

NORMATIVA PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006) (BOUJA, nº 57, Marzo-Abril-2006)

La Universidad de Jaén, inmersa en procesos encaminados a la mejora continua de la calidad en sus áreas de actividad, cuenta entre sus objetivos estratégicos el mejorar la efectividad de los sistemas de información y comunicación, así como fomentar la cultura de la calidad, incrementando la orientación de los servicios a los usuarios. Atendiendo a ellos, se formulan los objetivos 9 y 12 del *Plan Estratégico 2003-2010* aprobado por el Consejo de Gobierno de esta Universidad el 5 de marzo de 2003.

El sistema de Cartas de Servicios constituye un instrumento eficaz para informar a los usuarios en particular y a la ciudadanía en general sobre los servicios que las distintas Administraciones tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos elaborados y difundidos por parte de la unidad responsable de la provisión de un servicio, donde se reflejan de forma accesible para los interesados los derechos derivados de los servicios que se prestan, las facilidades que la unidad tiene previstas para atenderle, las expectativas razonables que puede esperar ver satisfechas y los compromisos de servicio que la unidad asume como estándar.

La pretensión de establecer Cartas de Servicios para la Universidad de Jaén sería, por tanto, facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos, impulsar iniciativas de mejora dentro de la Institución, controlar el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con los usuarios, incrementar el grado de satisfacción de las personas respecto a los servicios prestados por la Universidad, así como informar a la sociedad sobre los niveles de los servicios prestados.

La presente normativa tiene por objeto regular la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

TÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto.

A los efectos de esta normativa, las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad de Jaén, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente normativa será de aplicación a los Servicios Universitarios a que hace referencia el Título VI de los Estatutos de la Universidad de Jaén, así como al resto de Servicios que integran la

estructura de la Relación de Puestos de Trabajo de Personal Funcionario y Laboral de Administración y Servicios.

TÍTULO II ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 3. *Estructura y contenido.*

Las Cartas de Servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los usuarios su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

a) De carácter general y legal:

1. Datos identificativos de la unidad prestadora del servicio.
2. Enumeración de los servicios que presta y de los principales procedimientos que se tramitan en la unidad.
3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios prestados.
4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
5. Relación actualizada de las normas específicas más importantes que regulan cada una de las prestaciones y servicios.
6. Disponibilidad y acceso al sistema de quejas y sugerencias de la Universidad de Jaén y, en particular, formas de presentación de quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.
7. Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte público.

b) Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:

1. Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:
 - a. Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
 - b. Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.
 - c. En su caso, tramitación electrónica de los servicios prestados.
 - d. Horarios, lugares y canales de atención al público.
 - e. Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los usuarios.
2. Indicación de aspectos que faciliten a las personas usuarias su acceso al servicio o que supongan mejoras adicionales de las condiciones básicas de prestación.
3. Indicación de los sistemas de gestión de calidad, de gestión medioambiental y de 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 asumidos, de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos.
5. Referencia a otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

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:

1. Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del Servicio al que se refiera la carta.

d) De carácter complementario:

1. Otros datos de interés sobre los servicios prestados a juicio de la unidad prestadora de los mismos.

TÍTULO III

ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 4. *Elaboración de las Cartas de Servicios.*

- 1.El rango o nivel de la unidad que puede elaborar su Carta de Servicios no podrá ser inferior, en ningún caso, al de Servicio.
- 2.El impulso para la elaboración de la Carta de Servicios de una unidad le corresponderá tanto a su titular como al órgano u órganos de gobierno del que dependa funcionalmente.
- 3.Los titulares de las unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración.
- 4.Para la elaboración de la Carta de Servicios, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo que ha de identificar y redactar los principales servicios que presta la unidad, establecer los compromisos de calidad, asociar los indicadores y realizar el borrador de la Carta de Servicios.
- 5.Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente, el Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica velará por una correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con las unidades designadas responsables para su elaboración, cuando así lo requieran.
- 6.La propuesta de Carta de Servicios deberá ser remitida al Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica para su consideración y sometimiento al Consejo de Gobierno de la Universidad.

Artículo 5. *Aprobación y publicación de las Cartas de Servicios.*

- 1.Las Cartas de Servicios serán aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén.
- 2.La resolución aprobatoria de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, momento a partir del cual surtirá plenos efectos, así como en el Boletín Oficial de la Universidad de Jaén.

Artículo 6. *Divulgación.*

- 1.Para facilitar la comprensión y divulgación a la sociedad se elaborará un folleto divulgativo que recoja un extracto del documento de Carta de Servicios elaborado, con los principales servicios, compromisos e indicadores de la Carta, así como la misión de la unidad, derechos de los usuarios, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información que contemple el diseño de Cartas de Servicios que establezca la Universidad de Jaén como imagen unitaria de las mismas.
- 2.Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente, cada unidad garantizará en cada momento que su Carta de Servicios pueda ser conocida por los usuarios a través de cualesquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estimen más eficaces, de acuerdo con los mecanismos de coordinación y divulgación que establezca el Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación.
- 3.Las Cartas de Servicios se deberán incluir en la página web de los respectivos ámbitos en los que radiquen las unidades titulares de las mismas. Del mismo modo, se incluirán en el Portal de la Universidad de Jaén.

TÍTULO IV

SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 7. *Gestión y actualización de las Cartas de Servicios.*

- 1.Las personas titulares de las unidades a que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su gestión, seguimiento interno y actualización, así como de la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación previstas en el artículo 3 c) de esta normativa.

2.Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

3.Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afecten al contenido esencial de las cartas, fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualesquiera circunstancias sobrevenidas que afecten de manera apreciable el funcionamiento del servicio.

4.La aprobación mediante resolución de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de esta Normativa.

Artículo 8. Seguimiento de las Cartas de Servicios.

1.Las unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquéllos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

2.En el primer trimestre del año, cada unidad elaborará un informe detallado sobre la observancia de su Carta de Servicio durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se proponga aplicar, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

3.El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el titular de la unidad al Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica a los efectos de evaluación que correspondan.

Artículo 9. Suspensión de la Carta de Servicios.

Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el titular del órgano competente para aprobar la Carta de Servicios podrá, mediante resolución motivada, suspenderla por un período de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga. La resolución por la que se acuerde la suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, así como en el Boletín Oficial de la Universidad de Jaén.

DISPOSICIÓN ADICIONAL. Cartas de Servicios Electrónicos.

Las unidades 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 usuarios o ciudadanos sobre los que tienen acceso electrónico y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación. Las cartas de servicios electrónicos, que se tramitarán conforme a lo previsto en los artículos anteriores, estarán disponibles en Internet y en soporte impreso.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA. Cartas de Servicios elaboradas y divulgadas con anterioridad a la entrada en vigor de esta normativa.

Aquellas unidades de la Universidad de Jaén que a fecha de entrada en vigor de esta normativa tengan elaboradas y divulgadas su Carta de Servicios, deberán adaptarla a los contenidos que se articulan en la misma en un plazo no superior a seis meses.

DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor.

Esta normativa entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén.

