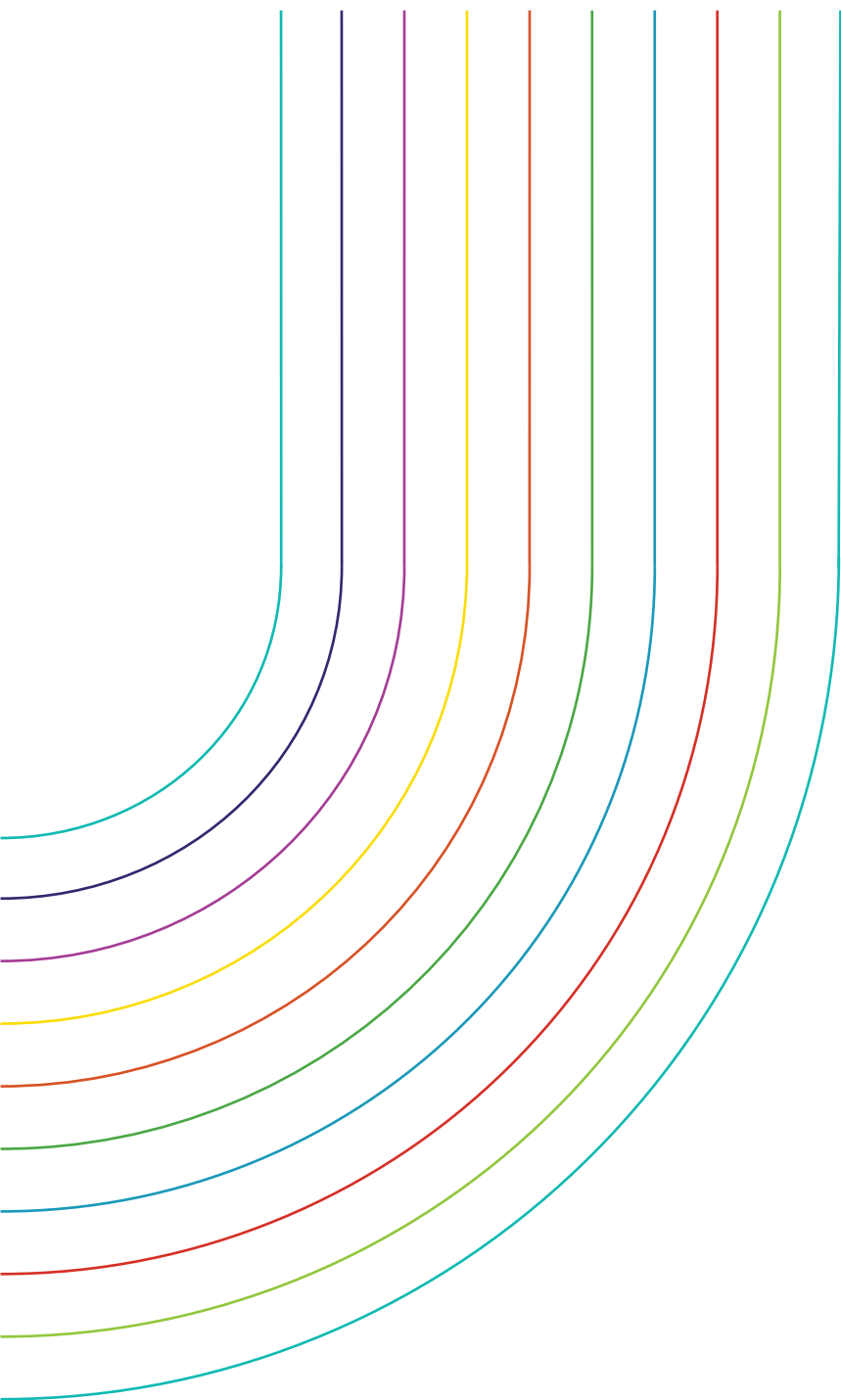


# Programa de cartas de servicios

## Guía para a elaboración e xestión das cartas de servicios

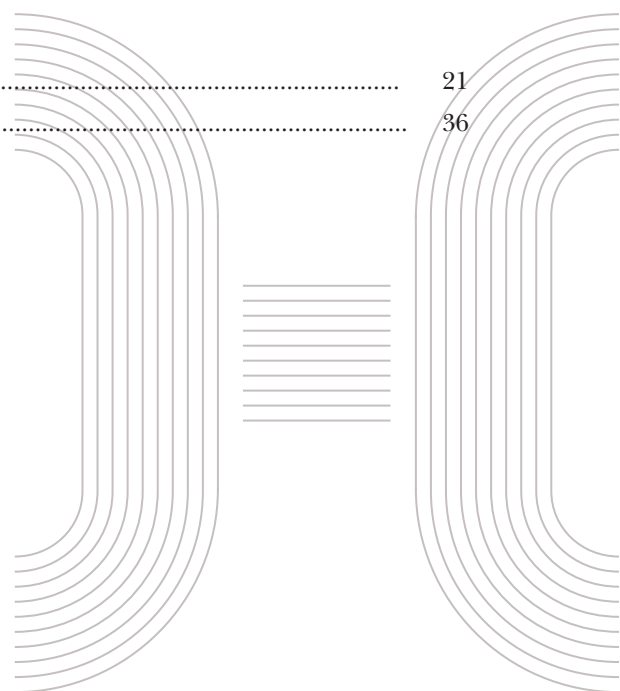


**Plan  
avante**

Plan de Calidade no  
ámbito de xestión

# ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Obxecto.....	6
3. Campo de aplicación.....	6
4. Referencias.....	6
5. Responsabilidades.....	7
6. Definicións	
6.1. Vocabulario.....	7
6.2. Tipoloxía de cartas de servizos.....	8
7. Estrutura e contido das cartas de servizos	
7.1. Contido xeral.....	10
7.2. Compromisos de calidade e indicadores.....	11
7.3. Comunicación das cartas de servizos.....	12
7.4. Medidas de subsanación e compensación polo incumprimento dos compromisos cos usuarios/as....	13
7.5. Sistemas de suxestións, queixas e comunicación co usuario/a.....	13
8. Proceso de elaboración e xestión	
8.1. Planificación.....	13
8.2. Execución.....	17
8.3. Seguimento, medición, revisión e mellora.....	18
8.4. Actualización.....	19
9. Rexistros.....	20
 Anexos	
Anexo I: Proposta de formatos.....	21
Anexo II: Deseño gráfico das cartas de servizos.....	36



# 1 Introducción

Dende hai máis dunha década, as Administracións Públicas víronse envoltas nun novo contexto en que a análise dos seus procesos e métodos organizativos, e a súa transformación e modernización toman especial protagonismo, perseguindo non só unha Administración máis eficiente, senón tamén unha Administración que asuma os principios de xestión da calidade e de orientación ao cidadán, dando resposta ás súas expectativas en relación coa xestión dos recursos e coa prestación de servizos públicos.

Por iso, ao longo dos últimos anos, e como consecuencia do cambio cultural na percepción que dos servizos públicos teñen os cidadáns, estes xa non demandan soamente máis servizos, senón que esixen unha prestación cada vez máis áxil, eficiente, segura e transparente. En resumo, demandan servizos públicos de calidade.

O actual reto da Universidade de Vigo, como institución pública, é conseguir a satisfacción das necesidades e expectativas dos usuarios e usuarias, adaptándose á nova realidade económica e social, propiciando un modelo de administración caracterizada pola transparencia e a asunción de compromisos, e facendo públicos os niveis concretos de calidade comprometidos na prestación dos seus servizos, así como avaliando o grao de cumprimento dos devanditos compromisos.

Por outra banda, non se pode obviar que a nova realidade socioeconómica está especialmente marcada polo avance e polo uso das novas tecnoloxías da información e da comunicación, obrigando as organizacións públicas a reformular os seus parámetros de organización, funcionamento e boa xestión.

En liña co anteriormente exposto, a Universidade de Vigo iniciou o impulso decidido do proceso de modernización da administración universitaria mediante a elaboración e aprobación no ano 2008 do Plan operativo de xestión 2008-2012.

Dentro do eixe de modernización e calidade, desenvólvese o Plan avante –Plan de Calidade no ámbito da xestión, que ten como un dos programas principais o Programa de cartas de servizos , para desenvolver a liña de acción A1132 que especifica que no ámbito de Xestión da Universidade de Vigo se implantarán “programas e accións de mellora en cada unha das unidades, dando os apoios necesarios para a súa execución”. Entre os instrumentos nomeados están as cartas de servizos. O calendario establecido para esta liña de acción vai desde o 4º trimestre do 2008 ao 4º trimestre do 2010.

Esta liña de acción vai dirixida ao cumprimento do obxectivo 113 do POX que di: “establecer un sistema de calidade para identificar, racionalizar e controlar os diferentes procesos de xestión da Universidade”. Unha meta asociada a dito obxectivo e vinculada ao Programa de cartas de servizos é

conseguir que o 100% dos servizos da Universidade de Vigo dispoñan de carta de servizos (I1131). Non obstante, a meta principal que reflicte con máis claridade a consecución do obxectivo con este Programa é a obtención dun alto grao de satisfacción coa calidade percibida (I1135) que no POX se establece en  $\geq 4,5$  sobre 7.

A estratexia de calidade da administración e dos servizos universitarios da Universidade de Vigo sintetízase en proporcionar aos nosos usuarios, internos e externos, servizos que dean satisfacción ás súas necesidades e expectativas, deseñando, implantando e executando procesos fiables que obteñan ditos resultados, coa participación de todo o persoal.

As cartas de servizos da UVigo son unha ferramenta de comunicación dos servizos de xestión que esta presta e dos compromisos que asume na súa prestación. O programa de elaboración e xestión de cartas de servizos é unha iniciativa fundamental para a modernización da xestión da UVigo, xa que nos plans de mellora irase reflectindo e comunicando de forma sintetizada o avance do servizo ou unidade nos outros dos programas do plan avante: o nivel de optimización dos procesos de prestación e o avance do sistema de xestión da calidade do servizo ou unidade.

A UVigo utilizará por tanto as cartas de servizos como compromiso cos usuarios e clientes, mellorando a imaxe e incentivando o proceso de prestación dos servizos. Ademais da súa función de comunicación, representan unha ferramenta de xestión que mellora e facilita as relacións cos usuarios, servindo tamén para definir estándares de servizo e establecer obxectivos ambiciosos para acadar o maior impacto posible nos usuarios.

As cartas de servizos, co establecemento dun nivel axeitado de calidade dos servizos, de acordo coas expectativas dos usuarios e coas posibilidades da UVigo, permiten desenvolver un sistema de control e seguimento dos procesos que inflúe directamente na mellora da súa xestión.

Coas devanditas accións, a Xerencia da Universidade de Vigo deixa patente a súa firme aposta por implantar e asumir compromisos de eficacia, eficiencia, transparencia e participación dos usuarios e usuarias, da comunidade universitaria e da sociedade en xeral, na definición e avaliación dos servizos públicos que prestamos e, en definitiva, de promover unha administración moderna nas súas relacións cos cidadáns, potenciando o emprego de ferramentas como as cartas de servizos, sen lugar a dúbidas un excelente motor de mellora e crecemento da organización, ao posibilitar un maior achegamento aos cidadáns e a mellora na prestación dos servizos.

O desenvolvemento dun programa de implantación de cartas de servizos non é ningunha novidade. Facendo un pouco de historia, a orixe das cartas de servizos podería situarse en Gran Bretaña, no ano 1991, cando se elabora e se presenta ao Parlamento británico en xullo de 1991 a primeira carta do cidadán (Citizen's charter), sendo primeiro ministro británico John Major. Tras esa primeira experiencia, foron numerosas as iniciativas levadas a cabo polas administracións públicas europeas: Francia (1992), Bélxica (1992), Portugal (1993), Italia (1994), Dinamarca (1995), España (1999), Administración autonómica de Galicia (2008).

Dentro da Administración estatal, o Ministerio de Administracións Públicas a través do Instituto Nacional de Administración Pública, desenvolveu desde o ano 2000 a normativa e os criterios de elaboración das cartas de servizos. Actualmente é a Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios-AEVAL ([www.aeval.es](http://www.aeval.es)) adscrito ao citado ministerio quen promove o desenvolvemento do Programa de cartas de servizos e procede a súa certificación dentro do marco normativo establecido no Real Decreto 951/2005, de 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora de a calidade na Administración Xeral do Estado. Desde 2006 existe unha Guía para o desenvolvemento de cartas de servizos. Na actualidade, existen cartas de servizos e cartas de servizos electrónicos dos órganos ministeriais e de moitos dos organismos e institucións que deles dependen (museos, bibliotecas, hospitais, ...).

Dentro da Administración autonómica galega, desde o ano 2006 se ven desenvolvendo a normativa e a regulación para a elaboración das cartas de servizos da administración autonómica, existindo na actualidade diferentes consellerías e institucións con cartas de servizos desenvolvidas, ademais de entidades como Fundacións e institucións educativas. O marco normativo deste programa está integrado pola Lei 4/2006, de 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega, o Decreto 117/2008, de 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia e a Orde de 11 de xullo de 2008, pola que se aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia. A documentación deste programa pode consultarse en: <http://cpapx.xunta.es/portal/calidade/cartas.htm>

Nunha boa parte das universidades españolas existen programas institucionais de elaboración de cartas de servizos, entre os numerosos exemplos de desenvolvemento dos programas poden destacarse os das universidades Miguel Hernández, Politécnica de Valencia, Zaragoza, Cádiz, Murcia, Burgos, Cantabria, Salamanca, Sevilla, Complutense, etc. No Sistema Universitario de Galicia, destaca a Universidade de A Coruña con 10 unidades con carta de servizos (datos tomados en Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia-ACSUG en <http://acsug.es>). A Universidade de Vigo dispón de 2 unidades con carta de servizos: a Biblioteca e o Servizo de Deportes.

## 2 Obxecto

A presente guía de elaboración e xestión especifica os requisitos mínimos do contido e do proceso de elaboración, implantación, seguimento e revisión de cada unha das cartas de servizo dos servizos e unidades da UVigo (que en adiante comprenderán as unidades técnicas, as administrativas e as de xestión) participantes no Plan avante, dentro do Plan operativo de xestión 2008-2012.

A finalidade deste programa é implantar un sistema de mellora continua nos servizos e unidades de apoio, que permita a avaliación do seu rendemento e a súa calidade, cun enfoque que atenda á satisfacción dos usuarios e usuarias.

## 3 Campo de aplicación

Esta guía é de aplicación a todos os servizos e unidades de xestión e aos servizos que se prestan nos mesmos. O campo de aplicación destas cartas é, en principio, o do servizo ou unidade encargada da prestación dos servizos incluídos nas mesmas.

Non obstante, e de cara a favorecer a información proporcionada aos usuarios, tamén poderanse elaborar cartas que reúnan os servizos que prestan diferentes unidades a un perfil específico de usuario, agrupados por áreas de xestión (cartas de área).

## 4 Referencias

- Plan operativo de xestión 2008-20012 da Universidade de Vigo. Xaneiro 2009.
- **Plan avante** - Plan de Calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo. Maio 2009.
- Norma UNE 93200: 2008. Cartas de servizos. Requisitos.
- Norma UNE-EN-ISO 9000: 2005. Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.
- Protocolo para a elaboración das cartas de servizos, Área de Calidade da Vicerreitoría de Novas Tecnoloxías e Calidade, febreiro 2005.

## 5 Responsabilidades

Figura 1. Matriz de responsabilidades na elaboración e xestión das cartas de servizos

ETAPA	XERENTE	EQUIPO REITORAL	VXA. DE PLANIFICACIÓN	COMITÉ TÉCNICO DE CALIDADE	EQUIPO DE TRABALLO
PLANIFICACIÓN			Facilita medios		Elabora
EXECUCIÓN	Aproba	Revisa	Difunde	Revisa	Elabora e difunde
MEDICIÓN E SEGUIMIENTO			Segue e mide		Segue e mide
REVISIÓN E ACTUALIZACIÓN	Revisa e aproba	Revisa	Revisa	Revisa	Revisa e actualiza

## 6 Definicións

| 7

### 6.1. Vocabulario

**Atributo:** característica cualitativa do servizo. Exemplos: información relacionada, prazos asociados, mecanismos de solicitude e comunicación, eficacia, trato recibido ou profesionalidade do persoal.

**Carta de servizos:** documento escrito por medio do cal os servizos ou unidades informan publicamente aos usuarios sobre os servizos que xestionan e sobre os compromisos de calidade na súa prestación e os dereitos e obrigas que lles asisten.

**Certificación:** actividade consistente na análise e na emisión dun documento que testemuña que un produto, servizo, proceso ou organización se axusta a normas técnicas determinadas. A certificación ten carácter voluntario e é realizada por organismos de certificación independentes e acreditados por un organismo nacional de acreditación.

**Cliente:** organización ou persoa que recibe un produto. Poden coloquialmente denominarse como. consumidor, usuario, minorista, beneficiario ou comprador. O cliente pode ser interno o externo á organización (UNE-EN ISO 9000:2005; 3.3.5)

**Compromiso:** obriga asumida polo servizo ou unidade e a organización na prestación dun servizo.

**Expectativas:** calidade do servizo esperada polo usuario ou usuaria de acordo coas súas necesidades, experiencias previas e desexos.

**Indicador:** datos ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente a evolución dun proceso ou dunha actividade (UNE 66175:2003; 3.6).

**Medida de compensación:** acción planificada para resarcir mediante contraprestación o incumprimento dun compromiso.

**Medida de subsanación:** acción planificada para desculpar, escusar ou reparar o incumprimento dun compromiso.

**Norma UNE-EN-ISO:** é unha especificación técnica de aplicación repetitiva ou continuada de observancia non obrigatoria.

As normas españolas denomínanse UNE que significa “Una Norma Española”. Son aprobadas pola Asociación Española de Normalización (AENOR), que un organismo recoñecido nos ámbitos español e internacional, para esta actividade de normalización.

Cando unha norma ten o título de UNE-EN ou UNE-EN-ISO significa que a norma UNE adopta un documento europeo mantendo o mesmo número de serie que o documento EN ou que adopta unha norma europea idéntica a unha norma ISO mantendo o mesmo número de serie que a norma ISO, respectivamente.

**Produto:** resultado dun proceso. (UNE-EN ISO 9000:2005; 3.4.2). Cando en xestión de calidade se fala de produto se pode estar a falar de servizo.

**Queixa:** manifestación dun cliente a través de calquera medio (escrito, medio electrónico ou oral) dunha insatisfacción en relación co servizo prestado ou o produto adquirido.

**Revisión:** actividade emprendida para asegurar a conveniencia, adecuación e eficacia do tema obxecto da revisión, para alcanzar uns obxectivos establecidos (UNE-EN ISO 9000:2005; 3.8.7).

**Registro:** documento en calquera soporte que presenta resultados obtidos ou proporciona evidencia das actividades realizadas.

**Satisfacción:** percepción do cliente sobre o grao en que se teñen cumpridos os seus requisitos (UNE-EN ISO 9000:2005; 3.1.4).

**Servizo:** resultado de levar a cabo unha actividade, en xeral intanxible, por parte dun servizo ou unidade, dirixida aos usuarios e usuarias. En xestión da calidade cando se fala de produto se engloba o concepto de servizo.

**Soporte divulgativo da carta de servizos:** documento difundido por calquera medio no que recóllense, alomenos, aqueles compromisos de calidade asociados aos servizos especificados na carta de servizos.

**Suxestión:** comunicación dun cliente, parte interesada ou de persoal da organización sobre unha proposta de mellora sobre un aspecto xeral ou particular da organización

**Usuario/a:** organización ou persoa á que se presta un servizo. Un usuario pode denominarse cliente en xestión de calidade.

## 6.2. Tipoloxía de cartas de servizos

Para facilitar a incorporación paulatina dos servizos/unidades de xestión da Universidade de Vigo a este programa, establecece unha tipoloxía de cartas de servizos baseada nos seguintes criterios:

- a) O nivel de emprego ou extensión da ferramenta en cada servizo ou unidade concreta.
- b) O nivel de calidade no desenvolvemento técnico da carta de servizos.



Establécense dous niveis de extensión:

1) **Nivel B:** os servizos (tanto os dirixidos aos usuarios/cidadáns externos como os dirixidos a usuarios internos) que un servizo/unidade ten incorporados en cartas de servizos representan alomenos entre o 50% e o 75% dos servizos do catálogo de servizos dese servizo/unidade.

2) **Nivel A:** os servizos (tanto os dirixidos aos usuarios/cidadáns externos como os dirixidos a usuarios internos) que un servizo/unidade ten incorporados en cartas de servizos representan máis do 75%-100% dos servizos do catálogo de servizos dese servizo/unidade.

Segundo o nivel de calidade na que se atope a carta de servizos, esta poderá cualificarse como de:

1) **Nivel -:** conterá todos os apartados xerais que se expoñen nesta guía, e unha orientación inicial de compromisos e indicadores, segundo os datos históricos de que o servizo/unidade dispoña.

2) **Nivel +:** conterá ademais o establecemento dun sistema de indicadores e metas para os compromisos en función de medicións reais que permitiría, si fose o caso, a articulación dun plan de mellora que inclúa a optimización de compromisos, indicadores e metas.

O cadro seguinte reflicte o nivel de carta de servizos no que estará o servizo/unidade de xestión en función do nivel de calidade da carta e da extensión:

Figura 2. Tipos de Carta de servizos na xestión da UVigo.

		NIVEL DE CALIDADE (ESTABLECIMENTO DE INDICADORES EN COMPROMISOS)	
		-	+
NIVEL DE EXTENSIÓN (% DOS SERVICIOS PRESTADOS AOS QUE APLICA A CARTA)	> 75%	A	A+
	≤ 75%	B	B+

Establécense pois traxectorias de mellora na xestión das cartas de servizos. O servizo/unidade de xestión que elabore unha carta de servizos básica (tipo B) poderá mellorar na aplicación da ferramenta mediante:

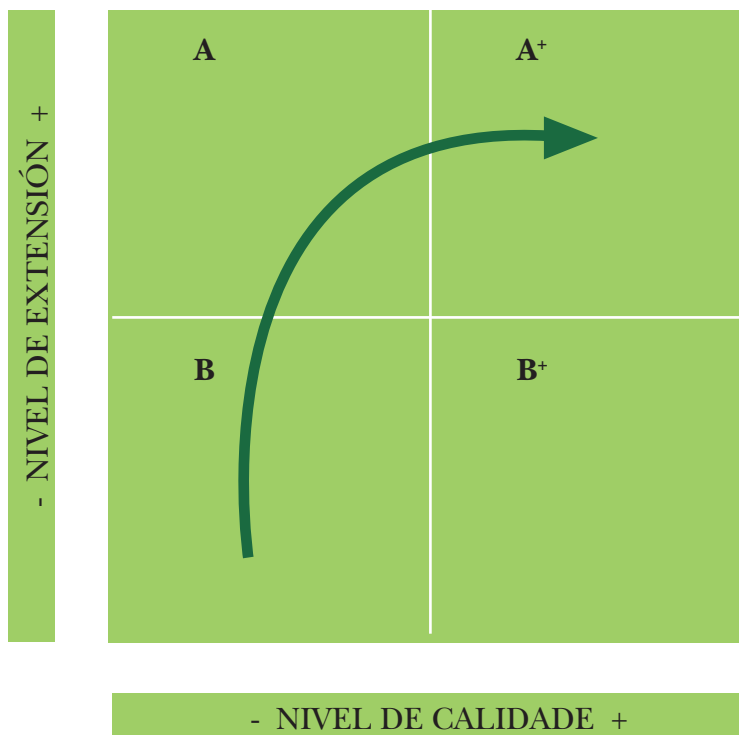
- a súa extensión a outros servizos da súa carteira e/ou
- adquirindo un maior grao de compromiso e calidade na súa xestión.

A traxectoria natural para os servizos e unidades que comecen o seu traballo en xestión da calidade utilizando como ferramenta a carta de servizos debería ser:

- 1) Desenvolver unha carta de servizos básica.
- 2) Estender a ferramenta a outros servizos que presta a unidade.
- 3) Intensificar o nivel de calidade sempre ligado ao desenvolvemento do sistema de xestión de calidade no ámbito de xestión (Programa de mellora e xestión de procesos e Programa de implantación e certificación do sistema de xestión da calidade).

Na Figura 3 mostrase un gráfico desta evolución natural da mellora na xestión das cartas de servizos:

Figura 3. Traxectoria natural de mellora das cartas de servizos.



Non pode descartarse que, existindo unidades que xa dispoñan de experiencia no desenvolvemento da carta de servizos ou que xa teñan integrados os seus procesos claves no sistema de calidade de xestión da UVigo, estean en disposición de empezar en niveis mellorados de carta de servizos.

10

## 7

# Estrutura e contido das cartas de servizos

## 7.1. Contido xeral

Unha carta de servizos terá o seguinte contido:

### Información xeral do servizo ou unidade.

- Fins e obxectivos da unidade: función principais da unidade e qué se pretende alcanzar co desenvolvemento das ditas funcións.
- Datos identificativos e de contacto do servizo/unidade de xestión: dependencia orgánica e organigrama da unidade, directorio de persoas que a compoñen, direccións (postais, electrónicas e de Web), teléfonos de contacto, localización física e horarios de atención.

- c. Relación dos principais servizos prestados polo servizo/unidade de xestión.
- d. Relación, se procede, da normativa vixente (leis, normas, regulamentos tanto internos como externos) que rexen o desenvolvemento da prestación do servizo ao usuario/a.
- e. Dereitos que asisten aos usuarios/as en relación cos servizos prestados e, se procede, medidas de subsanación por inaxeitada prestación. En canto ás obrigas dos usuarios/as, estas atópanse implícitas nos requisitos que se establecen, no seu caso, nos canais de solicitude, así como na normativa que sexa de aplicación.
- f. Mecanismos de participación: as usuarias e os usuarios dos servizos poden colaborar na mellora do servizo/unidade facendo uso da caixa de suxestións, queixas e felicitacións; respondendo ás enquisas de satisfacción; participando nos equipos de mellora dos procesos e servizos do servizo/unidade e por aqueles mecanismos adicionais que o servizo/unidade estableza.
- g. Sistema de suxestións, queixas e comunicación co usuario/a e o prazo de contestación.
- h. Prazo e forma en que se farán públicos os resultados das medicións dos indicadores sobre cumprimento dos compromisos.  
Este apartado será un requisito obrigatorio para cualificar a carta de servizos como +.
- i. Data de aprobación da carta e cualificación da mesma.

#### **Información específica dos servizos prestados.**

É un requisito obrigatorio que os servizos incluídos na carta sexan alomenos o 50% do catálogo do servizo/unidade de xestión (tipo B). Se os servizos superan o 75% do catálogo do servizo/unidade de xestión a carta será cualificada como de tipo A.

- a. Descrición de cada servizo.
- b. Compromisos de calidade cualitativos ou cuantitativos na prestación dos servizos

É un requisito obrigatorio para cualificar a carta de servizos como +, a existencia dun sistema de indicadores que mida o nivel de cumprimento dos compromisos. En todo caso, deberá haber unha orientación inicial de compromisos e indicadores, segundo os datos históricos de que o servizo/unidade dispoña.

## **7.2. Compromisos de calidade e indicadores**

Tal como dispón o **Plan avante**, a Xerencia integrará nun plan anual de avaliación da satisfacción do usuario/a indicadores de calidade dos servizos/unidades, obtidos a partir dos resultados de enquisas de satisfacción que midan a:

- Satisfacción cos servizos prestados pola unidade
- Satisfacción co trato recibido polas persoas que prestaron o servizo
- Satisfacción coa adecuación dos prazos na prestación do servizo
- Satisfacción cos mecanismos de solicitude do servizo

Os resultados e a evolución destes indicadores publicaranse no apartado na web/intranet destinado a publicar información institucional sobre calidade na xestión e no apartado de cada servizo/unidade de xestión.

Os servizos/unidades de xestión poden adicionalmente establecer, para cada servizo prestado, indicadores de actividade, resultados ou outros de calidade considerados como relevantes para a avaliación do servizo. A xestión deste panel interno de indicadores competará, en principio, ao propio servizo/unidade de xestión.

### 7.3. Comunicación das cartas de servizos

Ademais das actividades de comunicación e divulgación puntuais prevista nesta guía (especificadas no plan de difusión de cada carta), a UVigo publicará as cartas de servizos en soporte papel e en formato electrónico, utilizando os seguintes formatos divulgativos:

- a) Formatos de folletos impresos tipo dípticos, trípticos, polípticos, etc.
- b) Formato electrónico para a súa publicación en páxina web no apartado na web/intranet destinado a publicar información institucional sobre calidade na xestión e no apartado de cada servizo/unidade de xestión.

O soporte papel só será utilizado na primeira edición da carta de servizos, pasando so a estar dispoñible na web/intranet coa primeira actualización. Para que non diminúa a divulgación da carta, o servizo/unidade de xestión deberá introducir progresivamente en todos os documentos e soportes de relación co usuario/a unha mensaxe do tipo:

*“A calidade é o noso compromiso. Podes consultar os nosos compromisos de calidade en [www.uvigo.es/xxxxxx](http://www.uvigo.es/xxxxxx)”*

Na edición dos folletos informativos farase un extracto da carta de servizos: fins e obxectivos, datos de contacto, relación de servizos prestados, dereitos dos usuarios, marco dos compromisos de calidade e mecanismos de colaboración coa mellora. Así mesmo deberá indicarse o enlace web para consultar a carta en formato electrónico.

Na web/intranet presentarase a información detallada de todos os elementos da carta de servizos e a posibilidade da súa descarga en diferentes formatos. A información aparecerá estruturada nos seguintes bloques:

- **Datos identificativos** do servizo/unidade responsable da carta.
- Identificación dos **servizos prestados** obxecto da carta.
- **Compromisos** asumidos na prestación destes servizos.
- **Indicadores do cumprimento dos compromisos** e os seus resultados.
- **Normativa aplicable**.
- **Dereitos do usuario/a**.
- Mecanismos de **participación do usuario/a**.
- **Sistema de suxestións, queixas e comunicación** co usuario/a.

Coidarase especialmente na presentación na web/intranet de distinguir a carta de servizos doutros apartados nos que se ofrezca outro tipo de información ou interacción co usuario na prestación concreta dos servizos que realiza o servizo/unidade de xestión.

As cartas estarán dispoñibles en lingua galega, castelá e inglesa. Garantirase o cumprimento dos requisitos de deseño e imaxe corporativa específica previstos nesta guía e nos manuais de identidade corporativa e de deseño da web/intranet da UVigo.

En todos os soportes figurará sempre a data de aprobación e a cualificación da mesma.

## 7.4. Medidas de subsanación e compensación por incumprimento dos compromisos cos usuarios/as

Os servizos/unidades poden establecer medidas de subsanación e, na medida das posibilidades, medidas de compensación, para desculpar, escusar ou reparar o incumprimento dun compromiso e, no seu caso, resarcir mediante contraprestación.

A implantación de medidas de compensación deberá adaptarse a natureza do servizo prestado e a máis habitual acostuma a ser a devolución do prezo do servizo. O seu uso será restritivo.

## 7.5. Sistema de suxestións, queixas e comunicación co usuario/a

Segundo o establecido no **Plan avante**, o sistema de suxestións, queixas e comunicación co usuario/a relativo tanto á prestación dos servizos incluídos na carta de servizo como ao incumprimento dos compromisos asociados aos mesmos será homoxéneo para toda a organización.

Será na definición do proceso e na súa documentación onde se establecerán as formas de relación co usuario, a xestión destas comunicacións e os tempos de resposta para toda a organización.

Polo tanto, este apartado levará unha redacción homoxénea en todas as cartas de servizos validada polo Comité técnico de calidade e aprobada pola Xerencia.

# 8 Proceso de elaboración e xestión

O proceso de elaboración dunha carta de servizos na Uvigo desenvólvese seguindo o ciclo de mellora continua, PDCA (Plan, Do, Check, Act / Planificar, Facer, Verificar, Actuar ) ou de Shewhart-Deming.

O proceso inclúe as fases de:

- 1) Planificación
- 2) Execución
- 3) Seguimento, medición, revisión e mellora
- 4) Actualización

O conxunto das distintas actividades que configuran estas fases pode observarse na Figura 4.

## 8.1. Planificación

A Xerencia da UVigo, estableceu no **Plan avante** o Programa de cartas de servizos onde se define o marco xeral da xestión das cartas e a programación da implantación das mesmas nos distintos servizos e unidades de xestión. Así mesmo, impulsa directamente a elaboración das cartas en cada servizo/unidade proporcionando os medios necesarios.

Na fase de planificación realízanse as seguintes actividades:

### 1) Establecemento dos equipos de traballo

A elaboración de cada carta de servizos dos servizos e unidades de xestión da UVigo realízase por un equipo de traballo de carácter, constituído por:

- Responsable do servizo/unidade de xestión que coordinará o grupo
- Persoal do servizo/unidade dos diferentes niveis e áreas funcionais (segundo o nivel de extensión da carta), a proposta do responsable do servizo/unidade.
- Persoal doutros servizos/unidades clientes internos, si se considera necesario.
- Representantes dos usuarios/as, e clientes externos/as, si se considera necesario.

Recoméndase un equipo de traballo formado entre 4 e 8 persoas. A participación de representantes de clientes internos e usuarios/as pode ter carácter puntual.

Para recoller a constitución do equipo de traballo propónse a utilización voluntaria do formato DCS-01. Para deixar rexistro das reunións do equipo pode utilizarse o formato DC02.

A Vicexerencia de Planificación asignará ao grupo un/unha facilitador/a ou adestrador/a que será unha persoa externa ao servizo/unidade, con coñecementos e formación específica, que facilitará o labor de reflexión, redacción e coordinación.

14

### 2) Disposición de medios para o grupo

A Vicexerencia de Planificación porá a disposición de cada equipo de traballo os recursos que sexan necesarios de xeito que os equipos reciban formación específica sobre cartas de servizos, adestramento e asesoramento durante o desenvolvemento dos traballos e acceso a medios materiais, documentais e tecnolóxicos que necesiten para o mellor desenvolvemento dos mesmos.

### 3) Formación específica en cartas de servizos

Os membros do equipo de traballo recibirán formación específica sobre cartas de servizos con anterioridade a que comecen os seus traballos de cara a elaborar a carta.

Esta formación está deseñada no **Plan avante** e será programada de acordo aos ciclos de entrada no Programa de cartas de servizos dos distintos servizos/unidades de xestión da UVigo.

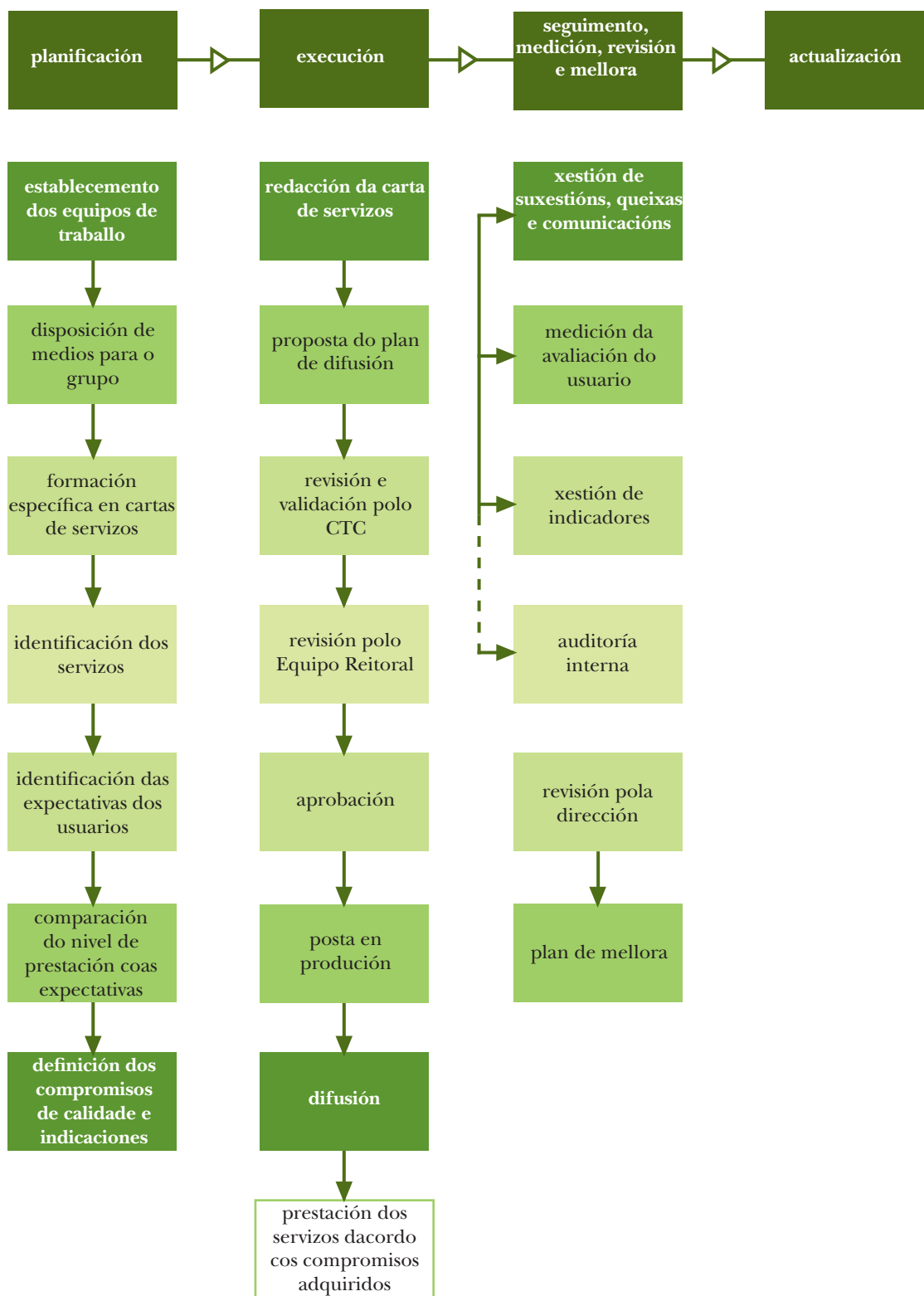
### 4) Identificación dos servizos

A identificación e relación dos principais servizos que ofrece a organización, constitúe o punto de inicio metodolóxico para as seguintes fases que van dirixidas ao establecemento dos compromisos de calidade. Esta identificación pode realizarse a través de dous métodos:

A) En función de criterios tales como: o volume de xestión, a regularidade na súa prestación, os recursos humanos, temporais, materiais e financeiros dedicados, o seu impacto social etc.

B) Seguindo a guía de xestión e mellora de procesos do Plan avante, complementario a este programa de cartas de servizos. Neste suposto, o equipo identifica e define os procesos clave que dan soporte á prestación dos servizos da unidade/servizo, e que en parte ou na súa totalidade (segundo o nivel de extensión que finalmente se decida polo equipo), van ser obxecto da carta de servizos.

Figura 4. Proceso de elaboración e xestión das cartas de servizos na UVigo



O resultado desta actividade de identificación será:

- Un catálogo de servizos prestados no servizo/unidade.
- Unha priorización destes servizos coa decisión correspondente de incluílos ou non na carta de servizos.
- Os datos identificativos xerais
- A normativa aplicable na prestación dos servizos.

Proponse a utilización voluntaria do formato DCS-03 para rexistrar a identificación dos servizos prestados; o formato DCS-04 para recoller a priorización dos servizos identificados e o formato DCS-05 para recoller, os datos de carácter xeral e legal.

No suposto de seguir a metodoloxía da guía de xestión e mellora de procesos deberían utilizarse as fichas de proceso para recoller as características definitorias de cada proceso incluíndo os servizos prestados con eles.

### **5) Identificación das expectativas dos usuarios**

O equipo de traballo identifica os atributos relevantes para os/as usuarios/as de cada servizo. Existen múltiples métodos; entrevistas a persoas en contacto co usuario/a, enquisas de expectativas e percepcións, análise dos procedementos e instrucións de traballo, análise dos resultados dos sistemas de queixas e suxestións, informes, memorias, paneis de usuarios, grupos focais, etc.

En fases posteriores, estes atributos inicialmente definidos poden verse alterados e, polo tanto, modificados os compromisos de calidade establecidos como resultado da análise da información obtida polos diferentes mecanismos implantados para medir e recoller as expectativas dos usuarios (participación nos equipos de mellora, sistema de suxestión e queixas, enquisas de satisfacción, ...).

Proponse o rexistro das expectativas identificadas no formato DCS-06 que se poderá utilizar de xeito voluntario.

16

### **6) Comparación do nivel de prestación coas expectativas**

En base á información obtida da participación dos/as usuario/as nos equipos de traballo, as comunicacións recibidas a través do sistema de suxestión, queixas e felicitacións, os resultados da enquisa de satisfacción ou calquera outro medio válido, o equipo compara o nivel de prestación do servizo co nivel esperado polos usuarios en relación cos atributos de calidade. So os niveis que sexan acordes coas expectativas dos usuarios e usuarias poden ser obxecto de compromiso da carta de servizos.

Na medida na que o nivel de prestación estea por debaixo das expectativas do usuario, o equipo de traballo avalía a causa e pode establecer un plan de actuación no que identifícanse as medidas a adoptar para acadar o nivel de satisfacción das expectativas.

Proponse a utilización voluntaria dos formatos DCS-07 e DCS-08 para rexistrar as actividades realizadas nesta etapa.

### **7) Definición dos compromisos de calidade e indicadores**

Una vez comprobado o grao de cumprimento dos niveis de calidade esperados por los usuarios/as, o equipo de traballo determina os compromisos de calidade que poden incluírse na carta de servizos, e que o equipo asume, tendo en conta:

- A orientación e as prioridades estratéxicas do servizo/unidade obxecto da carta.
- O grao actual de cumprimento dos niveis de calidade esperados polos/as usuarios/as.



Todos os servizos obxecto das cartas de servizos teñen, alomenos, un compromiso de calidade asociado, referido aos atributos de servizo identificados como relevantes polos usuarios/as.

Todos os compromisos deberían estar vinculados, alomenos, a un indicador de medición do seu grao de cumprimento, que se mediría periodicamente a través dos indicadores de atributos derivados da enquisa de satisfacción.

Propónse a utilización voluntaria do formato DCS-09 para rexistrar os compromisos e indicadores acordados.

## 8.2. Execución

A fase de desenvolvemento das cartas de servizos inclúe a redacción das cartas de servizos, a aprobación das mesmas e a posta en marcha en cada un dos servizos ou unidades de xestión da UVigo.

### 1) Redacción da carta de servizos e proposta de difusión

O equipo de traballo procederá á redacción da carta de servizos. A redacción da carta de servizos debe facerse desde a óptica dos usuarios/as e usuarias, destinatarios/as da mesma. Debe utilizarse unha linguaxe clara e sinxela, evitando expresións complexas ou excesivamente técnicas. Debe ser concisa e unívoca, evitando as declaracións xenéricas ou ambiguas que puideran inducir a confusión ou a diferentes interpretacións sobre os compromisos asumidos polo servizo/unidade.

Elaborado un borrador debería difundirse á totalidade do persoal do servizo/unidade e a un grupo de usuarios para que se fixeran as oportunas suxestións tanto en canto o contido como na súa redacción.

### 2) Proposta de plan de difusión

O equipo de traballo elaborará unha proposta de plan de difusión da carta de servizos onde se detallarán as actividades de comunicación e difusión específicas para a carta elaborada. Estas actividades deberán adaptarse ás características que poidan ter os usuarios dos servizos prestados e demais destinatarios da carta.

Ademais da publicación web e a edición de polípticos informativos, a difusión das cartas de servizos a toda a organización poderá realizarse a través de:

- Reunións de presentación aos órganos de goberno que corresponda, que fará a Xerencia.
- Reunións informativas co persoal, os usuarios/as e outros grupos de interese.
- Comunicacións electrónicas ou calquera medio web/intranet 2.0 (e-mail, newsletters, foros, blogs, etc.)
- Novas no DUVI, radio e TV da Uvigo e outros medios internos e externos, etc.
- Mensaxes na documentación, edición de carteis, etc.

Esta relación é meramente indicativa.

### 3) Revisión e validación polo Comité Técnico de Calidade

O responsable do servizo/unidade, coordina a elaboración do dossier resume do proceso de elaboración da carta de servizos, que conterá alomenos:

- A carta de servizos completa con todo o seu contido.

— Un Informe que resuma o proceso seguido (equipo de traballo, duración do proceso de elaboración, datas e custos de elaboración). Poderán aportarse os formatos de rexistro que se teñan cumprimentado.

— A proposta de plan de difusión da carta de servizos.

O dossier será enviado ao Comité Técnico de Calidade a través da Vicexerencia de Planificación,

O Comité Técnico de Calidade comprobará que existe evidencias sobre os seguintes aspectos da carta e da súa elaboración:

— Contido da carta: a carta ten o contido xeral establecido na guía.

— Procedemento de elaboración: na elaboración da carta de servizos seguiuuse un proceso de traballo en grupo e participativo.

— Cualificación: polos servizos que inclúe e o contido da carta, está correctamente cualificada.

— Difusión: presentase un plan de difusión e comunicación que se adapta ao establecido na guía e que, no non establecido nesta, garante unha difusión e comunicación axeitada da carta.

O Comité Técnico de Calidade analizada a documentación validará positivamente a carta ou fará as recomendacións de modificación correspondentes.

#### **4) Revisión polo equipo reitoral**

Validada polo Comité Técnico, a Xerencia presenta a carta de servizos ao Equipo Reitoral para a súa revisión.

#### **5) Aprobación**

A carta é revisada e se procede aprobada institucionalmente pola Xerencia.

Esta aprobación comunícase formalmente ao responsable do servizo/unidade, que a comunica a todo o persoal pertencente ao servizo/unidade e ao resto de membros do equipo de traballo.

#### **6) Posta en produción**

A Vicexerencia de Planificación coordinará coa área de Imaxe, servizos informáticos da Uvigo a produción da carta nos distintos soportes previstos nesta guía. Tamén poñerá en marcha as adquisicións, si fose o caso, co servizo de xestión económica e contratación, para dispoñer dos distintos formatos e soportes.

#### **7) Difusión**

A Vicexerencia de Planificación, en colaboración co servizo/unidade, executará as accións de comunicación interna e externa planificadas e os resultados de cumprimento dos compromisos das cartas de servizos.

### **8.3. Seguimento, medición, revisión e mellora**

#### **1) Seguimento e medición**

A Uvigo establece un sistema periódico de seguimento do cumprimento dos compromisos da carta de servizos, por medio de:

1. Os resultados das enquisas de opinión dos usuarios e usuarias de servizos.

2. As queixas relativas a incumprimento de compromisos.
3. As auditorías internas das cartas de servizos, dentro das auditorías internas do sistema de xestión da calidade, que se consideran necesarias.
4. Indicadores específicos definidos nas cartas de servizos, se procede.

Ao peche de cada exercizo, o responsable do servizo/unidade enviará á Vicerencia de Planificación un informe de seguimento da carta de servizos.

Propónse o formato DCS-13 como formato de utilización voluntaria para o rexistro do seguimento dos compromisos establecidos na carta.

## 2) Revisión dos resultados

Os resultados do seguimento dos indicadores serán revisados pola Xerencia.

## 3) Plan de mellora

Se as medicións dos indicadores dan como resultado o incumprimento dos compromisos ou as auditorías internas (se se consideran necesarias) identifican discrepancias graves ou existen queixas sobre os servizos prestados, o servizo achegará no informe anual o plan de melloras, que incluírá as accións oportunas para corrixir as deficiencias na calidade dos servizos obxecto da carta, e propondo ademais, se é o caso, novos compromisos de mellora (ou modificación dos existentes) de acordo cos resultados da medición.

Poderá ademais o servizo/unidade, se é o caso, incluír accións de mellora como ampliar o alcance da carta a outros servizos (extensión) ou mellorar o nivel de calidade da carta.

Propóñense os formatos DCS-10 e DCS-11 como formatos de utilización voluntaria para rexistro dos plans de acción de mellora a curto e a longo prazo.

A Vicerencia, cos informes anuais de todos os servizos/unidades, realiza o seguimento e elabora un informe sobre los resultados obtidos e a aprobación se procede dos plans de mellora, que enviará ao Comité Técnico de Calidade.

Cando o servizo/unidade de xestión teña os seus procesos clave integrados no sistema de xestión da calidade, o seguimento e medición, a revisión pola dirección e as accións de mellora continua serán realizadas na forma establecida no sistema.

## 8.4. Actualización

As cartas de servizos da UVigo inclúen a data de edición e a súa vixencia se supedita ao resultado das actividades de seguimento e medición, revisión pola dirección e as accións de mellora. Os servizos obxecto das cartas, os compromisos e os indicadores que aparecen nas cartas de servizos deben reflectir de xeito actualizado a realidade dos servizos ofrecidos polos servizos/unidades de xestión.

As cartas de servizos serán actualizadas a proposta dos servizos/unidades baixo a coordinación da Vicerencia de Planificación, sempre que existan modificacións nos servizos prestados obxecto da carta ou outras modificacións sustanciais que afecten ao seu contido esencial

A metodoloxía para actualización da cartas é a mesma que a empregada para a súa elaboración.

## 9 Rexistros

Os formatos que se propoñen na descrición das distintas actividades son de utilización voluntaria.

Teñen a consideración de rexistro os seguintes documentos:

- 1) As actas das reunións do equipo de traballo, onde se recollerá a data da reunión, os asistentes, os asuntos tratados e os traballos a realizar ou compromisos de traballo adquiridos xunto cunha copia da documentación analizada si fose o caso.
- 2) O dossier elaborado para que o Comité Técnico de Calidade revise e valide a carta de servizos formado pola carta de servizos completa con todo o seu contido, o informe que resume o proceso seguido e a proposta de plan de difusión.
- 3) As actas do Comité Técnico de Calidade.
- 4) O documento de aprobación da carta de servizos.
- 5) A carta de servizos en formato impreso do políptico e/ou extraído da web/intranet.
- 6) Os informes de seguimento de cada carta e do conxunto de todas as cartas de servizos.
- 7) As actas de revisión pola dirección das cartas de servizos.
- 8) Os plans de mellora.

A Vicexerencia de Planificación será responsable da custodia destes rexistros, quedando depositados na Unidade de Estudos e Programas. No servizo/unidade de xestión existirá unha copia desta documentación e quedará depositada a restante documentación producida que non ten o carácter de rexistro de calidade.

# Anexo I

Proposta de formatos a utilizar no proceso de  
elaboración e xestión

# Relación

- DCS 01: Acta de constitución do equipo de traballo.
- DCS 02: Acta de reunión do equipo de traballo.
- DCS 03: Identificación de servizos prestados polo servizo ou unidade.
- DCS 04: Priorización do servizos: definición do nivel de extensión.
- DCS 05: Identificación de datos xerais e de carácter legal.
- DCS 06: Recopilación de expectativas detectadas.
- DCS 07: Determinación de factores de calidade.
- DCS 08: Fixación de estándares.
- DCS 09: Valoración e establecemento de compromisos.
- DCS 10: Accións de mellora inmediatas.
- DCS 11: Plan de melloras a longo prazo.
- DCS 12: Outra información a incluír na carta.
- DCS 13: Seguimento dos compromisos establecidos.

Estes formatos non son de uso obrigatorio.

ACTA DE CONSTITUCIÓN DO EQUIPO DE TRABALLO			
SERVIZO/UNIDADE:			
VICEXERENCIA:			
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:			
DATA:		LOCALIDADE:	
HORA INICIO:		HORA FINALIZACIÓN:	

Para a execución do proxecto de carta de servizos antes indicado, constitúese o seguinte.

Equipo de traballo				
Nome e apelidos	Cargo/posto de traballo	Correo electrónico	Tfno.	Perfil(1)
OBSERVACIÓNS:				

(1): Concrétese un dos seguintes:

- A: Directivo de primeiro nivel da organización (xefatura de servizo/unidade, xefatura de sección/negociado)
- B: Responsables directos dos centros, unidades,.. que ofrecen os servizos
- C: Persoal coñecedor do conxunto dos servizos
- D: Persoal coñecedor dos procedementos internos de traballo e da lexislación aplicable
- E: Persoal en contacto directo con usuarios dos servizos
- F: Coordinador e responsable do equipo de traballo
- G: Outros

Responsable do equipo de traballo:	
Nome e apelidos:	
Sinatura	

DCS-01-01

ACTA DE REUNIÓN DO EQUIPO DE TRABALLO	
SERVIZO/UNIDADE:	
VICEXERENCIA:	
PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:	
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:	
DATA:	LOCALIDADE:

Nº REUNIÓN:	HORA INICIO:	HORA FINALIZACIÓN:	
ASISTENTES			
Nome e apelidos		Cargo/posto de traballo	

ASUNTOS TRATADOS E ACORDOS ADOPTADOS

TRABALLOS A REALIZAR NA PRÓXIMA REUNIÓN			
Nº / Ref.	Traballos a realizar	Data de execución	Responsable/s

PRÓXIMA REUNIÓN
Data proposta: _____ Hora: _____
Orde do día ou temas a tratar:

Responsable do equipo de traballo:	
Nome e apelidos:	
Sinatura	

DCS-02-01



IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS	
SERVIZO / UNIDADE:	
VICEXERENCIA:	
PROXECTO DE CARTA DE SERVICIOS:	
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABAJO:	
DATA:	LOCALIDADE:

ÁREA FUNCIONAL	SERVICIOS		CLIENTES	PRESTADOR DIRECTO DO SERVICIO	NORMATIVA REGULADORA	OBSERVACIÓNS (Modalidade de prestación,...)
	Nº REF	DESCRIPCIÓN				

Responsable do equipo de traballo:
Nome e apelidos:
Sinatura

DCS-03-01

<b>PRIORIZACIÓN DE SERVICIOS POLOS/AS XESTORES/AS: DEFINICIÓN DO NIVEL DE EXTENSIÓN DA CARTA DE SERVICIOS</b>	
SERVIZO/UNIDADE:	
VICEXERENCIA:	
PROXECTO DE CARTA DE SERVICIOS:	
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABAJO:	
DATA:	LOCALIDADE:

SERVICIOS (1)	VALORACIONES (2)				TOTAL PUNTUACIÓN	¿DETECTAR EXPECTATIVAS? (SI/NON) (3)	¿INCLUIR NA CARTA? (SI/NON) (4)
	VOLUME DE XESTIÓN	REGULARIDADE NA SÚA PRESTACIÓN	POSIBLE IMPACTO NA ORGANIZACIÓN	RELEVANCIA DO SERVIZO DENTRO DO ALCANCE DA CARTA			

- (1) Recolleranse todos os servizos rexistrados na columna análoga do documento de traballo DCS-03-01
- (2) Tendo en conta a totalidade dos servizos, o equipo de traballo debe valorar de 0 a 10 cada servizo, en relación con cada un dos aspectos que se detallan
- (3) Deberanse detectar expectativas dos cidadáns para aqueles servizos que o equipo de traballo considera importantes, á vista da priorización realizada
- (4) Para cubrir con posterioridade á obtención da puntuación total, como resultado da suma de valoracións parciais

Responsable do equipo de traballo:	
Nome e apelidos:	
Sinatura	

DCS-0401

### IDENTIFICACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER XERAL E LEGAL

SERVIZO/UNIDADE:

VICEXERENCIA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA:

LOCALIDADE:

### DATOS IDENTIFICATIVOS DA ORGANIZACIÓN

Denominación da organización prestadora dos servizos e órganos directivos dos que depende:

Identificación da organización responsable da Carta:

Enderezos telefónicos e electrónicos (tfno., fax, correo electrónico, web):

Ubicación (enderezos postais e, no seu caso, mapas):

Medios de acceso e transporte:

Horarios de atención ao público:

### NORMATIVA REGULADORA

Responsable do equipo de traballo:

Nome e apelidos:

Sinatura

DCS-05-01

RECOPIACIÓN DE EXPECTATIVAS DO CIDADÁN/USUARIO DETECTADAS	
SERVIZO/UNIDADE:	
VICEXERENCIA:	
PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:	
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:	
DATA:	LOCALIDADE:

MÉTODO/S UTILIZADO/S NA DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS:
--

Nº REF	SERVIZOS	VALORACIÓN DO SERVIZO POLO CIDADÁN (1)	EXPECTATIVAS RESPECTO OS SERVIZOS	CONCRECIÓN DA EXPECTATIVA	DIMENSIÓN DE CALIDADE AFECTADA (2)
	DESCRIPCIÓN				

(1) Valorar de 0 a 10 cada servizo identificado, tendo en conta a totalidade das valoracións dos servizos manifestadas polo cidadán/usuario.  
(2) As dimensións poderán ser, por exemplo: información/comunicación; accesibilidade; capacidade de resposta; fiabilidade; tanxibilidade; empatía; competencia técnica; seguridade; rapidez;...

Responsable do equipo de traballo:
Nome e apelidos:
Sinatura
DCS-06-01

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDADE	
SERVIZO / UNIDADE:	
VICEXERENCIA:	
PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:	
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:	
DATA:	LOCALIDADE:

SERVIZOS	Nº REF	descripción	Información / Comunicación	DIMENSÍONS DA CALIDADE (1) (2)						Valoración do servizo polo cidadán (3)
				Accesibilidade	Capacidade de resposta	Fiabilidade	Tanxibilidade	Empatía	Competencia técnica	

(1) Información / Comunicación: manter informado o cidadán / usuario con linguaxe comprensible para el. Escotar as súas necesidades; Accesibilidade: facilidade do cidadán para establecer contacto; Capacidade de resposta: desexo de prestar un servizo rápido.

(2) A relación entre os servizos e as dimensións da calidade poderá ser : forte (F) ; mediana (M) ; débil (D) ou inexistente (CELDA EN BRANCO)

(3) Trasladar o valor medio de todas as valoracións dadas polo cidadán/usuario en relación con cada servizo e que se detallan no cuadro de recompilación de expectativas  
DCS-06-01

Responsable do equipo de traballo:	
Nome e apelidos:	
Sinatura	

DCS-07-01

<b>CADRO DE MANDO: FIXACIÓN DE ESTÁNDARES E DIAGNÓSTICO DE NIVEIS REAIS DE XESTIÓN</b>	
SERVIZO / UNIDADE:	
VICEXERENCIA:	
PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:	
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:	
DATA:	LOCALIDADE:

FACTORES CLAVE DE CALIDADE	Nº REF. SERVIZO	CONCRECIÓN DAS EXPECTATIVAS	INDICADORES DE XESTIÓN DOS SERVIZOS QUE DEAN RESPONSTA ÁS EXPECTATIVAS	
			DENOMINACIÓN	NIVEL ESTÁNDAR NIVEL REAL

Responsable do equipo de traballo:	
Nome e apelidos:	
Sinatura	

DCS-08-01

VALORACIÓN E ESTABLECEMENTO DE COMPROMISOS													
SERVIZO / UNIDADE:													
VICEXERENCIA:													
PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:													
RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:													
DATA:											LOCALIDADE:		
FACTORES CALIDADE	Nº REF SERVIZO	CONCRECIÓN DAS EXPECTATIVAS	INDICADORES DE XESTIÓN DE SERVIZOS	NIVEL ESTÁNDAR DE PRESTACIÓN DE SERVIZOS	NIVEL REAL DE PRESTACIÓN DE SERVIZOS	SERVIZOS	VALORACIÓN E ESTABLECEMENTO DE COMPROMISOS			INCLUIR EN CARTA O COMPROMISO		COMPROMISOS A INCLUIR EN CARTA	
							COMPROMISO ASUMIBLE INMEDIATAMENTE	COMPROMISO ASUMIBLE A CURTO PRAZO: Accions de mellora inmediatas	COMPROMISO NON ASUMIBLE TODAVÍA: Plan de mellora a longo prazo	SI	NON		

Responsable do equipo de traballo:
Nome e apelidos:
Sinatura

**ACCIONES DE MEJORA INMEDIATAS**

SERVIZO/UNIDADE:

VICEXERENCIA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABAJO:

DATA:

LOCALIDADE:

COMPROMISO ASUMIBLE CON ACCIÓN INMEDIATA (Compromiso incorporable a curto prazo)	ACCIÓN INMEDIATA A REALIZAR	RESPONSABLE	DATA EXECUCIÓN	INDICADOR DE XESTIÓN COMPROMISO	NIVEL ESTÁNDAR	NIVEL REAL DE XESTIÓN/ PRESTACIÓN (Despois de implantación de accións inmediatas)

OBSERVACIÓNS:

Responsable do equipo de traballo:

Nome e apelidos:

Sinatura

DCS-10-01



<b>PLAN DE MELLORAS A LONGO PRAZO</b>	
<b>SERVIZO/UNIDADE:</b>	
<b>VICEXERENCIA:</b>	
<b>PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:</b>	
<b>RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:</b>	
<b>DATA:</b>	<b>LOCALIDADE:</b>

SERVIZO OBXECTO DE PLAN DE MELLORA	DESCRICIÓN	COMPROMISOS ASUMIBLES A LONGO PRAZO (compromisos non asumibles aínda)	AREAS DE MELLORA DO SERVIZO	ACCIÓNS DE MELLORA PROPOSTAS	RESPONSABLES DA EXECUCIÓN	CALENDARIO DE EXECUCIÓN	INDICADOR DO COMPROMISO	NIVEL ESTÁNDAR	RESULTADO DO NIVEL REAL MENSUAL												NIVEL REAL (despois da implantación de accións de mellora)					
									XAN	FEB	MAR	ABR	MAI	XUN	XUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEC						

**OBSERVACIÓNS:**

--

<b>Responsable do equipo de traballo:</b>
Nome e apelidos:
Sinatura

DCS-11-01

**IDENTIFICACIÓN DOU TRA INFORMACIÓN A INCLUIR NA CARTA**

SERVIZO / UNIDADE:

VICEXERENCIA:

PROXECTO DE CARTA DE SERVIZOS:

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

DATA:

LOCALIDADE:

**DEREITOS CONCRETOS DOS CIDADÁNS:**

Derivados da normativa vixente:

Derivados dos servizos ou compromisos asumidos a través da carta:

**COMPROMISOS A ASUMIR/ COMPENSACIÓNS OU EMENDAS POLO SEU INCUMPRIMENTO:**

Compromisos a asumir

Compensación ou emenda polo seu incumprimento

**FORMAS DE COLABORACIÓN DOS CIDADÁNS:**

**SISTEMAS DE CONSULTA E PARTICIPACIÓN:**

**SUXESTIÓN E QUEIXAS:**

Información sobre o procedemento normalizado de presentación de suxestións e queixas:

Outra información sobre suxestións e queixas:

**COMUNICACIÓN DOS RESULTADOS DA CARTA DE SERVIZOS:**

Responsable do equipo de traballo:

Nome e apelidos:

Sinatura

DCS-12-01



# Anexo II

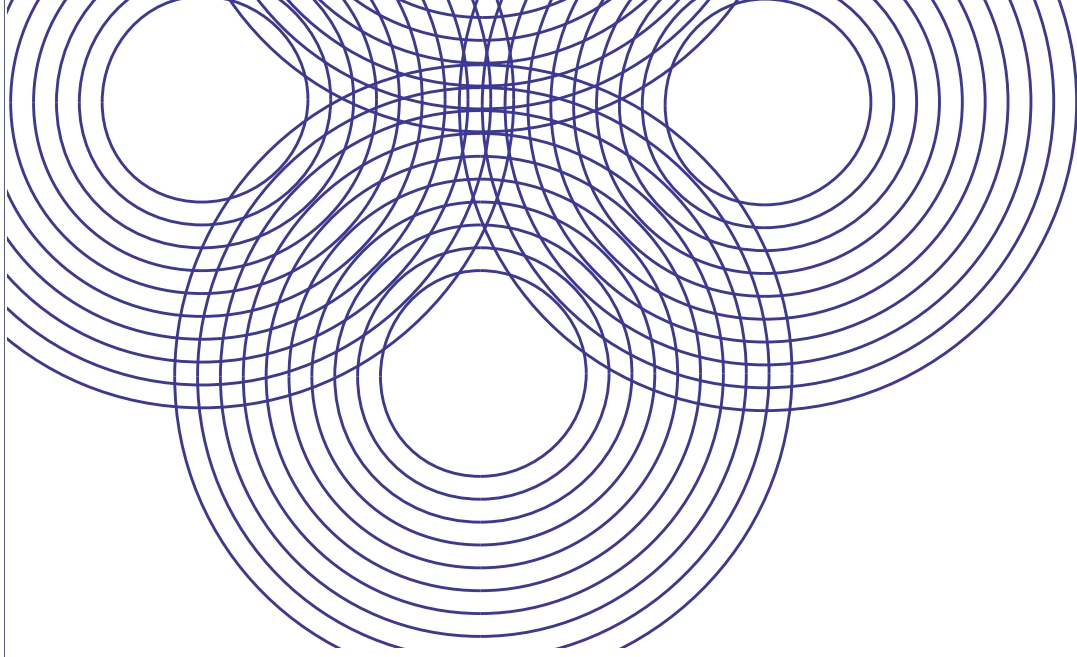
## Deseño gráfico das cartas de servizos

**Prazo e forma en que se farán públicos os resultados das medicións.**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt.

**Data de aprobación da carta e cualificación da mesma.**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.



**Enderezos web e contacto.**  
<http://lorem.ipsum.dolor.sit>  
<http://amet.consectetur.adipiscing/lit>  
<http://amet.consectetur.adipiscing/lit>

Carta de  
Servizos

Universidade de Vigo

### Fins e obxectivos da unidade.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt.

### Datos identificativos e de contacto.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.

### Enderezos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Enderezos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Servizos prestados.

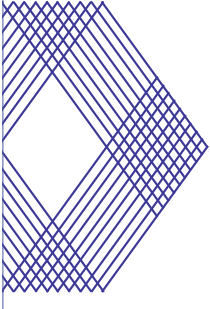
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.

- Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.
- Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt.

- Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem.
- Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam nihil molestiae consequatur, vel illum qui dolorem eum fugiat quo voluptas nulla pariatur?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.



### Dereitos que asisten aos usuarios/as.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, beatae vitae dicta sunt explicabo.

### Mecanismos de participación.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.

### Sistema de suxestións, queixas e comunicación co usuario/a.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem.

## Folla de estilos

### Portada:

- Título: tipografía: Campus Light; tamaño: 32 px; interlineado: 31 px.
- Tamaño fotografía portada: 90 x 196 mm.
- Tamaño logotipo: 33 x 5 mm.
- Texto carta de servizos: tipografía: New Baskerville STD Roman; tamaño: 6,6 px; interlineado: 6,58 px.

### Tipografía texto:

- Títulos: New Baskerville STD Roman; tamaño: 11 px.
- Texto en general: New Baskerville STD Roman; tamaño: 9 px.