**CARTA DE SERVICIOS DE [SERVICIO / UNIDAD]**

|  |  |
| --- | --- |
| Elaborada por:  Fecha: | Aprobada por:  Fecha: |
| Firma: | Firma |

**INDICE**

[1. Misión y visión del Servicio/Unidad 3](#_Toc191292790)

[2. Catálogo de servicios, indicadores, compromisos y responsables 3](#_Toc191292791)

[3. Participación de las personas usuarias 4](#_Toc191292792)

[4. Normas reguladoras de los servicios 4](#_Toc191292793)

[5. Estructura, localización y horario 4](#_Toc191292794)

[6. Histórico de cambios 5](#_Toc191292795)

# Misión y visión del Servicio/Unidad

En este apartado se indicarán la misión y visión del Servicio/Unidad.

La **misión** es el propósito que tiene dicho Servicio/Unidad dentro de la Universidad de Extremadura y qué necesidades trata de satisfacer a las personas usuarias.

La **visión** es a lo que aspira llegar a ser el Servicio/Unidad, en qué posición desea estar y cómo desea ser percibido.

# Catálogo de servicios, indicadores, compromisos y responsables

En la tabla siguiente se hará una relación de los servicios ofrecidos por el Servicio/Unidad, definiendo uno o varios compromisos adquiridos y la persona responsable del servicio.

Por ejemplo, si el servicio es “*Gestión del* *Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones*” un compromiso sería “Un plazo de *2 días hábiles para la tramitación de las quejas*”. Otro ejemplo de compromiso sería “*Resolver en plazo el 90% de las quejas*”. Como ejemplo de persona responsable de este servicio se podría indicar “*Jefe/a de sección*”.

| **SERVICIO** | **COMPROMISO** | **RESPONSABLE** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Participación de las personas usuarias

En este apartado se indicará la manera que tiene el Servicio/Unidad para recibir información relacionada con los servicios ofrecidos de parte de las personas que los utilizan. Un ejemplo de redacción de este apartado puede ser el siguiente:

Las personas usuarias podrán participar haciendo llegar sus escritos en relación con los servicios prestados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad utilizando cualquiera de los medios indicados en la información de contacto, o bien a través del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx, que dispone de un [formulario online](https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/)[[1]](#footnote-2) al que se accede desde la página de inicio de la Web institucional.

Para realizar solicitudes de datos estadísticos, la UTEC dispone de un formulario específico en el Centro de Atención al Usuario (CAU)[[2]](#footnote-3).

# Normas reguladoras de los servicios

A continuación, se debe hacer una relación de Normativas que afecten a los servicios ofrecidos por el Servicio/Unidad. Se puede hacer una división según sea estatal, autonómica o universitaria.

* **ESTATAL** 
  + Ley Orgánica …
  + Real Decreto …

* **AUTONÓMICA** 
  + Decreto …
* **UNIVERSITARIA**

# Estructura, localización y horario

Se debe indicar cómo se estructura orgánicamente el Servicio/Unidad, haciendo un diagrama para que quede más claro, e indicar la localidad o localidades donde se ubican las dependencias, así como los horarios de atención al público.

También se puede adjuntar un plano (por ejemplo, de Google Maps), con las coordenadas de las dependencias físicas del Servicio/Unidad y las líneas de autobús u otro transporte público.

# Histórico de cambios

En la siguiente tabla se indicarán las modificaciones realizadas en las sucesivas ediciones de la Carta de servicios. Habría que mostrar:

* La edición del documento (Primera, Segunda, Tercera…).
* La fecha de elaboración del documento.
* Un listado de las modificaciones realizadas.

| **EDICIÓN** | **FECHA** | **MODIFICACIONES REALIZADAS** |
| --- | --- | --- |
| Primera | xx/xx/xxxx | * Documento inicial |
| Segunda | xx/xx/xxxx |  |
| Tercera | xx/xx/xxxx |  |

1. <https://utec.unex.es/funciones/buzon/> [↑](#footnote-ref-2)
2. <https://utec.unex.es/peticiones/> [↑](#footnote-ref-3)