

GUIA D'ELABORACIÓ DE LES

CARTES DE SERVEIS

DEL *CATÀLEG DE CARTES DE SERVEIS*
DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA



Servei d'Anàlisi i Planificació
Universitat de València
novembre 2021

ÍNDEX

LES CARTES DE SERVEIS A LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA	3
LES CARTES DE SERVEIS COM A EINA DE GESTIÓ	3
DOCUMENTS DE REFERÈNCIA	4
CONTINGUT DE LES CDS DE LA UV	4
PARTICIPANTS EN LA REDACCIÓ DE LA CDS	5
FASES PER A LA IMPLANTACIÓ DE LES CDS.....	6
FASE 1. INICI	6
1.1. SOL·LICITUD DE COL·LABORACIÓ PER A LA REDACCIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS	6
1.2. CONSTITUCIÓ DE LA COMISSIÓ DE REDACCIÓ	7
1.3. SESSIÓ FORMATIVA.....	7
1.4. ELABORACIÓ DEL MAPA DE PROCESSOS.....	8
FASE 2. REDACCIÓ DE LA CDS.....	10
2.1. IDENTIFICACIÓ DELS SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS.....	10
2.2. REDACCIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS	11
FASE 3. APROVACIÓ I PUBLICACIÓ	12
3.1. APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS	12
3.2. PUBLICACIÓ EN LA WEB DE LA UNITAT.....	12
3.3. INCORPORACIÓ AL CATÀLEG DE CARTES DE SERVEIS	12
FASE 4. SEGUIMENT I REVISIÓ.....	13
4.1. SEGUIMENT ANUAL	13
4.2. REVISIÓ I MODIFICACIÓ.....	13
ANNEX. MODEL DE REDACCIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS	15

LES CARTES DE SERVEIS A LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

La Universitat de València manifesta el seu compromís amb les persones i orienta la seua gestió als usuaris impulsant eines de millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix. Una d'aquestes eines són les cartes de serveis (en endavant, CdS) de les unitats organitzatives de la Universitat de València, presentades al *Catàleg de Cartes de Serveis de la Universitat de València*.

En aquesta guia s'estableixen els continguts bàsics de les cartes de serveis incloses al *Catàleg de Cartes de Serveis de la Universitat de València*, així com les accions necessàries per a la seua redacció, aprovació i seguiment. La seua finalitat és ajudar a les diferents unitats en la redacció de la CdS, oferint les pautes que possibiliten l'elaboració i el seguiment d'aquesta. Les unitats destinatàries de la guia són:

- Els serveis generals, els serveis centrals i altres unitats de gestió.
- Les unitats de gestió i administració dels centres, departaments, campus i instituts.
- Altres unitats de gestió de centres singulars.

Atès que les cartes de serveis van dirigides a les persones usuàries, aquelles unitats que presten diferents serveis a diversos grups d'usuaris poden redactar més d'una CdS (per exemple, una CdS dirigida a l'alumnat i altra dirigida al personal investigador).

Les cartes de serveis com a eina de gestió

Les cartes de serveis són documents per mitjà dels quals les organitzacions informen sobre els serveis que presten i els seus compromisos de qualitat, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania i a la demanda de transparència en l'activitat pública. Per tant, contribueixen a complir els principis bàsics de funcionament d'una institució pública:

- Orientació a les persones usuàries, per satisfer les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès.
- Transparència en la gestió, mitjançant la publicació dels serveis prestats, els compromisos associats i el seu grau d'assoliment.
- Participació i accessibilitat d'usuaris i usuàries, establint els canals de comunicació adients per conèixer les seues opinions i expectatives.

A més, tenen valor addicional com:

- Eina de comunicació, ja que faciliten informació sobre els serveis oferts, les condicions en què es presten i vies de comunicació.
- Eina de millora interna, ja que permet a la unitat introduir millores en la gestió, al identificar els processos i mesurar el grau d'assoliment o desviació dels compromisos.

Les cartes de serveis de la Universitat de València constitueixen l'instrument a través del qual cada unitat organitzativa informa a la comunitat universitària i la societat en general sobre els serveis que presta, els drets i deures de les persones usuàries en relació amb aquests serveis i els compromisos assumits en la seua prestació.

Les normatives que han servit de referència per a l'elaboració d'aquesta guia i les seues definicions de cartes de serveis són:

- **Reial decret 951/2005**, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'administració general de l'estat.
Art. 8: Les cartes de serveis són documents que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans, els organismes i les entitats de l'administració general de l'estat informen els ciutadans i els usuaris sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els drets que els assisteixen en relació amb aquells i sobre els compromisos de qualitat en la seua prestació.
- **DECRET 41/2016, de 15 d'abril, del Consell de la GVA**, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
Art. 13: Les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.
- **Resolució de 29 de juliol de 2009**, del Consell Rector de l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis, per la qual s'aprova el procediment de certificació de les cartes de serveis de les organitzacions de les administracions públiques.
- **Guia per al desenvolupament de cartes de serveis**, de l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis (AEVAL), Madrid, 2010.
- **Norma ISO-UNE 93200:2008**: Cartes de serveis. Requisits.
Carta de serveis: Document escrit per mitjà del qual les organitzacions informen públicament els usuaris sobre els serveis que gestionen i sobre els compromisos de qualitat en la seua prestació i els drets i les obligacions que els assisteixen.

Contingut de les CdS de la UV

Les cartes de serveis s'han d'expressar de forma clara, senzilla i fàcilment comprensible per als usuaris i les usuàries. Els continguts establerts per a la redacció de les cartes de serveis de la Universitat de València s'estructuren en els següents apartats:

1. **INTRODUCCIÓ.** Denominació oficial de la unitat i breu descripció.
2. **MISSIÓ.** La missió és una declaració clara, senzilla i directa del propòsit o raó de ser de la unitat, que reflecteix la seua funció principal.
3. **VISIÓ I VALORS.** La redacció de la visió i els valors és opcional. La visió fa referència a les aspiracions o meta a llarg termini, mentre que els valors corresponen als principis que orienten les accions de la unitat.

4. **SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS.** La part fonamental de la CdS està integrada pels serveis que presta la unitat a les persones usuàries, pels compromisos amb els usuaris i usuàries respecte als serveis prestats i pels indicadors que permeten mesurar i avaluar el grau d'assoliment dels compromisos.
5. **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES.** Es detallen els principals drets i deures de les persones usuàries en relació amb la unitat.
6. **LEGISLACIÓ APLICABLE.** S'inclou la normativa bàsica i específica de la unitat que li és pròpia per al desenvolupament de les seues activitats, d'àmbit estatal, autonòmic i europeu.
7. **FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES.** S'indica la disponibilitat i accés a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València* i altres vies de comunicació establertes.
8. **MESURES D'ESMENA.** Cal indicar les vies disponibles perquè les persones usuàries comuniquen l'incompliment dels compromisos, així com les mesures d'esmena en cas d'incompliment.
9. **LOCALITZACIÓ I HORARIS D'ATENCIÓ.** Emplaçament de la unitat, vies d'accés i horaris d'atenció a les persones usuàries.
10. **VIGÈNCIA:** La carta ha d'indicar la data d'aprovació i el temps previst de vigència, normalment de quatre anys.

Participants en la redacció de la CdS

En les fases d'elaboració, aprovació i seguiment de les cartes de serveis de la Universitat de València participen diverses persones i unitats. Les funcions de cada participant en l'elaboració de la carta de serveis són:

Òrgan responsable (membre del Consell de Direcció):

- Donar el vistiplau per a iniciar l'elaboració de la CdS.
- Aprovar la CdS de la unitat.

Responsable de la unitat:

- Iniciar el procés d'elaboració de la CdS, amb el vistiplau de l'òrgan responsable.
- Seleccionar els membres i nomenar la comissió de redacció (CdR).
- Remetre la CdS al SAP i a l'òrgan responsable per a la seua aprovació.
- Coordinar la publicació i difusió de la CdS.
- Realitzar el seguiment, revisió i actualització de la CdS.

Comissió de Redacció (CdR):

- Desenvolupar el procés d'elaboració de la CdS.
- Redactar la versió íntegra de la CdS de la unitat.

Personal de la unitat:

- Formular les aportacions pertinents durant l'elaboració de la CdS.

Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP):

- Donar suport a les unitats per a l'elaboració de les CdS de la Universitat de València.
- Formar i assessorar al membres de les comissions de redacció.
- Mantenir actualitzat el *Catàleg de Cartes de Serveis* a la web.

FASES PER A LA IMPLANTACIÓ DE LES CdS

El procés a seguir per a la implantació de la carta de serveis de qualsevol unitat de gestió de la Universitat de València consta de quatre fases diferenciades:

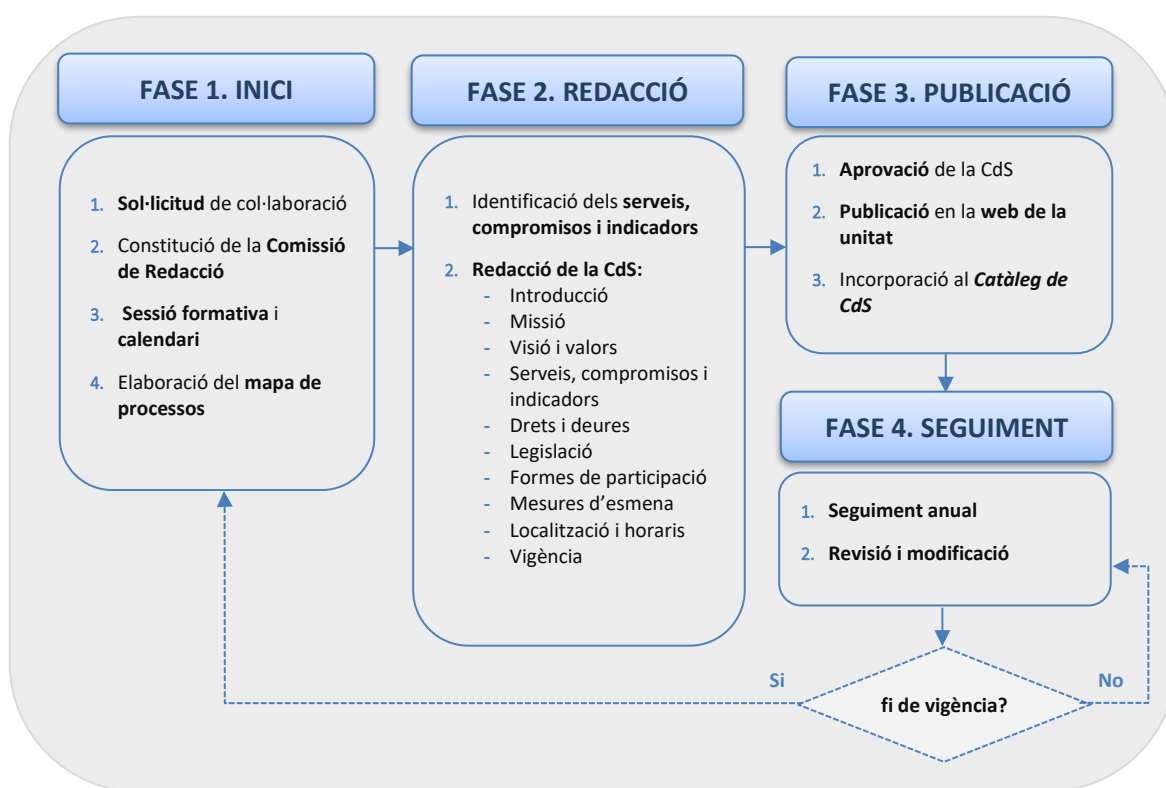
FASE 1: Inici

FASE 2: Redacció de la carta de serveis

FASE 3: Aprovació i publicació

FASE 4: Seguiment i revisió de la carta

FIGURA 1. FASES PER A LA IMPLANTACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE LA UV



FASE 1. INICI

1.1. Sol·licitud de col·laboració per a la redacció de la carta de serveis

El procés per a la implantació de la carta de serveis d'una unitat o servei comença amb la **sol·licitud formal de col·laboració** al Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP), amb el vistiplau de l'òrgan responsable. El SAP informarà a la unitat del procés establert i els passos a seguir per a la seua redacció.

1.2. Constitució de la Comissió de redacció

La persona responsable de la unitat designa els membres de la Comissió de redacció, que formaran l'equip de treball encarregat de redactar la carta de serveis de la unitat. Aquest equip estarà integrat per entre 4 i 10 persones, amb representació dels diferents nivells jeràrquics i àrees d'activitat de la unitat. Entre els membres de la comissió es designarà una **persona coordinadora** (normalment la persona responsable de la unitat) i **un secretari o una secretària**, que convocarà i organitzarà les sessions de treball i elaborarà les actes d'acords i els documents a utilitzar. A més, es pot convocar a altres persones de manera puntual en algunes sessions de treball.

Una vegada establerts els membres de la Comissió de redacció d'acord amb el *Model 1*, el responsable de la unitat informarà al SAP de la seua composició.

MODEL 1. COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE REDACCIÓ (CDR)

	Cognoms	Nom	Correu electrònic	Lloc de treball
Coordinador/a				
Secretari /secretària				
Vocal 1				
Vocal 2				
Vocal 3				
Vocal 4				
Vocal 5				
Vocal 6				
Vocal 7				
Vocal 8				

1.3. Sessió formativa

Constituïda la Comissió de redacció, el SAP impartirà un **Taller per a la redacció de cartes de serveis**, amb la participació de tots els seus membres. Al finalitzar la sessió formativa, la unitat establirà la programació de les sessions de treball necessàries per a l'elaboració de la carta i el calendari previst, que no hauria de prolongar-se més de sis mesos. El **MODEL 2. CALENDARI**, és una guia per a programar, de manera orientativa, les dates previstes d'inici i finalització de les diferents fases de redacció de la carta.

MODEL 2. CALENDARI

	<i>Inici previst</i>	<i>Fi previst</i>
Elaborar el mapa de processos i redactar la missió		
Identificar els serveis, compromisos i indicadors		
Recopilar la normativa aplicable		
Establir els drets i deures de les persones usuàries		
Especificar les formes de participació i col·laboració, localització i horaris d'atenció		
Redacció final de la carta		

1.4. Elaboració del mapa de processos

Previ a la redacció de la carta de serveis, la unitat ha de disposar del **mapa de processos**. Aquest consisteix en una representació gràfica de tots els processos de la unitat. El seu objectiu és identificar i classificar els processos que realitza la unitat.

Per elaborar el mapa de processos cal identificar la missió i les persones usuàries. La **missió** és una declaració clara, senzilla i directa del propòsit o raó de ser de la unitat, que reflecteix la seua funció principal. Amb la finalitat de facilitar la redacció de la **missió**, es recomana fer-se les preguntes següents:

- **Qui som?** Identificació de la unitat.
- **Què fem?** Missió de la unitat.
- **Per a qui ho fem?** Per identificar a les persones usuàries. Si hi ha diferents tipus d'usuaris es poden elaborar cartes de serveis diferents amb els serveis oferts a cada tipus d'usuari.

Un **procés** és un conjunt d'activitats que permeten, a partir d'uns elements d'entrada (requisits), obtenir un resultat que satisfaga els requeriments de les persones usuàries. Per identificar els processos de la unitat hem de preguntar:

- **Per a qui treballem:** identifica els col·lectius d'usuaris.
- **Què ens demanen les persones usuàries:** serveis que esperen de la nostra unitat.
- **Què oferim:** són els serveis que oferim per satisfer les seues demandes.

Per identificar els processos, aquests es classifiquen en:

- **Processos estratègics:** els que proporcionen les directrius i orienten les polítiques i estratègies de la unitat.
- **Processos clau:** constitueixen la raó de ser de la unitat. Estan vinculats directament als serveis que es presten a l'usuari.
- **Processos de suport:** els que donen suport intern a la resta de processos.
- **Processos d'avaluació i millora:** són els que permeten fer l'avaluació dels processos, mesurar-los, analitzar-los i establir accions de millora.

La taula del **MODEL 3. QUADRE DE PROCESSOS DE LA UNITAT**, s'utilitza per a facilitar la identificació dels processos de la unitat.

MODEL 3. QUADRE DE PROCESSOS DE LA UNITAT

MISSIÓ:			
QUADRE DE PROCESSOS			
Tipus ¹	Usuaris ²	Procés ³	Subprocessos ⁴

¹ **Tipus de procés:** estratègics, clau, de suport, d'avaluació i millora

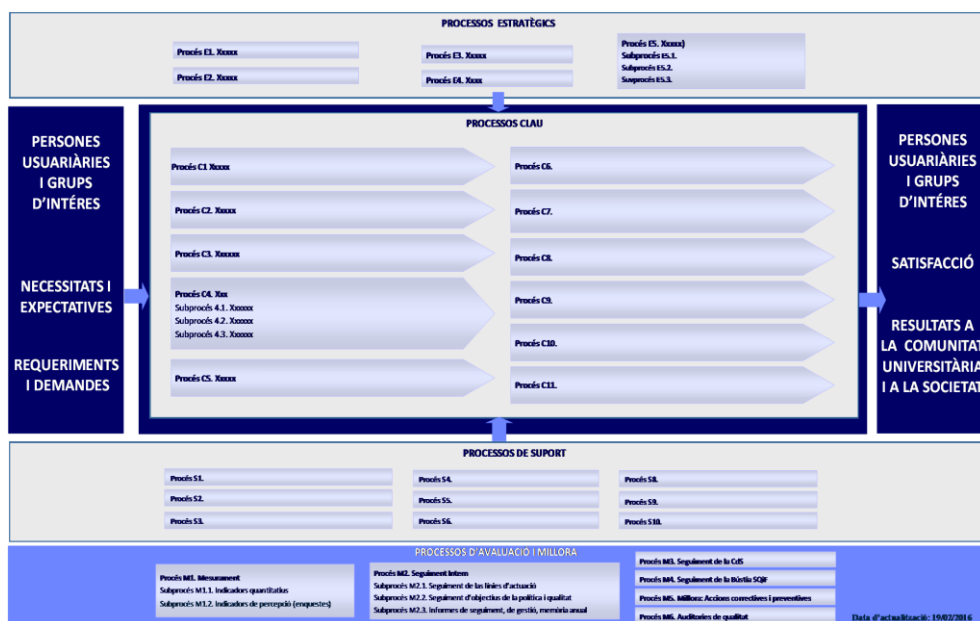
² **Usuaris:** Tipus d'usuaris del servei (estudiants, futurs estudiants, titulats, PDI, PAS, persones externes, societat en general, institucions o altres).

³ **Procés:** breu descripció del procés.

⁴ **Subprocessos:** si és el cas, subprocessos que componen el procés.

Una vegada identificats els processos, es traslladaran al mapa de processos dissenyat d'acord amb les directrius que especifica la Norma ISO 9001.

Figura 2. Representació del mapa de processos



2.1. Identificació dels serveis, compromisos i indicadors

Els processos clau tenen per objectiu cobrir les necessitats de les persones usuàries, per la qual cosa constitueixen la base per a definir els serveis de la CdS. Per a cada **procés clau** s'identifica el servei prestat, indicant:

1. **Procés clau** identificat al mapa de processos, al que fa referència el servei prestat.
2. **Servei**: és el resultat d'una activitat concreta de la unitat, dirigida a les persones usuàries, i redactada de manera breu i clara. Per cada procés clau cal redactar el servei o serveis oferts.
3. **Compromís**: compromís assumit a partir de les necessitats i expectatives dels usuaris. Correspon al nivell de qualitat concret i mesurable assumit per la unitat en la prestació del servei. S'ha d'explicitar de forma concreta (terminis, garanties, etc.).
4. **Indicador**: Descripció de l'indicador utilitzat per al seguiment del grau de consecució. Un indicador és una dada o mesura que ens ajuda a verificar el grau d'acompliment dels compromisos. Els indicadors han de ser **econòmics** (de càlcul senzill) i **eficients** (que no impliquen excessius recursos en el seu càlcul) i es poden expressar mitjançant **valors absoluts** (per exemple, nombre de dies necessaris per atendre una petició, terminis, etc.), **valors percentuals** (per exemple, percentatge de peticions ateses en el termini fixat) o **ràtios** (per exemple, nombre de queixes ateses per estudiant).
5. **Fórmula**: fórmula utilitzada per al càlcul de l'indicador.
6. **Valor actual**: valor actual de l'indicador, que serveix de referència per a fixar la meta.
7. **Meta**: valor desitjat de l'indicador.

D'aquesta manera, a partir de les necessitats i expectatives dels usuaris s'identifiquen, per a cada servei prestat, els compromisos i indicadors. Cada servei ofert tindrà un compromís associat, el grau de compliment del qual es mesura amb un indicador. Aquests components es sintetitzen al **MODEL 4. QUADRE DE SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS**.

MODEL 4. QUADRE DE SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS

QUADRE DE SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS						
Procés clau ¹	Servei ²	Compromís ³	Indicador ⁴	Fórmula ⁵	Valor actual ⁶	Meta ⁷

Una vegada identificats la missió, els serveis, els compromisos i els indicadors, cal traslladar aquests al model de redacció de la carta de serveis, **MODEL 5. REDACCIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS**, i completar els continguts de la resta d'apartats.

Els apartats d'aquest model són:

1. Introducció

Text descriptiu de la unitat, amb el nom oficial i una breu descripció de les funcions que realitza, estructura interna i, si escau, justificació de la iniciativa de redactar la carta.

2. Missió

Es correspon amb la missió expressada al mapa de processos.

3. Visió i Valors

La visió correspon als principals objectius de la unitat i a com vol ser percebuda. Ha de ser precisa, simple i al mateix temps reptadora i coherent amb la missió. A més, es poden redactar els valors, que constitueixen les prioritats i principis bàsics en el seu funcionament.

4. Serveis, compromisos i indicadors

Principals serveis que presta la unitat, compromisos amb els usuaris i usuàries i indicadors identificats al MODEL 4.

5. Drets i deures de les persones usuàries

Es detallaran els principals drets i deures que tenen les persones usuàries en les seues relacions amb la unitat: els drets que assisteixen a les persones usuàries en la prestació dels serveis i els deures que les persones usuàries han de respectar.

Cal especificar els drets reconeguts per l'ordenament jurídic segons l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i altres deures que la unitat considera essencials. Alguns exemples: *Rebre un tracte correcte i personalitzat; Ser atesos de manera eficient i correcta pel personal de la unitat; Obtenir resposta a les demandes plantejades mitjançant els canals establerts; etc.*

Quant als deures de les persones usuàries, a continuació s'ofereix una sèrie de deures orientatius, que poden ser modificats o ampliat: *Respectar els horaris d'atenció establerts; Aportar la informació i la documentació necessàries; Tractar amb respecte el personal de la unitat; Utilitzar adequadament les instal·lacions; etc.*

6. Legislació aplicable

L'objectiu d'aquest apartat és informar sobre la normativa vigent per la qual es regeixen les activitats de la unitat. Inclou la normativa bàsica i obligatòria d'àmbit estatal, autonòmic i europeu i la normativa interna i específica que li és pròpia per al desenvolupament de les seues activitats.

7. Formes de participació i col·laboració de les persones usuàries

Cal indicar de forma específica la disponibilitat i la forma d'accés a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València*, i altres vies de comunicació establertes.

8. Mesures d'esmena

Una mesura d'esmena és una acció planificada que es realitza per compensar l'incompliment d'un compromís. Cal indicar les vies disponibles perquè els usuaris comuniquen

l'incompliment dels compromisos i, a més, les mesures d'esmena o accions correctores en cas d'incompliment. La via establerta perquè les persones usuàries formulen comunicacions per incompliment dels compromisos serà la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions.

9. Localització i horaris d'atenció

Adreça de la unitat i mitjans públics de transport pròxims. Així mateix, cal indicar els horaris de prestació dels serveis a les persones usuàries.

10. Vigència

Indica la data d'aprovació i el temps previst de vigència, que normalment serà de quatre anys.

FASE 3. APROVACIÓ I PUBLICACIÓ

3.1. Aprovació de la carta de serveis

Una vegada redactada la Carta de Serveis, el responsable de la unitat remetrà la documentació al Servei d'Anàlisi i Planificació per a la seua validació. El SAP emetrà l'**informe de valoració**, per constatar que la CdS compleix els requisits que estableix aquesta guia respecte a l'estructura i continguts de la carta.

En cas que siga necessari modificar algun aspecte de la carta, l'informe de valoració inclourà les propostes de canvi i les remetrà a la unitat perquè, si aquesta ho estima oportú, hi introduïska els canvis suggerits. En cas de no requerir modificacions, una vegada rebut l'informe de validació favorable, la unitat traslladarà la Carta de serveis a l'òrgan responsable per a la seua aprovació. L'aprovació de la carta de serveis es produeix amb la signatura de la versió íntegra per part de l'òrgan responsable.

Finalment, el responsable de la unitat la donarà a conèixer a tot el personal de la unitat, i remetrà al SAP la versió íntegra signada per iniciar el procediment de publicació.

3.2. Publicació en la web de la unitat

Una vegada aprovada, la unitat publicarà la Carta de Serveis, en els idiomes disponibles, a l'apartat **Carta de Serveis** de la seua web institucional.

3.3. Incorporació al Catàleg de Cartes de Serveis

El Servei d'Anàlisi i Planificació incorporarà la informació de la CdS aprovada a la base de dades de CdS per a la seua publicació al Catàleg de Cartes de Serveis (<https://links.uv.es/sap/cdsuv>). En aquest catàleg es poden consultar les CdS vigents, així com el seguiment anual i l'evolució dels seus indicadors.

Les unitats que desitgen publicar la versió en anglès de la CdS i del seguiment hauran de facilitar al SAP la versió íntegra de la CdS en aquest idioma perquè es puga incorporar al Catàleg.

4.1. Seguiment anual

El **seguiment de la carta de serveis** permet verificar el grau de compliment dels compromisos, per poder implantar accions correctores i de millora. La persona responsable de la unitat haurà de posar en marxa els mecanismes necessaris que assegurin la mesura periòdica dels indicadors establerts. Així mateix, designarà les persones encarregades del seguiment i revisió de la carta.

Per dur a terme aquesta fase s'elaborarà un **informe anual de seguiment de la CdS**. Durant el **primer trimestre de cada anualitat** el SAP sol·licitarà a la unitat la remissió de la següent informació:

1. **Mesura dels indicadors.** Inclou el valor anual de cada indicador i l'anàlisi de les desviacions i de les causes d'incompliment del compromís, si escau.
2. **Anàlisi de les queixes** rebudes a la *Bústia de la UV* per incompliment dels compromisos, així com dels suggeriments.
3. **Avaluació del grau de satisfacció** dels usuaris, mitjançant enquestes, si disposa d'elles.
4. **Accions de millora** i mesures correctores portades a terme per a corregir l'incompliment dels compromisos o la insatisfacció dels usuaris.

Amb la informació rebuda, el SAP introduirà les dades del seguiment de la CdS al Catàleg de Cartes de Serveis i remetrà a la unitat el corresponent informe de seguiment.

4.2. Revisió i modificació

Revisió anual

Junt amb l'elaboració del seguiment anual, cada unitat realitzarà una revisió dels continguts de la CdS per comprovar que manté la vigència i l'adequació. Els canvis derivats de la revisió de la CdS poden ser:

- **Actualització d'informació.** Serà necessari actualitzar la CdS quan varie el contingut d'algun element de la mateixa. Es consideren actualitzacions els canvis, les correccions o modificacions que no afecten el contingut essencial de la CdS. Aquestes modificacions s'han d'incloure en l'informe de seguiment (per exemple, el canvi d'adreça web, la ubicació de la unitat, etc.). Les actualitzacions de la CdS no modifiquen el seu període de vigència i són aprovades pel responsable de la unitat. No obstant això, si els canvis introduïts són molt significatius es podria aconsellar una nova edició de la carta.
- **Modificació substancial d'elements essencials de la CdS.** Quan es produeixen canvis significatius en els serveis prestats o en els compromisos, per causes sobrevingudes o per canvis en les necessitats i expectatives dels usuaris, caldrà iniciar el procés d'elaboració de la CdS, des de la *Fase 2. REDACCIÓ*, perquè l'òrgan responsable approve una nova edició de la carta.

Finalització del període de vigència

En acabar el període de vigència de **quatre anys** de la CdS, caldrà iniciar el procés de redacció i aprovació de la CdS, des de la *Fase 1. INICI*, per aprovar una nova edició de la Carta de Serveis de la unitat.

Suspensió de la carta de serveis

Una carta de serveis pot suspendre la seua vigència, total o parcialment, quan hi haja raons excepcionals o circumstàncies sobrevingudes que afecten de manera temporal el funcionament del servei. Per fer efectiva aquesta suspensió, l'òrgan responsable de la unitat pot suspendre-la en tot o en part, per un període de temps determinat.

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVEIS

NOM DE LA UNITAT



1. INTRODUCCIÓ

La Carta de Serveis de **[Nom de la unitat]** té com a finalitat informar les persones usuàries dels serveis que oferim, els compromisos de qualitat que adquirim en la seua prestació, els indicadors amb els quals mesurarem el grau de consecució d'aquests compromisos, els drets i deures de les persones usuàries i els mecanismes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del nostre servei.

2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

[Missió de la unitat]

VISIÓ

[Visió de la unitat (opcional)]

VALORS

[Valors de la unitat (opcional)]

3. SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS

MACROPROCÉS (epígraf, títol o enunciat que agrupa un servei o serveis) (opcional)

Procés: [opcional]

Servei 1: [descripció del servei]

Col·lectiu de persones usuàries: [persones usuàries als quals es presta el servei]

Compromís 1: [descripció del compromís del servei 1]

Indicador 1: [descripció de l'indicador del compromís 1]

Fórmula: [fórmula de càlcul de l'indicador 1]

Unitat: [Unitat de mesura del indicador 1]

Meta: [Meta de l'indicador 1]

MACROPROCÉS (epígraf, títol o enunciat que agrupa un servei o serveis) (opcional)

Procés: [opcional]

Servei 2: [descripció del servei]

Col·lectiu de persones usuàries: [persones usuàries als quals es presta el servei]

Compromís 2: [descripció del compromís del servei 2]

Indicador 2: [descripció de l'indicador del compromís 2]

Fórmula: [fórmula de càlcul de l'indicador 2]

Unitat: [Unitat de mesura del indicador 2]

Meta: [Meta de l'indicador 2]

(...)

MACROPROCÉS (epígraf, títol o enunciat que agrupa un servei o serveis) (opcional)

Procés: [opcional]

Servei n: [descripció del servei]

Col·lectiu de persones usuàries: [persones usuàries als quals es presta el servei]

Compromís n: [descripció del compromís del servei n]

Indicador n: [descripció de l'indicador del compromís n]

Fórmula: [fórmula de càlcul de l'indicador n]

Unitat: [Unitat de mesura del indicador n]

Meta: [Meta de l'indicador n]

4. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries dels serveis que presta aquesta unitat tenen els drets reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i especialment els drets a:

- *Ser tractats amb respecte.*
- *Rebre un tractament no discriminatori i una atenció adaptada a les seues condicions personals, d'acord amb els recursos disponibles.*
- *Conèixer la identitat dels responsables i del personal que tramita els procediments que els afecten.*
- *Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació de les sol·licituds que hagen cursat.*
- *Utilitzar les llengües oficials al territori de la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que es preveu en l'ordenament jurídic.*
- *Accedir a la informació pública en els termes previstos en la legislació vigent.*
- *Presentar els suggeriments, queixes i felicitacions que estimen oportuns en relació amb els serveis prestats en els quals siguen part interessada, per les vies establertes.*
- *...*
- *...*
- *Qualsevol altre dret que es derive de la legislació vigent.*

5. DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Nota: Relació dels principals deures que la unitat considera essencial que les persones usuàries han de complir, com a exemple:

- *Tractar al personal del servei amb respecte.*
- *Presentar la documentació requerida dins del termini previst.*
- *Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions per contribuir a mantenir un entorn adequat.*
- *Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix el servei.*
- *Identificar-se com a membre de la comunitat universitària sempre que el personal ho sol·licite.*
- *Llegir les notificacions enviades al compte personal de correu electrònic de la UV.*
- *...*
- *...*
- *Qualsevol altre deure que derive de la normativa vigent.*

6. LEGISLACIÓ APLICABLE / NORMATIVA (WEB)

Normativa general

Proposta:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- Estatuts de la Universitat de València, aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Normativa específica

[Incloure la relació de normativa específica que s'aplica a la unitat]

-
-
-
-
-

7. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries podran:

- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.
- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda dels serveis.
- Formular qualsevol suggeriment que ajude a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.

Les queixes i els suggeriments rebuts a la unitat es respondran en un termini màxim de 30 dies naturals.

Vies de comunicació

- Atenció telefònica: [telèfon de la unitat]
- Atenció postal: [adreça postal de la unitat]
- Adreça electrònica: [correu electrònic de la unitat]
- Atenció personal a les dependències de la unitat en horari: [horari d'atenció]
- Bústia de queixes suggeriments i felicitacions: <http://www.uv.es/bustia>
- Enquestes: [adreça web de les enquestes, si és el cas]

8. MESURES D'ESMENA

Les persones usuàries, quan consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de Serveis, podran formular les seues queixes adreçant-les a la unitat mitjançant la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València.

En cas d'incompliment, s'informarà a la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades. L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

10. LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ

Localització

- Adreça: [adreça de la unitat]
- Telèfon: [telèfon d'informació]
- Adreça electrònica: [adreça electrònica de la unitat]
- Web: [enllaç a la web de la unitat]

Mitjans de transport públics

- Metro: [línies de metro properes]
- Autobús: [línies d'autobús properes]
- Valenbisi: [estacions properes]

Horari d'atenció

A les dependències de la unitat en horari d'atenció [9 a 14 h de dilluns a divendres]

10. VIGÈNCIA

Aquest document presenta el text íntegre de la Carta de Serveis de [unitat], aprovada per [Nom del responsable], [òrgan responsable(vicerector, vicerectora, gerent, secretària general, etc.)]. La vigència de la carta serà de 4 anys a partir del dia [data], llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible en la web de la unitat: [enllaç a la web de la unitat]

Aprovat per [Nom del responsable]
[òrgan responsable]

[signatura]

València, [data]