

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 1 de 9

Procedimiento para la elaboración y seguimiento de las cartas de servicios

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
8. SEGUIMIENTO.....	8
9. REGISTRO Y ARCHIVO	9
10. ANEXOS.....	9

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Noviembre de 2019	Edición inicial
V1.1	Diciembre de 2021	Incorporación de las conclusiones del Grupo de Trabajo Sobre Cartas de Servicios de Centros, y la Instrucción de Gerencia sobre Agentes de Calidad del SGIC de los servicios.
V2.0	Diciembre de 2023	Adaptación a la aplicación JUNO; cambio en el sistema de validación.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios	Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 2 de 9

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los pasos que deben seguir los distintos agentes para la elaboración de las cartas de servicios, así como para el seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos y sus correspondientes indicadores.

Clasificación del procedimiento: estratégico.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los centros, servicios y unidades incluidos en la relación de puestos de trabajo de la Universidad de Zaragoza, que conforman la estructura organizativa, para dar soporte administrativo en los ámbitos docente, investigador y de prestación de servicios universitarios.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace:
<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-y-referencias-calidad-de-los-servicios>.

4. DEFINICIONES

Carta de servicios: documento que recoge los servicios que presta la administración pública, los derechos de quienes utilizan estos servicios y los compromisos de calidad sobre su prestación, posibilitando que los grupos de interés y la sociedad en general los conozcan.

Se trata de documentos que implican una sistemática en la gestión y contribuyen a la consolidación de una cultura de mejora continua. Nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que los grupos de interés pueden esperar en la prestación de aquéllos.

Comisión de calidad de los servicios (CCS): equipo de personas que actúa en cada centro/unidad/servicio para reflexionar, poner en marcha y hacer el seguimiento de las acciones asociadas al sistema de calidad aprobado para los servicios en la Universidad de Zaragoza.

Está compuesta por un número variable de miembros del centro/unidad/servicio, designados por la persona responsable, que se encargará de la coordinación.

Compromiso de calidad: es una obligación, concreta y medible, asumida por una organización en la prestación del servicio. Se suele establecer tras el análisis previo de las expectativas y de la satisfacción de las personas usuarias y teniendo en cuenta las líneas estratégicas de la organización.

Indicador: magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

Informe de seguimiento: documento de seguimiento de la Carta de servicios, que se elabora anualmente, y analiza el cumplimiento de los compromisos, las quejas y reclamaciones recibidas, y las actualizaciones de contenidos necesarias.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 3 de 9

JUNO: aplicación informática para la gestión del sistema interno de garantía de la calidad de las unidades/servicios administrativos de la Unizar.

Misión o Propósito: declaración formal de la razón de ser de la unidad en la que se indica qué necesidades trata de satisfacer a sus grupos de interés.

Responsable de la coordinación de la calidad del centro, unidad o servicio (RCCS): responsable de la unidad/centro/servicio, a quien le corresponde coordinar la Comisión de calidad que se constituya en esa unidad/centro/servicio.

Visión: declaración formal de lo que la organización (o la unidad administrativa o de servicio) aspira a ser en el futuro, en qué posición desea estar y cómo desea ser percibida.

Vocal: miembro de la Comisión de Calidad de una unidad/centro/servicio.

5. RESPONSABLES

- Responsable de la dirección de la Inspección General de Servicios (DIGS).
- Área de Calidad y Mejora (ACM).
- Responsable de la coordinación de la calidad del centro, unidad o servicio (RCCS).
- Comisión de Calidad del centro, unidad o servicio (CCS).
- Responsables del seguimiento de indicadores.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Resumen de actuaciones:

Responsable	Acción	Versión carta
RCCS	Propone los miembros de la Comisión de Calidad de los servicios del centro/unidad/servicio (CCS).	
CCS	Elabora el contenido de la carta de servicios, que se introducirá en JUNO por el RCCS..	Borrador en redacción.
RCCS	Remite el [Borrador en redacción] al ACM.	Borrador en revisión
ACM	Revisa el [Borrador en revisión], enviándolo a la validación de la IGS, o devolviéndolo a la CCS (el borrador vuelve al estado <i>en redacción</i>) indicando, en ese caso, las modificaciones necesarias.	Carta pendiente de validación.
DIGS	Valida la carta, que pasa a ser la [Carta vigente], o la devuelve a la CCS para introducir modificaciones (la [Carta pendiente de validación] vuelve al estado [Borrador en redacción]).	Carta vigente.
RCCS / ACM	Difunde a través de páginas web y otros medios oportunos.	Carta vigente.
ACM	Por resolución de la gerencia, el ACM remite listado de cartas actualizadas al BOUZ (mínimo una vez/año)	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 4 de 9

6.1. Elaboración de la carta de servicios

Las cartas de servicios serán elaboradas por las Comisiones de Calidad de los Servicios de las unidades funcionales en las que se presten los distintos servicios de la Universidad de Zaragoza.

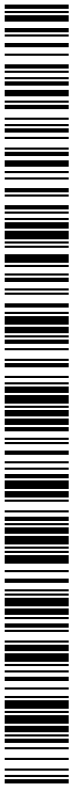
- La CCS elaborará la carta de servicios en la aplicación informática JUNO, cumplimentando los diferentes apartados según las indicaciones que desde la aplicación se le irán señalando. Previamente, el Área de Calidad y Mejora dará de alta a la unidad en la aplicación JUNO.
- Las personas responsables de las unidades a las que se refieran las cartas de servicios, que son también quienes coordinan a las CCS, serán los responsables últimos de su elaboración.
- El Área de Calidad y Mejora velará por la correcta elaboración de las cartas de servicios y colaborará técnicamente con las unidades responsables de su elaboración, cuando así lo requieran.
- La CCS aprobará el borrador de la carta [*Borrador en redacción*] y el RCCS lo introducirá en la aplicación JUNO y lo enviará a revisión por el Área de Calidad y Mejora [*Borrador en revisión*]. Esta podrá darlo por bueno, asignándole un número de versión y remitiéndolo a la Inspección General de Servicios para su validación [*Carta pendiente de validación*], o bien podrá devolverlo a la CCS, proponiendo modificaciones [*Borrador en redacción*].
- La persona responsable de la dirección de la IGS, tras la revisión oportuna aceptará la Carta pendiente de firma, validándola, con lo que se convertirá en la [Carta vigente] o bien la devolverá la CCS, proponiendo modificaciones [*Borrador en redacción*].
- Toda la documentación generada se gestionará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de apoyo PRA 01.0.1 de Control de la documentación del SGIC de los servicios.

6.2 Validación, publicación y difusión

- Las cartas de servicios validadas por la IGS, se entenderán aprobadas en la fecha del último borrador aprobado por la CCS y surtirán plenos efectos desde el día siguiente a su validación.
- El ACM y el servicio responsable de la elaboración de la Carta de servicios llevarán a cabo las actuaciones necesarias para su difusión, de manera que las mismas puedan ser conocidas por los diferentes grupos de interés a través de medios electrónicos, publicándose en las páginas web de los respectivos centros/unidades/servicios y, de forma automática, en la siguiente url: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>.
- Con una periodicidad mínima anual, y por resolución del Gerente, el ACM remitirá para su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza un listado con las cartas actualizadas, que incluirá el número de versión, la fecha de aprobación y el enlace al documento electrónico.

6.3 Actualización de la carta de servicios

El procedimiento de actualización de las cartas de servicios será idéntico al establecido para su aprobación inicial. Al menos deberán actualizarse cada cinco años, debiendo incorporarse nuevos compromisos de calidad.



 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 5 de 9

La necesidad de revisar o actualizar la carta de servicios puede ponerse de manifiesto:

- Por cambios en la normativa de aplicación, en los servicios prestados, en los datos de contacto o cualquier otro de los contenidos de la carta.
- Como consecuencia del seguimiento anual, donde se manifiesta la necesidad de implementar modificaciones.
- Por el transcurso de cinco años sin haber introducido modificaciones. En este caso la actualización consistirá al menos en la incorporación de nuevos compromisos de calidad.

La posibilidad de revisar y actualizar los contenidos de la carta estará permanentemente abierta, pero una vez detectada la necesidad de actualización, esta se llevará a cabo en un plazo de tres meses.

6.4 Seguimiento de los compromisos de calidad

El proceso de seguimiento de los compromisos de calidad establecidos en las cartas de servicios tiene como objetivo fundamental garantizar la mejora continua del servicio o la unidad.

La CCS será la responsable de establecer en la Carta de servicios la sistemática para recoger la información de cada indicador, designando a las personas responsables del seguimiento de cada indicador y especificando la herramienta que se utilizará para ello.

En el primer trimestre de cada año el centro/unidad/servicio llevará a cabo el seguimiento de la carta de servicios a través de la aplicación JUNO, cumplimentando los diferentes apartados, y lo hará llegar, a través de la misma herramienta informática, al ACM.

El informe contendrá:

- La revisión de los compromisos de calidad establecidos.
- El grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente carta de servicios a partir de los indicadores establecidos al efecto.
- El análisis de la satisfacción de los usuarios, incluyendo también los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios realizadas mediante la plataforma ATENEA o cualquier otra herramienta.
- El análisis, en su caso, de las quejas, sugerencias y felicitaciones asociadas al cumplimiento de compromisos, así como las posibles reclamaciones recibidas por incumplimiento de los estándares, recibidas tanto por los canales oficiales, como por vías informales.
- La actualización, caso de ser necesario, de los contenidos de la carta de servicios.
- Las acciones de mejora que se establezcan como consecuencia del seguimiento, a implementar bien en la carta de servicios, bien en otros instrumentos de planificación asociados al sistema de calidad.

La Comisión de Calidad redactará el Informe de seguimiento en aplicación JUNO, y el RCCS enviará la Versión provisional al ACM. Esta revisará los contenidos y la aceptará (convirtiéndose en Versión definitiva) o la devolverá a la Comisión de calidad, proponiendo modificaciones.

El ACM y el centro/unidad/servicio, llevarán a cabo las actuaciones necesarias para su difusión, de manera que el mismo pueda ser conocido por los usuarios a través de medios electrónicos, publicándose en las páginas web de los respectivos centros/unidades/servicios y, de forma automática, en la siguiente url: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>.



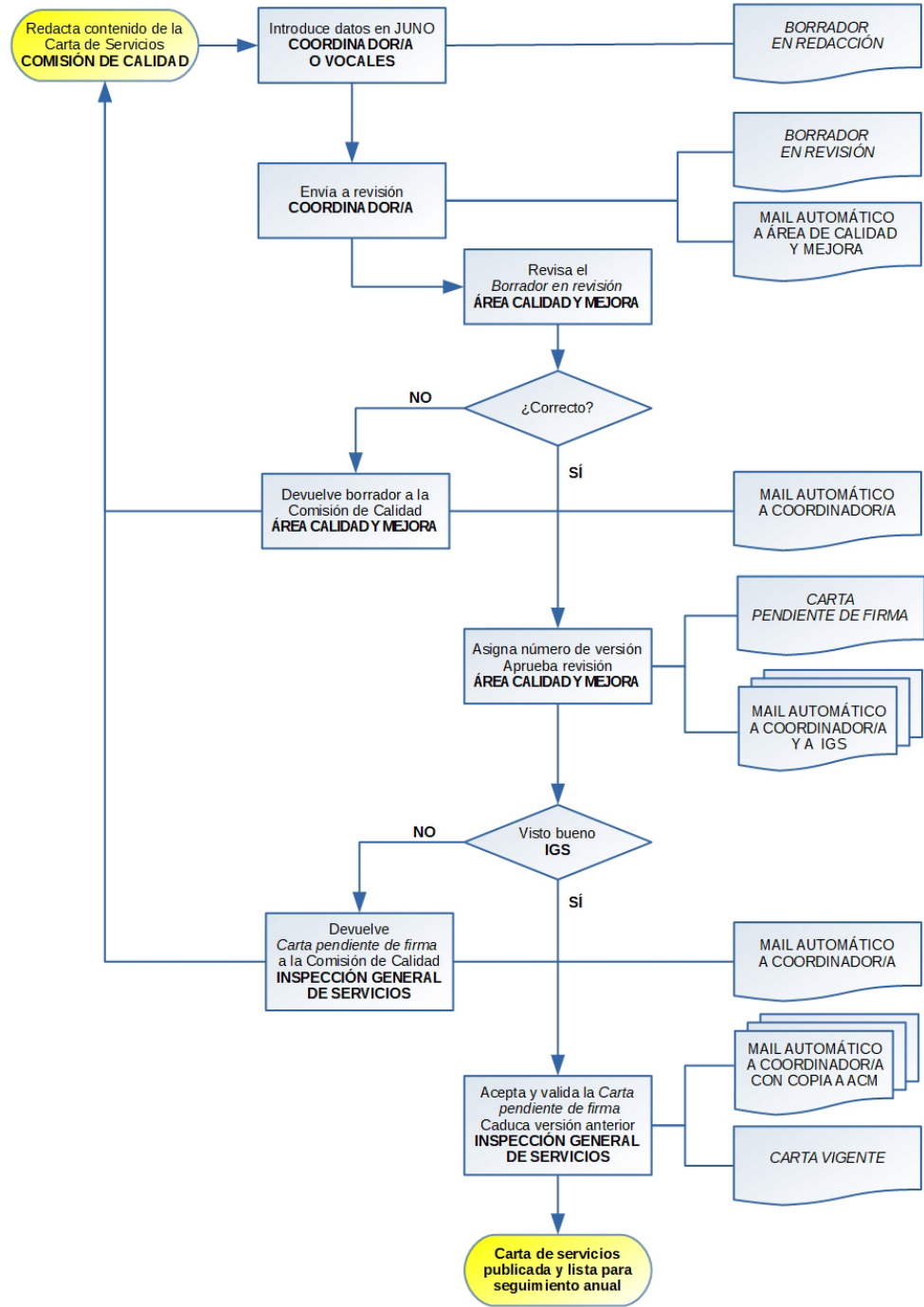
d9508c3379e094053bd723796af1db1a

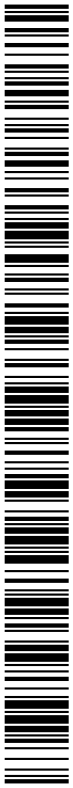
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

7. DIAGRAMAS DE FLUJO

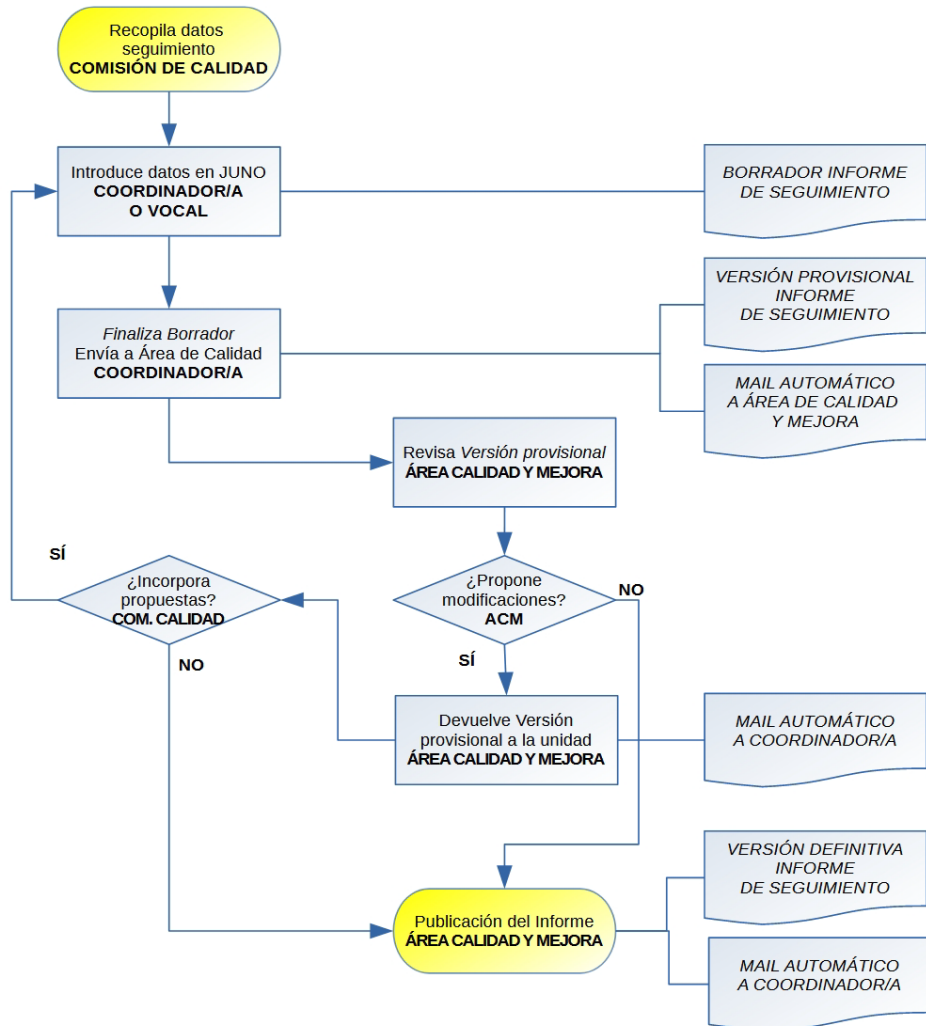
Elaboración de la carta de servicios




d9508c3379e094053bd723796af1db1a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 7 de 9

Elaboración del Informe de seguimiento de la carta de servicios:



8. SEGUIMIENTO

La Inspección General de Servicios y el Área de Calidad y Mejora serán las responsables del seguimiento anual de este procedimiento a través de los siguientes indicadores:

- Porcentaje unidades con carta de servicios sobre el total de unidades.
- Porcentaje de cartas actualizadas.
- Porcentaje de cartas que han realizado el seguimiento de los compromisos de calidad.

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 8 de 9

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Las cartas de servicios serán archivadas electrónicamente en el repositorio Alfresco por el Área de Calidad y Mejora en los términos del PRA 01.0.1 de Control de la documentación del SGIC de los servicios.

10. ANEXOS

ANEXO 1. Estructura y contenido de la Carta de servicios

Encabezado

Todas las páginas del documento contendrán un encabezado que incluya los logos de la Universidad de Zaragoza y de la unidad, la mención “Carta de servicios”, número de página, fecha de aprobación de la carta y número de versión.

Cubierta

- Título, indicando la unidad que redacta la Carta.
- Tabla de control de firmas: unidad que elabora la carta, la que lo revisa y la que lo valida.
- Tabla de control de modificaciones: fecha de aprobación inicial, e histórico de modificaciones con número de versión y fecha.

Información general

- Introducción: presentación breve de la unidad y de la carta.
- Objetivos y fines: contiene la misión/propósito, la visión y los valores de la unidad, con mención expresa a los ODS.
- Datos identificativos: denominación oficial completa, y responsable de la unidad.
- Información de contacto: dirección, teléfonos, correos electrónicos, página web, forma de acceso, horario, medios y lugares de atención al público y mapa de acceso.
- Relación de servicios prestados por la unidad, agrupados por categorías.
- Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados: serán como mínimo los del art. 13 de la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común, que se podrán ampliar según estime la unidad, e incluir también obligaciones de los usuarios.
- Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados: incluyendo la normativa propia y la más significativa por la características y actividades de la unidad.
- Formas de participación del usuario: relación de las formas de colaboración de los usuarios en la mejora del servicio,
- Entrada en vigor: será el día siguiente a la validación de la carta por la Inspección General de Servicios.

Compromisos de calidad e indicadores

- Compromisos de calidad asumidos: relación de los compromisos que la unidad asume en la prestación de sus servicios.
- Indicadores que permitan medir su cumplimiento: tabla que recoge todos los compromisos de calidad, asociándolos al servicio que se presta, los ODS vinculados, los indicadores para su

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Diciembre de 2023
		Página 9 de 9

- medición y el valor que se espera alcanzar. Igualmente se deben especificar la frecuencia de medición, el responsable de la medición y la forma de cálculo u obtención del valor del indicador.
- Mecanismos de comunicación externa e interna: formas y medios de difusión de la carta, su contenido, su cumplimiento y las acciones de mejora previstas.
 - Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de compromisos: acciones planificadas para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso de calidad.
 - Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado: serán como mínimo las recogidas en el procedimiento de presentación de sugerencias y quejas de la Universidad de Zaragoza. Se indicará el plazo de respuesta a las quejas y reclamaciones.

ANEXO 2: Estructura y contenido del Informe de seguimiento de la Carta de servicios

Encabezado: todas las páginas del documento contendrán un encabezado que incluya los logos de la Universidad de Zaragoza y de la unidad, la mención “Informe de seguimiento”, el número de página, fecha de aprobación del Informe, número de orden del informe que se redacta, número de versión de la Carta de servicios, y el periodo al que hace referencia el informe.

Cubierta: Título, indicando la unidad que redacta el informe.

Actividad de la Comisión de Calidad: apartado opcional, informando del número y fecha de reuniones celebradas.

Observaciones y conclusiones: contiene todas las observaciones que la unidad considere necesario hacer, y las conclusiones que extraigan de los datos contenidos en el Informe.

Tabla de indicadores: Se construye a partir de la tabla de indicadores de la Carta de servicios, y contiene los valores alcanzados por el indicador de cada compromiso, la valoración que la unidad hace sobre el grado de cumplimiento alcanzado (cumplido, no cumplido o en vías de cumplimiento), y las observaciones que se estimen oportunas. Incluye un cuadro resumen con el número y porcentaje de compromisos cumplidos, no cumplidos y en vías de cumplimiento)

Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción: contiene la relación y análisis de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, y los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios. A partir de estas informaciones se identifican áreas de mejora y se definen acciones de mejora.

Acciones de mejora propuestas: tabla que recoge las acciones, sus objetivos, medios necesarios, plazo de ejecución, etc., y el documento al que se incorporan las acciones (Carta o Plan de Actuación y Mejora).

Actualización de la Carta de servicios: si se aprecia la necesidad de modificar cualquier contenido de la carta (servicios, compromisos, indicadores, datos de contacto, normativa...) se reseña en este apartado, indicando el plazo en que se realizará la actualización.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d9508c3379e094053bd723796af1db1a>

CSV: d9508c3379e094053bd723796af1db1a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	20/12/2023 11:57:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	20/12/2023 12:04:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	20/12/2023 12:08:00	