



## ACTA DE LA REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DE CARTA DE SERVICIOS

|                     |            |              |                                  |
|---------------------|------------|--------------|----------------------------------|
| <b>FECHA</b>        | 11.07.2016 | <b>LUGAR</b> | Sala de Juntas del Edificio D-3. |
| <b>CONVOCATORIA</b> | 06.07.2016 | <b>MEDIO</b> | Correo electrónico               |
| <b>INICIO</b>       | 9:30 h     | <b>FIN</b>   | 11:10 h                          |

### Orden del día:

1. Estado de realización del expediente de aprobación de los nuevos compromisos de calidad.
2. Estructura del documento de información a solicitar a las Unidades.
3. Líneas de orientación del sistema de publicación y difusión.
4. Planificación de próximas actividades del Grupo de trabajo y metodología de trabajo.
5. Otras cuestiones

### ASISTENTES

D. Julio Terrados Cepeda. Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad-Responsable de Calidad del SIGC-SUA.

D. José Luis Pedrosa Delgado

D<sup>a</sup>. Marina Gómez Torres

D<sup>a</sup>. Nuria Ortega Barrales

D. Fernando Valverde Peña

D. Sebastián Jarillo Calvarro

D. Jacinto Fernández Lombardo

D<sup>a</sup> Adelaida Cabrera Bueno

D. Antonio Martínez Olea

D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno

### EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Emilio Valenzuela Cárdenas. Vicegerente de Recursos Humanos.

### AUSENTES

D. Tomás García Lendínez

Equipo Técnico del Gabinete de Comunicación.

**Nº TOTAL ASISTENTES: 10**

### DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS:

Se inicia la reunión, toma la palabra D. Julio Terrados Cepeda, Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y Calidad, agradece a los presentes su asistencia. Excusa la asistencia de D. Emilio Valenzuela Cárdenas.

Realiza una introducción de los temas a tratar, cediendo la palabra respecto al primer punto del orden día a Antonio Martínez Olea Técnico del Servicio de Planificación y Evaluación, explica la estructura del expediente



de nuevos compromisos de calidad que se presentará para su aprobación al Consejo de Gobierno, previa autorización del Consejo de Dirección, indicando que ya está avanzada su elaboración.

Julio Terrados propone enviar a los Servicios/Unidades la actual relación compromisos de calidad para su posible revisión y, si lo estiman, incorporar nuevos compromisos con especial atención para aquellos ámbitos de prestación de servicios que no los tienen establecido. Se acepta la propuesta por asentimiento.

Respecto al segundo punto del orden del día se plantea la estructura de la información a solicitar a las Unidades, que ya se acordó en la anterior reunión del Grupo, se producen varias intervenciones donde se plantea posibles alternativas y nueva información a solicitar. Tras un debate se acuerda mantener la estructura de la información a solicitar con la indicación de que se traten de Servicios que son prestados de forma directa al usuario, con los campos: Nombre del Servicio prestado, descripción y usuario/s.

En una segunda fase se propone solicitar información más detallada a los Servicios/Unidades, Coordinación Técnica hará llegar la propuesta a los miembros del Grupo de Trabajo. Se acepta la propuesta por asentimiento.

En el Tercer punto del orden del día el Delegado cede la palabra a Antonio Martínez, que realiza una propuesta de difusión y publicación de las cartas de servicios a través de páginas web que se fundamenta en las siguientes premisas y orientaciones básicas:

1. Reflexionar sobre los mecanismos más directos y eficaces para proporcionar la información sobre los servicios que se prestan y compromisos de calidad asociados.
2. Potenciar mecanismos de difusión de las cartas de servicios a través del Portal de Transparencia y páginas web de la Universidad.
3. Sistemas más dinámicos para presentar la información atendiendo a perfiles de acceso de usuarios/as.
4. Estructurar la información diferenciando entre la de carácter general sobre los servicios prestados, responsabilidad funcional, ubicación, sistema general de quejas y sugerencias y la específica más centrada en derechos concretos, compromisos de calidad e indicadores asociados, resultados y sistema específico de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.
5. Establecer mecanismos efectivos para la comunicación de resultados.

Tras la presentación se produce un debate sobre la propuesta de presentación en página web. También se debate y analiza la documentación aportada por Adelaida Cabrero sobre el Marco de referencia para la elaboración de cartas de servicios TIC universitarios de la CRUE, concluyéndose en la posibilidad de que pudiera ser compatible su implantación en ese ámbito con lo establecido en la normativa de Carta de Servicios sobre homogeneización de las cartas de servicios.

En este punto se concluye en continuar el desarrollo del diseño del sistema de difusión de las cartas de servicios en la línea de la propuesta presentada que, en esencia, consiste en:



- 1.-Agrupación de la información sobre la relación de servicios universitarios, complementarios y de gestión en una única página web de cartas de servicios.
2. En esta página se proporciona información básica de los servicios, así como la información general del sistema de reclamaciones, sugerencias y subsanaciones y la asociada a los compromisos de calidad, sus resultados y mejoras.
3. Completar la información mediante un mecanismo de enlaces a las distintas páginas temáticas o de las unidades, en donde queda recogida la cartera de servicio, y las especificaciones, información general y legal de los servicios prestados.

Respecto al cuarto punto se acuerda, remitir la solicitud de información a las Unidades de forma conjunta, tanto de los servicios actualizados con el detalle antes citado junto con la relación de compromisos de calidad para su revisión. Esta actividad se realizará por Coordinación Técnica en el mes de julio, facilitándose un plazo para su cumplimentación hasta el mes de octubre, aunque se enviará un correo recordatorio a finales del mes de septiembre.

Tras el procesamiento de la información y el análisis por el equipo de trabajo, se estima que se proceda al cierre definitivo del expediente de nuevo compromisos de calidad y el inicio de la fase de diseño de la página web de las cartas de servicios, que habrá que coordinar con las actividades de revisión general de la web de la UJA. Se prevé que la siguiente reunión del equipo de trabajo se realice, aproximadamente, en el mes de noviembre, mientras tanto se habilita una lista de correo electrónico del equipo a efectos de los envíos de documentación e información de actividades.

Y sin más cuestiones propuestas que tratar, finaliza la sesión a la hora arriba indicada.

Vº. Bº.

Julio Terrados Cepeda  
Delegado del Rector para la Planificación  
Estratégica y la Calidad

Jacinto Fernández Lombardo  
Coordinación Técnica