

II JORNADAS DE DIFUSIÓN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS QUE PRESTA EL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

“Análisis de las Cartas de Servicios de la Universidad de Cádiz”

Carta
de Servicios

Marivi Martínez Sancho

Asesora Técnica de la Unidad de Evaluación y Calidad



Iniciativas relacionadas con la mejora de la Calidad de los Servicios

- **Cartas de Servicio**
- Mapas de Procesos
- Análisis de los procesos claves
- Certificaciones ISO 9001 y 14001
- Estudios de Satisfacción
- Complemento de Productividad
- Evaluación EFQM

Cartas de Servicios

Objetivo de las Cartas de Servicios

- **Universidad:** *“Informar y comunicar a la Comunidad Universidad Universitaria y a la sociedad, en general, sobre los servicios que tiene encomendados, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios con relación a los servicios y compromisos de calidad que asume en relación a su prestación”.*
- **Servicios:** *“Mejorar la calidad de sus servicios”*
 - Obtener compromisos de las Unidades con sus clientes/usuarios
 - Obtener indicadores de satisfacción de los clientes/usuarios

Cartas de Servicios

Estructura de las Cartas de Servicios

- Identificación del Servicio
- Misión
- Funciones
- Compromisos de Calidad
- Indicadores
- Derecho de los usuarios

La Carta de Servicios es un documento dinámico,
que debe ser revisada, al menos, una vez al año.

Cartas de Servicios de la UCA

Unidades con Cartas de Servicios (I)

Unidad	Fecha Aprobación
Área de Personal	21 Julio 2006
Área de Deportes	21 Julio 2006
Biblioteca	21 Julio 2006
Unidad de Evaluación y Calidad	21 Julio 2006
Área de Informática	18 Julio 2007
Área de Infraestructuras	18 Julio 2007
Gabinete de Auditoria y Control Interno	18 Julio 2007
Servicio de Extensión Universitaria	18 Julio 2007
Servicio de Prevención de la UCA	18 Julio 2007
Servicio de Publicaciones	24 Julio 2007

Cartas de Servicios de la UCA

Unidades con Cartas de Servicios (II)

Unidad	Fecha Aprobación
Área de Economía	19 Febrero 2009
Oficina de Relaciones Internacionales	19 Febrero 2009
Área de Atención al Alumnado	19 Febrero 2009
Servicio de Experimentación y Producción Animal	19 Febrero 2009
Servicio Central de Ciencia y Tecnología	19 Febrero 2009
Servicio de Investigación	19 Febrero 2009
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación	19 Febrero 2009
Oficina de Coordinación de Posgrado (Doctorado)	19 Febrero 2009

Cartas de Servicios de la UCA

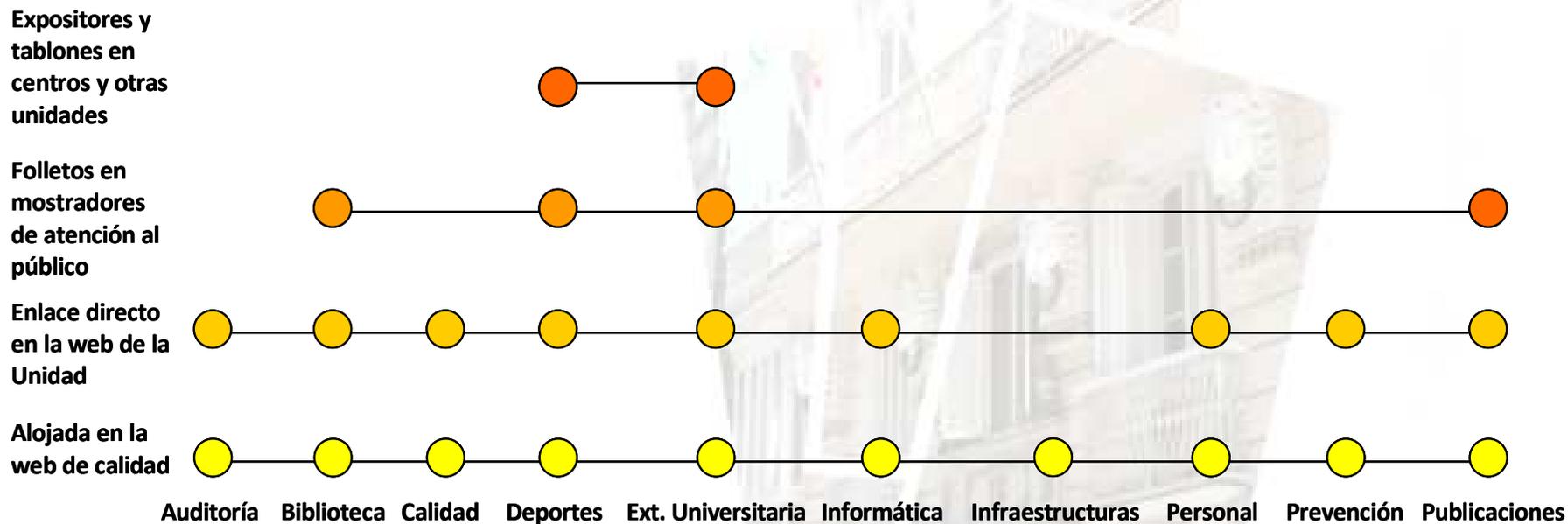
Unidades en proceso de elaboración de sus Cartas de Servicios

Unidad	Situación
Administraciones de Campus (4)	Fase final
Gabinete de comunicación	Fase elaboración
Planta de Cultivos Marinos (Carta certifica AENOR)	Fase adaptación
Gabinete Rector	Fase inicial
Gabinete Ordenación Académica	Fase inicial
Secretaría General + Gabinete Jurídico + Registro	Fase inicial
Servicio de Embarcaciones	Fase inicial

La elaboración de la Carta de Servicios es uno de los requisitos para acceder al tercer nivel del Complemento de Productividad

Cartas de Servicios de la UCA

Difusión de las Cartas de Servicios



Cartas de Servicios de la UCA

Revisión de la Carta de Servicios

La Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad, reunida el 19 de febrero de 2009, señaló que todas las unidades que disponen ya de Carta de Servicios deben proceder a su revisión y actualización durante el presente año 2009

Análisis de las Cartas de Servicios de la UCA

I. Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

- Resultados del Seguimiento realizado por la Inspección General de Servicios

II. Indicadores de la Carta de Servicios y su seguimiento

- Definición de los indicadores
- Revisión y Seguimiento de los indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA

I. Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

En 2008 la Inspección General de Servicios realizó el seguimiento de las Cartas de Servicios de la UCA:

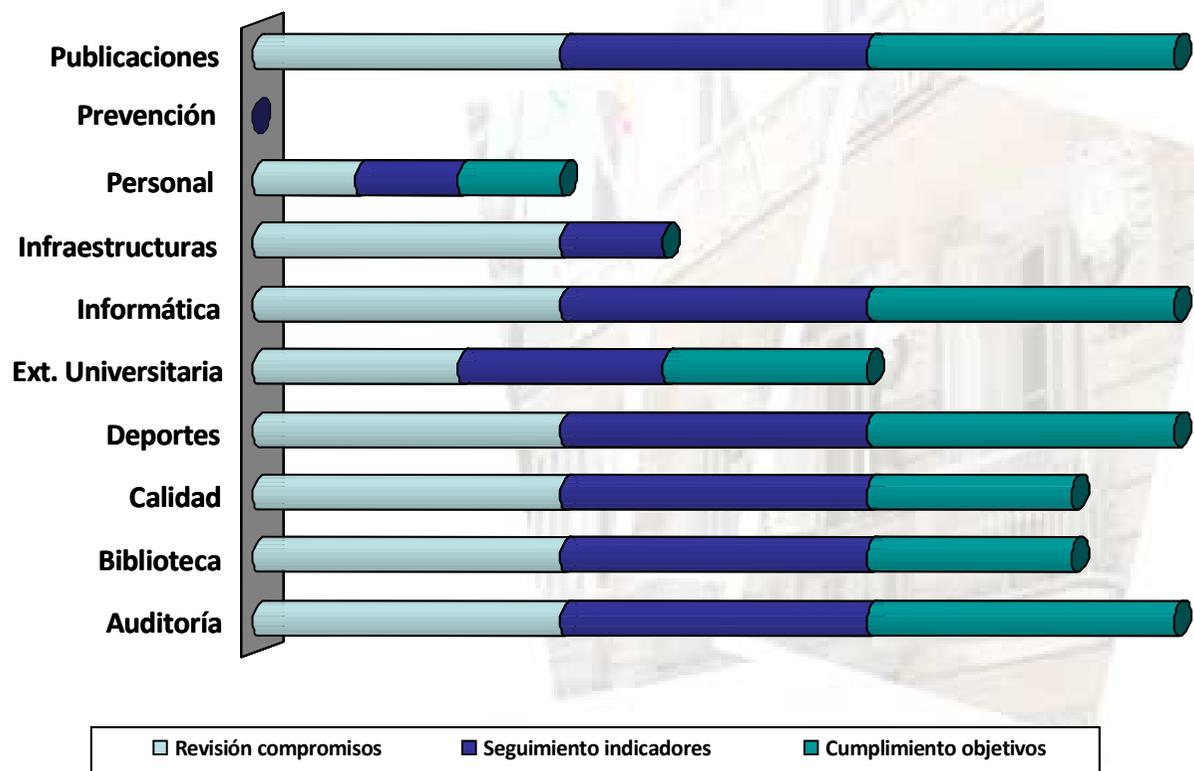
- Metodología:

- Contacto y entrevista con los responsables de los servicios.
- Administración de dos Modelos de cuestionarios dirigidos a las unidades y al personal de los servicios (sondeo).

- Los resultados se encuentran publicados en la Memoria 2008 de la IGS: <http://www.uca.es/web/organizacion/inspeccion/MIGS08>

Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

Revisión de Compromisos y Seguimiento Indicadores



Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

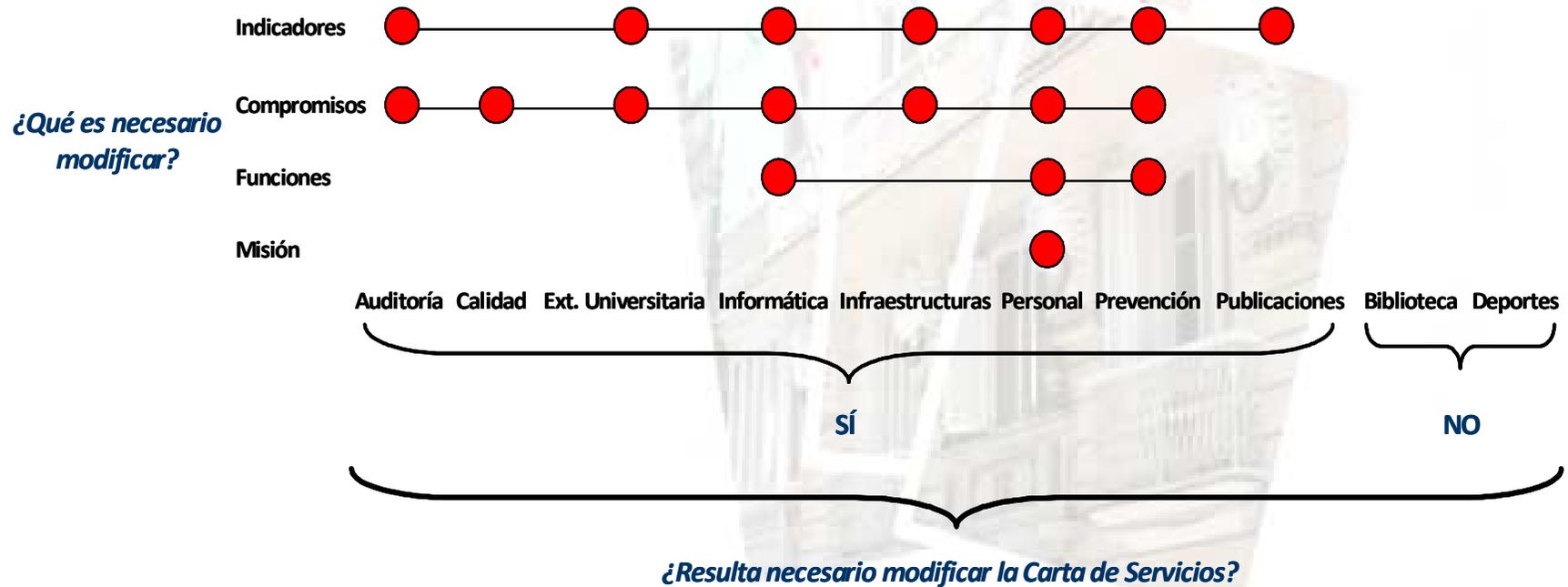
Revisión de Compromisos y Seguimiento Indicadores

- Un 70% de las Unidades han revisado sus compromisos
- Un 60% de las Unidades han realizado el seguimiento de los indicadores.
- Un 40% igualan o superan estándares de calidad establecidos servicios

El resto unidades no aportan datos o manifiestan no haber podido abordar este trabajo. Todas unidades tienen como objetivo la revisión y seguimiento de la Carta de Servicios

Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

Necesidad de Modificar la Carta de Servicios y qué aspectos



Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

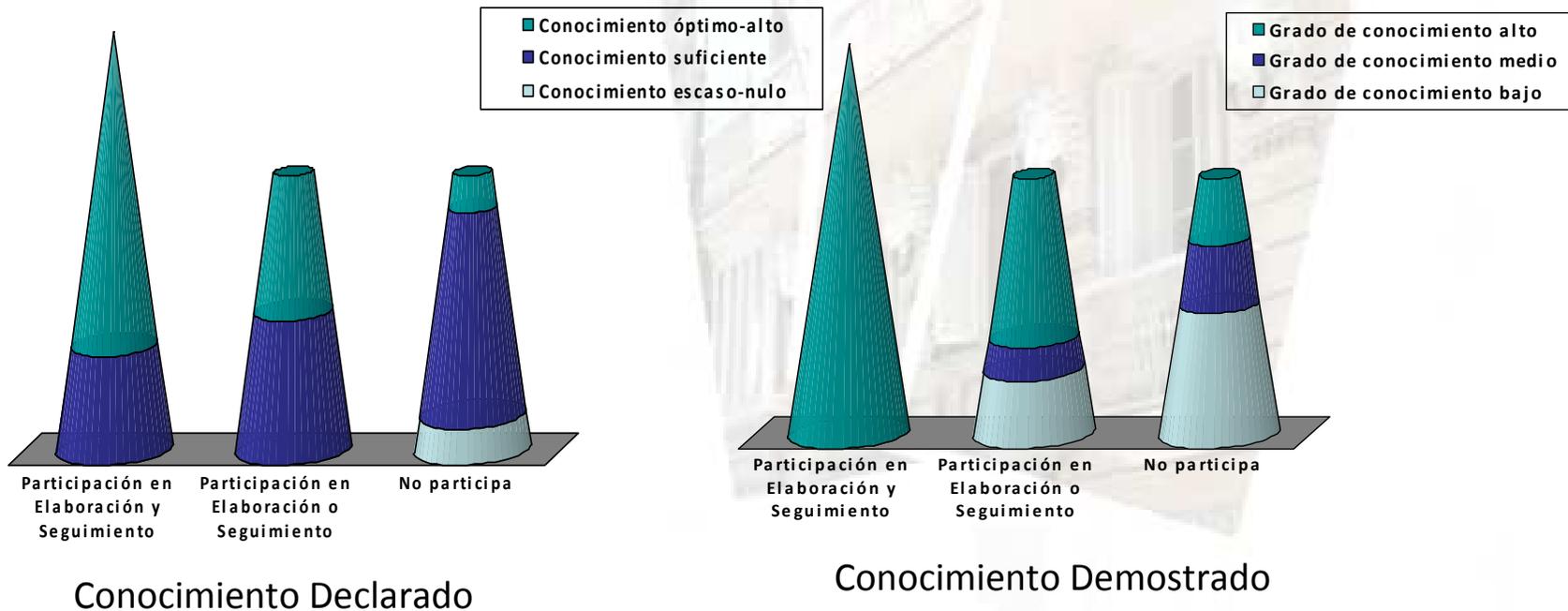
Necesidad de Modificar la Carta de Servicios y qué aspectos

- Un 70% de los responsables de Cartas de Servicios modificaría los indicadores
- Un 70% de los responsables de Cartas de Servicios modificaría los compromisos
- Un 30% de los responsables de Cartas de Servicios modificaría las funciones
- Un 10% de los responsables de Cartas de Servicios modificaría la misión

Modificarían indicadores y/o compromisos para reflejar de forma más veraz el nivel de calidad de los servicios ofertados, aprovechando la oportunidad que ofrece la elaboración del mapa de procesos.

Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

Participación en la elaboración o seguimiento de la Carta de Servicios y Grado de Conocimiento de su contenido.



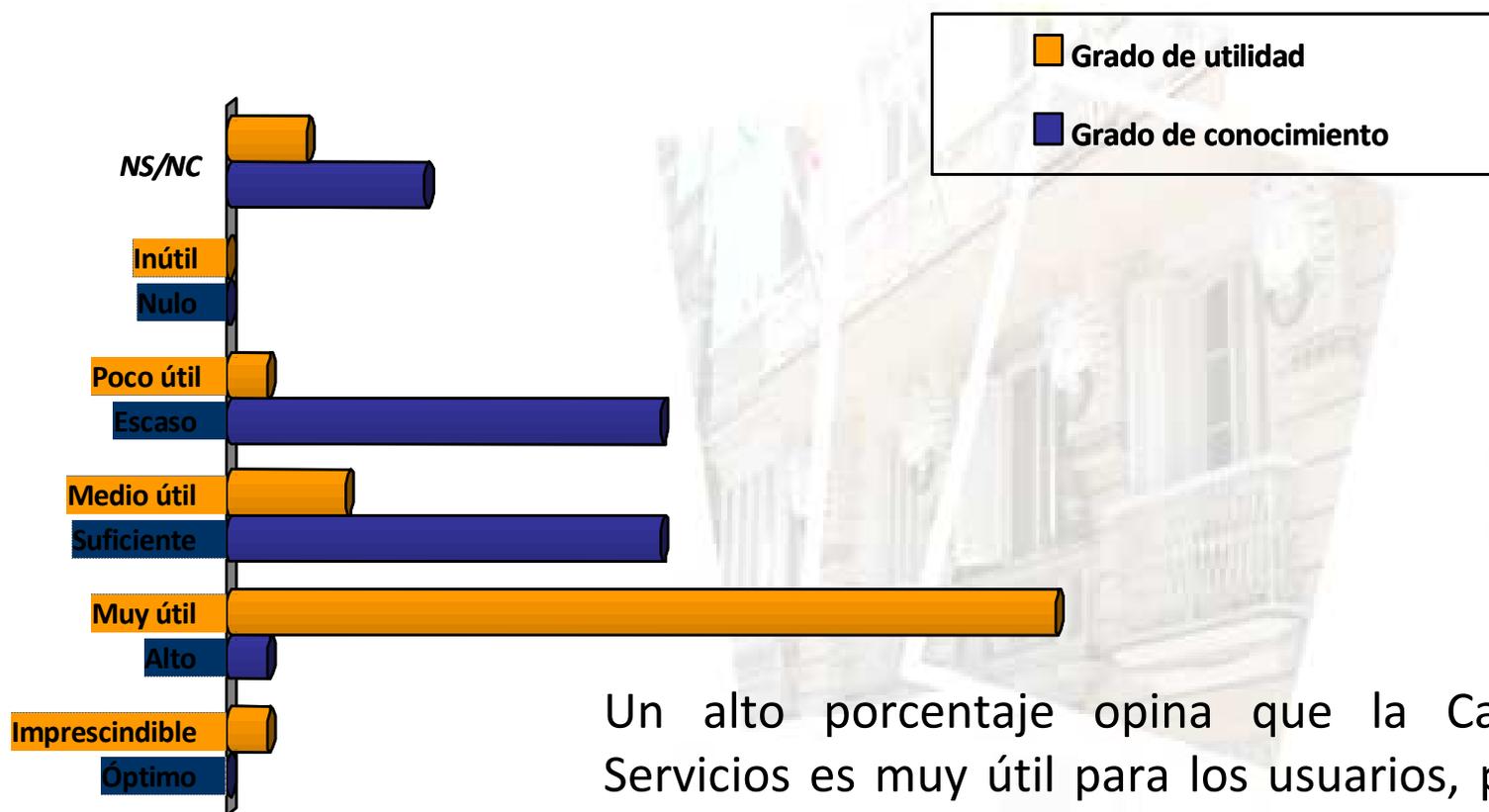
Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

Participación en la elaboración o seguimiento de la Carta de Servicios y Grado de Conocimiento de su contenido.

- Si ha habido participación en la elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios se observa mayor grado de conocimiento declarado y demostrado
- Si ha habido participación en la elaboración de la Carta o en su seguimiento se observa mayor conocimiento declarado que demostrado
- Entre Las personas de la unidad que no han participado en su elaboración se observa menor conocimiento.

Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

Conocimiento y utilidad de la Carta de Servicios para los usuarios



Un alto porcentaje opina que la Carta de Servicios es muy útil para los usuarios, pero no conocen su contenido

Resultados Seguimiento de las Cartas de Servicio 2008

Utilidad de la Carta de Servicios para la Unidad y los usuarios



- Más útil para el usuario que para la unidad. No perciben, de forma clara, la Carta de Servicios como una oportunidad de mejora de la unidad

II. Indicadores de las Cartas de Servicio y su seguimiento

Indicador: Expresa el resultado o eficacia de uno o más procesos de la unidad administrativa. Este resultado es fruto de las acciones realizadas por la unidad.

Datos: Es la información que reside en las bases de datos de las unidades administrativas generada por sus procesos. Estos datos pueden servir para el cálculo de indicadores o ser por si mismo un indicador de resultado o eficacia. Estos datos pueden ser o no el resultado de las acciones de las unidades administrativas. El dato es la unidad susceptible de ser auditada con relación a los resultados de los procesos.

Definición de los Indicadores de las Cartas de Servicio

Contenido de la Ficha del Indicador

Código; Nombre; Periodo y Fecha actualización;
Descripción; Cálculo; Nivel desagregación; Fuente;
Método de Comprobación / Evidencia; Grado de
Fiabilidad; Históricos; Unidad generadora; Responsable;
Versión y Fecha

Definición de los Indicadores de las Cartas de Servicio

Contenido de la Ficha del Indicador

Descripción: Una descripción breve del significado del indicador conteniendo todas aquellas reflexiones que sean necesarias para comprender correctamente su significado.

Cálculo: Algoritmo de cálculo. Debe expresarse con precisión para que no existan dudas sobre como es obtenido.

Definición de los Indicadores de las Cartas de Servicio

Contenido de la Ficha del Indicador

Ejemplo Indicador: Grado de Satisfacción de los usuarios

Descripción: Grado de Satisfacción global de los usuarios con los servicios prestados por la unidad, obtenido mediante un cuestionario elaborado a tal efecto. La escala de medida es de 1 a 5, dónde 1 representa el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo.

Cálculo: Promedio de las respuestas de los usuarios a todos los ítems del cuestionario de Satisfacción con la servicios prestados por la Unidad.

Definición de los Indicadores de las Cartas de Servicio

Recomendaciones

- La descripción de la ficha debe responder fielmente al indicador (descripción, forma de cálculo, fuente y evidencias).
- Los indicadores de la carta de servicios deben responder a los compromisos de calidad. Al menos un indicador por compromiso. Se recomienda no utilizar un número excesivo de indicadores.
- Mejor un indicador cuantitativo cuyos matices nos permiten valorar la mejora (evitar indicadores SI/NO).

Definición de los Indicadores de las Cartas de Servicio

Recomendaciones

- Evitar definir indicadores complejos que dificulten su interpretación y, por tanto, la valoración del resultado o eficacia de un proceso.
- Evitar fijar objetivos en la definición del indicador. El indicador sirve para valorar el objetivo o compromiso. (Ejem. “Incremento, mejora de un 10%, alcanzar una valoración”)
- Evitar utilizar números absolutos para expresar el resultado de un indicador. Si un indicador se relativiza aporta mayor información (Ejem. Mejor un “Porcentaje de...” que un “Número de...”)

Revisión de los Indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA

Tipo de indicadores empleados en las Cartas de Servicios

- Porcentajes de Cumplimiento de plazos de un proceso o subproceso
- Porcentaje de ejecución de la planificación
- Grado de Satisfacción de usuarios
- Desviación de las fechas previstas para realizar una acción
- Número de acciones realizadas
- Tiempo medio de respuesta
- Promedio de actividades

Revisión de los Indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA

Recomendaciones para la revisión de los indicadores

- Los porcentajes, promedios, desviación media, tiempo medio de respuesta, etc. pueden ser una buena medida de evolución de un objetivo o resultado de un proceso.
- Un indicador expresado como “Número de acciones realizadas” dificulta el seguimiento y análisis del indicador, ya que por sí mismo no aporta información sobre el grado de consecución de un proceso o compromiso. Se recomienda, caso de ser posible, utilizar porcentajes, por ejemplo “Número de acciones realizadas sobre planificadas”.

Revisión de los Indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA

Recomendaciones para la revisión de los indicadores

- Grado de Satisfacción de los usuarios.
 - Suelen valorarse mediante cuestionarios con escalas tipo Likert (1 a 5).
 - La mejor medida para observar la tendencia central en el grado de satisfacción es la mediana o la media.
 - El resultado de la encuesta es por sí mismo un indicador, no es necesario introducir la comparación como parte del indicador.

Seguimiento de los Indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA

Publicación del Seguimiento de indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA (aprobadas antes de 2009):

- El 90% de las Unidades con Carta de Servicios, tiene el cuadro de seguimiento de indicadores publicados en la Web.

- El 60% de las Unidades con Carta de Servicios, tiene el cuadro de seguimiento de indicadores publicados en la Web y actualizado el periodo 2008.

Seguimiento de los Indicadores de las Cartas de Servicios de la UCA

Difusión y Seguimiento

- El seguimiento se realizará conforme a los periodos de referencia establecidos en su definición.
- La difusión permite dar cuenta de la mejora y cumplimiento de los compromisos de calidad. Debe realizarse, preferentemente, con carácter anual o curso académico, según su naturaleza.
- Los indicadores cuyo periodo de cálculo sea inferior a un año, deben ser registrados por las unidades para su evaluación y correspondientes medidas de mejora. La difusión del indicador debería presentar el cálculo anual.

“Análisis de las Cartas de Servicios de la Universidad de Cádiz”



Carta
de Servicios

Muchas gracias por su atención

