



Universidad de Jaén

EQUIPO CARTAS DE SERVICIOS

REUNIÓN DE TRABAJO

11-07-2016.



EXTRACTO DE EXPEDIENTE CARTAS DE SERVICIOS. 2013

4.2. PROPUESTA DE DIVULGACIÓN DE LAS NUEVAS CARTAS DE SERVICIOS.

La integración del sistema de cartas de servicios en el SIGC-SUA implica reflexionar sobre los **mecanismos más directos y eficaces para proporcionar la información** sobre los servicios que se prestan y los compromisos de calidad asociados, de acuerdo con el alcance definido en el Manual de Calidad. Este aspecto, junto con la mejora de los medios de difusión para acercar de forma más útil e interesante a los usuarios/as los aspectos relevantes del servicio prestado, hace aconsejable **realizar un estudio para determinar el sistema de difusión de las cartas de servicios.**

Por ello, el Consejo de Dirección ha propiciado que se constituya un equipo de trabajo para abordarlo, habiéndose aprobado por el Comité de Calidad las actuaciones correspondientes en la planificación de este ciclo de gestión.

CONTINUA



CONTINUA

Las líneas generales de la revisión por parte del equipo de trabajo serán:

- ❑ **P**otenciar los **mecanismos de difusión** de las cartas de servicios a través del **portal y páginas web** de la Universidad.
- ❑ **E**stablecer **sistemas más dinámicos** para presentar la información **atendiendo a perfiles de acceso** de usuarios/as.
- ❑ **D**ifusión a través del sistema de comunicación dinámica **SICODU-UJA**.
- ❑ **E**structurar 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.
- ❑ **E**stablecer **mecanismos efectivos para la comunicación de resultados**.



Universidad
de Jaén

ENFOQUE UNIDAD

ESTRUCTURA
ORGANIZATIVA

INFORMACIÓN
SOBRE SERVICIOS

COMPROMISOS DE
CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN/SIGC-SUA TRANSPARENTE

PORTAL TRANSPARENCIA

ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS

Información de
carácter general y
legal.

Información
derivada de
compromisos de
calidad y de la
normativa aplicable.

ESTRUCTURA DE LA
CARTA DE SERVICIOS

Medidas de
subsanción en caso
de incumplimiento
de los compromisos
declarados.

Información de
carácter
complementario.



ENFOQUE SERVICIOS

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPROMISOS DE CALIDAD

CATÁLOGO DE SERVICIOS

CARTAS DE SERVICIOS

Relación detallada de los servicios **UNIVERSITARIOS, COMPLEMENTARIOS Y DE GESTIÓN**

Relación detallada de los **servicios** objeto de la Carta respecto de los cuales se **asumen compromisos**.

Sistema de quejas y sugerencias. Medidas de subsanación. Sistemas de Calidad.

GENERAL

Información de carácter general y legal.

Información de carácter general y legal.

Información derivada de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

ENLACE

ÉSTRUCTURA INFORMACIÓN UJA/ESTRUCTURA

ÉSTRUCTURA INFORMACIÓN POR PERFILES/SERVICIOS

ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS