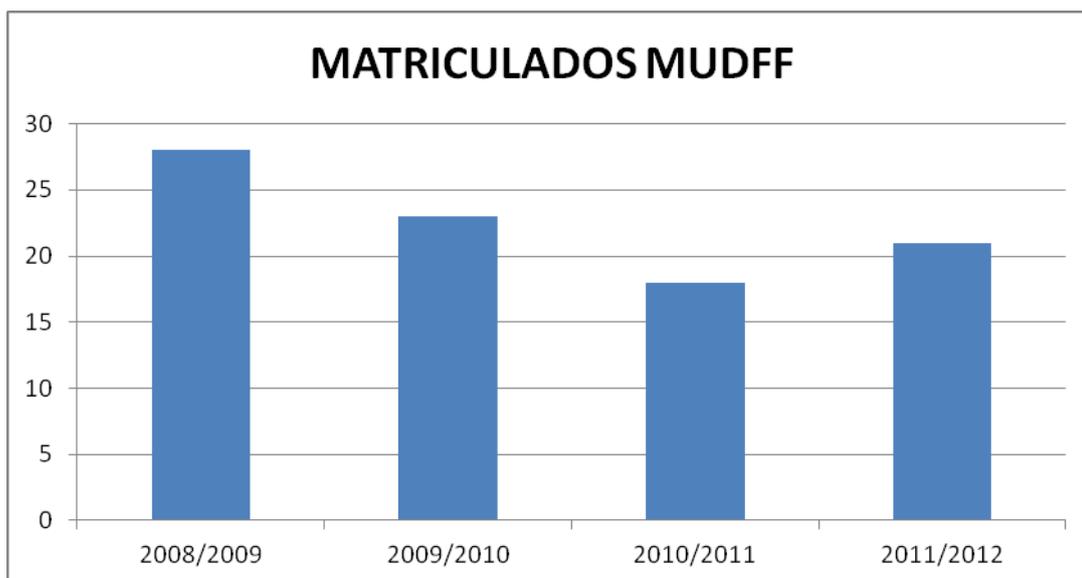
Los primeros años de su impartición, esta titulación interesaba fundamentalmente a empleados públicos. La causa de ello, era sobre todo, que se impartía en modalidad semipresencial. No obstante, y al haberse implantado también en modalidad presencial, con el paso de los años ha ido interesando también a alumnos que en su futuro desean opositar, o trabajar en empresas relacionadas con la Administración Pública.

Vemos que en la Diplomatura de GAP hay un número bastante menor que en la Licenciatura, dado que la Licenciatura está compuesta de cinco cursos de estudio, y la Diplomatura de tres cursos.

En el curso 2010/2011 y 2011/2012, hay un descenso significativo en el número de matriculados de la Diplomatura, y ello tiene su causa en la sustitución de la Diplomatura en GAP por los estudios de Grado en GAP, de la misma forma que ocurre con la Licenciatura en ADE y el Grado correspondiente. En la Diplomatura solo se imparte tercer curso en el curso 2011/2012.

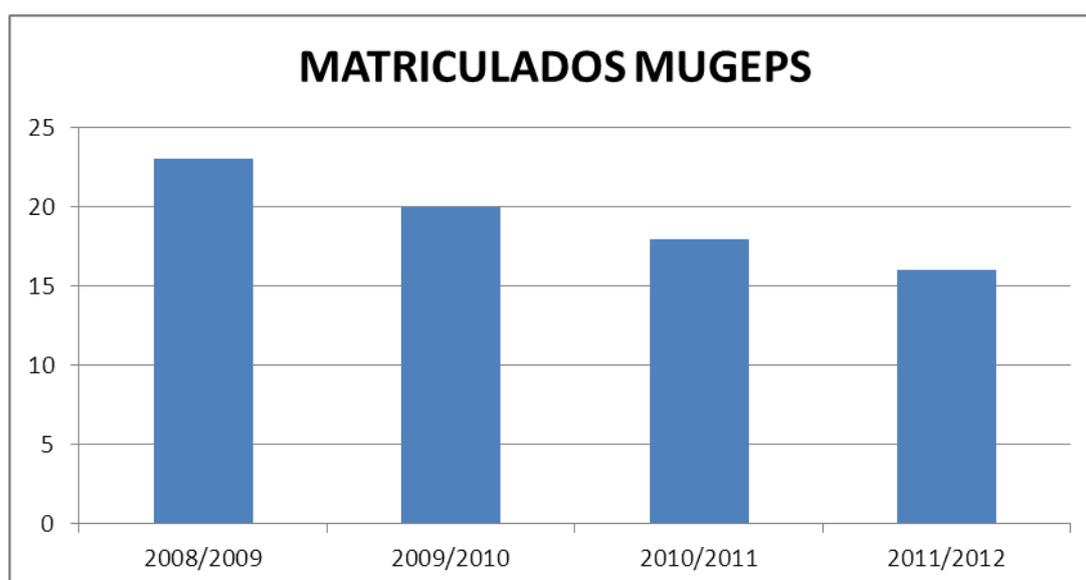
Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

GRÁFICO 5. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN FINANCIERA Y FISCAL



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

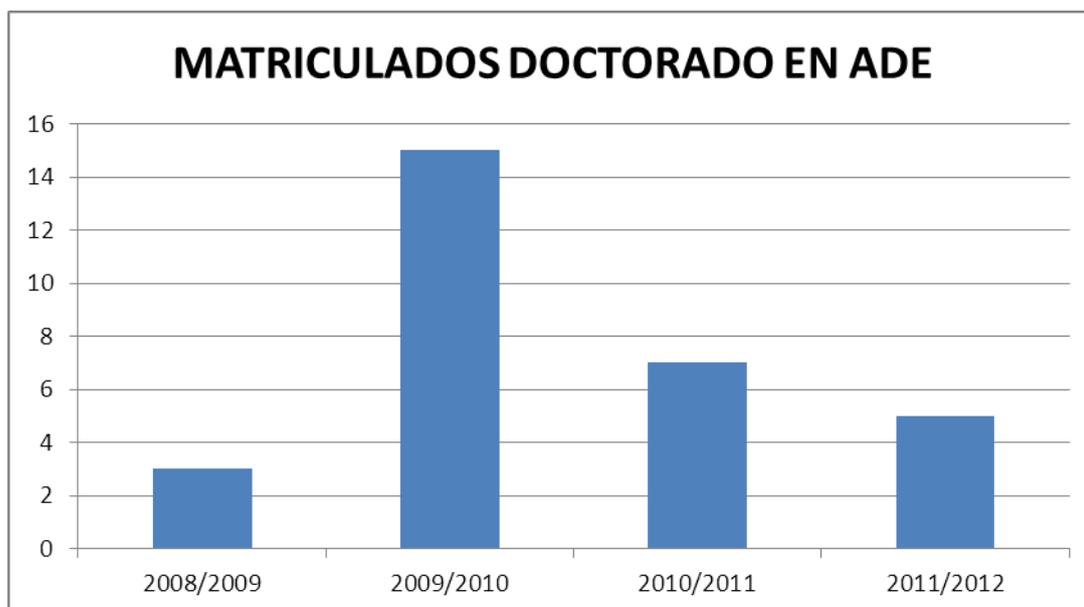
GRÁFICO 6. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE EMPRESAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV



GRÁFICO 7. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL PROGRAMA DE DOCTORADO EN ADE

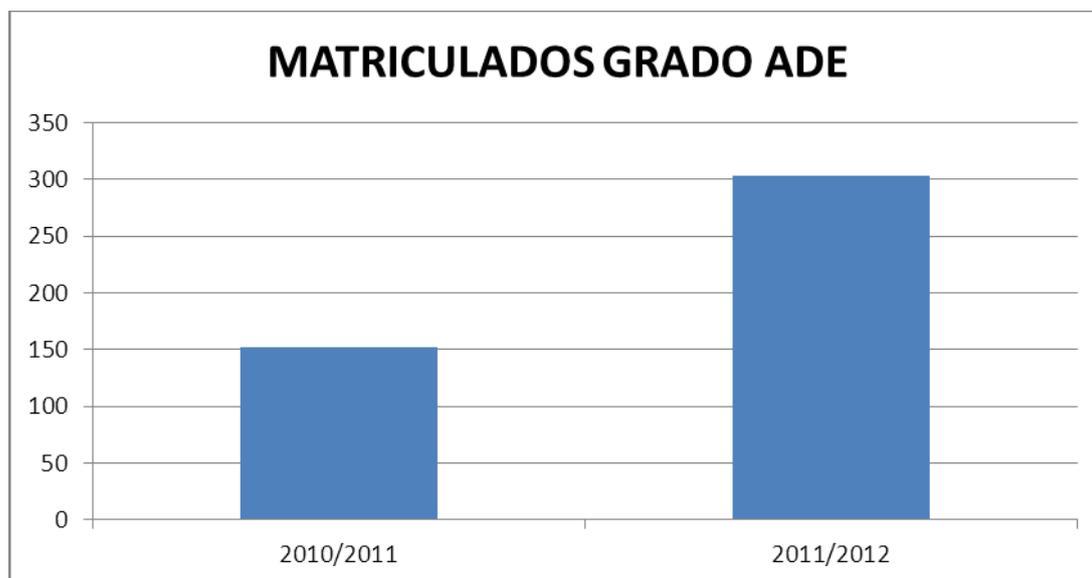


Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

En los gráficos cuatro, cinco y seis podemos ver el número de alumnos matriculados en los estudios de Posgrado que esta Facultad imparte, en lo que a estudios oficiales se refiere. Y estos son el Máster Universitario en Dirección Financiera y Fiscal, el Máster Universitario en Gestión de Empresas, Productos y Servicios, y el Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas.

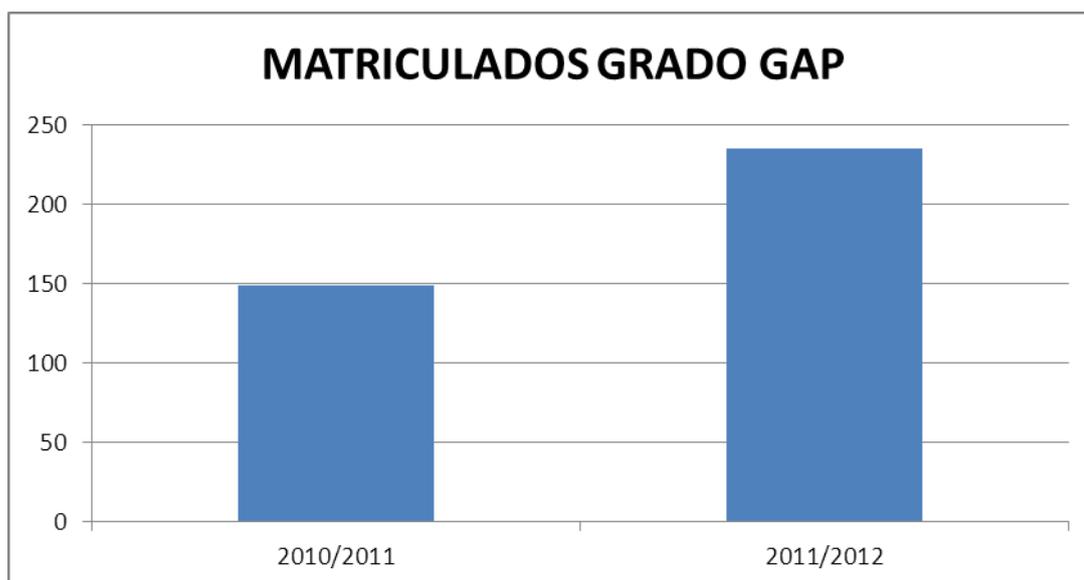
Todos ellos tuvieron sus inicios en ese curso 2008/2009, por lo cual no podemos estudiar los últimos cinco cursos, como en los casos de la Licenciatura y la Diplomatura. El número de alumnos no es muy significativo en ninguno de los tres casos, ya que el número de alumnos admitidos es bastante limitado.

GRÁFICO 8. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL GRADO DE ADE



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

GRÁFICO 9. ALUMNOS MATRICULADOS EN EL GRADO DE GAP



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV



En los gráficos siete y ocho, podemos observar la evolución del número de alumnos matriculados en los Grados de ADE y GAP respectivamente.

Para entender dichos gráficos, es interesante mencionar la oferta de plazas de la preinscripción para ambos Grados. La oferta de plazas por continuación de estudios es mínima, por lo que no afectaría significativamente a los gráficos mencionados, y la analizaremos en el siguiente apartado.

En el caso del Grado en ADE, tanto en el curso 2010/2011, como 2011/2012 el número de plazas ofertadas por preinscripción fue de 150 alumnos.

En cuanto al Grado en GAP, en el curso 2010/2011, se ofertaron 150 plazas en la preinscripción, mientras que en el curso 2011/2012 el número de plazas ofertadas fue de 120, al considerarse que en esta titulación era positivo ofertar menos plazas que en ADE:

En el caso concreto del gráfico del Grado en ADE, comprobamos como, de un curso a otro se duplica el número de matriculados. Ellos es debido fundamentalmente a la causa que hemos mencionado anteriormente, y que no es otra, que la de que el títulos de Grado, está sustituyendo al de Licenciado en ADE.

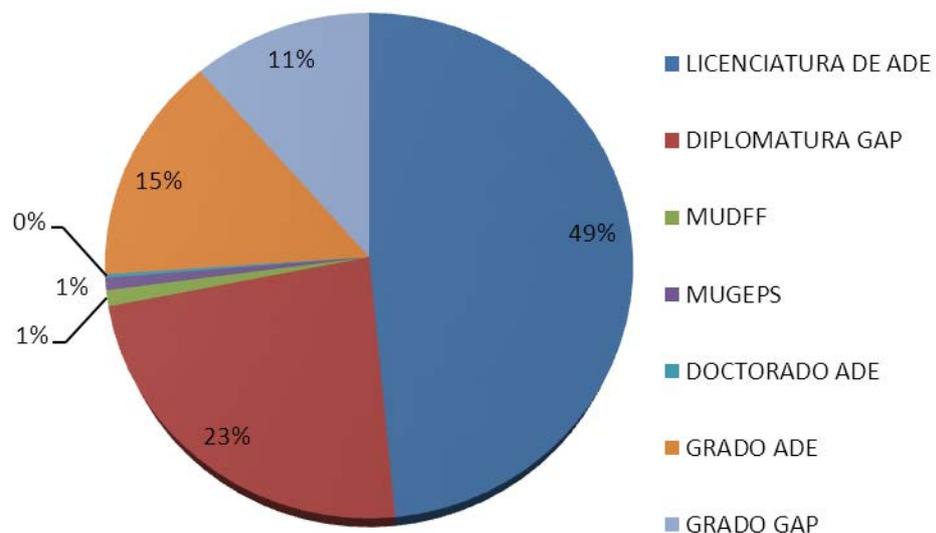
En el caso del Grado en GAP el aumento de un curso a otro no es exactamente el doble, dado que en el curso 2011/2012 se ofertaron 120 plazas, en lugar de 150. No obstante, también se observa cómo se va incrementando el número de matriculados progresivamente.

La sustitución se hace de forma progresiva. Por ello, en el curso 2011/2012 en los estudios de Grado tanto de ADE como de GAP, solo están en funcionamiento primer y segundo curso.

En ambos casos y hasta la actualidad, del proceso de preinscripción en Junio resulta una lista de espera de alumnos muy numerosa. Esta es la causa de que no haya oferta de plazas en Septiembre en ninguno de los Grados. La Facultad es consciente de que si se ofertaran más plazas, se cubrirían. No obstante, se busca ser un gran centro que se conozca por la calidad de las enseñanzas impartidas, así como por su contribución al entorno cultural y socioeconómico, ganándose así un reconocido prestigio.

GRÁFICO 10. PORCENTAJE ALUMNOS MATRICULADOS POR TITULACIONES EN LA FACULTAD DE ADE DE LA UPV

Matriculados por titulación. Curso 2011/2012



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

En el gráfico diez, se refleja el porcentaje de alumnos matriculados por titulaciones en los últimos cuatro años en la Facultad.

En dicho gráfico se puede apreciar la importancia en número de los alumnos de ADE, tanto de la Licenciatura, los cuales representan casi el 50% de alumnos de la Facultad, como del Grado, los cuales representan el 23%.

Los estudios de Posgrado, tal y como podemos observar, no tienen mucha relevancia en cuanto a su número de alumnos matriculados.



3.2 Alumnos por continuación de estudios.

En esta Facultad hay dos modalidades de admisión de alumnos por continuación de estudio.

La primera que vamos a describir, solo se utiliza para ser admitido en la Licenciatura en ADE, dado que como su propio nombre indica es para acceder al 2º ciclo de dicha Licenciatura. A continuación pasamos a explicarla brevemente:

- **Acceso a 2º Ciclo de la Licenciatura en ADE desde la Diplomatura en Ciencias Empresariales**

Cuando un alumno quiere matricularse del segundo ciclo de una titulación de primer y segundo ciclos que no es la continuación directa del primer ciclo que ha estudiado, debe presentar la preinscripción en la secretaría del centro donde se imparten los estudios elegidos. Este proceso es diferente a la preinscripción general para alumnos de nuevo ingreso, y sus plazos e impresos nada tienen que ver con aquellos.

El acceso depende de la afinidad entre el primer ciclo cursado y el segundo que se pretende cursar, así como del número de plazas disponibles. Para la valoración de las solicitudes, se tiene en cuenta el promedio del expediente académico de los estudios de primer ciclo que se aducen como requisito previo al acceso, dando prioridad a determinadas titulaciones de primer ciclo. También se valoran otros aspectos curriculares.

Las plazas disponibles se asignan de la siguiente forma:

- Un 15% de las plazas se reserva para alumnos procedentes de otras universidades de la Comunidad Valenciana.
- Un 5% de las plazas para alumnos de otras universidades donde no está implantado el segundo ciclo de que se trate
- El resto de las plazas lo ocupan alumnos procedentes de centros de la UPV.

°En cualquier caso, no pueden quedar plazas vacantes mientras existan alumnos interesados en ellas.



Podrán acceder al 2º ciclo, los Diplomados en Ciencias empresariales, así como los que hayan superado el 1er ciclo de la Licenciatura en Economía.

Los alumnos que provienen de la Diplomatura en Ciencias Empresariales, dado que este Plan de Estudios tiene un total de 327 créditos organizados en 2 ciclos, con 180 créditos en 1er ciclo y 147 en 2º ciclo, y que mencionados Diplomados han de aprobar N créditos en su carrera, éstos sólo cursarán 327-N créditos de los de 2º ciclo en lugar de 147.

Dado que estos alumnos Diplomados han aprobado las materias troncales correspondientes en su titulación, se les exime de cursar las materias troncales de 2º ciclo *Dirección Comercial* (9 créditos) y *Dirección Financiera* (9 créditos). Debiendo cursar en sustitución, 3 asignaturas de tercer curso pertenecientes a la intensificación que el alumno vaya a cursar.

Aquellos alumnos que han superado el primer ciclo de la Licenciatura en Economía, dado que este Plan de Estudios tiene un total de 327 créditos organizados en 2 ciclos, con 180 créditos en 1er ciclo y 147 en 2º ciclo, y que en el primer ciclo de la Licenciatura en Economía han de aprobar N créditos en su primer ciclo, éstos sólo cursarán 327-N créditos de los de 2º ciclo en lugar de 147. Cursando de no haberlo hecho antes, 9 créditos en Economía de la Empresa.

Por este cauce, cada año hasta el curso 2011/2012 se han ofertado diez plazas, lo cual no es muy significativo en los totales de alumnos matriculados.

•Admisión de Estudiantes con estudios universitarios oficiales parciales españoles, o estudios universitarios extranjeros:

Hasta el curso 2010/2011, el procedimiento era diferente para alumnos con estudios universitarios extranjeros y para alumnos con estudios universitarios oficiales parciales españoles. Cada año desde la Facultad de ADE se ofertaban diez plazas para la titulación de Licenciado en ADE y para la titulación de Diplomado en GAP.

En el caso de alumnos con estudios españoles, el requisito para solicitar la continuación de estudios por esta vía era tener superado sesenta créditos. Por ello, y al referirse a esos sesenta créditos como "superados" y no como reconocidos o convalidados, el procedimiento era bastante sencillo y corto. La solicitud la presentaban directamente en la Secretaría del Centro.

En cambio para alumnos con estudios extranjeros el procedimiento era más largo y complejo. Para conocer el número de créditos que se podían convalidar, el alumno debía presentar en Secretaría la solicitud de convalidación parcial, aportando



los programas originales de las asignaturas que tuviera superadas, junto con el certificado académico oficial de su universidad que lo acreditara, así como certificación del sistema de baremación. Toda la documentación debía ser cotejada por vía diplomática. El expediente debía ser informado por varios órganos, por ello el procedimiento era bastante largo. Si se le convalidaban 60 créditos, requisito imprescindible, el alumno debía rellenar el impreso correspondiente que de Solicitud de continuación de estudios/ Alumnos extranjeros y presentarlo en la misma Secretaría.

Posteriormente se estudiaban todos los expedientes aportados, tanto de alumnos con estudios españoles, como de alumnos con estudios extranjeros, y si había más peticiones que plazas ofertadas se procedía a la selección. Resolvía el Rector.

Desde el curso 2010/2011, las solicitudes de plazas de estudiantes con estudios universitarios oficiales parciales españoles o estudios universitarios extranjeros que deseen ser admitidos en la UPV, y se les reconozca un mínimo de 30 créditos, son resueltas por el rector de la UPV, de acuerdo con los criterios que determina la Normativa para la regulación de la admisión de estudiantes con estudios universitarios oficiales parciales españoles, o estudios universitarios extranjeros (aprobada por el Consejo de Gobierno de 29-04-2010).

Las solicitudes a las que no se les reconozca un mínimo de 30 créditos deben incorporarse al proceso general de admisión.

La adjudicación de una plaza en esta Universidad da lugar al traslado del expediente académico correspondiente, el cual debe ser solicitado por el interesado en su Universidad de origen, una vez que acredite haber sido admitido en la UPV.

Tanto en el caso de alumnos con estudios extranjeros como españoles, el alumno solicita la admisión en el centro y titulación de esta Universidad, solicitando a su vez el reconocimiento de créditos de los estudios previos cursados, según lo establecido en el RD 1892/2008 por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas y a la Normativa propia de la Universidad Politècnica de Valencia al respecto, aprobada por el Consejo de Gobierno de fecha 29/04/2010.

La documentación que han de presentar, así como el procedimiento a seguir para tramitar las solicitudes es afín al caso antiguo de alumnos con estudios extranjeros, por lo cual, actualmente el procedimiento es largo y complejo, tanto para alumnos con estudios españoles, como para alumnos con estudios extranjeros.



Corresponde al Rector efectuar la resolución de admisión, en su caso, de las solicitudes presentadas, tal y como señala el artículo 56.1 del Real Decreto 1892/2008.

En el curso 2011/2012 se han ofertado cinco plazas para las titulaciones antiguas, y dos plazas para las titulaciones nuevas. Habiéndose cubierto todas ellas.



3.3 Alumnos de Intercambio Académico.

La UPV gestiona diferentes programas que promueven el Intercambio Académico del alumnado.

Cada Centro dispone de una Oficina de Programas Internacionales, que informará de dichos programas. En esta línea existen programas de intercambio académico tanto con universidades españolas como con universidades extranjeras. A esto responden programas como Erasmus, Erasmus Prácticas, Promoe, Leonardo, Sicue-Seneca, Euromovex..., los cuales vamos a describir a continuación:

Erasmus

Es un programa de la Unión Europea, enmarcado dentro del Programa de Aprendizaje Permanente, de ayudas financieras para las Universidades, sus estudiantes y personal, a fin de fomentar la movilidad de estudiantes y la cooperación en el ámbito de enseñanza superior en toda la Unión Europea.

Con el programa Erasmus se pasa un período de estudios de 3 a 10 meses en otro país Estado miembro, con el fin de recibir un reconocimiento académico de dicho período como parte integrante de los estudios que se realizan.

Para poder participar es necesario que exista un acuerdo previo entre ambas instituciones, cada acuerdo define las universidades participantes, el número de estudiantes y la duración de los intercambios y las áreas del conocimiento al que se aplica el intercambio.

Actualmente la UPV cuenta con más de 500 acuerdos Erasmus que son gestionados por sus centros.

El propósito de la ayuda económica Erasmus no es financiar íntegramente la estancia en el país de destino, sino la de poder financiar el viaje y la diferencia del nivel de vida entre el país de origen y el de destino.

La beca Erasmus es incompatible con otras becas que provengan de la UE o de la propia UPV. No es incompatible con otras becas que el alumno pueda recibir de otras instituciones (p.ej. becas de matrícula del Ministerio o de la Generalitat, becas de ayuntamientos o entidades bancarias,...)



La Institución de acogida exime a los alumnos Erasmus de las tasas académicas, ya que la matrícula debe ser abonada en la UPV.

Erasmus Prácticas 2011

Contempla la movilidad de Estudiantes Erasmus para realizar prácticas. En este año académico 2011-2012, este programa se implementa a través de

- Ayudar a los estudiantes a adaptarse a las necesidades del extenso mercado laboral de la UE.
- Permitir que los estudiantes desarrollen competencias específicas, incluida la lingüística, y que amplíen sus conocimientos acerca de la cultura social y económica del país de acogida mientras adquieren experiencia laboral.
- Promocionar la cooperación entre las instituciones de enseñanza superior y las empresas.
- Contribuir al desarrollo de un grupo de jóvenes altamente cualificados, abiertos y con experiencia internacional como futuros profesionales.

La duración mínima será de 3 meses y máxima de 12 meses.

Las practicas Erasmus deben de tener obligatoriamente reconocimiento académico, y demostrarlo documentalmente al final de las mismas.

Promoe

Es un programa propio de la UPV, es decir financiado íntegramente con fondos de la UPV, cuyo objetivo es establecer un programa de ayudas para el intercambio de estudiantes con universidades de EEUU, China, Canadá, América Latina, Corea, Australia o Japón entre otros con la que exista convenio de cooperación institucional e intercambio de estudiantes.



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

Entre los requisitos más importantes para poder optar a una ayuda Promoe está el de buen expediente académico (media no inferior en 0,5 puntos a la media de los estudiantes de la misma titulación del curso anterior), lo cual la diferencia fundamentalmente de Erasmus, y motivo por el cual el programa Promoe tiene menor número de alumnos.

Sistema de intercambio entre centros universitarios españoles (SICUE)

Por medio de este sistema el estudiantado de las universidades españolas puede realizar una parte de sus estudios en otra universidad distinta a la suya, con garantías de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular.

Este sistema de intercambio tiene en cuenta el valor formativo del intercambio, al hacer posible que el estudiante experimente sistemas docentes distintos, incluidos el régimen de prácticas, así como los distintos aspectos sociales y culturales de otras Autonomías y ciudades autónomas.

La estancia en la universidad de destino tendrá una duración de 5 ó 9 meses.

Nueve meses para cursar un mínimo de 45 créditos ECTS (planes renovados) *ó 4 asignaturas anuales u 8 cuatrimestrales en planes no renovados*. Cinco meses para cursar un mínimo de 24 créditos ECTS *o 4 asignaturas cuatrimestrales en planes no renovados*.

Este programa de intercambio está apoyado por varios tipos de becas:



- a. Programa de subvenciones para la movilidad de estudiantes – SÉNECA:
- b. Otras becas (autonómicas, de instituciones públicas o privadas):

Euromovex

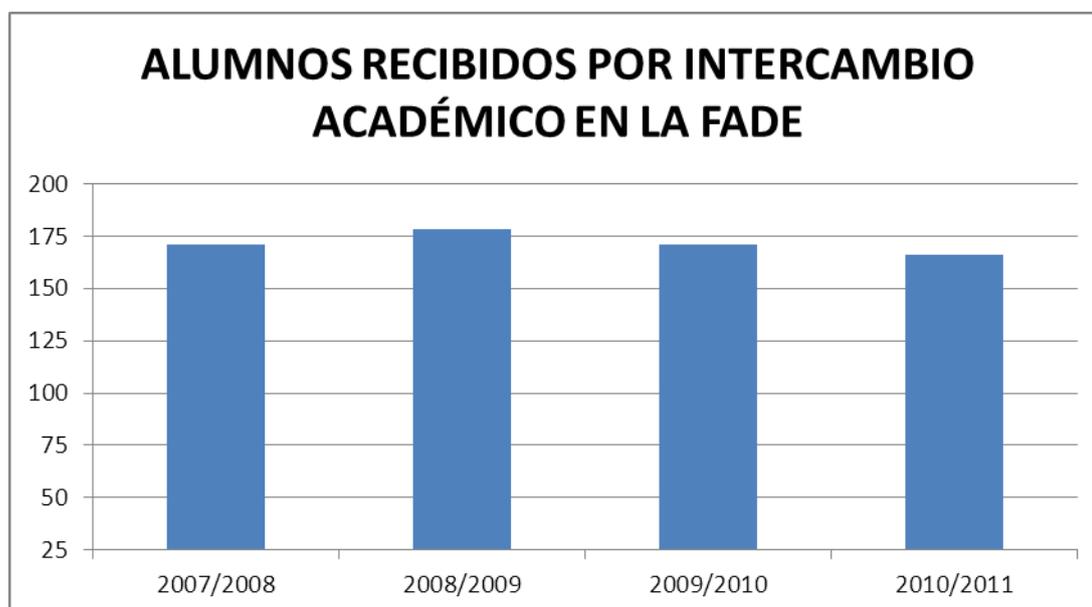
Es un programa propio de la UPV que cubre movilidad de estudiantes entre universidades europeas.

El programa se gestiona por la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio de la UPV y se financia en un 100% por la Universidad Politécnica de Valencia con fondos propios.

El objetivo de este programa es dotar de financiación a estancias de intercambio que no estén cubiertas por otros (Erasmus, ...).

3.3.1 Alumnos Recibidos

GRÁFICO 11 ALUMNOS RECIBIDOS POR INTERCAMBIO ACADÉMICO EN LA FACULTAD DE ADE



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

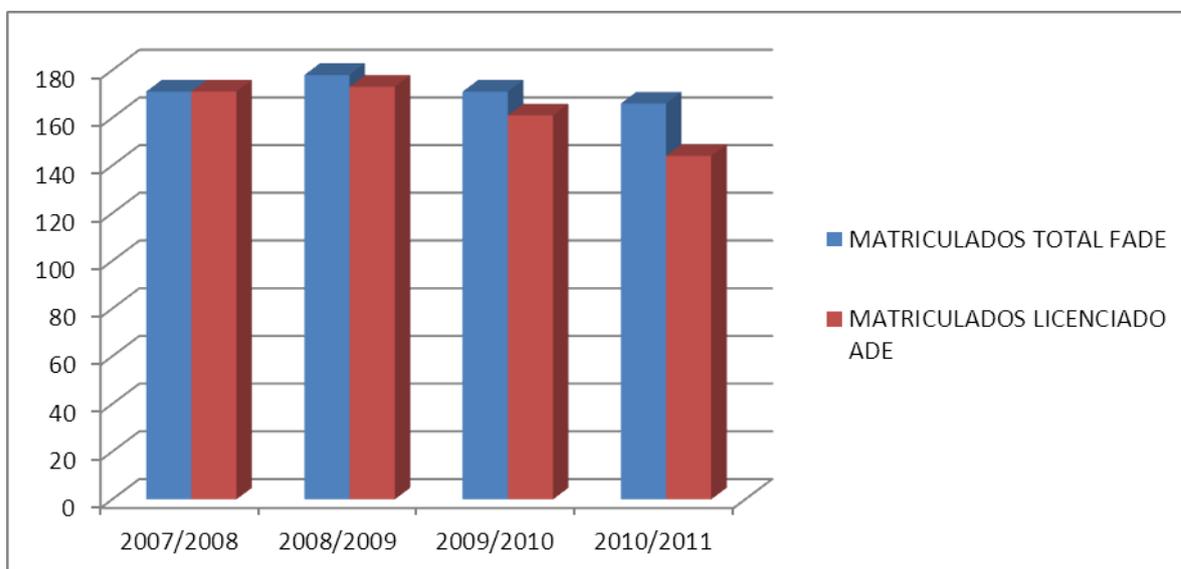
Este gráfico representa los alumnos recibidos matriculados por intercambio académico en la Facultad, sin diferenciar por titulación ni por programa de movilidad, en los últimos cuatro años. No tenemos en cuenta el curso 2011/2012, dado que

Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

actualmente no se han matriculado los alumnos matriculados en el segundo cuatrimestre.

Como podemos observar el número de alumnos matriculados en la Facultad por intercambio académico es bastante constante y numeroso.

GRÁFICO 12 COMPARACIÓN ENTRE ALUMNOS RECIBIDOS EN LA LICENCIATURA DE ADE Y EL TOTAL DE ALUMNOS RECIBIDOS EN FADE

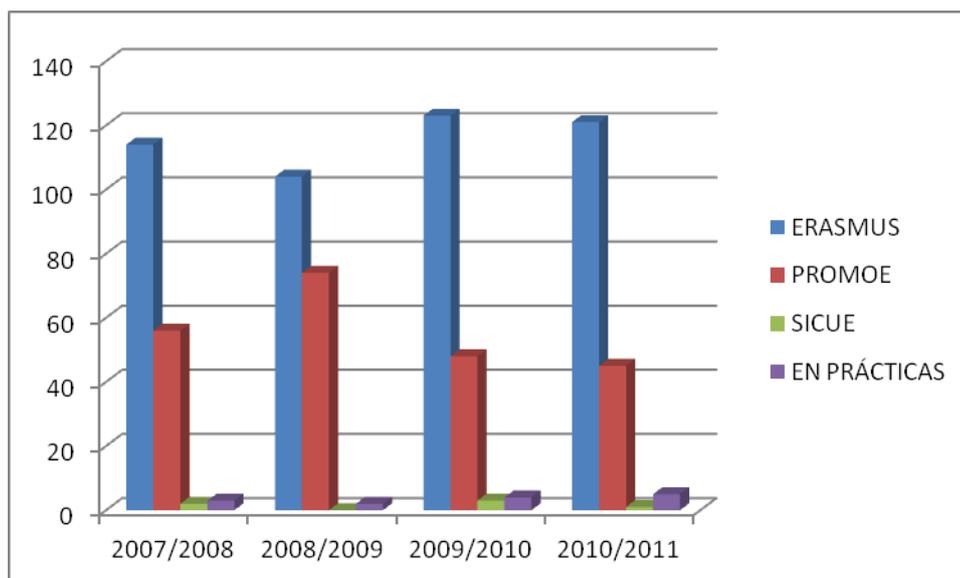


Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

Como podemos apreciar en el gráfico doce, en el cual está representado el número total de alumnos recibidos por intercambio académico en la FADE y el número de alumnos de estos que corresponden a la Licenciatura en ADE, prácticamente todos los alumnos de intercambio académico que se acogen en la FADE se matriculan en la Licenciatura de ADE.

En el caso de estudios de Posgrado, no existen alumnos de intercambio académico matriculados.

GRÁFICO 13 COMPARACIÓN ENTRE ALUMNOS RECIBIDOS POR PROGRAMAS DE INTERCAMBIO ACADÉMICO



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática de la Oficina de Relaciones Internacionales de la FADE

Como podemos apreciar, y ya hemos destacado anteriormente, el programa Erasmus es el que más alumnos recibe.

3.3.2 Alumnos Enviados

Así mismo, nuestra Facultad tiene alumnos enviados, los cuales cursan estudios cada año en universidades extranjeras o españolas bajo los programas de intercambio citados anteriormente (Erasmus, PROMOE, etc.).

Los alumnos deberán iniciar los trámites una vez hayan sido seleccionados para participar en un programa de intercambio y admitidos en la universidad de destino.

Cuando el alumno ya haya sido aceptado en la universidad de destino y antes de su incorporación en el mismo deberá cumplimentar una Propuesta de Reconocimientos de los estudios que quiere cursar en el extranjero. De esta forma quedará garantizado el reconocimiento de las asignaturas antes de la incorporación en la universidad de destino.



Vista la propuesta de reconocimientos del alumno y los temarios de las asignaturas, la Oficina de Intercambio Académico comunicará en el menor tiempo posible al alumno si el plan propuesto es viable o propondrá, los cambios que considere oportunos. Asimismo se debe firmar un Acuerdo Académico (Learning Agreement) con la universidad de destino, que contenga dichos reconocimientos.

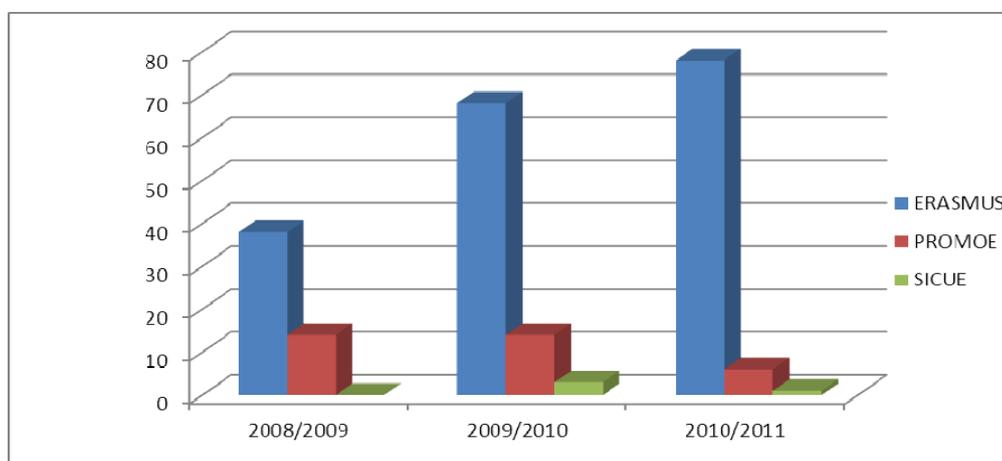
El reconocimiento se hará efectivo una vez se haya aportado certificación académica original de la superación de las asignaturas previstas en el plan de convalidaciones, con indicación de los créditos ECTS. En el caso de asignaturas reconocidas en bloque, deberán superarse todas las contempladas en el mismo.

Los alumnos de intercambio deberán superar un mínimo de doce créditos ETCS por semestre académico, en el caso de becas Erasmus.

En el caso de los alumnos PROMOE será preciso además cumplir con el requerimiento general de la OPII y matricularse del equivalente a treinta créditos ECTS por semestre académico y superar el 75 %.

Todos los alumnos enviados de la Facultad pertenecen a la Licenciatura en ADE. Y como podemos ver en el gráfico catorce, también es el Programa Erasmus, el que más alumnos envía.

GRÁFICO 14 ALUMNOS ENVIADOS TOTAL FADE, POR PROGRAMAS



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática de la Oficina de Relaciones Internacionales de la FADE



3.4 Alumnos Visitantes.

El alumno visitante que acceder a nuestro Centro como tal, pretenden recibir docencia de asignaturas impartidas asistiendo a éstas por períodos limitados de tiempo, con el fin de mejorar o ampliar sus conocimientos.

Se considera “alumno visitante” en la U.P.V., a aquel estudiante, o graduado universitario nacional o extranjero, que previa la correspondiente autorización, reciba docencia en algún Centro de la misma, sin que ello suponga reconocimiento académico de los estudios cursados anteriormente, ni de aquellos que realice en esta Universidad. A estos efectos, las enseñanzas recibidas tendrán un carácter exclusivamente formativo.

Excepcionalmente, podrán obtener la citada consideración aquellos solicitantes que sin poseer estudios universitarios, acrediten mediante las justificaciones oportunas, reunir el nivel formativo suficiente en el campo específico para el que solicitan la matrícula.

La admisión corresponderá al Rector de la Universidad, previo informe del Centro correspondiente.

La permanencia en la Universidad de los alumnos visitantes, comprenderá un período mínimo de tres meses y máximo de doce meses.

Con carácter extraordinario y en atención a las especiales características de la docencia solicitada, podrá autorizarse la permanencia por períodos distintos a los indicados.

El número de alumnos visitantes que se matriculan en esta Facultad es mínimo. El número máximo de alumnos que se han matriculado en un curso académico ha sido de seis, mientras que ha habido cursos en los cuales no ha habido ningún alumno visitante matriculado.



3.5 Alumnos de homologación: cursos tutelados, prueba de aptitud, periodo de prácticas.

La Orden ECI1519/2006 de 11 de Mayo (BOE 19/05/2006), establece los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior, a los que deben ajustarse las universidades ante las posibles solicitudes que puedan presentarse.

Según la citada Orden, la realización de los requisitos formativos complementarios, dependiendo de lo que establezca la resolución correspondiente puede consistir en uno de los siguientes complementos:

- Prueba de aptitud.
- Período de prácticas.
- Proyecto o trabajo.
- Cursos Tutelados.

Los solicitantes de homologación de un título extranjero de enseñanza superior a quienes se haya condicionado la misma a la previa superación de complementos formativos, y quieran superarlos en nuestra Universidad, deberán presentar la solicitud en el Registro General o registros auxiliares.

Los órganos responsables de organización la realización de los requisitos formativos complementarios son los centros.

En nuestra Facultad, hasta el curso 2011/2012 hemos tenido alumnos de cursos tutelados y alumnos de prueba de aptitud. En el caso del resto de complementos no se ha dado el caso. Por ello, a continuación describiremos el procedimiento de ambos casos, así como su evolución en esta Facultad.



- **Cursos Tutelados**

Los alumnos deberán efectuar la matrícula de las asignaturas que correspondan a las materias en las que hayan sido apreciadas carencias de formación, y que se concreten en la resolución correspondiente. En el caso de que sean asignaturas ya extinguidas en los planes antiguos, tendrán que realizar las correspondientes de los estudios de Grado.

Estos alumnos quedan sometidos al régimen de horarios de clases y exámenes establecidos de forma general en la Facultad conforme al Calendario Docente de la misma, y cursando pues las asignaturas como un alumno regular.

A partir del curso 2008/2009 los alumnos comienzan a matricularse de cursos tutelados, teniendo hasta la actualidad una media de cuatro alumnos.

- **Prueba de Aptitud**

Durante cada curso académico el centro nombra un Tribunal entre cinco profesores doctores, y celebra dos pruebas acordadas con dicho Tribunal en la titulación en la que se hayan presentado solicitudes.

Las fechas son en Septiembre y en Abril, y se publican, con al menos una antelación de 30 días naturales a la realización de las mismas.

El primer curso académico en el cual se matriculó en esta Facultad un alumno de prueba de aptitud, fue en el 2002/2003, siendo la media de estos alumnos de cuatro, hasta el curso 2008/2009.

A partir del curso 2008/2009 sube el número de alumnos de homologación, no así el alumnos matriculados de prueba de aptitud, cuya media baja, al empezar a matricularse dichos alumnos también de cursos tutelados.

En el curso 2010/2011 se matricularon 4 alumnos de cursos tutelados y 2 de prueba de aptitud. El curso actual 2011/2012 no lo podemos cerrar, dado que todavía está abierto el plazo para matricularse de prueba de aptitud.



3.6 Alumnos titulados.

El Título Universitario se puede solicitar, una vez aprobadas todas las asignaturas del Plan de Estudios de la titulación y leído y superado el Trabajo Final de Carrera – Prácticum.

A partir de este momento se puede realizar el trámite de solicitud de expedición del Título en Secretaría, y desde ese mismo momento el alumno es titulado. En un plazo de tres días el alumno puede retirar la certificación supletoria del Título.

El Título definitivo deberá retirarlo, una vez recibida la notificación, en Secretaría por el Titular, o a través de persona debidamente autorizada.

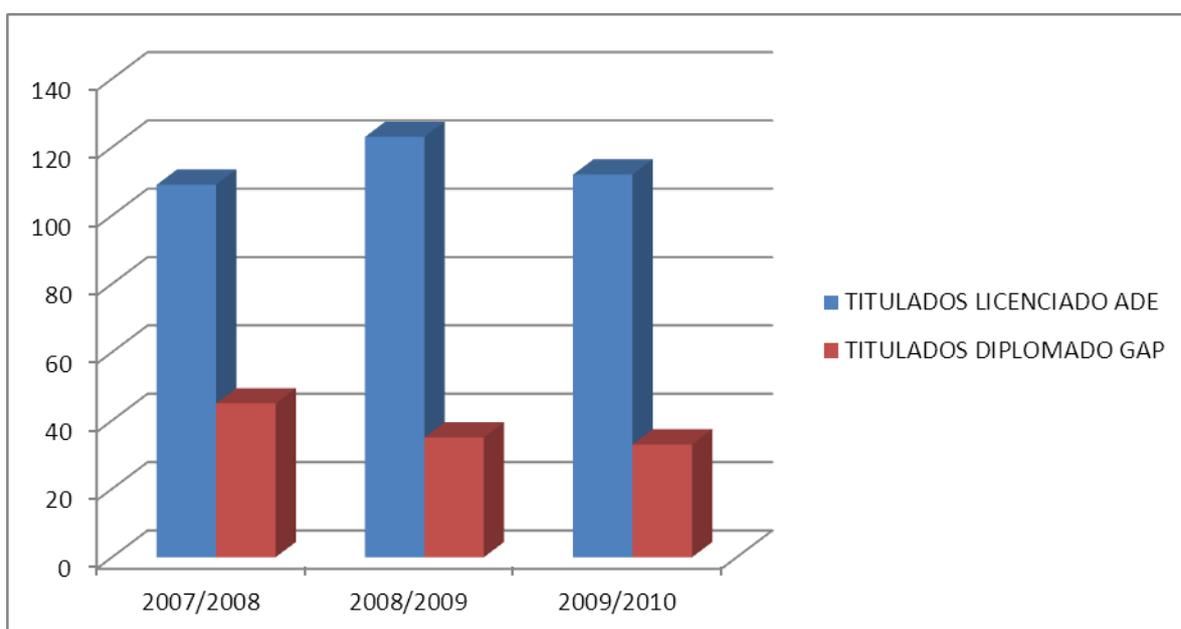
Los títulos que se pueden solicitar en esta Secretaría son los siguientes:

- Licenciatura en ADE, en proceso de extinción.
- Diplomatura en Gestión y Administración Pública, igualmente en proceso de extinción.
- Máster Oficial en Dirección Financiera y Fiscal.
- Máster Oficial en Gestión de Empresas, Productos y Servicios.
- Doctorado en Administración y Dirección de Empresas.
- Título Propio de Especialista Profesional en Gestión Internacional, el cual se imparte en coordinación con el CFP, y que actualmente se encuentra en proceso de extinción.
- Título Propio de Especialista Profesional en Contabilidad y Finanzas, ya extinguido. En este título existen actualmente alumnos que han superado

Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

todas las asignaturas, y a los cuales solo les falta realizar el Trabajo Final del Título para poder solicitar el mismo.

GRÁFICO 12 ALUMNOS TITULADOS EN LA LICENCIATURA DE ADE Y EN LA DIPLOMATURA DE GAP



Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos en la aplicación informática Vinalopó de la UPV

Como podemos observar en el gráfico doce, el cual representa tres cursos académicos, los alumnos que se titulan en la Licenciatura en ADE, son bastante más numerosos que los que se titulan en la Diplomatura de GAP.

En cuanto al número de alumnos titulados en los estudios de Posgrado, no es significativo, dado que este es mínimo. En el caso de los alumnos de Doctorado, tan solo hay cuatro alumnos titulados. En el Máster Oficial en Dirección Financiera y Fiscal, así como en el Máster Oficial de Gestión de Empresas, Productos y Servicios, desde el curso 2008/2009 se han titulado aproximadamente 20 alumnos en cada uno de ellos.

También es importante mencionar el Título de Especialista Profesional en Gestión Internacional, el cual hasta la actualidad lleva 167 titulados, mientras que el Título de Especialista Profesional en Contabilidad y Finanzas, tan solo tiene 8



titulados, y actualmente se ha extinguido. Ambos títulos son títulos propios, no oficiales.

En cuanto al resto de titulaciones, el número de alumnos que solicitan el título es mucho menor. Por un lado están los alumnos de Doctorado, en cuyo caso, tan solo cuatro alumnos han solicitado el título hasta la actualidad. Y por otro lado, están los alumnos del Máster Oficial en Gestión de Empresas, Productos y Servicios y del Máster Oficial en Dirección Financiera y Fiscal. En ambos casos, existen alrededor de veinte alumnos titulados, en lo que llevan de existencia dichos Másters.



CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS



CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. Las Cartas de Servicios

1.1 ¿Qué son las Cartas de Servicios?

1.2 Contenido de las Cartas de Servicios

2. Fases de elaboración de las Cartas de Servicios.

2.1 Diagnóstico y recogida de datos.

2.2 Evaluación.

2.3 Redacción de la Carta de Servicios.

2.4 Actualización y revisión.



1. Las Cartas de Servicios

1.1 ¿Qué son las Cartas de Servicios?

Se han elaborado múltiples definiciones sobre las Cartas de Servicios, de las cuales vamos a exponer a continuación las que consideramos más interesantes:

La Definición del **Ayuntamiento de Barcelona** fue elaborada dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento en el año 1996:

"Son vehículos de comunicación de los compromisos de calidad en el servicio que una empresa, instituto o servicio municipal toma delante del ciudadano.

Para ello, se definen estándares de servicio de una manera objetiva y medible; se hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos y se despliegan las acciones necesarias para su logro."

La **Comunidad de Madrid** establece su definición en el Decreto 27/1997 de 6 de marzo:

"Las Cartas de Servicios son documentos escritos que tienen por objetivo informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Habrán de expresar:

a) *La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y los servicios.*

b) *La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.*

c) *Los mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquellos demanden y de sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.*

d) *El sistema de evaluación de la calidad."*



El **Ministerio de Administraciones Públicas**, en el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, establece que:

"Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos 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 los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios."

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

Otra definición importante es, la que nos da 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), en su artículo 8 del Real Decreto mencionado, por el cual se establece el marco general para las Cartas de Servicios son definidas como:

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

Para el **Gobierno de la Generalitat Valenciana**, el Decreto 191/2001 describe la carta del ciudadano de la manera siguiente, en su artículo 3:

"Se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos y ciudadanas deben tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat Valenciana."

Y el Decreto 62/2010 de 16 de Abril, el cual deroga artículos del anterior Decreto, define las Cartas de Servicios en su artículo 15:



“Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.”

El Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV de Enero de 2011 especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, implantación seguimiento y revisión de las Cartas de Servicio de las Unidades Pegasus de la UPV (unidades técnicas, administrativas y de gestión de la UPV participantes en el Plan Pegasus del Plan Estratégico UPV 2007/2014), y describe las Cartas de Servicios como:

“documento escrito por medio del cual las Unidades informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.”

También define *“compromiso: obligación asumida por la Unidad y la organización en la prestación de un servicio”*.

Con este Manual y a través de las cartas de servicios, la Universidad pretende implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo, para evaluar el rendimiento y la calidad, enfocado a la satisfacción de los usuarios.

Las cartas de servicios son una herramienta de comunicación de los servicios que se prestan con los compromisos asumidos, que además contribuyen a la modernización de la gestión de la UPV.

Son una herramienta de gestión que mejora las relaciones con los usuarios, acerca la UPV al usuario, informándole de los niveles de calidad prestados y haciéndole participar teniéndole en cuenta. Permite desarrollar un sistema de control y seguimiento de los procesos, mejorando de esta forma su gestión.



1.2 Contenido de las Cartas de Servicios

El Decreto 62/2010 de 16 de Abril, 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, en su artículo 8 establece el contenido de las Cartas de Servicios, diciendo lo siguiente:

“Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las consellerias en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.”

Según el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV, el contenido de las cartas de servicios es el siguiente:

1- Información genérica de la unidad:

- a. Fines y objetivos de la unidad: funciones principales de la unidad y qué se pretende alcanzar con el desarrollo de dichas funciones.
- b. Datos identificativos y de contacto de la unidad de gestión: dependencia orgánica y organigrama de la Unidad, directorio de personas que la componen, direcciones (postales, electrónicas y de Web), teléfonos de contacto y localización física.
- c. Relación de los principales servicios prestados por la unidad de gestión.
- d. Mecanismos de participación: los usuarios de los servicios pueden colaborar en la mejora de la Unidad haciendo uso del buzón de



sugerencias, quejas y felicitaciones; respondiendo a las encuestas de satisfacción; participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad y a través de aquellos mecanismos adicionales que la Unidad establezca.

- e. Derechos que asisten a los usuarios en relación con los servicios prestados. En cuanto a las obligaciones de los usuarios, éstas se encuentran implícitas en los requisitos que se establecen, en su caso, en los canales de solicitud, así como en la normativa que sea de aplicación.
- f. Relación, si procede, de la normativa vigente (leyes, normas, reglamentos tanto internos como externos a la institución) que rigen el desarrollo de prestación del servicio al usuario.
- g. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.

2- Información específica de los servicios prestados

- a. Descripción del servicio.
- b. Compromisos de calidad.
- c. Horario de atención específico.



2. Fases de elaboración de las Cartas de Servicios.

Introducción

Desde la Gerencia de la UPV se ha impulsado un programa para la mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios, el cual se denomina Pegasus.

El programa Pegasus en la búsqueda de la mejora de la calidad tiene los siguientes fines:

- Proporcionar a los usuarios servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.
- Establecer un sistema de mejora continua de los servicios universitarios de la UPV.
- Implantar un sistema de retribución por productividad del Personal de Administración y Servicios de la UPV.

La manera en que realiza todo ello, es la siguiente:

- Identificando y documentando los procesos que se llevan a cabo en las diferentes Unidades administrativas y de gestión de la UPV.
- Estableciendo un sistema de indicadores de actividad, resultados y calidad.
- Elaborando las Cartas de servicio.
- Implantando un sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados.

El programa Pegasus dio comienzo en el año 2006 con el fin de convertirse en una herramienta para dar cumplimiento a los compromisos de gobierno del Rector para el periodo 2005-2009. Actualmente es uno de los planes que conforman el Plan Estratégico de la UPV 2007-2014.



Las Unidades Pegasus son las unidades administrativas, técnicas y de gestión de la UPV que, prestan apoyo a las actividades docentes y de investigación, u otras complementarias a éstas, como son Servicios, Áreas y las Unidades administrativas y técnicas en Centros docentes (Secretarías, Conserjerías..), Departamentos universitarios, e Institutos y estructuras de investigación.

Como hemos explicado en ocasiones anteriores, las cartas de servicio son el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que las Unidades ofrecen, así como, sobre los derechos que les asisten en relación con éstos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Las etapas que sigue el programa Pegasus para implantar las cartas de servicio en sus Unidades son las que mencionaremos a continuación:

- Elaboración del borrador de las cartas de servicio.

- Presentación, y debate de la propuesta con el conjunto de la Unidad responsable.

- Presentación, y debate con otras unidades implicadas.

- Aprobación de la carta de servicios definitiva.

- Difusión de la carta de servicios a los usuarios.

- Implantación de los compromisos y sistema de indicadores. Monitorización.

- Seguimiento, evaluación y actualización de la carta de servicios.



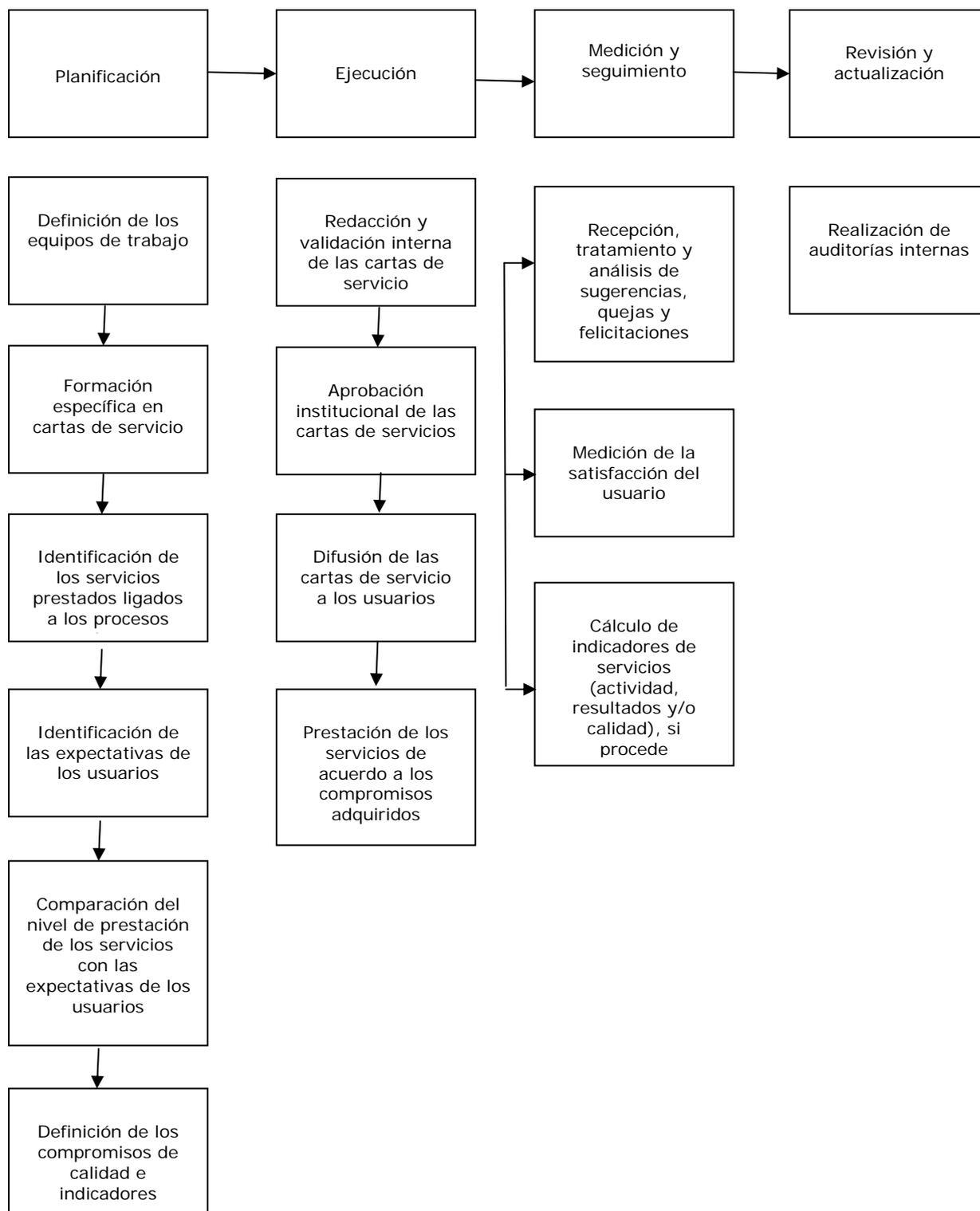
Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

Dentro del Marco del Programa Pegasus se aprobó el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV de Enero de 2011, mencionado anteriormente. Y en la siguiente tabla podemos observar el papel de las diferentes unidades en la gestión de las cartas de servicios.

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

Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

El proceso de elaboración de las cartas de servicio en la UPV seguiría el siguiente ciclo:





2.1. Diagnóstico y recogida de datos.

Dentro de este punto, estaría la Planificación de las cartas de servicios, y tal y como establece el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV de Enero de 2011, la Gerencia de la UPV, con el apoyo técnico del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPO) define el marco de actuación, planifica y determina las Unidades que establecerán su Carta de servicios y la programación de su implantación, proporcionando los recursos humanos y materiales necesarios para ello.

Los responsables las Unidades Pegasus proponen los servicios a incluir en cada Carta de servicios en función del impacto en los usuarios, magnitud de los servicios o especificidad de los mismos.

El equipo que elaboraría la carta de servicios sería el responsable de la Unidad, en este caso, el Decano de la Facultad, personal de la Unidad designada por el responsable de la Unidad y el facilitador proporcionado por el SEPO, y que sería una persona externa a la Unidad, en este caso a la Secretaría. En algunos casos podrá participar personal de otras unidades, y también representantes de los usuarios.

Identificación de servicios prestados asociados a los Procesos claves definidos:

Es importante destacar que los procesos clave dan soporte a la prestación de los servicios objeto de la Carta de servicio.

Las Unidades, en una primera fase del Programa Pegasus, han de identificar, definir, y documentar sus procesos clave, que son, aquéllos que gestionan las actividades conducentes a la entrega del servicio al usuario. Sus características son:

- Están orientados al usuario y de ellos depende cumplir o no con sus requerimientos y expectativas.
- Consumen la mayor parte de los recursos de la organización.
- Su optimización es decisiva para la competitividad de la organización.
- Contribuyen al cumplimiento de la misión/ visión y a la consecución de los objetivos estratégicos



Los procesos estratégicos, son aquellos que gestionan la relación de la organización con el entorno, la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras, y corresponden a la organización como tal.

Mientras que los procesos de soporte, aquellos que proporcionan recursos y apoyo al desarrollo de los clave, corresponden a cada Unidad, pero siguiendo la misma metodología y estándares que los utilizados en el caso de los clave.

Para la identificación de sus procesos clave, las unidades administrativas han de responder a las siguientes cuestiones

- ¿Qué procesos son la razón de ser de la Unidad?
- ¿Qué procesos se inician por la solicitud de uno o varios usuarios y finalizan con el servicio a los mismos?
- ¿Qué procesos consumen la mayor parte de los recursos de la Unidad?
- ¿Qué procesos tienen impacto sobre los resultados de la Unidad o, de la propia Institución?

Elementos que definen un proceso clave Pegasus

Los elementos son los siguientes:

- **Nombre del Proceso:** Identificación breve y representativa.
- **Descripción del Proceso:** Misión u objeto del proceso.
- **Gestor del Proceso:** Cargo, puesto, función con capacidad de actuación y que debe liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores.
- **Alcance del proceso:** Primera y última actividad del proceso.
 - **Inicio del Proceso:** Básicamente de dos tipos: solicitud de usuario (proceso asíncrono) y evento temporal (proceso síncrono).
 - **Fin del Proceso:** Actividad, normalmente propia de la Unidad, con la que concluye el proceso.
- **Usuarios del Proceso:** demandantes de los servicios que se proporcionan mediante el proceso y que reciben sus salidas.
 - Usuarios internos:
 - Entidades: Órganos de dirección, Centros, Departamentos, Estructuras de investigación, Unidades de apoyo...
 - Personas: PDI, PAS, investigadores, becarios.
 - Usuarios externos: alumnos, instituciones, empresas...



- **Proveedores del Proceso:** proporcionan las entradas al proceso, es decir, servicios que la Unidad propietaria del proceso les demanda.
- **Requerimientos/expectativas de los usuarios:** Requisitos que los usuarios que han sido especificados demandan a la Unidad, y expectativas de éstos sobre el servicio esperado.
- **Participantes del proceso:** Sujeto pasivo que no demanda el servicio (no es un usuario directo del servicio), no provee de entradas al proceso (no es uno de los proveedores del proceso) y no es parte de la Unidad propietaria del mismo, pero que interviene en algún momento o momentos durante el desarrollo del proceso.
- **Diagrama General:** Secuencia de actividades que se desarrollan desde el inicio del proceso (demanda del servicio por parte del usuario) hasta la finalización del mismo (entrega del servicio al usuario).
- **Procedimientos asociados:** Recogen la manera precisa y sistemática un conjunto de tareas parte de un proceso.
- **Reglamentos y normas que debe cumplir el proceso:** Identificación de las normas generales y específicas que deben tenerse en cuenta para el correcto desarrollo de las acciones de un proceso.
- **Documentos asociados:** Recoge los documentos tipo vinculados al desarrollo del proceso: instancias, formularios, resoluciones, etc.

Diagramación de los procesos clave Pegasus

Para diagramar los procesos clave de las Unidades, el Programa Pegasus ha optado por la herramienta especializada para dibujar diagramas como es el Microsoft Visio. Así como por una aplicación de desarrollo propia que, permite el almacenamiento ordenado de los diagramas, la gestión de usuarios, proveedores, indicadores, etc. y que en un futuro permitirá la monitorización de los procesos y el establecimiento de planes de mejora. Los diagramas en nuestro caso los realizaremos con el Microsoft Visio.

Etapas de implantación

En Pegasus se han seguido las siguientes etapas a la hora de identificar, definir, diagramar y documentar los procesos clave de cada Unidad:

- Formación básica en gestión por procesos y trabajo en la primera aproximación a los procesos clave de cada Unidad por parte de los grupos de trabajo de cada una de ellas.
- Sesiones de trabajo, asistidas por un facilitador externo a la Unidad, para revisar la primera aproximación a los procesos clave y completar la ficha



identificativa de cada uno de ellos. Diagramación de los procesos identificados y de sus procedimientos asociados.

- Meta-validación de los procesos clave (análisis de las relaciones Unidad – Proveedores, y solución de conflictos fronterizos).
- Difusión y revisión por parte del total de cada Unidad de sus procesos clave.
- Validación institucional del manual de procesos clave de cada Unidad.
- Publicación y difusión de los procesos clave (Web de cada Unidad).



2.1. 1. Procesos clave.

Entre las muchas funciones de la Secretaría, los Procesos claves serían los siguientes:

Proceso 1. SEC01. Atención e Información Académico – Administrativa.

Proceso 2. SEC02. Admisión y matrícula.

Proceso 3. SEC03. Tramitación de becas.

Proceso 4. SEC04. Reconocimiento de créditos o estudios.

Proceso 5. SEC05. Actas.

Proceso 6. SEC06. Tramitación de títulos oficiales.

Proceso 7. SEC08. Gestión económica del centro.

Proceso 8. SEC19. Gestión de Trabajos Final de Carrera.

A continuación pasamos a relacionar los mismos, detallando los subprocesos, que serían los servicios prestados.



Proceso 1. <u>SEC01. Atención e Información general y Académico - Administrativa.</u>	
Descripción	<p>-Atención e información académico-administrativa del centro y sus titulaciones.</p> <p>-Expedición de certificaciones académicas, compulsa y cotejo de documentos y gestión de solicitudes de Simultaneidad de estudios.</p> <p>-Apoyo al equipo de dirección del centro.</p>
Servicios prestados	<p>-Primera atención e información genérica sobre el Centro y la Universidad. <u>SEC01.01</u></p> <p>-Información académico – administrativa. <u>SEC01.02</u></p> <p>-Expedición de certificaciones académicas y justificantes, así como cotejo y expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos. <u>SEC01.03</u></p> <p>-Solicitudes de simultaneidad de estudios. <u>SEC01.04</u></p> <p>-Apoyo al equipo de dirección del centro. <u>SEC01.05</u></p>
Gestores	<p>-Jefe de los Servicios Administrativos de la Facultad.</p> <p>-Jefe de Unidad administrativa.</p> <p>-Administrativos, Jefe de grupo.</p>
Inicio	A solicitud del usuario.
Fin	Suministro de información, entrega o remisión de documentos solicitados y comunicación de resultado de la tramitación al usuario.
Usuarios	Alumnos potenciales, Comunidad Universitaria UPV, Equipo Directivo del centro, Sociedad en general.
Proveedores	-Equipo Directivo del Centro, Servicio de Alumnado.
Requerimientos / expectativas de los usuarios	<p>-Trato correcto y atención inmediata.</p> <p>-Entrega de certificaciones al menor plazo posible.</p>
Documentos relacionados	-Formularios modelo, certificados académicos oficiales, programas de asignaturas, horarios, calendarios docentes, calendarios de exámenes,.etc,..



Proceso 2. <u>SEC02. Admisión y matrícula.</u>	
Descripción	<ul style="list-style-type: none">-Acceso (preinscripción, continuación de estudios y acceso a segundo ciclo).-Preparación de documentación de matrícula.-Registro, revisión y remisión de solicitudes de preinscripción al Servicio de Alumnado.-Atención al alumno y revisión de la automatrícula. Apertura de expediente para alumnos de nuevo ingreso.-Traslados de expediente y simultaneidad de estudios.
Servicios prestados	<ul style="list-style-type: none">-Atención al alumno en la automatrícula, modificaciones y anulaciones de matrícula. <u>SEC02.01</u>-Admisión de estudiantes a 2º ciclo y tramitación de solicitudes admisión de estudiantes de otras universidades por continuación de estudios. <u>SEC02.02</u>
Gestores	<ul style="list-style-type: none">-Jefe de los Servicios Administrativos de la Facultad.-Jefe de Unidad administrativa.-Administrativos, Jefe de grupo.
Inicio	<p>Inicio múltiple:</p> <ul style="list-style-type: none">-Alumnos de nuevo ingreso: Publicación de resultados de preinscripción.-Resto de alumnos: Publicación de resultados de admisión.-Cita de automatrícula
Fin	<ul style="list-style-type: none">-Matrícula y oferta pública de vacantes: Coordinación de automatrícula, revisión y validación de documentación de matrícula.-Modificaciones de matrícula: Comunicación al usuario
Usuarios	Alumnos
Proveedores	-ASIC, Equipo directivo de la Facultad, Servicio de Alumnado.
Requerimientos / expectativas de los	-Información clara y completa sobre el proceso.



usuarios	<ul style="list-style-type: none">-Cumplimiento de horarios de citación sin esperas.-Atención personalizada durante el proceso para resolución de incidencias.-Resolución de incidencias y modificaciones de matrícula en tiempo mínimo.
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none">-Gestión de la Preinscripción.-Coordinación del proceso de matrícula.
Documentos asociados	<ul style="list-style-type: none">-Sobre virtual de matrícula.-Resoluciones.-Solicitudes.-Etc.



Proceso 3. <u>SEC03. Tramitación de becas</u>	
Descripción	Recepción, revisión de documentación y remisión al Servicio de Alumnado (Unidad de Becas) de solicitudes de Becas financiadas por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC), en su caso, y de la Generalitat Valenciana u otras Comunidades Autónomas. Información a alumno, control de concesión de becas Acción Social.
Servicios prestados	-Información al alumno y gestión de Beca del MEC, de la Generalitat y de Acción Social de la UPV. <u>SEC03.01</u>
Gestores	-Jefe de los Servicios Administrativos de la Facultad. -Jefe de Unidad administrativa. -Administrativos, Jefe de grupo.
Inicio	-Becas y ayudas al estudio: a solicitud del usuario en plazo. -Becas de Acción Social: a solicitud del usuario, resolución de convocatoria.
Fin	-Becas y ayudas al estudio: remisión al Servicio de Alumnado, en su caso, denegadas, control de pago de matrícula. -Becas de Acción Social: control pago matrícula, reclamación abono matrícula o gestión de reintegro.
Usuarios	Alumnos
Proveedores	Asuntos Generales, Servicio de Alumnado, Servicio de Financiación y Presupuesto.
Requerimientos / expectativas de los usuarios	-Información clara y completa. -Tramitación ágil.
Procesos relacionados	-Gestión de las convocatorias de becas del MEC y de la GV. -Registro de entrada (Registro General). -Ayudas de Acción Social, matrícula y Erasmus.
Documentos relacionados	-Formularios de Becas al estudio. -Oficios dirigidos al Servicio de Alumnado relativos a becas. -Etc.



Proceso 4. <u>SEC04. Reconocimiento de créditos o estudios</u>	
Descripción	Reconocimiento de asignaturas y reconocimiento de créditos de LE por actividades o créditos cursados en programas de intercambio.
Servicios prestados	-Tramitación de reconocimientos de asignaturas. <u>SEC04.01</u> -Reconocimientos de créditos de LE por actividades. <u>SEC04.02</u> -Tramitación de reconocimiento de créditos cursados en programas de intercambio. <u>SEC04.03</u>
Gestores	-Jefe de Unidad administrativa. -Administrativos, Jefe de grupo.
Inicio	Inicio múltiple: -A solicitud del usuario. -Con la recepción de calificaciones de programas de intercambio.
Fin	-Reconocimientos de asignaturas: Recepción de resolución desde el Servicio de Alumnado. -Reconocimiento de créditos de libre elección por actividades: Notificación de resolución al alumno. -Reconocimiento créditos cursados en programas de intercambio: formación en las actas.
Usuarios	Alumnos
Proveedores	Servicio de Alumnado, Equipo Directivo del centro, Departamentos, órganos colegiados del centro y de la UPV.
Requerimientos / expectativas de los usuarios	-Información clara y completa. -Tramitación ágil y tiempo de respuesta mínimo. -Transparencia del proceso.
Procesos relacionados	-Gestión de movilidad de alumnos propios.
Documentos asociados	-Solicitudes de reconocimiento de asignaturas y de créditos. Resoluciones. -Acuerdos órganos colegiados. -Etc.



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

Proceso 5. <u>SEC05. Actas</u>	
Descripción	Recepción, verificación y validación de actas de las asignaturas. Gestión de las modificaciones de actas debidas a errores u omisiones detectados. Encuadernación periódicas de las actas.
Servicios prestados	-Gestión administrativa de actas. SEC05.01
Gestores	-Jefe de Unidad administrativa. -Administrativos, Jefe de grupo.
Inicio	A solicitud de usuario o periódicamente.
Fin	Recepción y/o validación de las actas correspondientes en Vinalopó (se carga automáticamente en la Intranet del alumno).
Usuarios	PDI
Proveedores	Equipo Directivo del centro, Departamentos, órganos colegiados del centro, Empresas de edición impresa y reprografía.
Requerimientos / expectativas de los usuarios	-Tiempo de tramitación mínima. -Título correctamente expedido.



Proceso 6. <u>SEC06. Tramitación de Títulos Oficiales</u>	
Descripción	Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y entrega a los alumnos titulados.
Servicios prestados	-Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales. <u>SEC05.01</u>
Gestores	-Jefe de Unidad administrativa. -Administrativos, Jefe de grupo.
Inicio	A solicitud de usuario (solicitud de expedición de título).
Fin	Introducción de datos de recogida de título en la aplicación correspondiente.
Usuarios	Alumnos
Proveedores	Servicio de Alumnado
Documentos asociados	-Solicitud de expedición de título. -Certificado provisional del Título. -Título Oficial.



Proceso 7. SEC07. Gestión Económica del Centro	
Descripción	<p>Tras la apertura del ejercicio, asignación del nuevo presupuesto y de los remanentes de años anteriores, en su caso.</p> <p>Gestión económica de los gastos asociados al presupuesto de funcionamiento del centro.</p> <p>Gestión de los viajes de los miembros del Equipo Directivo del Centro y otro personal en representación del mismo.</p>
Gestores	<p>-Jefe de los Servicios Administrativos.</p> <p>-Jefe de Unidad Administrativa.</p>
Inicio	<p>-Gestión de pagos, a solicitud de usuario o de oficio.</p> <p>-Cierre y apertura del presupuesto: con la notificación del cierre del ejercicio.</p>
Fin	<p>-Gestión de pagos, AFJ y viajes: realización del trámite económico.</p> <p>-Cierre y apertura del presupuesto: comunicación al usuario de la apertura del ejercicio económico.</p>
Usuarios	Equipo directivo del centro.
Proveedores	Servicio de Contabilidad, Servicio de Fiscalización, Servicio de Gestión Económica.
Requerimientos / expectativas de los usuarios	-Agilidad del proceso.
Documentos asociados	<p>-Documentos ADOK, ADOK/</p> <p>-Documentos ADOKFJ, ADKFJ/.</p> <p>-Documento AFJ.</p> <p>-Documento DFJ.</p> <p>-Solicitud Alta de Tercero.</p> <p>-Solicitud de Transferencia de crédito.</p> <p>-Etc.</p>



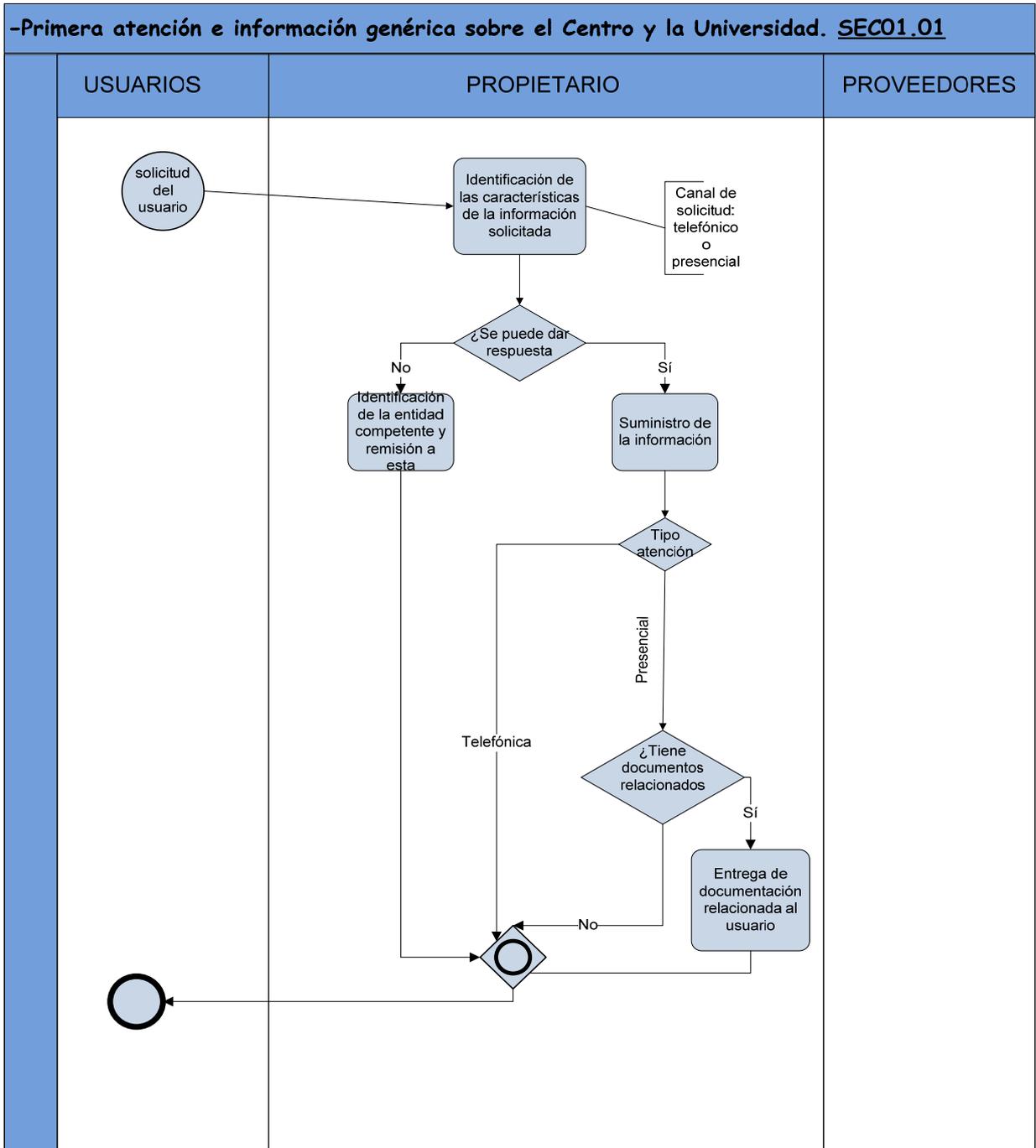
Proceso 8. SEC08. Gestión de Trabajos Final de Carrera	
Descripción	Actuaciones administrativas relativas a la presentación, defensa y calificación de los TFCs.
Servicios prestados	-Tramitación de la realización y depósito de TFCs o Prácticum. SEC08.01
Gestores	-Jefe de los Servicios Administrativos. -Jefe de Unidad Administrativa. -Administrativos, Jefe de grupo.
Inicio	A solicitud del usuario.
Fin	Introducción de la calificación y datos del TFC en la aplicación informática, así como remisión de datos a la Biblioteca de la UPV.
Usuarios	Alumnos.
Proveedores	Tribunales, PDI, Comisiones del TFC.
Requerimientos / expectativas de los usuarios	-Agilidad del proceso. -Información completa y accesible a lo largo del proceso.
Documentos asociados	-Solicitud de propuesta del TFC. -Solicitud de depósito del TFC (sin defensa). -Solicitud de defensa del TFC. -Etc.

2.1. 2 Diagramas de flujo.

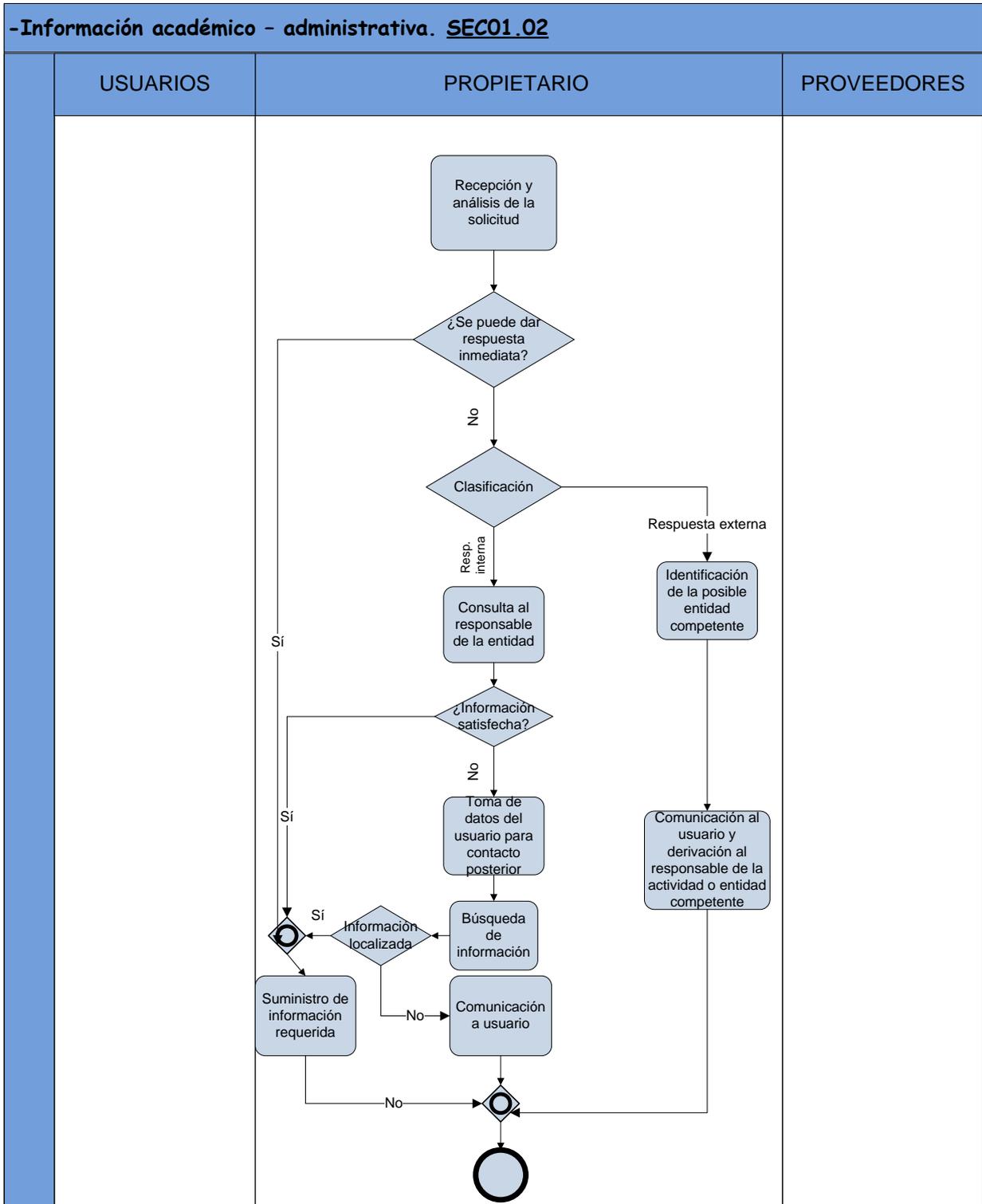
Debido a la cantidad de procesos y subprocesos que se llevan a cabo en la Secretaría, realizaremos los diagramas de flujo de los procesos correspondientes a los servicios más cotidianos prestados en la Secretaría. Para entender los diagramas, en primer lugar exponemos la tabla de símbolos utilizada en el Programa Pegasus:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio asíncrono	El inicio del proceso se desencadena a solicitud del usuario.
	Inicio síncrono	El inicio del proceso se desencadena por un evento temporal.
	Inicio múltiple	El inicio del proceso se desencadena tanto de manera asíncrona como síncrona.
	Fin	Simboliza el fin tanto de un proceso como de un procedimiento.
	Fin a proceso	Simboliza el inicio de otro proceso desde el actual, finalizando su flujo de actividades en este punto.
	Llamada a proceso	Simboliza el inicio de otro proceso desde el actual, continuando su flujo de actividades una vez ejecutado el proceso llamado.
	Temporizador	Marca tiempos de espera.
	Actividad	Representa cada una de las actividades del proceso que consideramos como atómica.
	Procedimiento	Representa una actividad no atómica (procedimiento) que se desarrolla en un diagrama anexo.
	Agrupación de actividades	Proporciona un mecanismo para agrupar actividades visualmente. Suele ir asociado a un bucle.
	Bucle	Simboliza que la actividad o agrupación de actividades se ejecutan repetidamente hasta que se cumple una condición.
	Puerta de decisión exclusiva	Modela decisiones que sólo pueden tener un valor cierto de entre varios posibles. El flujo de salida elegido será el que cumpla la condición expresada dentro del símbolo.
	Puerta de flujos paralelos	El primer caso modela flujos de actividades que se ejecutan de modo paralelo. El flujo del proceso continúa por todos ellos.
		El segundo caso indica que todos los flujos de actividades de entrada a la puerta deben confluir para que el flujo del proceso continúe hacia la siguiente actividad.

Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

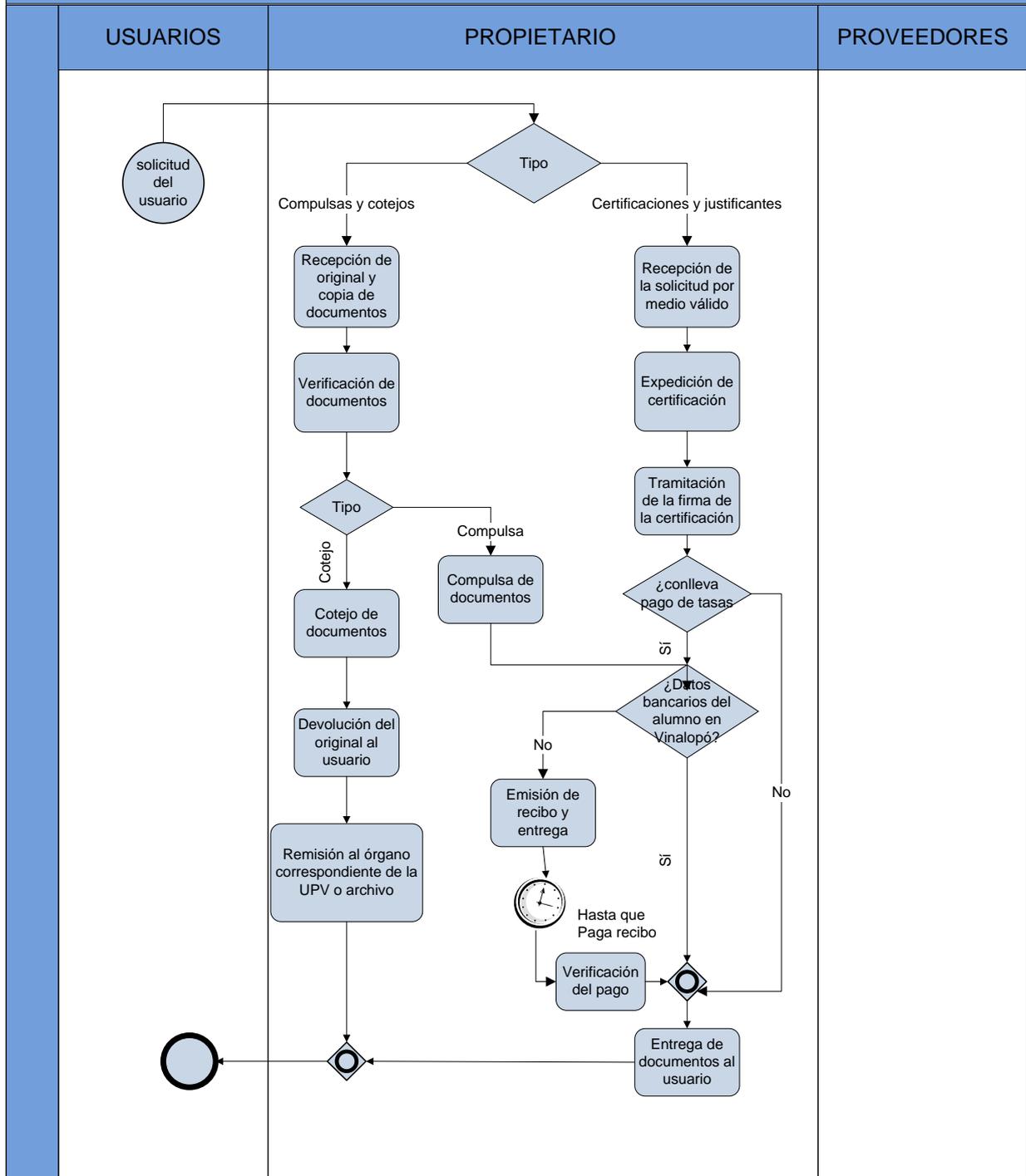


Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politècnica de Valencia



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

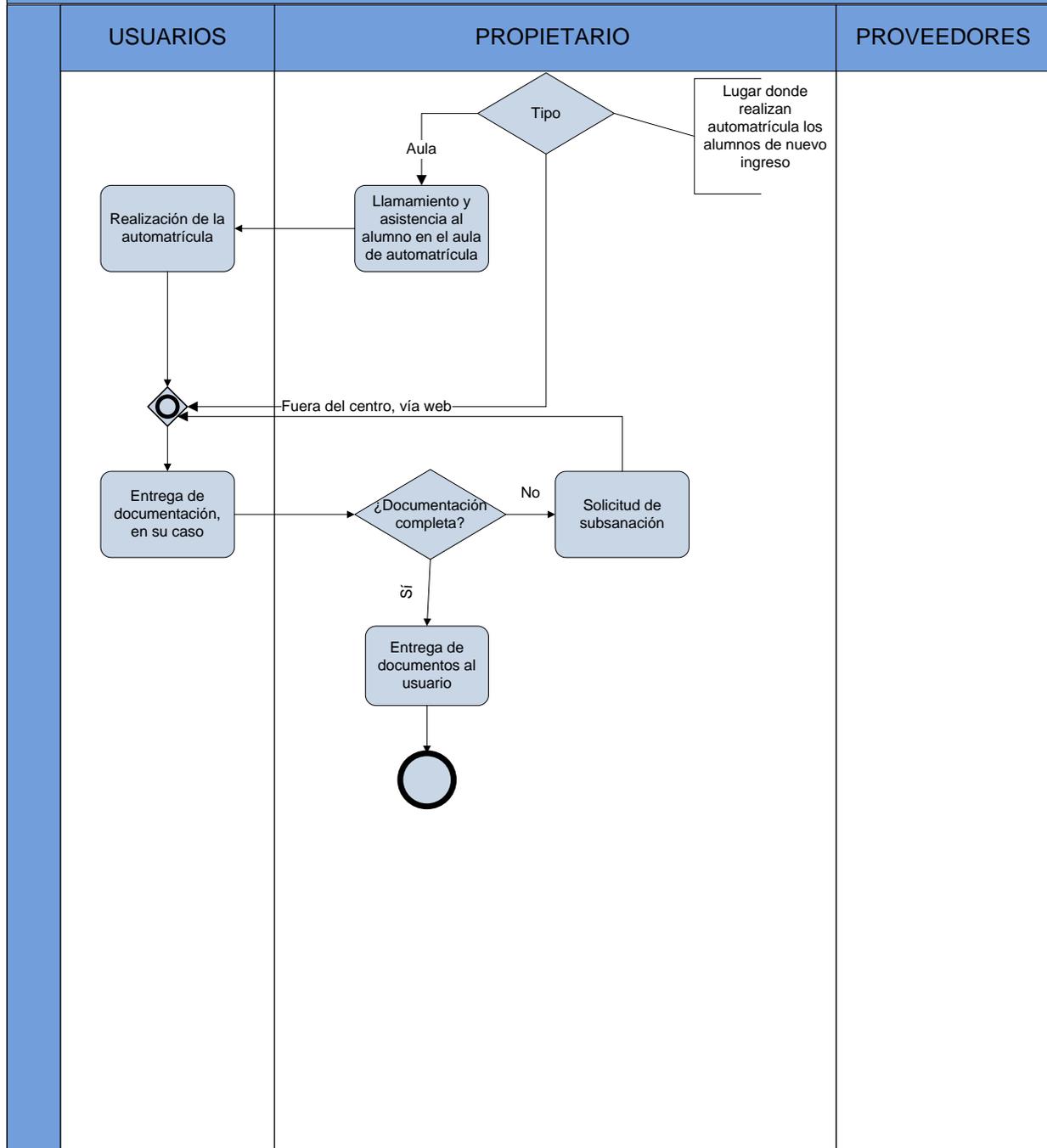
-Expedición de certificaciones académicas y justificantes, así como cotejo y expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos. SEC01.03



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

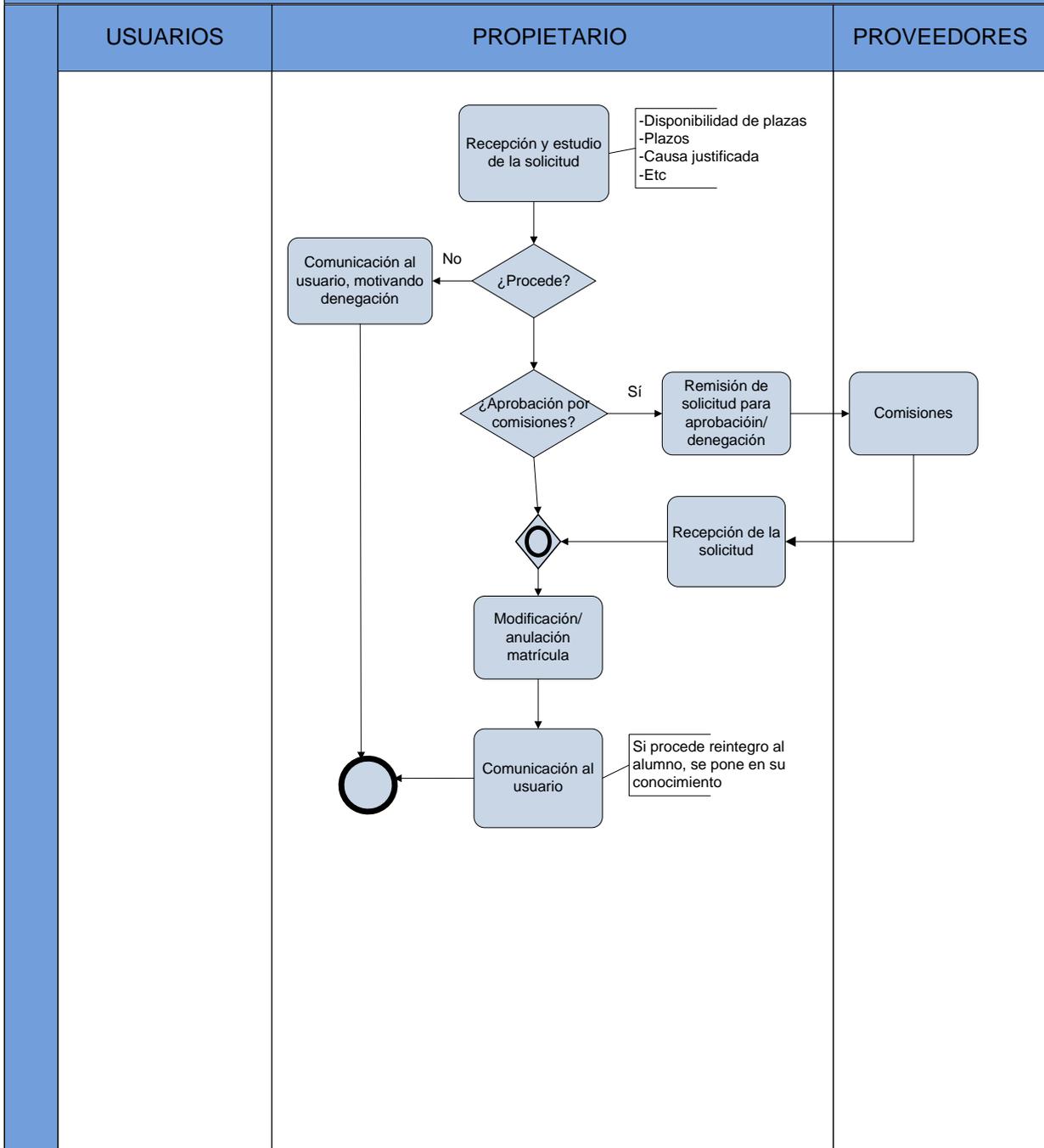
**-Atención al alumno en la automatrícula, modificaciones y anulaciones de matrícula.
SEC02.01**

COORDINACION DE LA AUTOMATRÍCULA



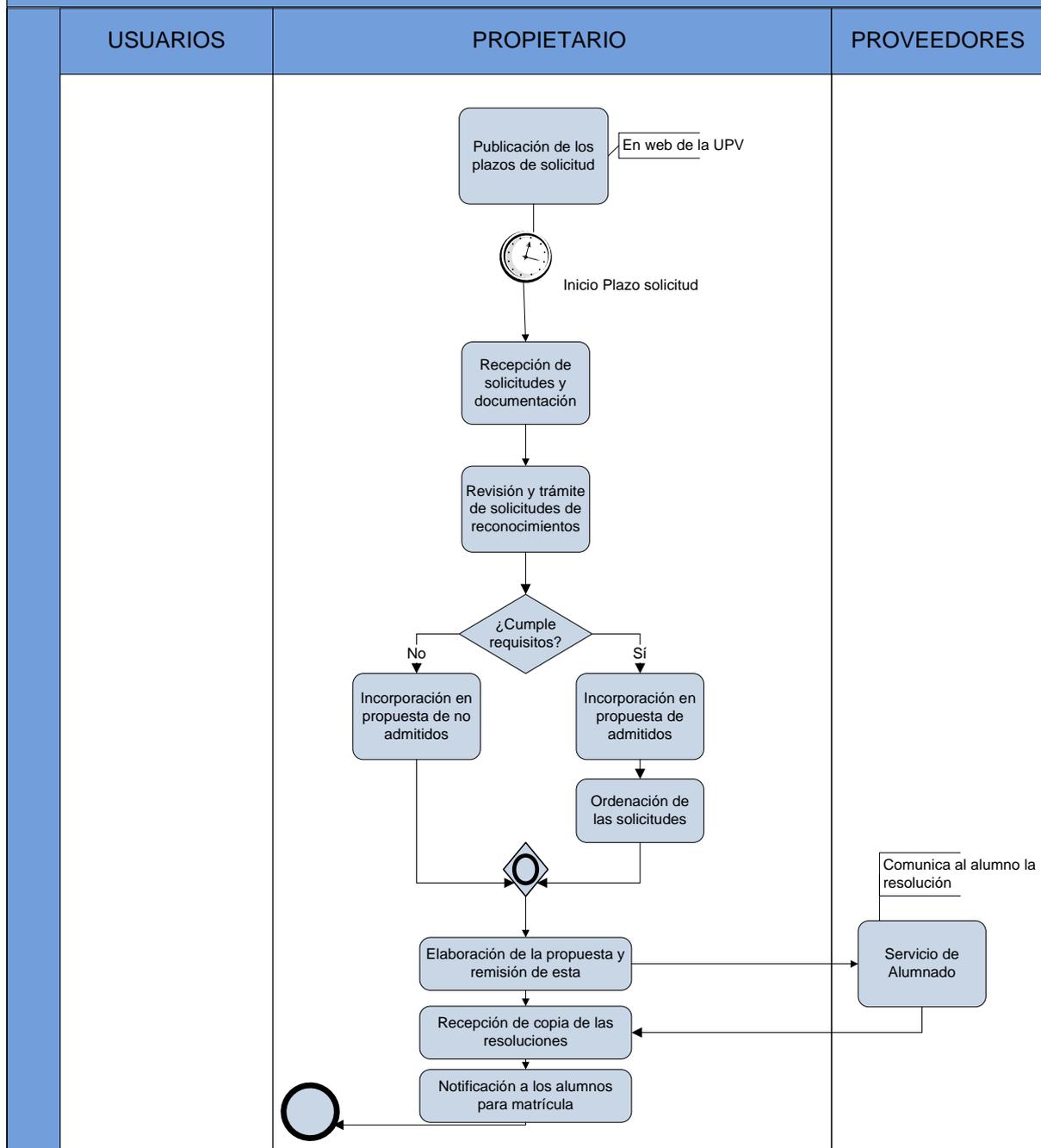
**-Atención al alumno en la automatrícula, modificaciones y anulaciones de matrícula.
SEC02.01**

MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE MATRÍCULA



-Admisión de estudiantes a 2º ciclo y tramitación de solicitudes de admisión de estudiantes de otras universidades por continuación de estudios. SEC02.02

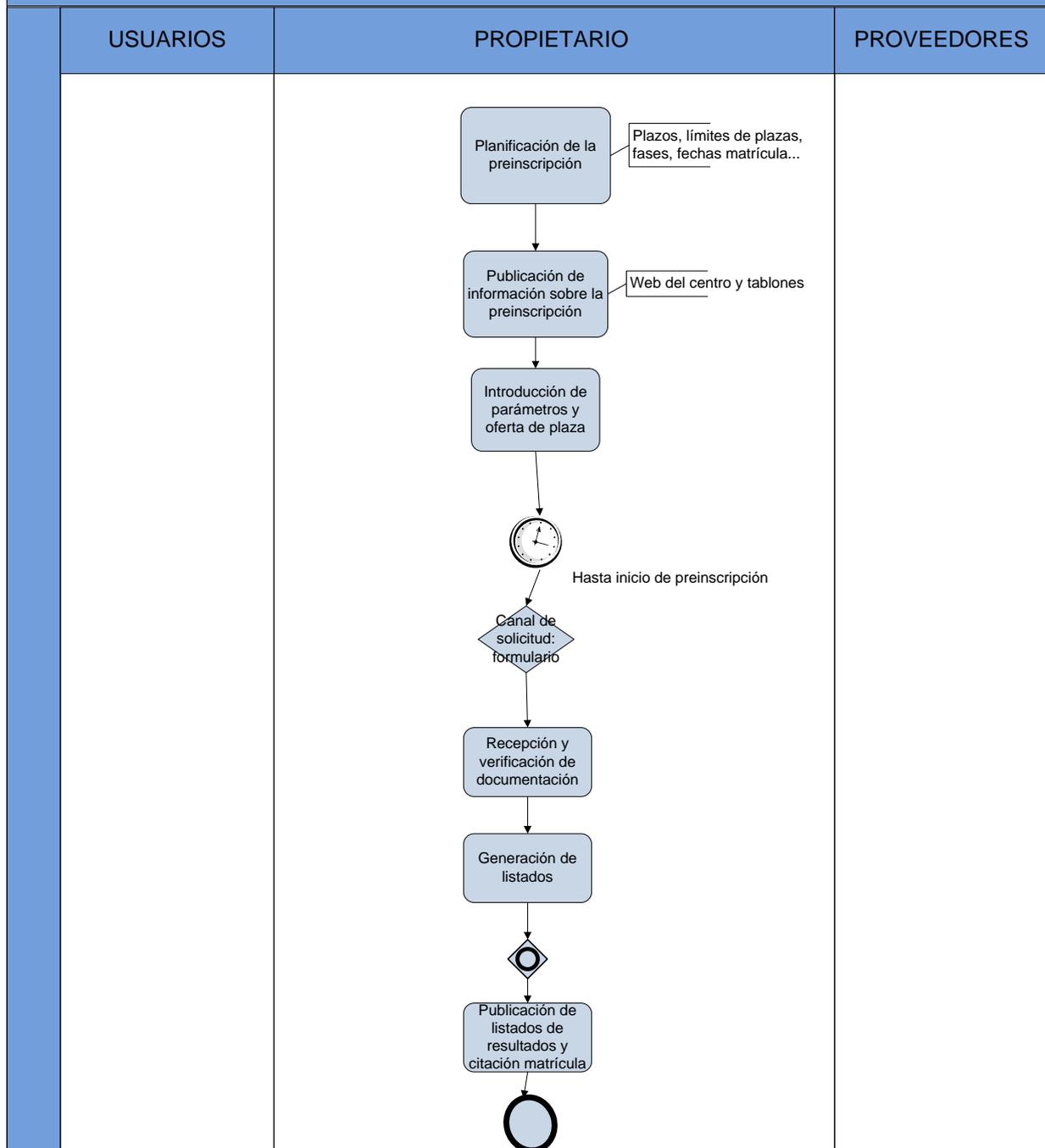
ACCESO POR CONTINUACIÓN DE ESTUDIOS



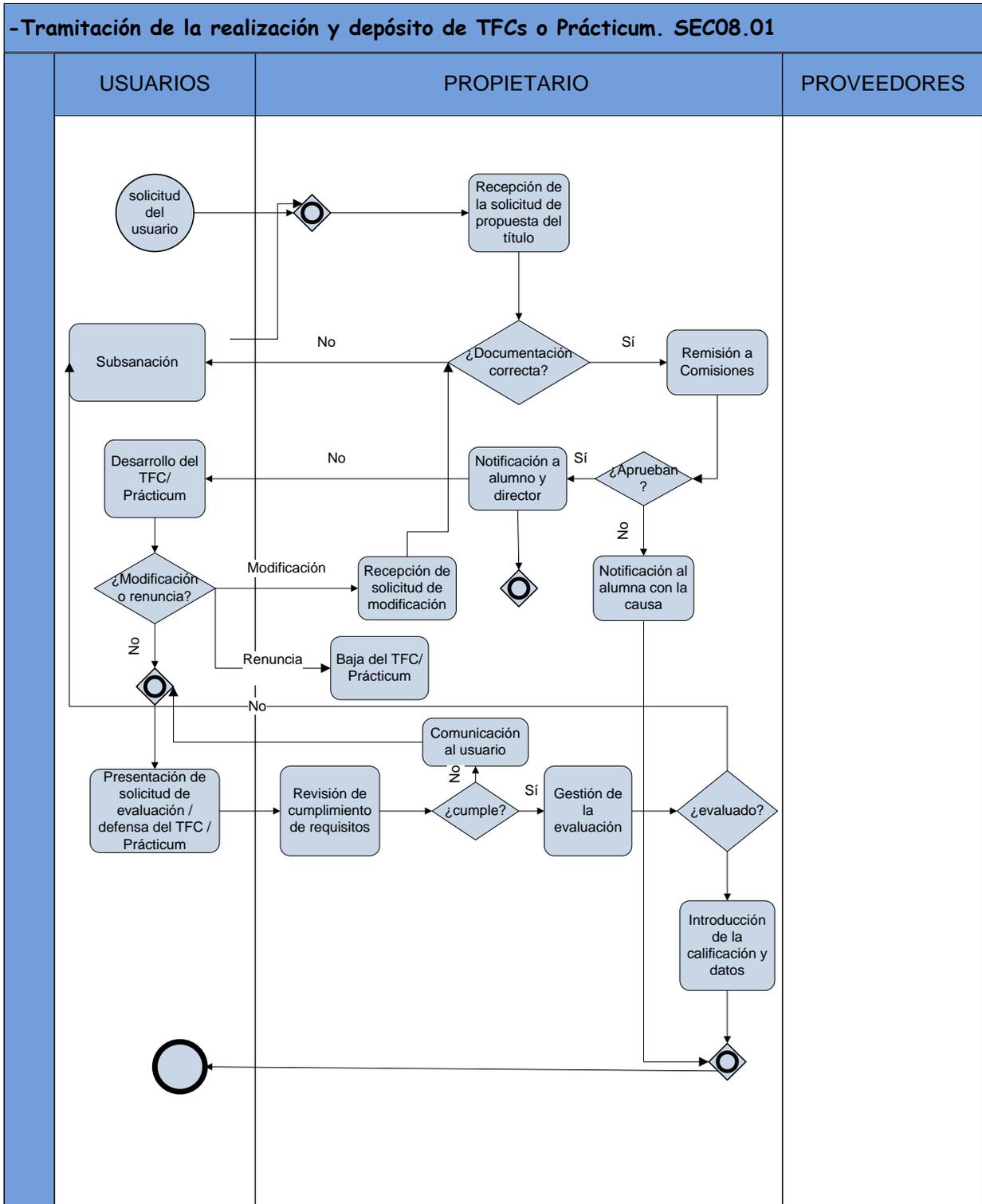
Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

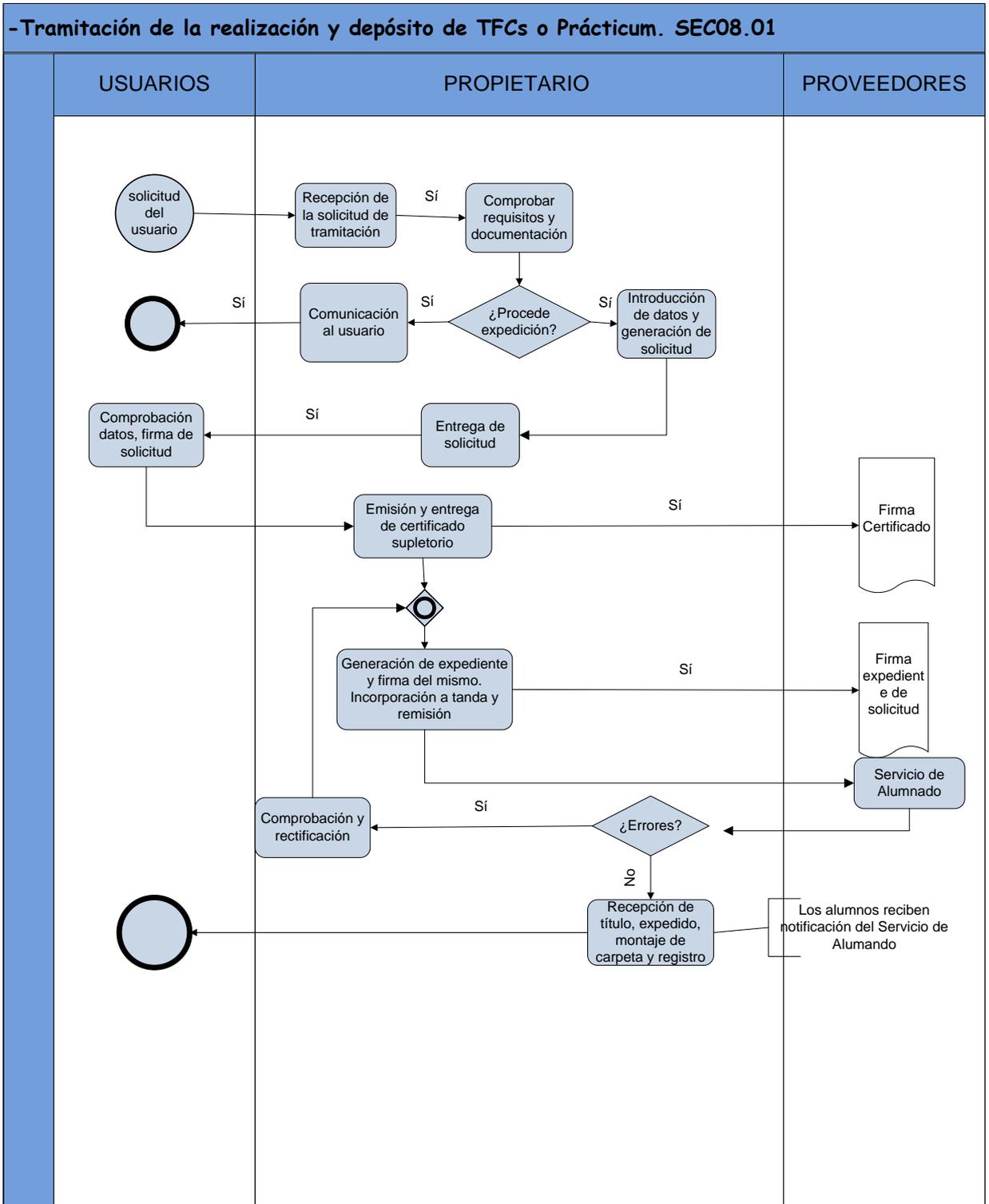
-Admisión de estudiantes a 2º ciclo y tramitación de solicitudes de admisión de estudiantes de otras universidades por continuación de estudios. SEC02.02

ACCESO A 2º CICLO



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politècnica de Valencia







Identificación de expectativas.

Para realizar la carta de servicios es muy importante identificar las expectativas de los usuarios. En el caso de la Secretaría de la FADE, estas expectativas están relacionadas en cada uno de los procesos clave.

Los atributos inicialmente definidos pueden verse alterados y, por tanto, modificados los compromisos de calidad establecidos como resultado del análisis de la información obtenida por los diferentes mecanismos implantados para medir y recoger las expectativas de los usuarios (participación en los Equipos de mejora, Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones, Encuesta de satisfacción).

Comparación del nivel de prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios.

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

En la web de la Facultad, está publicada la hora de reclamaciones-sugerencias que se utiliza actualmente.

Según como se encuentre el nivel de prestación por debajo de las expectativas del usuario, la UPV evalúa la causa y establece, enmarcado en los Planes de Mejora que anualmente se establecen entre la Gerencia y las Unidades, un plan de actuación en el que identifica las medidas a adoptar para alcanzar el nivel de satisfacción de dichas expectativas.

Definición de compromisos de calidad e indicadores.

Comprobado el grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por los usuarios, la UPV determina los compromisos de calidad que pueden incluirse en la Carta de servicios, y que ambos asumen.

Todos los servicios objeto de las Cartas de servicio tienen, al menos, un compromiso de calidad asociado, referido a los atributos de servicio identificados como relevantes por los usuarios.

Todos los compromisos están vinculados, al menos, a un indicador de medición de su grado de cumplimiento.



2.2. Evaluación.

Aprobación de las cartas de servicios

Las cartas de servicios han de ser aprobadas institucionalmente en los siguientes casos:

- Cuando se elaboran por primera vez.
- Cuando se modifican sustancialmente uno o varios de los servicios prestados, aprobados anteriores o se incorporan nuevos servicios,
- Y cuando se modifican no sustancialmente uno o varios servicios prestados, aprobados anteriormente.

Generalmente se entiende cambio sustancial cuando afecta al contenido esencial de lo plasmado en la carta de servicio (usuarios y compromisos).

En los dos primeros casos, esta aprobación consiste en la firma de un documento, que recoge el alcance de la misma, por parte del responsable de la Unidad propietaria, en nuestro caso, la persona que firmaría sería el Decano, la Gerencia y el miembro del Equipo rectoral del cual depende orgánicamente dicha Unidad.

Para el tercer caso se establecen unos compromisos, que son los siguientes:

- Compromiso del responsable de la Unidad, en este caso el Decano, de informar de las modificaciones no sustanciales que sufran los servicios de su Unidad al miembro del Equipo rectoral del cual depende orgánicamente la misma.
- Compromiso del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de informar de las modificaciones no sustanciales que sufran los servicios de la Unidad a la Gerencia.

Seguimiento de las cartas de servicio.

En la UPV se establece un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios, por medio de:

- Los resultados de las encuestas de opinión de los usuarios.
- Las quejas relativas a incumplimiento de compromisos.



- Las auditorías internas de cartas de servicio.

Indicadores definidos en las mismas.

Para cada indicador se establecen los siguientes conceptos:

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

El SEPO realiza el seguimiento y elabora un informe sobre los resultados obtenidos.



2.3 Redacción de la Carta de Servicios.

En cuanto al desarrollo de las cartas de servicios, podemos afirmar que la fase de desarrollo, incluye la redacción, la aprobación y la puesta en marcha de estas.

La redacción de la Carta de Servicios se plantea desde la óptica de los usuarios, utiliza un lenguaje claro y sencillo, evitando en su caso expresiones complejas o excesivamente técnicas y es concisa y unívoca. Esto es lo que haremos al redactar la Carta de Servicios de la Secretaría.

El equipo de trabajo de cada unidad elabora los borradores de la Carta de Servicios, la cual se difunde a todo el personal de la unidad para su debate modificación, si procede, y validación interna definitiva.

Mecanismos de comunicación.

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

La UPV difunde la Carta a toda la organización a través de reuniones de presentación a los Órganos de dirección y al personal de la Universidad, la publicación en la Web de cada Unidad y en la Web del programa PEGASUS, edición de trípticos, apariciones en los medios de comunicación, etc.

En las Web se presenta la información detallada de los elementos de la Carta de servicios y la posibilidad de su descarga. Se incluirá:

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

Medidas de subsanación y compensación por incumplimiento de los compromisos con los usuarios.



Las Unidades pueden establecer medidas de subsanación y, medidas de compensación, para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso y, en su caso, resarcir mediante contraprestación.

Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.

El sistema de gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones de la UPV (SQF) se pone en marcha en marzo de 2007. Es un proyecto ligado a la implantación del Programa PEGASUS.

Se pone en marcha de una aplicación web integrada en la web de la UPV, las Unidades de Gestión disponen de una herramienta más eficaz para la gestión de las comunicaciones SQF, a través de la cuales los usuarios expresan sus expectativas – grado de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio que se les ha prestado.

El Sistema contempla y reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las mejoras que se van a suscitar con motivo de la implementación de las nuevas herramientas en la UPV, no van a significar una merma del derecho del usuario a continuar ejerciendo la posibilidad de comunicarse con esta por las vías o canales tradicionales.

Una queja es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener la UPV cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja, así como una Sugerencia o Felicitación siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios. Además, estas siempre llevan implícita una idea de mejora que puede ser utilizada para adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias ponen a nuestra disposición, es imprescindible contar con un sistema para su gestión. Este sistema permitirá además que las Unidades de Gestión de la UPV gocen de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El sistema de gestión SQF tiene como finalidad la verificación, seguimiento y tratamiento de la información aportada por los usuarios, en relación a los servicios



definidos por las Unidades de Gestión en sus Cartas de Servicios, en cumplimiento de los estándares y parámetros de calidad.

Asimismo reconoce el derecho de los usuarios a expresar sus insatisfacciones por los servicios demandados.

El sistema de gestión SQF entiende que la expresión de insatisfacción por parte de un usuario permite detectar anomalías y actuar sobre ellas con el fin de mejorar la gestión del Servicio. En efecto, mientras desatender una expresión de insatisfacción representa exponerse a efectos no deseados, hacerlo mejora el servicio y, generalmente la imagen de la UPV. Permite asimismo medir las expectativas de los usuarios en relación a los servicios prestados por la UPV.

El control y seguimiento efectivo de las expresiones de insatisfacción, así como de todas las SQF en general, puede suministrar información útil para identificar áreas que pueden ser mejoradas.



2.4 Actualización y revisión.

Las cartas de servicio de esta Universidad, han de contener la fecha de su edición. La vigencia de la misma, depende del resultado de las auditorías internas obligatorias cada dos años. Tanto los servicios ofrecidos, como los indicadores, como los compromisos que aparecen en las cartas de servicios, han de ser reales.

En la Universidad Politécnica de Valencia las cartas de servicios son actualizadas por las Unidades bajo la coordinación del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, cuando hay modificaciones en los servicios prestados o cuando existen otras modificaciones que afectan a su contenido esencial.

La metodología de revisión y actualización de la carta es la misma que la mencionada para su elaboración.

Auditorías internas

La Organización de Auditorías internas de calidad es una de las actividades que mayor importancia. Permiten a la UPV y a sus Unidades obtener una visión global del nivel de funcionamiento del Sistema de Gestión. Se utiliza para contrastar el grado de conformidad del concepto auditado con respecto a lo establecido en el Sistema de Gestión. Tienen también como fin descubrir puntos de posible mejora para alcanzar un mejor funcionamiento dentro del ámbito de la gestión.

Las Auditorías internas de calidad ordinarias se realizan anualmente, salvo que se detecten disfuncionalidades o se precise conocer una situación concreta en un momento determinado.

El resultado de la auditoría y el plan de acción se documentan y se hace llegar a los responsables afectados, sirviendo de base para las revisiones del Sistema de Gestión.

El servicio de evaluación, planificación y calidad mantiene copia de todas las auditorías internas así como un seguimiento de las acciones derivadas de las mismas.

Las auditorías son realizadas por uno o más auditores que no tienen responsabilidad directa sobre el área auditada. Los auditores son designados por la Gerencia de la UPV con el asesoramiento del SEPO.

La Gerencia de la UPV planifica y aprueba anualmente la realización de las Auditorías internas de calidad de las Unidades de gestión de la UPV y elabora el Plan anual de auditorías interna de Calidad, incluyendo:



➤ Tipo de auditoría a realizar:

a. Auditoría de calidad de Unidad: afecta a la globalidad de los procesos y servicios de una Unidad, así como a su Carta de servicio.

b. Auditoría de calidad de procesos: afecta a un conjunto de procesos de una o varias Unidades.

c. Auditoría de calidad de Cartas de servicio: afecta a la Carta de servicio.

➤ Unidad de gestión, procesos y/o servicios afectados.

➤ Fecha de realización de la auditoría.

➤ Equipo auditor.

➤ Código de la auditoría.

Una vez aprobado, el SEPO elabora para cada una de las auditorías planificadas el Plan de auditoría interna de calidad y convoca a los responsables de las Unidades afectadas por la realización de la auditoría.

En aquellas auditorías cuyo alcance incluya los servicios prestados, en la medida de las posibilidades se hará uso de la figura del “usuario misterioso” (un auditor valora la prestación de un servicio sin darse a conocer o sin identificarse como tal). Tal inspección incluye la comprobación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la correspondiente Carta de servicios y una valoración por parte del auditor sobre el nivel de satisfacción con los siguientes atributos: información recibida, sencillez de los mecanismos de solicitud, adecuación de los plazos, trato recibido, profesionalidad y eficacia.

El SEPO es responsable del mantenimiento y archivo de la base de datos de los registros de las Auditorías internas de calidad, durante al menos 3 años:

1. Plan Anual de Auditorías Internas de Calidad (PAAIG)

2. Plan de Auditoría de Interna de Calidad (PAI)

3. Convocatoria de Auditoría Interna de Calidad (CAI)

4. Informe de Auditoría de Internas de Calidad (IAI)

a. Discrepancias y acciones correctivas de la auditoría interna de calidad

b. Fichas de Usuario Misterioso



5. Informe Final de Auditorías de Internas de Calidad



CAPÍTULO IV. ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.



CAPÍTULO IV. ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

- 1. Texto definitivo.**
- 2. Tríptico Informativo.**



1. Texto definitivo.

A continuación exponemos el documento definitivo de carta de servicios que proponemos.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

CARTA DE SERVICIOS

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA



La Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas es la encargada de dar el soporte administrativo y de gestión al alumnado, al profesorado y al equipo directivo del Centro, ofreciendo principalmente:

- Atención y gestión administrativa del alumnado.
- Apoyo a la planificación, organización y desarrollo de la actividad académica.

Y todo ello, al objeto de garantizar que el Centro pueda desarrollar adecuadamente las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos universitarios oficiales impartidos, así como otras actividades complementarias que se realizan en los mismos.



1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

-Primera atención e información genérica sobre el Centro y la Universidad.

SEC01.01

Descripción:

Información sobre el Centro relativas a cuestiones académicas y administrativas generales, y la Universidad. Primera atención al usuario externo al centro.

Usuarios:

Alumnos potenciales. Comunidad Universitaria UPV. Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Atención al público: en persona.
- Suministro de información: cualquier medio.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Atención al público: en persona.
- Suministro de información: canal acordado con el usuario.

Plazos:

- Atención inmediata.

Horario de atención:

- Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.
- Suministro de información telefónicamente, correo electrónico: jornada laboral.



-Información académico - administrativa. SEC01.02

Descripción:

Atención e información académico-administrativa sobre las titulaciones que imparte el centro y sus trámites.

Usuarios:

Alumnos potenciales. Comunidad Universitaria UPV. Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Atención al público: en persona.
- Suministro de información: cualquier medio.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Atención al público: en persona.
- Suministro de información: canal acordado con el usuario.

Plazos:

- Por correo electrónico: 3 días desde la recepción de la solicitud.
- Atención en la Secretaría y teléfono: inmediato.

Horario de atención:

- Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.
- Suministro de información telefónicamente, correo electrónico: jornada laboral.



-Expedición de certificaciones académicas y justificantes, así como cotejo y expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos.
SEC01.03

Descripción:

Tramitar la expedición y entrega a los alumnos de certificaciones académicas oficiales, justificantes y cotejo y expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos, cuya gestión administrativa corresponde a la Secretaría.

Usuarios:

Alumnado del centro. PDI.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Solicitud: a través de la Intranet, o personalmente.

Comunicación de la prestación del servicio:

-Entrega en mano de la certificación académica oficial, justificante o cotejo, salvo excepción cuando se acuerda con el alumno otra forma de entrega.

Plazos:

-Puesta a disposición del usuario de la certificación académica y/o justificante: 7 días naturales desde la recepción de la solicitud del usuario.

Horario de atención:

-Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

-Telefónicamente, correo electrónico: jornada laboral.

Indicadores:

-Porcentaje de certificaciones académicas y/o justificantes, expedidas en el plazo de compromiso.



-Solicitudes de simultaneidad de estudios. SEC01.04

Descripción:

Gestionar las solicitudes de simultaneidad de estudios.

Usuarios:

Alumnado del centro.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Solicitud: a través de la Intranet, o personalmente.

Comunicación de la prestación del servicio:

-Notificación de la resolución al solicitante.

Plazos:

-Resolución: 30 días desde la recepción de la solicitud.

Horario de atención:

-Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

-Telefónicamente, correo electrónico: jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de solicitudes de simultaneidad, gestionadas en el plazo de compromiso.



-Atención al alumno en la automatrícula, modificaciones y anulaciones de matrícula. SEC02.01

Descripción:

Atender a los alumnos por cualquiera de los procedimientos establecidos para ello, presencialmente en la Secretaría, telefónica, postal o electrónicamente, en relación a la automatrícula de los estudios oficiales que se imparten en el centro. En el caso de los alumnos de nuevo ingreso, la automatrícula se realiza en aula.

Usuarios:

Alumnos del centro.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Atención al público: en persona.
- Solicitud de modificación de matrícula y/o anulación, a través de la Intranet, o personalmente.
- Suministro de información: cualquier medio.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Atención al público: en persona.
- Suministro de información: canal acordado con el usuario.
- Notificación de la Resolución vía correo electrónico, o correo postal.

Plazos:

- Suministro de información: plazo acordado con el usuario.
- Resolución: 15 días desde finalización presentación de solicitudes.

Horario de atención:

- Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.
- Telefónicamente, correo electrónico: jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de resoluciones remitidas en el plazo de compromiso.



-Admisión de estudiantes a 2º ciclo y tramitación de solicitudes de admisión de estudiantes de otras universidades por continuación de estudios. SEC02.02

Descripción:

Gestionar las solicitudes de acceso al 2º ciclo de Licenciado en ADE, y las de continuación de alumnos con estudios universitarios españoles parciales, o extranjeros totales o parciales. La admisión por continuación de estudios corresponde al Rector.

Usuarios:

Alumnos que cumplan los requisitos para el acceso.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Solicitud acceso a 2º ciclo: presentación en Secretaría, personalmente o por correo postal.
- Solicitud de continuación de estudios: compleción del formulario electrónico en la web del Servicio de Alumnado.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Acceso a 2º ciclo de la Licenciatura en ADE: Publicación listado de admitidos, lista de espera y no admitidos, en web y en tablón de anuncios del centro.
- Continuación de estudios: Remisión al alumno por correo postal, vía web y correo electrónico, desde el Servicio de Alumnado, de la resolución de admisión.

Plazos:

- Acceso a 2º ciclo de la Licenciatura en ADE: Publicación de resultados, en un plazo de 15 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes
- Continuación de estudios:
 - Estudios oficiales españoles: 45 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
 - Estudios extranjeros: 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Horario de atención:

- Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.
- Telefónicamente, correo electrónico: jornada laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de solicitudes de simultaneidad, gestionadas en el plazo de compromiso.

-Tramitación de los reconocimientos de las asignaturas. SEC04.01



Descripción:

Gestión de las solicitudes de reconocimiento de asignaturas.

Usuarios:

Alumnado del centro.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Solicitud: a través de la Intranet, o personalmente.

Comunicación de la prestación del servicio:

-Notificación de la resolución a los alumnos por correo postal, vía web y correo electrónico desde el Servicio de alumnado..

Plazos:

Notificación de resolución a alumno:

- Reconocimiento de asignatura con precedente: 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.
- Reconocimiento sin precedentes: 30 días a partir de la fecha de celebración de la reunión de la Subcomisión de reconocimientos.

Horario de atención:

-Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

Indicadores:

-Porcentaje de reconocimientos tramitados.



-Reconocimientos de créditos de libre elección por actividades. SEC04.02

Descripción:

Tramitación del reconocimiento de créditos de LE por actividades..

Usuarios:

Alumnado del centro.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Solicitud: a través de la Intranet, o personalmente.

Comunicación de la prestación del servicio:

-Notificación de la resolución a los alumnos por correo postal, o correo electrónico. También consulta a través de la Intranet.

Plazos:

30 días desde la presentación de la solicitud. Si requiere aprobación por la Comisión Permanente de la Facultad, 60 días.

Horario de atención:

-Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

Indicadores:

-Porcentaje de actividades reconocidas.



-Gestión administrativa de actas.SEC05.01

Descripción:

Generación de actas de las diferentes convocatorias reflejando documentalmente la calificación obtenida por los alumnos.

Recepción, verificación y validación de actas de las asignaturas.

Gestión de las modificaciones de actas debidas a errores u omisiones detectados.

Usuarios:

PDI.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Verificación y validación de acta: entrega del acta debidamente firmada por el profesorado de la asignatura en la Secretaría del Centro.

-Modificaciones de actas: diligencia firmada por el profesor en la Secretaría del Centro.

Comunicación de la prestación del servicio:

-Generación de actas: remisión de correo electrónico al profesor de la asignatura.

-Verificación, validación y modificaciones de actas: información accesible en la Intranet.

Plazos:

-Generación de actas: en la primera semana del periodo de exámenes previsto en el Calendario docente.

-Verificación y validación del acta: 2 días desde la entrega del acta debidamente firmada.

-Modificaciones de actas: 1 día desde la modificación.

Horario de atención:

-Jornada laboral.

Indicadores:

-Porcentaje de actas generadas y validadas.



-Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales. SEC06.01

Descripción:

Gestión de las solicitudes de títulos universitarios oficiales, y entrega de los mismos a los alumnos titulados.

Usuarios:

Alumnado del centro.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Solicitud: Complimentación del formulario de solicitud disponible en la Intranet, personándose después en la Secretaría, o bien directamente en persona en la Secretaría..

Comunicación de la prestación del servicio:

-Comunicación escrita por correo postal desde el Servicio de Alumnado al titulado informándole de la disponibilidad del título para su recogida en Secretaría.

Plazos:

-Emisión de certificado provisional: 7 días desde la recepción de la solicitud.

-Entrega del título: 12 meses desde la recepción de la solicitud.

Horario de atención:

-Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

Indicadores:

-Porcentaje de títulos tramitados.



-Tramitación de la realización y depósito de TFCs o Prácticum. SEC08.01

Descripción:

Trámite relativo a la presentación, defensa y calificación de los Trabajos Final de Carrera, o Prácticums.

Usuarios:

Alumnado del centro.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

-Según normativa de presentación de TFCs del centro, disponible en la web.

Comunicación de la prestación del servicio:

-Consulta del expediente en la Intranet, así como correo electrónico.

Plazos:

-Incorporación de la calificación del expediente del alumno: 3 días desde la defensa/evaluación.

Horario de atención:

-Atención al público: días laborables de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

Indicadores:

-Porcentaje de TFCs tramitados.



2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.

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

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

- Indicadores de calidad:
 - Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
 - Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
 - Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
 - Quejas y felicitaciones registradas.



3. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.

- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal 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, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.

- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

4. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

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

- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.

- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

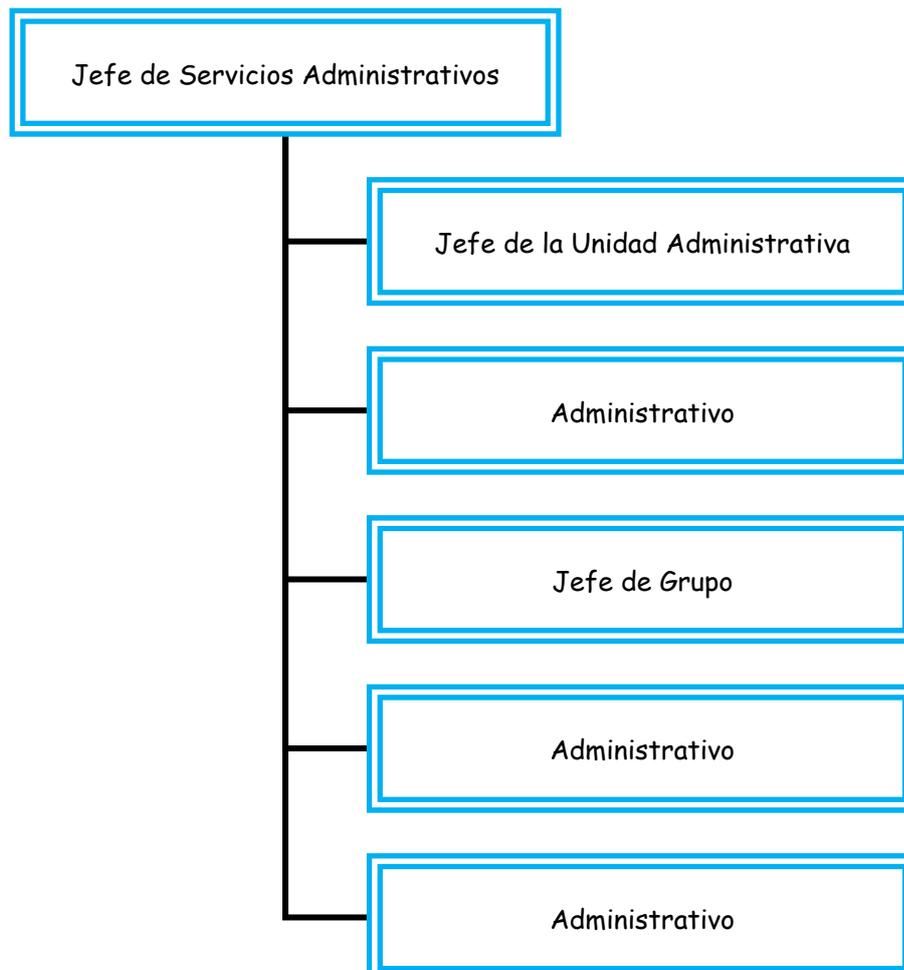
5. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

5. ORGANIGRAMA





6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Web: <http://www.upv.es/entidades/ADE/>

Correo electrónico: ade@upv.es

Dirección postal: Camino de Vera, s/n 46022 Valencia

Teléfono: +34 963879274 Ext: 79274

Facsímil: +34 963879279

Ubicación: Edificio 7J



2. Tríptico.

A continuación mostramos el anverso y reverso del tríptico de la Secretaría de la Facultad de ADE que hemos confeccionado.

La Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas es la encargada de dar el soporte administrativo y de gestión al alumnado, al profesorado y al equipo directivo del Centro, ofreciendo principalmente:

-Atención y gestión administrativa del alumnado.

-Apoyo a la planificación, organización y desarrollo de la actividad académica.

Y todo ello, al objeto de garantizar que el Centro pueda desarrollar adecuadamente las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos universitarios oficiales impartidos, así como otras actividades complementarias que se realizan en los mismos.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Web: <http://www.upv.es/entidades/ADE/>

Correo electrónico: ade@upv.es

Dirección postal:

Camino de Vera, s/n
46022 Valencia

Teléfono: +34 963879274 Ext: 79274

Facsímil: +34 963879279

Ubicación: Edificio 7J

HORARIO

-Atención al público: de lunes a viernes de 10.30h a 13.30h, y martes de 16.30h a 17.30h.

-Telefónicamente, correo electrónico: durante la jornada laboral.

Valencia, Diciembre de 2011



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



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

Servicios que se prestan

- **Primera atención e Información genérica sobre el Centro y la Universidad.**
Usuarios: Comunidad Universitaria. Sociedad.
- **Información académico – administrativa.**
Usuarios: Comunidad Universitaria. Sociedad.
- **Expedición de certificaciones académicas, justificantes, cotejo y expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos.**
Usuarios: Alumnos. PDI.
- **Tramitación de Solicitudes de simultaneidad de estudios.**
Usuarios: Alumnos.
- **Atención en la automatrícula, modificaciones de matrícula y anulaciones.**
Usuarios: alumnos.
- **Admisión de estudiantes a 2º ciclo y tramitación de solicitudes de admisión de estudiantes de otras universidades por continuación de estudios.**
Usuarios: alumnos potenciales.
- **Tramitación de reconocimientos de las asignaturas.**
Usuarios: Alumnos.
- **Reconocimiento de créditos de LE por actividades.**
Usuarios: Alumnos
- **Gestión administrativa de actas.**
Usuarios: PDI.
- **Tramitación de solicitudes de expedición de títulos oficiales.**
Usuarios: Alumnos titulados.
- **Tramitación de la realización y depósito de TFCs y Prácticums.**
Usuarios: Alumnos.

Compromisos de calidad

- Cumplir los plazos de tramitación y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Indicadores de calidad:
- Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
- Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
- Quejas y felicitaciones registradas.

Colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios

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

Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb.

- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

Derechos del usuario

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal 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, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.



CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.

Con la elaboración de este Prácticum se han llevado a la práctica los conocimientos adquiridos en las asignaturas impartidas en la Diplomatura, con el fin de mejorar la calidad de los servicios en la Secretaría, proponiendo la elaboración de una carta de servicios.

Uno de los fines principales de esta Carta de servicios, el cual pensamos que se conseguiría con la publicación de la misma, es dar a conocer, clara y sencillamente los servicios principales de la Secretaría de la FADE, así como los derechos de los usuarios, los compromisos de calidad, etc., para alcanzar así mayor nivel de calidad, y con ello de eficiencia. Cuanto más eficientes demostremos ser desde Secretaría, más eficientes serán también nuestros usuarios.

Nuestros clientes, pueden saber de manera inmediata los servicios que ofrece la Secretaría, y además la manera de mostrar su disconformidad con la prestación de dicho servicio, al estar establecidos sus derechos y un sistema de quejas y sugerencias, lo que garantizaría los mencionados derechos.

Se ha llegado a la determinación de que con una Carta de Servicios podremos saber lo que estamos haciendo bien, y lo que estamos haciendo no tan bien, y lo cual se podría mejorar.

Otra cuestión importante, es que al estar publicado los procesos y sus plazos, se demuestra y se puede comprobar que estos son los mismos para todos los usuarios, primando así la igualdad en el trato. Y no menos importantes es que, al ser públicos los plazos, se comprueba que se dan respuestas rápidas y certeras, cumpliendo siempre estos.

Las cartas de servicios de hoy en día suponen un giro en las tradicionales relaciones de la administración con el usuario, y en la concepción de lo que la administración pública sea o se convierta en un futuro. Estamos hablando, de una nueva cultura de organización donde son esenciales principios fundamentales y básicos como la eficacia, la eficiencia y la consecución de objetivos. Por ello, a través de la Carta de Servicios, pensada por y para los



usuarios de la Secretaría, estos estarían más cerca de nuestra Administración y la comprenderían mejor.

Se puede afirmar que con una carta de servicios, se causa una buena impresión al usuario de los mismos, lo que siempre es beneficioso para el correcto funcionamiento de la Administración. Causando buena impresión tanto al estudiantado, como al profesorado, la Facultad en general goza de mejor reputación, y se hace posible estar entre los mejores centros. No en vano, esta Facultad, siempre está entre las primeras de la UPV, en cuanto a los resultados de las encuestas que esta realiza se refiere. Circunstancia que en varias ocasiones ha puesto de manifiesto el Rector en diversos actos.

Analizando los servicios ofrecidos por la Facultad, tal y como hemos hecho, con el fin de determinar el nivel de calidad e introducir las mejoras necesarias para aumentar dicha calidad, se optimizarían los recursos y procesos, aumentando la satisfacción de todos, lo cual es el fin último de la Carta de Servicios.

Si se pone en marcha una buena carta de servicios de la Secretaría, con su correspondiente tríptico, no solo estarán más satisfechos los clientes de esta, sino también el personal de la propia Secretaría.

Además, llegamos a la conclusión que para cumplir con los compromisos de calidad y la mejora de los servicios prestado, además de la difusión de la Carta de Servicios, será necesaria la revisión periódica para introducir mejoras y adquirir nuevos compromisos, y para ello se necesitaran mecanismos de revisión, que serían los establecidos por la Universidad y los cuales son:

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



BIBLIOGRAFÍA.

Libros:

- De la Calle García, M. J. (2006) *"Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios"*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas".
- Ferrando Sánchez, M.; Granero Castro, J. (2005) *"Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia"*. Madrid: Ed. Fundación Confemetal.
- López Vera, J.L (2008) *"Propuesta de Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la Universidad Politécnica de Valencia"*
- Rivera Vilas, L.M. (2004). *"Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público"*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Ruiz López, J. (2003) *"Guía para la implantación de Cartas de Servicios"*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica.

Documentos en línea

- Generalitat Valenciana. *"Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración, Generalitat Valenciana"* [en línea]. Valencia, 2010. Disponible en web: <http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf> [noviembre 2011]
- Ministerio de Administraciones Públicas *"Guía de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local (Guía 3) La Gestión del Conocimiento al Servicio de la mejora continua de las Administraciones Locales, del Ministerio de Administraciones Públicas"* [en línea]. Madrid, 2005. Disponible en web: <[http://www.femp.es/files/566-259-archivo/GUIA3_\(1era_parte\).pdf](http://www.femp.es/files/566-259-archivo/GUIA3_(1era_parte).pdf)> [noviembre 2011]
- Universidad Politécnica de Valencia. *"Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV- Sistema de Gestión de Calidad UPV de 2011"* [en línea]. Valencia, 2011. Disponible en web: <http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_cs.pdf> [Noviembre 2011]



- Universidad Politécnica de Valencia. "*Web Pegasus*" Valencia, 2011. Disponible en web: <<http://www.upv.es/contenidos/PEGASUS/>> [noviembre 2011]
- Vázquez Vázquez, J. "*Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas*" [en línea]. Huelva, 2003. Disponible en web: <<http://www.aab.es/pdfs/baab82/82a2.pdf>> [Noviembre 2011]

Legislación:

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, que modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades. Boletín Oficial del Estado, 13 de Abril de 2007, núm. 89, p. 16241.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Boletín Oficial del Estado, 3 de septiembre de 2005, núm. 211, p. 30204.
- Decreto 56/2000, de 25 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia. Diario Oficial de la Comunidad Autónoma, 4 de Mayo de 2000, núm. 3742, p. 7772.
- 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. Diario Oficial de la Comunidad Autónoma, 27 de Diciembre de 2001, núm. 4156, p. 27586.
- 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. Diario Oficial de la Comunidad Autónoma, 21 de Abril de 2010, núm. 6250, p. 15108.
- Normativa del Trabajo Final de Carrera de las titulaciones de Licenciado en ADE y Diplomado en GAP en la Facultad de ADE, aprobada en la Comisión



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

Permanente de la Junta de la Facultad el 24 de Enero de 2011, y modificada por esta misma el 20 de Octubre de 2011.



ANEXO I

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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

Sobre la base de esta consideración, se dictó el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunden en el mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por otro lado, la importancia estratégica que la agenda del Gobierno concede a la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad se manifiesta claramente en el proyecto de próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

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

El concepto de calidad que se prevé en este Real Decreto deriva, tal como se ha señalado anteriormente, de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta



Ley, en el capítulo I de su título II, asigna a los órganos superiores y directivos de los ministerios competencias y funciones esenciales para el desarrollo efectivo de dichos principios. En consecuencia, tanto el propio concepto de calidad como el ordenamiento jurídico subrayan el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que se regulan en este real decreto, en cuya aplicación se incluirán además las medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.

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

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

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

Por su parte, los programas de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción y del Observatorio representan una importante innovación. En el primero se regulan por



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

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

Por último, las cinco disposiciones adicionales atañen, respectivamente, a la incorporación de otras iniciativas de calidad no explícitamente previstas en este Real Decreto, al plazo para el señalamiento de las unidades ministeriales responsables en la materia, a la adhesión voluntaria de otros organismos públicos, a la participación de las Inspecciones de Servicios previstas en el artículo 4.2 y las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales, y a la especificidad de las quejas y sugerencias en el ámbito de las unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. La disposición transitoria única establece la subsistencia del régimen de quejas y sugerencias actual hasta que se dicten las normas de aplicación y desarrollo de este Real Decreto. La disposición derogatoria única especifica la derogación del capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, así como del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Las dos disposiciones finales hacen referencia a la habilitación del Ministro de Administraciones Públicas para disponer lo necesario para la aplicación y desarrollo de este Real Decreto y a su entrada en vigor.

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



CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

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

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

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

Artículo 3. Programas de calidad.

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

- a. Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b. Programa de cartas de servicios.
- c. Programa de quejas y sugerencias.
- d. Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e. Programa de reconocimiento.



f. Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

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

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

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

Artículo 4. Ámbito de aplicación.

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

CAPÍTULO II. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

Artículo 5. Definición.

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

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.



La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

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

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

Artículo 6. Garantías de fiabilidad y seguridad.

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

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

Artículo 7. Resultados.

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

CAPÍTULO III. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS.

Artículo 8. Definición.



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

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

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

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

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

a. De carácter general y legal:

1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
2. Principales servicios que presta.
3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.



6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.

b. De compromisos de calidad:

1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:

- Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
- Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
- Horarios, lugares y canales de atención al público.

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

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

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

c. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.



En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.

d. De carácter complementario:

1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.
2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.
3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

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

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

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



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

1. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos previstos en el último inciso del párrafo c del artículo 9.

2. La resolución a que se refiere el apartado anterior se publicará en el *Boletín Oficial del Estado*, lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.

3. Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.

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

Artículo 12. Seguimiento de las cartas de servicios.

1. Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el artículo 5.

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



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

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

Artículo 13. Cartas de servicios electrónicos.

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

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

CAPÍTULO IV. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Artículo 14. Definición.

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

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

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



2. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

3. Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios.

4. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

5. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

Artículo 16. Contestación.

1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

2. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

3. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Artículo 17. Actuaciones de las unidades responsables.



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

Artículo 18. Seguimiento.

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

Artículo 19. Efectos.

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

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

Artículo 20. Definición y objeto.

1. El Ministerio de Administraciones Públicas determinará los modelos de gestión de calidad reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación de los órganos u organismos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de otros modelos que



ya se vengán aplicando o puedan aplicarse en distintos departamentos ministeriales. La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.

2. La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.

3. La evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades a los que se refiere el artículo 3.3 realizan un examen agregado de ámbito ministerial, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos. El examen agregado consistirá en la validación de las autoevaluaciones en curso o en la realización de evaluaciones, conforme al modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por el Ministerio de Administraciones Públicas, efectuadas en ambos casos por la correspondiente Inspección General de Servicios. Las actuaciones mencionadas en segundo término tendrán adicionalmente el propósito de iniciar a las organizaciones evaluadas en la práctica de la autoevaluación.

Artículo 21. Desarrollo.

1. Para realizar su autoevaluación, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se refiere el artículo 20.1, el más adecuado a su situación.

2. Durante los preparativos y la realización de las autoevaluaciones contarán con el apoyo de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, así como, en su caso, con el soporte formativo que proporcione la Secretaría General para la Administración Pública.

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

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



CAPÍTULO VI. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO.

Artículo 22. Objeto.

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

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

Artículo 23. Reconocimiento a la excelencia.

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

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

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

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

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



2. No obstante lo dispuesto en el artículo 4, los premios a la calidad e innovación en la gestión pública estarán abiertos a los órganos y organismos de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público.

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

Artículo 25. Características de los premios.

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

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

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

Artículo 26. Creación y fines.

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

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

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



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

Artículo 27. Recogida y análisis de datos.

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos utilizará los datos procedentes de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el capítulo II. No obstante, en razón del objetivo y fin de la medición, podrá disponer de otros datos de mayor especificidad; a tales efectos, se establecerán protocolos de actuación con los órganos y organismos prestadores de los servicios indicados en el artículo 26.3.

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

Artículo 28. Información y participación social.

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

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

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



CAPÍTULO VIII. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LOS PROGRAMAS.

Artículo 29. Competencias generales.

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

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

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

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

Para la ejecución de las competencias y facultades que, dentro del marco establecido por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y por el conjunto de la normativa aplicable, este Real Decreto asigna al Ministerio de Administraciones Públicas, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios desarrollará, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, las siguientes funciones:

- a. Relativas al marco general en su conjunto:
 1. Coordinar, asegurar la integración de sus distintos programas y hacer su seguimiento global.

 2. Elaborar las directrices prácticas para la aplicación de los programas.



3. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables de los distintos órganos y organismos en el desarrollo de los programas de calidad.
 4. Armonizar los programas de formación en materia de calidad y, en su caso, desarrollar acciones formativas relacionadas con los distintos programas.
 5. Recibir información sobre otras iniciativas de calidad, según lo previsto en la disposición adicional primera.
 6. Representar a la Administración española en organismos y foros internacionales relacionados con las materias y funciones de su competencia.
- b. Relativas al programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios:
1. Impulsar la implantación de metodologías de detección de necesidades y de medición de la satisfacción de los usuarios.
 2. Elaborar y armonizar los parámetros generales de análisis de la satisfacción.
 3. Establecer las garantías de fiabilidad y las metodologías generales de los trabajos de investigación.
- c. Relativas al programa de cartas de servicios:
1. Establecer las directrices metodológicas para la elaboración de las cartas de servicios y el procedimiento específico para las cartas de servicios de gestión compartida.
 2. Emitir el informe previo a la aprobación de las cartas de servicios al que se refiere el artículo 11.1.



3. Certificar, a petición de las organizaciones, cartas de servicios, a la vista de las verificaciones que prevé el artículo 12.2.
 4. Hacer el seguimiento global del grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios, así como de las medidas de subsanación aplicadas, en su caso.
- d. Relativas al programa de quejas y sugerencias:
1. Establecer los requisitos generales de los formularios de quejas y sugerencias.
 2. Establecer la estructura de codificación de las quejas y sugerencias a la que se refiere el artículo 15.5.
 3. Hacer el seguimiento global de las quejas y sugerencias.
- e. Relativas al programa de evaluación de organizaciones:
1. Colaborar con los órganos y organismos en la implantación y seguimiento de los programas de evaluación conforme a modelos de gestión de calidad en los términos previstos en el artículo 21.
 2. Determinar los modelos de gestión de calidad reconocidos a los que se refiere el artículo 20.1.
 3. Diseñar y promover la utilización del modelo de aprendizaje e innovación en calidad para las evaluaciones a las que se refiere el artículo 20.3.
 4. Coordinar el proceso global de evaluación al que se refiere el artículo 21.4.
- f. Relativas al programa de reconocimiento:
1. Certificar organizaciones públicas conforme a modelos de gestión de calidad, según lo previsto en el artículo 23, y asignar la cuantía económica que les corresponda conforme a lo previsto en el artículo 31.



2. Certificar, conforme a los modelos de gestión de calidad previstos en este real decreto, la capacitación de funcionarios como evaluadores de organizaciones públicas candidatas a los premios a los que se refiere el artículo 24.1 y 2.
 3. Gestionar el proceso de los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.
- g. Relativas al Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos:
1. Organizar el dispositivo necesario para la recogida y análisis de datos y suscribir con los órganos y organismos afectados los protocolos de actuación a los que se refiere el artículo 27.1.
 2. Encargar la realización de los estudios de opinión a los que se refiere el artículo 27.2.
 3. Gestionar el panel de informadores clave al que se refiere el artículo 28.1.
 4. Elaborar los informes a los que se refiere el artículo 28.3.

CAPÍTULO IX. INCENTIVOS.

Artículo 31. Incentivos al rendimiento.

1. La participación del personal en los programas de calidad regulados en este Real Decreto, en la medida que estos alcancen los resultados previstos según las evaluaciones reguladas en el artículo 20.2 y 3, deberá ser considerada por los responsables de los diferentes programas de gasto al determinar los criterios de distribución del importe disponible para atender el complemento de productividad, como una de las circunstancias objetivas a que se refieren las normas reguladoras del citado complemento.
2. En cada ejercicio presupuestario, hasta un máximo de 10, de entre los órganos y organismos certificados conforme a lo previsto en el artículo 23, podrán ser acreedores por una sola vez a una dotación económica adicional para su personal en concepto de complemento de productividad.



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

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Otras iniciativas de calidad.

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Señalamiento de las unidades responsables.

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

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

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

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



Las funciones atribuidas por este Real Decreto a las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales serán asumidas, en su respectivo ámbito, por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la Inspección Penitenciaria de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y por la Inspección de los Servicios de la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado, en los términos previstos en las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA. Consejo para la Defensa del Contribuyente.

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

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. Quejas y sugerencias.

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

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.

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

- a. El Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

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

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Facultades de aplicación y desarrollo.

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

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

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

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

- Juan Carlos R.

El Ministro de Administraciones Públicas,

Jordi Sevilla Segura.



ANEXO II

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 administración pública de la Generalitat Valenciana ha estado plenamente comprometida desde los últimos años con la implantación de actuaciones relacionadas con la calidad, la mejora y la racionalización, con efectos altamente positivos.

En el año 1996, el Gobierno Valenciano elaboró y aprobó, por Acuerdo de 5 de febrero, el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV), con un horizonte temporal de cuatro años. El objetivo de dicho plan fue el de mejorar el funcionamiento de la organización a través del desarrollo de diferentes programas, proyectos y acciones, todos ellos enfocados a alcanzar el máximo nivel de transformación de la organización.

Dentro del PEMAV, los proyectos iniciados en el ámbito de la calidad de los servicios públicos merecieron especial atención. En este sentido, se desarrolló el proyecto denominado *Calitat* dentro del programa de una *Administración Responsable*, cuyo objetivo era la elaboración de estándares de servicios en los diferentes departamentos y unidades de la Generalitat Valenciana.

En esta línea, por Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Gobierno Valenciano, se aprobó la progresiva implantación de un sistema de evaluación de la calidad de la gestión de los centros, entidades y servicios de la administración siguiendo como pauta el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Este acuerdo está permitiendo obtener un diagnóstico de la administración valenciana y su progresiva mejora.

Con la experiencia altamente positiva de este primer plan se elaboró el Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, como la renovación del compromiso de modernizar y racionalizar la administración pública valenciana y que fue aprobado por Acuerdo de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano.

Dentro de este segundo plan, en el que se enmarca el proyecto *Carta del Ciudadano*, se está avanzando hacia un cambio de cultura de servicio, con compromisos claros hacia los ciudadanos que se plasman en esta carta, y se desarrollarán en las cartas de servicios con compromisos explícitos en atención a cada uno de los ámbitos.



Por otro lado, la modificación, por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reformula el artículo 3 introduciendo como principios generales de actuación de las administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos, la transparencia y la participación. Asimismo, dicho precepto establece como criterio de actuación de las administraciones públicas la eficiencia y el servicio al ciudadano.

Expresamente, en el título IV, que regula la actividad de las administraciones públicas, se introdujo como innovación en su redacción primitiva una trascendente formulación de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos.

Del mismo modo, las diferentes administraciones en el ámbito de la Unión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), están abordando procesos de reforma que incluyen la gestión de la calidad como modelo de mejora de la gestión pública.

En este marco, la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana nace como un complemento de los derechos que el ciudadano ya tiene garantizados por la Constitución y resto del ordenamiento jurídico, ya que comprende los compromisos del Gobierno Valenciano referentes a la mejora de los servicios públicos.

La Carta del Ciudadano es un instrumento de mejora de la administración para lograr, por un lado, una mayor transparencia al ofrecer compromisos de calidad en la gestión del servicio y, por otro, una mejora de la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Esta carta es producto de un riguroso análisis interno y externo realizado en la Generalitat Valenciana. Se ha preguntado a los ciudadanos sobre la administración que desean a través de encuestas y de grupos de trabajo; se ha realizado un estudio comparativo de las principales cartas del ciudadano a nivel nacional e internacional; y se ha consultado, a nivel interno, a la propia organización, sobre la administración que deseamos.

Toda esta información tratada de forma rigurosa nos ha conducido a una Carta del Ciudadano que gira en torno a tres ejes fundamentales: una administración orientada al ciudadano, una administración eficaz y eficiente, y una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma. Estos ejes se concretan en compromisos que desarrollan estas líneas de actuación.



Bajo este marco general que constituye la Carta del Ciudadano, se promoverá el desarrollo de cartas específicas y sectoriales para cada tipo de servicio público, que establecerán estándares de calidad con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

En consecuencia, de acuerdo con el artículo 22.e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, a propuesta del vicepresidente segundo del Gobierno Valenciano y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 18 de diciembre de 2001, dispongo:

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto aprobar la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y regular las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La Carta del Ciudadano será de aplicación al conjunto de la administración pública de la Generalitat Valenciana.

2. 

CAPÍTULO II. DE LA CARTA DEL CIUDADANO.

Artículo 3. Concepto.

1. Se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos y ciudadanas deben tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat Valenciana.

2. Todos los órganos de la administración de la Generalitat Valenciana se comprometen a garantizar que la actuación pública desarrollada dará adecuada satisfacción a dichas



expectativas y aspiraciones, de acuerdo con el principio de mejora continua de los servicios que presten a los ciudadanos.

Artículo 4. Estructura.

La Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana se estructura en tres ejes fundamentales de actuación, desarrollándose cada uno en compromisos:

1. Una administración orientada al ciudadano, que se desarrolla con los siguientes compromisos:
 - Se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.
 - Se potenciará la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.
 - Se fomentarán y ampliarán los canales para la participación de los ciudadanos en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.
 - Se investigarán las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.
 - Se impulsará el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.
 - Se medirá el grado de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con relación a los servicios que se le ofrecen.
 - Se facilitarán las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de los ciudadanos.



- Se informará detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.
 - Se plasmarán, en cartas de servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la administración Valenciana, de acuerdo con los principios marco recogidos en esta carta. El grado de cumplimiento de los compromisos que cada órgano publique en su Carta de Servicio, será accesible a todas los ciudadanos y ciudadanas.
 - Se favorecerá que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.
 - Se ofrecerán todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.
2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:
- La simplificación de los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.
 - La utilización de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de Internet.
 - La implantación de la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.
 - El funcionamiento de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.



- La introducción de los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo al ciudadano, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.
 - La formación permanente de los profesionales que se encuentran al servicio de los ciudadanos, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.
 - El asesoramiento, ayuda y orientación sobre las actuaciones a emprender ante la administración.
 - La coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la administración Valenciana, de modo que al ciudadano le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.
3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar:
- Una administración que se adapta a la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.
 - Una administración comunicativa, abierta y accesible que establece nuevas vías de comunicación con el ciudadano, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.
 - Una administración dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.
 - Una administración moderna, comprometida con la accesibilidad y utilización de la tecnología más avanzada, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos al ciudadano.
 - Una administración exigente en sus metas, definiendo objetivos de mejora del servicio medibles y auditables basados en las necesidades de los ciudadanos, que se plasman en las cartas de servicio sectoriales a desarrollar de forma permanente.



- Una administración exigente con las personas de su organización, formando a cada una de ellas, y tratando de optimizar al máximo sus capacidades profesionales para conseguir la mejora continua de su rendimiento.
- Una administración exigente con la mejora, llevando a cabo la autoevaluación de sus servicios con modelos de excelencia en la gestión y comparándose con las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

Artículo 5. Difusión, seguimiento y percepción ciudadana del contenido de la carta.

La Generalitat Valenciana utilizará aquellos medios de difusión, tanto convencionales como los que incorporen la nueva tecnología, que sean necesarios para que el contenido de esta carta sea conocido por todos los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Valenciana.

La Generalitat Valenciana realizará el seguimiento sobre la percepción que tengan de esta carta los ciudadanos y ciudadanas a través de los mecanismos que reglamentariamente se desarrollen, en base, principalmente, al grado de conocimiento de la carta y al grado de su satisfacción.

Artículo 6. Desarrollo de la carta.

La Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana será objeto de desarrollo a través de cartas de servicios sectoriales y específicas, que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en esta carta.

**CAPÍTULO III.
DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.**

Artículo 7. Definición.

Artículo 8. Ámbito de aplicación subjetivo.

Artículo 9. Contenido.



Artículo 10. Elaboración y gestión.

Artículo 11. Metodología de las cartas de servicios.

Artículo 12. Aprobación y difusión.

Artículo 13. Control y seguimiento.

Artículo 14. Revisión y actualización de la carta.

DISPOSICIÓN ADICIONAL.

Se autoriza a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización para la aprobación de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. Esta metodología establecerá todo el proceso de elaboración, así como el formato de publicación de las cartas y los canales básicos de distribución de la Carta de Servicios, de acuerdo con lo previsto en este Decreto.

Asimismo se autoriza a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización para la elaboración y aprobación de un sistema homogéneo y común que permita el seguimiento de las cartas de servicios.

DISPOSICIÓN FINAL.

Esta disposición entrará en vigor el día de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional en relación con las cartas de servicios.

Valencia, 18 de diciembre de 2001.

El presidente de la Generalitat Valenciana,

Eduardo Zaplana Hernández-Soro.

El vicepresidente segundo del Gobierno Valenciano,



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia

José Joaquín Ripoll Serrano.



ANEXO III

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

PREÁMBULO

I

La Generalitat viene ya desde hace años trabajando activamente para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demandan los ciudadanos, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

En unos casos el Consell elaboró planes de actuación conjunta, como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el llamado Segundo Plan de Modernización, aprobado en diciembre del año 2000, supuso la consolidación del proceso hacia la mejora y permitió sentar las bases para la definición de la cultura de gestión de los servicios públicos.

En otros, se han adoptado acuerdos específicos, como el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluación de calidad, acuerdo que en su momento fue pionero y punto de referencia en la administración española, o se han dictado normas como el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, o el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, que revisó y mejoró el sistema establecido originariamente por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat, cuyo cumplimiento se comprometen a garantizar todos los órganos de nuestra Administración, de acuerdo con el principio de la mejora continua, y que define a la Generalitat como:

1. Una administración orientada al ciudadano.



2. Una administración transparente, eficaz y eficiente.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente con ella misma.

Dado el carácter general de la Carta del Ciudadano, se considera conveniente mantener su vigencia, de modo que permanezca como un documento independiente.

Vista la experiencia acumulada hasta la fecha, es el momento oportuno para agrupar las iniciativas existentes. Este decreto es una oportunidad para revisarlas, aplicando el principio de la mejora continua, y complementarlas incorporando nuevos instrumentos de mejora, disponiendo así de una norma única en materia de gestión de calidad.

II

El Decreto parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio al ciudadano, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo sólo se consigue mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de los resultados que vaya elevando, progresivamente, el nivel de calidad, hasta alcanzar la excelencia en la gestión.

Este fundamento está en línea con los principios establecidos ya por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y recogidos en el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el derecho a una buena administración y determina que todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

El servicio al ciudadano exige de las administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, estando obligadas a disponer sus recursos para llegar a conocerlos y, una vez conseguido esto, atenderlos y satisfacerlos.

Las necesidades y expectativas de los ciudadanos no son inmutables, sino que evolucionan al mismo ritmo que la sociedad. En este aspecto tiene una especial incidencia la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que consagra el derecho específico de los ciudadanos a comunicarse por medios electrónicos con las administraciones, derecho que éstas deben atender modificando sus sistemas tradicionales de gestión para hacer



posible la tramitación telemática de sus procedimientos y hacer realidad la administración electrónica.

De otra parte, este Decreto quiere hacer realidad uno de los principios básicos de la gestión de calidad, cual es el de que *la calidad es un compromiso de toda la organización*, y, por ello, los fundamentos de la calidad deben formar parte integrante de los criterios generales e individuales de gestión, dentro, lógicamente, de su nivel de gestión y de responsabilidad. El decreto plasma esta idea por medio de sistemas de evaluación y mejora participativos, y de la creación de una Red de Calidad.

III

El Decreto se estructura en apartados bien diferenciados. En el capítulo I se contienen las disposiciones generales del decreto y, además, se incluyen los conceptos que sirven de guía a la gestión y que se encontraban dispersos en documentos diversos: las definiciones de la misión y visión de la Generalitat y la identificación de los valores que inspiran sus actuaciones, integrándolas en una disposición de carácter general de modo que, al tiempo que definen un compromiso de servicio, se hacen públicas para su conocimiento por los ciudadanos.

Además, se identifica el catálogo general de los instrumentos de modernización y mejora de la gestión de los servicios públicos, que se desarrollarán posteriormente. Igualmente, se establecen los mecanismos de planificación y de apoyo a la mejora continua.

El capítulo II se refiere a las herramientas de evaluación instrumentadas con la participación activa de los empleados públicos. Los diagnósticos de calidad son el primer paso para iniciar el ascendente camino a la excelencia.

Las evaluaciones de calidad son una pieza básica en el sistema de calidad, porque el análisis en profundidad de la gestión de las organizaciones permite conocer sus fortalezas y debilidades y diseñar planes de mejora. El sistema adoptado por la Generalitat se basa en una herramienta muy potente de diagnóstico que en nuestra administración se viene aplicando desde el año 1998, por lo que se cuenta con suficiente experiencia derivada de su aplicación y de su revisión y mejora.

Las cartas de servicios estaban ya reguladas por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell. Son un instrumento para la mejora, por lo que se integran en este Decreto incorporando cambios derivados del aprendizaje e introduciendo novedades como las cartas de servicios electrónicos.



El capítulo IV regula el sistema de reconocimiento y premios para distinguir a las personas o grupos de una organización por su posición destacada frente al resto de la organización. En este apartado se contemplan dos tipos distintos: las certificaciones de calidad y los premios.

En el capítulo V se trata de las quejas y sugerencias. En esta materia está vigente el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell. Se trae a este Decreto tan sólo el aspecto organizativo de la gestión interna que se relaciona directamente con la mejora de los servicios que puede derivarse del análisis y estudio de las quejas y sugerencias.

En el capítulo VI se establece la Red de Calidad como un potente instrumento para extender la cultura de calidad. Se establecen tres niveles: el primero con sede en la conselleria competente en la materia como órgano central y horizontal para planificar, dirigir y coordinar. El segundo, en las Subsecretarías, órgano horizontal y que ya en la Ley del Consell, en su artículo 69, tienen encomendadas, entre otras, las funciones de velar por la mejora y perfeccionamiento de los servicios de su Conselleria. El tercer nivel, el nivel operativo, lo constituyen las diferentes unidades y estructuras organizativas y de gestión cuyas personas, individualmente o en grupos de trabajo, participan activamente en las actividades de mejora.

En este mismo capítulo se invoca la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), creada por el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, y se establecen cauces de comunicación con la Red de Calidad. Es un foro de encuentro y participación que complementa y potencia la Red de Calidad.

Finalmente, el capítulo VII crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, como instrumento para la recogida, análisis y evaluación de la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat y, en base a esta opinión, poder formular propuestas de actuación o, en su caso, de mejora.

En su virtud, en uso de las facultades conferidas por el artículo 18.f, y previos los trámites previstos en el artículo 43, ambos de la Ley del Consell, a propuesta de la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 16 de abril de 2010, decreto:



CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

El objeto de este Decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Lo dispuesto en el presente Decreto será de aplicación a los distintos entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat. A estos efectos, tendrán tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

Artículo 3. Cultura corporativa.

1. La cultura corporativa de los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat se asienta sobre unos pilares básicos que los definen y los diferencian del resto de organizaciones de su entorno, y cuya expresión muestra cuál es su modo de hacer y de actuar. Estos pilares básicos son la misión, visión y valores.

2. Para mostrarlos explícitamente ante la sociedad valenciana y poner de manifiesto su entidad y dimensión, se identifican y definen del siguiente modo:

a. Misión. Su fin es atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell.

b. Visión. Quieren ser vistos por la sociedad como:



1. Una administración integrada y cercana que, dentro de sus competencias y capacidades presupuestarias, atiende los compromisos adquiridos con los ciudadanos con rigor, responsabilidad y agilidad.
 2. Un ejemplo como organización en el nivel de calidad y profesionalidad de su gestión y prestación de servicios.
 3. Una administración que persigue una posición de liderazgo en excelencia y modernización, y que trabaja para incorporarse a la sociedad de la información y del conocimiento.
 4. Una organización que pone los medios para que sus empleados se realicen en su carrera profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos corporativos y trabajando en un ambiente de mutua confianza.
 5. Una administración que colabora para equilibrar y cohesionar el desarrollo de la sociedad del bienestar.
 6. Una administración transparente que gestiona eficientemente los fondos públicos.
- c. Valores. Para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos corporativos, actúan conforme a unos valores que orientan no sólo sus actitudes sino también sus comportamientos, y que se identifican como:
1. Una clara orientación de servicio a los ciudadanos como prioridad especial.
 2. Objetividad en sus actuaciones, aplicando la normativa de una manera imparcial.
 3. Gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, en el marco de la mejora continua y de un modelo de gestión de calidad total.
 4. Una gestión responsable, integrando las políticas y prácticas para contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental sostenible de la comunidad, trabajando con todos los grupos de interés para mejorar la



calidad de vida, en un claro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

5. Apuesta por la innovación a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y agilizan el trabajo, haciendo posible un mejor servicio al ciudadano.
6. Promoción de sistemas integrales de comunicación, favoreciendo la implicación de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.
7. Especial cuidado y atención a las relaciones interpersonales, basadas en la participación, honestidad, seriedad y cordialidad.
8. Colaboración con otras Administraciones Públicas para transmitir, conocer y aplicar las mejores prácticas de actuación y gestión.

Artículo 4. Instrumentos para la mejora.

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y para caminar hacia la excelencia, la gestión de los servicios públicos de la Generalitat se fundamenta, como primer elemento básico, en el trabajo de calidad que desarrollan las personas que prestan sus servicios en la administración, gestionando los procesos y sistemas de información dentro de unas estructuras determinadas. Para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad.
2. Las evaluaciones de calidad.
3. Las cartas de servicios.
4. El sistema de reconocimiento.
5. Las quejas y sugerencias.



6. La Red de Calidad.

7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.

Artículo 5. Planificación de la mejora.

La conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará planes anuales o plurianuales, en su caso, en los se especificarán los distintos programas que se llevarán a cabo, dentro del período que comprenda cada plan, para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

Estos planes se aprobarán y gestionarán de acuerdo con la distribución de competencias contenidas en el capítulo VI, artículos 36 y 37, de este Decreto.

Artículo 6. Apoyo a la mejora continua.

1. Con independencia de los planes a que se refiere el artículo anterior, o como complemento de ellos, según los casos, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de la unidad administrativa con competencias en esta materia, diseñará y ejecutará acciones que den soporte y faciliten la mejora continua, impulsando la simplificación, mejora administrativa y reducción de cargas burocráticas y administrativas.

Con esta finalidad, podrá prestar directamente tareas de consultoría y asistencia, o coordinar su ejecución, así como facilitar la confección de guías metodológicas o de manuales de gestión, ya sean de temática general sobre la mejora, específicos sobre materias concretas o manuales de buenas prácticas.

2. A fin de potenciar y extender la cultura de la mejora continua, la dirección general competente en materia de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Generalitat incluirá en sus planes de formación módulos formativos relacionados con la modernización de la administración, la evaluación y gestión de calidad y la mejora de los servicios públicos. La unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica y de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos colaborará en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.



Con la misma finalidad, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión de calidad de los servicios públicos podrá organizar encuentros y jornadas a fin de trasladar a la propia organización y a la sociedad valenciana las experiencias relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora de los servicios públicos.

CAPÍTULO II. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.

SECCIÓN I. LOS DIAGNÓSTICOS DE CALIDAD.

Artículo 7. Definición y ámbito.

El diagnóstico de calidad es la actividad que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa, tomando como referencia los modelos de gestión adoptados por la Generalitat.

Como principio general, estos diagnósticos estarán dirigidos a unidades con nivel de área o equivalente, si bien podrán analizarse otras unidades de diferente ámbito cuando su naturaleza lo haga aconsejable.

Artículo 8. Contenido y ámbito de la actuación.

Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las consellerías en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.



Artículo 9. Proyectos de mejora.

A la vista del informe final, dicho órgano directivo elaborará, en el plazo de un mes, un plan de actuación en el que se especificarán los proyectos concretos que ejecutará a fin de subsanar las deficiencias puestas de manifiesto en el informe final, priorizando aquellas acciones que incidan en la ordenación, gestión, medición, seguimiento y evaluación de los procesos, la simplificación, la mejora administrativa o la reducción de cargas, el conocimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

Este plan será remitido a la dirección general competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, para su conocimiento y para su posible inclusión en los planes de actividad de la unidad administrativa que tenga asignadas estas funciones, de acuerdo con sus disponibilidades, si el órgano directivo que lo remite solicita apoyo y asistencia para su puesta en práctica.

SECCIÓN II. LAS EVALUACIONES DE CALIDAD.

Artículo 10. Definición.

La evaluación de calidad es un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones contrastadas con un modelo de gestión para conocer su nivel de calidad.

Artículo 11. Fines.

Las evaluaciones de calidad persiguen los siguientes fines:

1. Conocer, como resultado primero y más inmediato, el grado de calidad de las organizaciones evaluadas -a través de la detección de sus puntos fuertes y sus áreas de mejora- mediante el análisis integrado de todos los elementos de la organización, tanto los llamados agentes -es decir, liderazgo, estrategia y planificación, alianzas y recursos, y procesos- como los resultados obtenidos por esa organización en sus clientes, en las personas a su servicio, en la sociedad y en su actividad.



2. Servir a los órganos directivos como instrumento que les proporcione información para planificar y ejecutar planes de mejora que se deriven del análisis del diagnóstico a que se refiere el apartado anterior.
3. Fomentar la participación de las personas que prestan servicio en la organización evaluada como instrumento, entre otros factores, de implicación en la mejora de la gestión.
4. Contribuir, en definitiva, a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a los ciudadanos.

Artículo 12. Metodología.

1. Las evaluaciones de calidad, a los efectos del presente decreto, se llevarán a cabo mediante metodologías adaptadas que tomen como patrón de referencia el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (Modelo EFQM de Excelencia, o Modelo EFQM), en su versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, si bien por disposición de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad, podrían utilizarse como referencia otro u otros de los modelos que existan en la actualidad o puedan existir en un futuro.

2. Estas evaluaciones serán dirigidas por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de la calidad, adscrita a la dirección general competente en la materia, que las incluirá en los planes de actuación de la citada unidad y contarán con la participación activa de un grupo de personas que representen las líneas funcionales y los ámbitos territoriales, en su caso, en las que se estructure la organización evaluada.

La metodología para llevarlas a cabo será aprobada por la mencionada dirección general, haciendo una adaptación del modelo general de referencia para su utilización en el ámbito de la administración autonómica.

Artículo 13. Proyectos de mejora.

Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá a la dirección general citada en el artículo anterior, en el plazo de dos meses, unas fichas en las que se identifiquen y describan los proyectos de mejora que se puedan derivar del informe final, en función de las áreas de mejora detectadas,



priorizando las que, mejorando la eficacia y la eficiencia, puedan ejecutarse dentro del ámbito de decisión de la organización evaluada y estén referidas a materias tales como al análisis, la revisión y simplificación de los procesos, la satisfacción de los clientes, la mejora de los circuitos o planes de comunicación, las relaciones entre personas y grupos externos e internos, la implantación de la administración electrónica y, en general, aquéllas que supongan una mejora y reducción de cargas administrativas. Este plazo se computará a partir de la recepción por el órgano directivo del informe final de evaluación.

La citada dirección general dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los grupos necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

La composición de los grupos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver. La participación podrá ser obligatoria para las personas designadas y los trabajos se desarrollarán dentro de la jornada habitual.

Cuando así sea necesario, los grupos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto la secretaría autonómica competente en materia de modernización de la administración y de gestión de calidad, a través de la dirección general correspondiente, asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos grupos de mejora.

Artículo 14. Las autoevaluaciones de calidad.

1. Con independencia de las evaluaciones de calidad dirigidas por la unidad administrativa competente en materia de evaluación y gestión de calidad, las distintas unidades y servicios podrán realizar autoevaluaciones de calidad como un instrumento más para hacer realidad el principio de la mejora continua.

Las autoevaluaciones de calidad son las evaluaciones hechas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios.

Estas autoevaluaciones se realizarán utilizando para ello las técnicas y herramientas de análisis de las organizaciones existentes, teniendo en cuenta el ámbito y el objeto del estudio, pudiendo contar para ello con el apoyo de los niveles departamental y operativo a que se refieren los artículos 35 y siguientes.



2. Los proyectos de mejora que se deriven de las autoevaluaciones incidirán, preferentemente, en las materias citadas como prioritarias al tratar de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos y las evaluaciones de calidad. El órgano directivo del que dependa el departamento que haya realizado la autoevaluación dará traslado de estos proyectos a la dirección general competente en materia de modernización de la administración y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO III. LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Artículo 15. Definición.

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

Artículo 16. Fines.

De acuerdo con su definición, los fines de las cartas de servicios son los siguientes:

1. En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.
2. En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 17. Nivel administrativo de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.



Artículo 18. Contenido.

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

- a. Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.
- b. Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.
- c. Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.
- d. Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

2. La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios, incluyendo la modalidad específica de las cartas de servicios electrónicos.

Artículo 19. Aprobación y difusión.

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la Carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. En todos los casos, el acto aprobatorio de la Carta de Servicios se publicará en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.



2. Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.

3. Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin, de publicaciones que se facilitarán en las distintas dependencias del órgano, así como en los puntos de información y atención al público (PROP) de la administración valenciana, y, en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

Artículo 20. Control y seguimiento.

Cada órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir esas potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Cada centro directivo elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan existir en los órganos, centros o unidades que dependan del mismo y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este informe lo remitirá, dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

Esta dirección general realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios a través de su unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

Artículo 21. Revisión y actualización.

Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las cartas de servicios y, en su caso, al rediseño de las ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales a que se refiere el artículo anterior, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, se



hayan modificado las expectativas del ciudadano, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

Artículo 22. Suspensión y derogación.

1. Las cartas de servicios podrán ser suspendidas en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, llevándose a efecto la suspensión, previo informe de la Dirección General competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, según dispone el artículo 19.1, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare de forma expresa tal circunstancia por el mismo órgano que la aprobó, previo informe de la dirección general citada en el párrafo precedente.

**CAPÍTULO IV.
SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO.**

SECCIÓN I. CERTIFICACIONES DE CALIDAD.

Artículo 23. La certificación de calidad.

La certificación de calidad es el documento a través del cual se constata que la gestión de un órgano o unidad se ajusta a los requisitos de calidad previamente definidos en la disposición que desarrolle este Decreto, y tiene como finalidad reconocer y hacer público el nivel alcanzado por los departamentos de la Generalitat en su camino hacia la excelencia.

Artículo 24. Clases de certificación.

Las certificaciones de calidad tendrán un carácter progresivo y podrán ser de tres clases:

1. Nivel de iniciación.



2. Nivel de consolidación.

3. Nivel de excelencia.

Artículo 25. Procedimiento.

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir en la tramitación de los expedientes. Sin perjuicio de esta regulación detallada, el proceso contemplará, como mínimo, los siguientes trámites: la solicitud que será cursada por el órgano directivo del que dependa el departamento, la tramitación e informe por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por la dirección general a la que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

Artículo 26. Efectos.

1. Las certificaciones tendrán una vigencia de tres años, debiendo ser sometidas, con anterioridad al transcurso de dicho plazo, al proceso de renovación en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las unidades, órganos u organismos que obtengan o renueven cualquiera de las certificaciones podrán incluir, mientras se encuentren vigentes, una referencia a su concesión en sus instalaciones, en sus publicaciones y en el material impreso que utilicen.

2. Durante dichos períodos, se comprometen a colaborar con las actividades que convoque, o en las que participe, la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, o cualquier otro órgano de la Generalitat, tanto para dar a conocer el sistema de certificación como para extender y potenciar la cultura de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios públicos.

SECCIÓN II. PREMIOS.

Artículo 27. Los premios.



Se crean los Premios a la Excelencia en el sector público bajo la denominación Premios Generalitat a la Excelencia, con el fin de reconocer públicamente la calidad en la gestión de los servicios que los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 28. Modalidades.

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos. Para la evaluación de la gestión será utilizado como referente el Modelo EFQM de Excelencia, en la versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado, aplicado en la actualidad por la Generalitat, o el modelo o modelos que, en virtud de la autorización concedida por el artículo 12.1, lo pueda sustituir.
2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que hayan puesto en funcionamiento, en la gestión de sus competencias, acciones, prácticas innovadoras, técnicas o planes de mejora a través de los cuales se haya conseguido elevar el nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos.

Artículo 29. Convocatorias.

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, mediante la publicación de la respectiva convocatoria en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, determinando, cada una de ellas, el número, las modalidades y categorías de los Premios, así como las bases a las que ha de ajustarse su concesión.
2. Una vez valoradas las solicitudes de acuerdo con las bases reguladoras, los premios serán concedidos por la autoridad convocante, si bien podrán declararse desiertos.
3. Los premios, en sus diferentes modalidades y categorías, no tendrán contenido económico sino honorífico.



Artículo 30. Otros reconocimientos.

Las consellerías competentes en materia de economía y hacienda, de gestión de personal, y de modernización de la administración y gestión de la calidad de los servicios públicos, podrán adoptar, como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las medidas oportunas para recompensar a las personas que participen en las actividades o grupos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a los ciudadanos por la administración de la Generalitat, bien a través de medidas específicas como pueden ser, entre otras, la valoración en la carrera profesional o a los efectos de la retribución en concepto de productividad o de la evaluación del desempeño, bien como valoración en los procesos de movilidad o de mejora profesional.

**CAPÍTULO V.
QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

Artículo 31. Definición.

1. Según dispone el artículo 3 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen, única y exclusivamente, manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

2. Las sugerencias, tal y como define el artículo 4 del citado Decreto, son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su relación con la administración.

3. Por lo que se refiere al proceso para la formulación de quejas y sugerencias, así como al resto de aspectos relacionados con su tramitación, se estará a la normativa contenida en el decreto que las regula.

Artículo 32. Efectos para la mejora.

1. Si del análisis de los informes valorativos de las quejas y sugerencias que las subsecretarías han de elaborar anualmente según dispone el apartado 4 del artículo 13



del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, se dedujera la existencia de aspectos susceptibles de mejora, especialmente en los relacionados con las materias a que se refieren los artículos 9 y 13 de este Decreto, las subsecretarías dispondrán la constitución de los grupos de trabajo necesarios para el estudio y formulación de propuestas de mejora, las cuales serán elevadas, si la subsecretaría lo considera procedente, al órgano competente para su aprobación y puesta en ejecución.

Los proyectos o planes específicos de mejora que se generen serán comunicados, con independencia de otras remisiones que pudieran ser procedentes, a la dirección general competente en materia de modernización y gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

2. Esta dirección general, a través de su unidad administrativa específica, analizará los informes valorativos y los proyectos a fin de poner en marcha, en su caso y dentro de un proceso de mejora continua, proyectos de mejora globales o específicos, que podrán ser incorporados a los planes de actividades de la citada área o propuestos para su inclusión en los planes generales de mejora de la calidad de los servicios públicos de la administración autonómica. Estos planes tendrán en cuenta, preferentemente, las acciones relacionadas con las materias citadas en el apartado anterior y, especialmente, con la simplificación y mejora administrativa, reducción de cargas de trabajo administrativo e implantación de la administración electrónica.

Los proyectos y los grupos de mejora que se constituyan para su ejecución podrán ser departamentales o interdepartamentales en función de los problemas o temas a tratar.

CAPÍTULO VI. ESTRUCTURA DE CALIDAD. LA RED DE CALIDAD.

Artículo 33. Definición.

Con la denominación de Red de Calidad se identifica al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar y apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.



Artículo 34. Fines.

Los fines que persigue esta Red de Calidad son los de fomentar, impulsar, apoyar y coordinar una gestión de calidad de los servicios públicos en los distintos ámbitos jerárquicos y territoriales.

Artículo 35. Niveles de actuación.

La estructura de la Red de Calidad comprende tres niveles de actuación:

- Nivel central.
- Nivel departamental.
- Nivel operativo.

Artículo 36. El nivel central.

Este primer nivel, nivel estratégico, lo ocupan los órganos centrales, superiores y directivos, de la conselleria con competencias en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tendrán encomendadas, respectivamente, las siguientes funciones:

1. Corresponde a quien ostente la titularidad de la conselleria, como órgano jerárquico superior de su departamento, la aprobación de los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, ya sean planes de carácter general o planes específicos, a los que se refiere el artículo 5, con especial incidencia en aquellos proyectos o acciones que incidan en la mejora administrativa o reducción de cargas y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.
2. Corresponde a la secretaría autonómica competente en la materia, en cuanto órgano superior de la conselleria:



- a. Proponer la aprobación de los programas y planes a que se refiere el apartado anterior.
 - b. Coordinar, a través de la dirección general competente en la materia, la ejecución y dirección de las actividades que tengan un carácter interdepartamental.
 - c. Aquellas otras funciones que le puedan ser encomendadas por quien ostente la titularidad de la conselleria.
3. Corresponderá a la dirección general competente en la materia, como órgano directivo de la conselleria:
- a. Proponer a la secretaría autonómica, para su tramitación, los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, con especial referencia a las materias priorizadas en los artículos 9 y 13, así como ejecutarlos, coordinarlos y hacer su seguimiento global.
 - b. Coordinar y hacer el seguimiento global de los programas y las actuaciones que las subsecretarías de las diferentes consellerias lleven a cabo en ejecución de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos o las evaluaciones de calidad que se hayan realizado bajo la dirección de la unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica, evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos.
 - c. Asesorar y prestar apoyo a las consellerias, a través de las subsecretarías, en el desarrollo de sus propios planes y proyectos de mejora de la calidad.
 - d. Recibir la información referida a los programas, planes y proyectos de mejora de la calidad que pongan en ejecución los distintos departamentos de la Generalitat.
 - e. Representar a la Generalitat en los organismos, órganos y foros nacionales e internacionales relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos, salvo otra designación expresa por parte del president de la Generalitat, en determinados casos.



- f. Ser el órgano de enlace con la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), así como dirigir y coordinar las acciones que de ello se deriven.
- g. Cuantas funciones estén relacionadas con el cumplimiento de las funciones que le son propias y aquéllas que les puedan ser encomendadas por los órganos superiores de su conselleria.

Artículo 37. El nivel departamental.

Este nivel, de apoyo técnico, lo forman las subsecretarías de cada una de las consellerias y sus funciones son las de:

1. Proponer a los órganos competentes de su conselleria la aprobación, dentro de su ámbito competencial respectivo y teniendo en cuenta las materias calificadas en este decreto como prioritarias, de programas, planes o proyectos de mejora de la calidad de los servicios, sin perjuicio de las facultades de cada órgano directivo para llevar a cabo, por propia iniciativa, acciones concretas de mejora dentro de su ámbito competencial.
2. Proponer a la secretaría autonómica del nivel central, a través de la dirección general del mismo nivel central, actuaciones de mejora de la calidad que puedan ser incluidas en los planes de mejora que proponga la citada secretaría autonómica.
3. Designar las unidades, personas o puestos de trabajo que proporcionarán el apoyo técnico al nivel operativo, que serán, en principio, las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad o de organización y, si no existieran como tales, los puestos de trabajo a los que las subsecretarías encomienden las funciones de mejora y perfeccionamiento de los servicios, a las que expresamente se refiere el artículo 69 de la Ley del Consell.
4. Promover la creación de grupos de mejora y participar directamente o dar soporte técnico, a través de las personas a que se refiere el apartado anterior, a los grupos de mejora y a las acciones de mejora de la calidad que se ejecuten, ya sea como consecuencia de alguna de las previstas expresamente en este decreto o se aborden en proyectos planteados por iniciativa propia de los departamentos.



5. Hacer el seguimiento, a través de las unidades o puestos de trabajo referidos en el apartado 3, de los grupos de mejora, así como de las propuestas y proyectos realizados dentro del ámbito de su conselleria respectiva.
6. Enviar a la dirección general del nivel central la información relativa a los programas, planes y proyectos de mejora, con carácter previo a su inicio, así como un informe de evaluación de resultados una vez hayan finalizado.
7. Cualesquiera otras funciones que, referidas a la gestión de calidad, les puedan encomendar los órganos superiores de su conselleria.

Artículo 38. El nivel operativo.

En este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier nivel y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos niveles administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos. Su constitución y composición podrá ser acordada por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

A estos efectos, se considera como equipo de mejora el grupo de empleados que se reúne para participar en cualquiera de las acciones destinadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Sus funciones son las siguientes:

1. Analizar específicamente las causas de un problema, buscar posibles alternativas y proponer la adopción de medidas para su solución. Además, participar en cualquiera de las acciones puestas en funcionamiento como consecuencia de las actividades de mejora que se aborden.
2. Aquéllas otras que, específicamente, les pudiera encomendar el órgano, directivo o superior, que acuerde la formación de un equipo de mejora.

Artículo 39. La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC).

1. La Comisión CITEC es un órgano colegiado que constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las



materias relacionadas con la modernización y la calidad, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las consellerías.

La orientación y los fines que persigue la Comisión CITEC se encuentran en línea plenamente coincidente con la finalidad atribuida a la Red de Calidad por este decreto y, por ello, a través de esta comisión se han de canalizar, promover, coordinar, extender y apoyar las iniciativas, planes y acciones relacionadas con la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para aprovechar las sinergias que pueda generar el trabajo coordinado de los diferentes órganos implicados.

2. Las relaciones entre la Comisión CITEC y la Red de Calidad se canalizarán a través de la dirección general que forma parte del nivel central de la Red de Calidad, órgano directivo al que el artículo 2 del Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, señala como instrumento de adscripción de la Comisión CITEC a la consellería y al que le encomienda, además, el apoyo y soporte técnico necesario para su funcionamiento.

CAPÍTULO VII. EL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT.

Artículo 40. Creación y funciones.

1. Se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, adscrito a la consellería competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tiene como finalidad recopilar, analizar y evaluar información suficiente para ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva del ciudadano, una visión global de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y todo ello con el fin último de promover y contribuir a su mejora continua.

2. Son funciones del observatorio las siguientes:

- a. Recopilar y analizar información relevante acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos.
- b. Realizar estudios comparativos y de investigación relacionados con la calidad de los servicios públicos.



- c. Efectuar propuestas concretas de mejora derivadas de los anteriores estudios y análisis realizados.
- d. Proporcionar a la propia Generalitat información agregada y básica para la planificación y gestión de los programas de modernización y mejora de la calidad de sus servicios públicos.
- e. Proporcionar al ciudadano y, de forma general, a todos sus grupos de interés, información periódica del nivel de calidad con el que la Generalitat presta sus servicios.
- f. Celebrar y participar en encuentros con otros observatorios u organizaciones similares con responsabilidades en materia de gestión de calidad de los servicios para intercambiar experiencias y aprender de las mejores prácticas.
- g. Cualesquiera otras que sean derivadas o complementarias de las anteriores y que le sean encomendadas por los órganos superiores de la Conselleria a la que está adscrito.

Artículo 41. Desarrollo reglamentario.

Reglamentariamente se determinará la composición, los órganos que lo integran y los sistemas de participación de las consellerias y las distintas organizaciones, así como el régimen de funcionamiento del observatorio para la ejecución de las funciones que le son encomendadas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Correspondencias.

Las referencias que se hacen en este Decreto a órdenes de las consellerias se entenderán hechas a actos de los órganos personales ejecutivos del máximo nivel de las entidades autónomas y demás organizaciones de la Generalitat. Las referencias a las subsecretarías se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias administrativas en las citadas organizaciones.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Repercusión económica.



Este Decreto no prevé la creación de unidades específicas. Sus efectos podrán suponer, en todo caso, una redistribución de funciones, por lo que no lleva asociado un incremento de coste económico en los presupuestos de las consellerías.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. Cartas de servicios.

Las evaluaciones de calidad y la redacción de las cartas de servicios cuyo proceso se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto seguirán regulándose por la normativa anterior.

No obstante, a las cartas de servicios les será de aplicación el plazo de cuatro años previsto en el artículo 21 en los siguientes términos:

1. Las cartas de servicios iniciadas pero no aprobadas en la fecha de entrada en vigor de este Decreto deberán incluir en su texto la obligación de proceder a su revisión en la forma prevista en el citado artículo 21.
2. Las aprobadas pero no publicadas en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) antes de la entrada en vigor de este Decreto dispondrán de un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
3. Las publicadas en un período que sea igual o inferior a dos años antes de la entrada en vigor del presente Decreto dispondrán de un plazo de tres años, contado a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
4. En el caso de las publicadas en un plazo superior a dos años antes de la entrada en vigor de este Decreto, este plazo será de dos años.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto y, en particular, el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluaciones de calidad, así como el artículo 2.2 y el capítulo III, artículos 7 al 14, ambos incluidos, del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat.



DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Desarrollo reglamentario.

Se autoriza a quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 16 de abril de 2010.

El president de la Generalitat,

Francisco Camps Ortiz.

La consellera de Justicia y Administraciones Públicas,

Paula Sánchez de León Guardiola.