



UNIVERSITAT  
POLITÀCNICA  
DE VALÈNCIA

---

calidadUPV

# MANUAL DE GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UPV  
Octubre de 2022 – Versión 13



## INDICE

- I. Objeto.
- II. Campo de aplicaci3n.
- III. Referencias.
- IV. Responsabilidades.
- V. Definiciones.
- VI. Desarrollo.
  - VI.1. Introducci3n.
  - VI.2. Proceso de elaboraci3n de las Cartas de Servicios UPV.
    - VI.2.1. Elaboraci3n de las Cartas de Servicios.
      - VI.2.1.1. Definici3n de los equipos de trabajo.
      - VI.2.1.2. Identificaci3n de servicios asociados a los procesos clave definidos.
      - VI.2.1.3. Identificaci3n de expectativas.
      - VI.2.1.4. Comparaci3n del nivel de prestaci3n de los servicios con las expectativas de los usuarios.
      - VI.2.1.5. Definici3n de compromisos de calidad e indicadores.
    - VI.2.2. Desarrollo de las Cartas de Servicios.
      - VI.2.2.1. Redacci3n de las Cartas de Servicios.
      - VI.2.2.2. Aprobaci3n de las Cartas de Servicios.
    - VI.2.3. Seguimiento de las Cartas de Servicios.
    - VI.2.4. Revisi3n y actualizaci3n de las Cartas de Servicios.
  - VI.3. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios UPV.
    - VI.3.1. Compromisos de calidad e indicadores.
    - VI.3.2. Mecanismos de comunicaci3n de las Cartas de Servicios UPV.
    - VI.3.3. Medidas de compensaci3n y subsanaci3n por incumplimiento de los compromisos con los usuarios.
    - VI.3.4. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- VII. Tabla de correlaci3n con la norma UNE 93200:2008.



## I. Objeto.

El presente manual de gestión especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, implantación, seguimiento y revisión de cada una de las Cartas de Servicios de las unidades técnicas, administrativas y de gestión de la UPV participantes en el programa Pegasus.

La finalidad de este programa es implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo, que permita la evaluación de su rendimiento y su calidad, con un enfoque que atienda –muy especialmente– a la satisfacción de los usuarios.

## II. Campo de aplicación.

El manual de gestión de las Cartas de Servicios de la UPV es de aplicación a todas las unidades Pegasus.

El campo de aplicación de estas Cartas, con carácter general, es el de la unidad encargada de la prestación de los servicios incluidos en las mismas. No obstante, y de cara a favorecer la información proporcionada a los usuarios, pueden elaborarse Cartas que compilen los servicios que prestan diferentes unidades a un perfil específico de usuario.

## III. Referencias.

- UNE 93200:2008.
- Programa Pegasus (<http://www.pegasus.upv.es>).
- Manual de gestión de procesos UPV.
- Manual de gestión de auditorías internas de la UPV.



#### IV. Responsabilidades.

| Manual de gestión de las Cartas de Servicios UPV                                     | Equipo rectoral UPV | Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad | Unidades Pegasus |
|--|---------------------|---|------------------|
| Planificación de las Cartas de Servicios   |                     |   |                  |
| Definición de criterios y compromisos generales del marco de las Cartas de Servicios |                     |   |                  |
| Coordinación de la elaboración de las Cartas de Servicios                            |                     |   |                  |
| Elaboración de las Cartas de Servicios   |                     |   |                  |
| Aprobación de las Cartas de Servicios  |                     |   |                  |
| Comunicación de las Cartas de Servicios  |                     |   |                  |
| Medición y seguimiento de las Cartas de Servicios                                    |                     |   |                  |
| Revisión y actualización de las Cartas de Servicios                                  |                     |   |                  |

#### V. Definiciones.

- **Atributo:** característica cualitativa del servicio. Ejemplos: información relacionada, plazos asociados, mecanismos de solicitud y comunicación, eficacia, trato recibido o profesionalidad del personal.
- **Cartas de Servicios:** documento escrito por medio del cual las unidades informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.
- **Compromiso:** obligación asumida por la unidad y la organización en la prestación de un servicio.
- **Expectativas:** calidad del servicio esperada por el usuario de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.
- **Indicador:** datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Medida de compensación:** acción planificada para resarcir mediante contraprestación el incumplimiento de un compromiso.
- **Medida de subsanación:** acción planificada para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso.
- **Satisfacción:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio:** resultado de llevar a cabo una actividad, generalmente intangible, por parte de la Unidad, dirigida a los usuarios.
- **SopORTE divulgativo de la Cartas de Servicios:** documento difundido por cualquier medio en el que se recogen, al menos, aquellos compromisos de calidad asociados a los servicios especificados en la Cartas de Servicios.
- **Usuario:** organización o persona a la que se presta un servicio.



## VI. Desarrollo.

### VI.1. Introducció.

*La estrategia de calidad de la administració y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacció a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando – con la participació de todo el personal– procesos fiables que obtengan tales resultados".*

La UPV utiliza las Cartas de Servicios como compromiso formal con sus usuarios, como instrumento de mejora de la acció institucional y como estímulo para la participació del personal en la mejora de la prestació de los servicios. Se enmarca en una decidida política de excelencia, transparencia y rendició de cuentas de su acció.

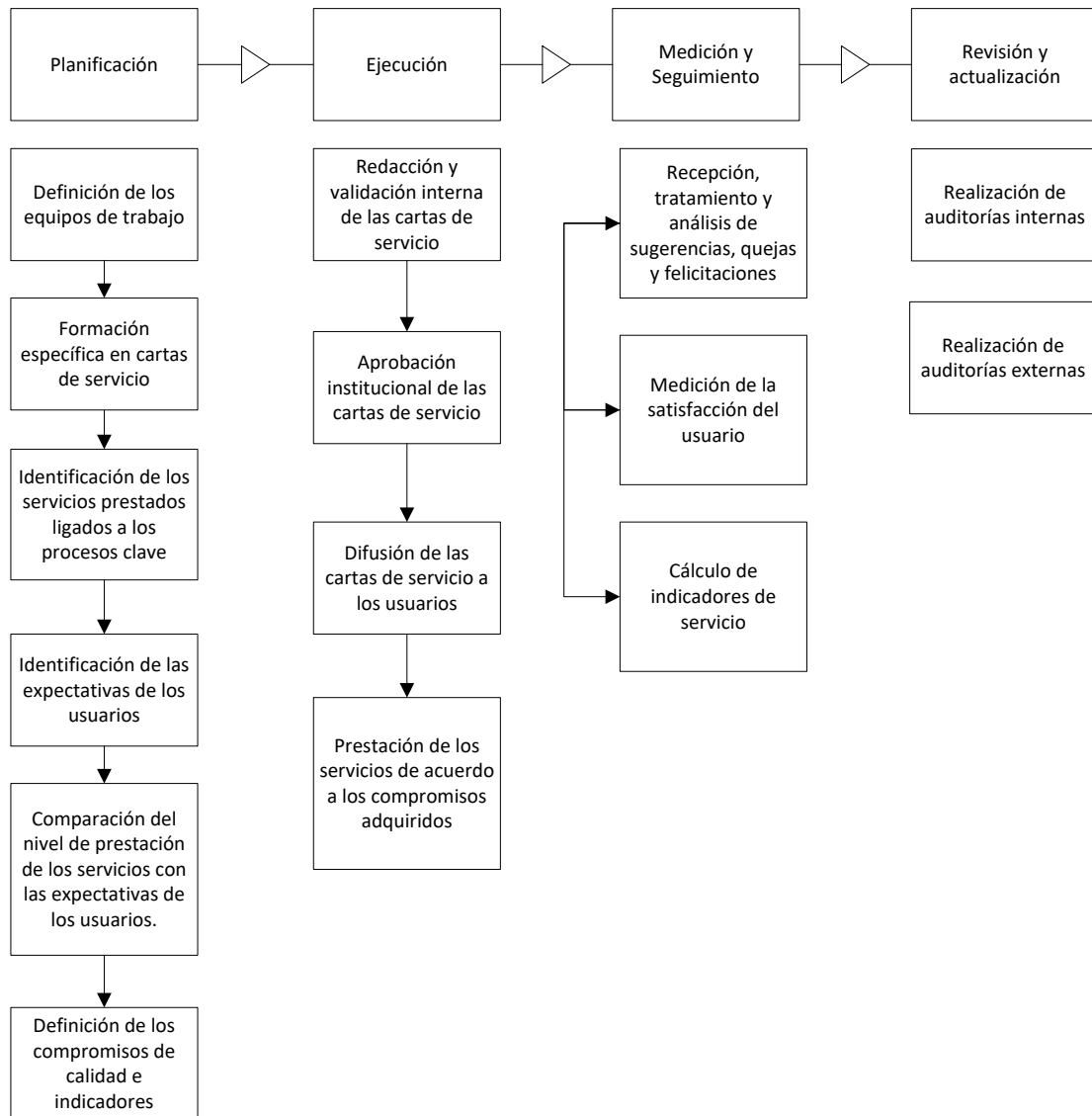
Las Cartas de Servicios de la UPV son:

- Una herramienta de compromiso y comunicació, con los usuarios, de los servicios que presta.
- Un elemento clave de la estrategia de calidad, transparencia y rendició de cuentas de cara al usuario. A través de ellas se informa de los niveles de calidad de los servicios prestados, se atiende a las expectativas de los usuarios y se trabaja para incrementar su satisfacció.
- Una iniciativa fundamental para la mejora, modernizació y eficiencia de la gestió de la UPV.
- Un sistema de participació, control y seguimiento de los procesos, por parte de las personas de la organizació, que impacta positivamente en la mejora de su gestió.



### VI.2. Proceso de elaboración de las Cartas de Servicios UPV.

El proceso de elaboración de una carta de servicio en la UPV se desarrolla siguiendo el ciclo de mejora PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) e incluye las siguientes fases:



#### VI.2.1. Elaboración de las Cartas de Servicios.

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ) es el encargado de la definición, coordinación y seguimiento de marco de Cartas de Servicios en la UPV.

Los responsables de cada unidad Pegasus proponen los servicios objeto de inclusión en cada Carta de Servicios en función del impacto en los usuarios, magnitud de los servicios o especificidad de los mismos, así como los compromisos que pueden comprometerse a adquirir.

En el marco de Pegasus se entiende por responsable de unidad el Jefe de Servicio o Director de Área o, en su defecto, quien designe el miembro del equipo rectoral del cual depende la unidad.



#### *VI.2.1.1. Definición de los equipos de trabajo.*

La elaboración de cada Carta de Servicios de la UPV se realiza por un equipo de trabajo de carácter multidisciplinar, constituido por:

- Responsable de la Unidad.
- Personal de la Unidad de diferentes niveles y áreas funcionales, por designación del responsable de la misma.
- Facilitador (persona externa a la Unidad, con conocimientos y formación específica, que facilita la labor de reflexión, redacción y coordinación), asignado por el SE PQ.

En los casos, en que así se requiera, pueden participar personas de otras unidades, así como representantes de los usuarios.

Los equipos de trabajo reciben formación específica sobre Cartas de Servicios, el programa Pegasus y las herramientas de trabajo diseñadas para la elaboración de las mismas (plataforma informática de gestión Pegasus).

Las tareas de formación y coordinación durante el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios son responsabilidad del SE PQ. La formación certificada de los cursos relacionados con la elaboración de Cartas de Servicios es competencia de la UFASU.

#### *VI.2.1.2. Identificación de servicios asociados a los procesos clave definidos.*

En una fase previa del programa Pegasus se han identificado y definido los procesos clave que dan soporte a la prestación de los servicios que son objeto de las Cartas de Servicios. La definición de los procesos incluye: la descripción del mismo; la identificación del inicio y fin del proceso; la identificación de los gestores del proceso; sus usuarios y posibles colectivos participantes; enumera los proveedores internos o externos; y presenta las interrelaciones con otros procesos tanto de la unidad como de otras unidades de la UPV. Puede acompañar opcionalmente a la ficha de proceso que recoge toda esta información un diagrama del proceso y de procedimientos asociados. (Ver Manual de gestión de procesos UPV).

Para la identificación de los servicios prestados por cada Unidad se parte del catálogo de procesos clave previamente definido y se establece la relación existente entre los diferentes servicios prestados y los atributos identificados como relevantes por los usuarios.

#### *VI.2.1.3. Identificación de expectativas.*

Los compromisos de las Cartas de Servicios de la UPV se establecen sobre la base del estudio realizado para la identificación de los atributos de servicio relevantes para los usuarios de la UPV.

Los atributos inicialmente definidos pueden modificarse como resultado del análisis de la información obtenida por los diferentes mecanismos implantados para medir y recoger las expectativas de los usuarios.

Dichos mecanismos son:



- Encuesta de satisfacción: Anualmente se realiza una encuesta para la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i. Incluye para cada descriptor de servicio (identificador de uno o varios servicios prestados por los que se consulta a los usuarios con el fin de conocer su percepción), dos apartados en los que el usuario puede verter sus comentarios sobre las necesidades y expectativas relacionadas con el servicio concreto que han motivado su valoración, bien por haber sido cubiertas de manera destacada o bien por no haber sido satisfechas adecuadamente.
- Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones: Las unidades deben analizar la información que proporcionan las comunicaciones SQF para valorar si la prestación real de los servicios está acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Sistema poliConsulta: Las unidades deben analizar la información que proporcionan las consultas realizadas por los usuarios para evaluar y, en su caso mejorar, la adecuación de ciertos atributos de los servicios, como necesidades de información, canales de solicitud, etc.
- Equipos de mejora: Las unidades deben aprovechar la concurrencia de los usuarios en estos equipos para corroborar los atributos definidos o identificar nuevos.

#### *VI.2.1.4. Comparación del nivel de prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios.*

De acuerdo a la información obtenida, mediante los mecanismos descritos en el apartado VI.2.1.3 o cualquier otro medio válido, la UPV compara el nivel de prestación del servicio con el nivel esperado por los usuarios, de acuerdo a los atributos de calidad establecidos. Sólo los niveles que sean acordes con las expectativas de los usuarios son susceptibles de ser objeto de compromiso de las Cartas de Servicios.

En la medida en que el nivel de prestación se encuentre por debajo de las expectativas del usuario o sea susceptible de mejorarse a criterio de la unidad, se establecen acciones o planes de mejora en el que se identifican las medidas a adoptar para alcanzar un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

#### *VI.2.1.5. Definición de compromisos de calidad e indicadores.*

Una vez comprobado el grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por los usuarios, la unidad con la aprobación de la UPV determinan los compromisos de calidad que pueden incluirse en las Cartas de Servicios, y que ambos asumen, teniendo en cuenta:

- La orientación y las prioridades estratégicas del servicio objeto de la Carta.
- El grado actual de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por el usuario.

Todos los servicios objeto de las Cartas de Servicios deben tener un compromiso de calidad medible, a través de indicadores, referido a los atributos de servicio identificados como relevantes por los usuarios.

Los indicadores del grado de cumplimiento de los compromisos se medirán según la periodicidad establecida en la definición de cada indicador.





En aquellos casos en los que la unidad no pueda asumir un compromiso o garantizar evidencias del grado de cumplimiento del mismo, el servicio no será incluido en la Carta de Servicios. No obstante, la información del servicio prestado se publicará igualmente en el listado de servicios, si bien se identificarán para diferenciarlos del resto.

#### *VI.2.2. Desarrollo de las Cartas de Servicios.*

La fase de desarrollo de las Cartas de Servicios incluye su redacción, aprobación y la puesta en marcha en cada una de las unidades de gestión de la UPV.

##### *VI.2.2.1. Redacción de las Cartas de Servicios.*

La redacción de las Cartas de Servicios:

- Debe estar enfocada desde la óptica de los usuarios destinatarios de la misma.
- Utiliza un lenguaje claro y sencillo, evitando en su caso expresiones complejas o excesivamente técnicas.
- Es concisa y unívoca; no contiene declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos.

El equipo de trabajo de cada unidad elabora los borradores de las Cartas de Servicios que se difunden a la totalidad de los miembros de la unidad para su debate, su modificación, si procede, y validación interna definitiva.

En el caso de primera aprobación o de modificaciones sustanciales de la Carta, se debe contar de forma obligatoria con la participación de los usuarios de los servicios prestados, con carácter previo a la validación interna definitiva.

##### *VI.2.2.2. Aprobación de las Cartas de Servicios.*

Cuando se aprueba por primera vez una Carta de Servicios, o se modifica sustancialmente su contenido, precisa de aprobación institucional.

El resto de modificaciones de las Cartas de Servicios requieren la validación y ulterior aprobación de la nueva versión por parte del responsable de la unidad, el cual adquiere el compromiso de informar al miembro del equipo rectoral del cual es dependiente.

Si como resultado de una auditoría de la Carta de Servicios, sea interna o externa, no existe modificación alguna de la Carta, la versión podrá validarse como actualizada y vigente por parte del responsable de la unidad.

La Carta de Servicios vigente, con indicación a su fecha de aprobación, se puede consultar tanto en la página web de cada unidad como en la plataforma de gestión del programa Pegasus.

Si como consecuencia de la adquisición o modificación de un elemento o compromiso común a todas las unidades han de actualizarse la totalidad o un conjunto de cartas de servicios UPV, el responsable del SEPQ como coordinador de Pegasus informará a las unidades y realizará la aprobación y actualización conjunta de todas las cartas afectadas.



No podrá actualizarse una carta de servicios cuando existan discrepancias o recomendaciones de auditorías interna o externas pendientes de analizar y/o planificar por parte de las unidades y supongan modificación de compromisos.

#### *VI.2.3. Seguimiento de las Cartas de Servicios.*

La UPV tiene establecido un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios, a través de:

1. Los indicadores de rendimiento y percepción definidos en las cartas de servicio.
2. Los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de servicios, y la información detallada y desagregada de descriptores, atributos y colectivos.
3. El sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF).
4. Las auditorías de Cartas de Servicios.

Para cada indicador de rendimiento se establecen los siguientes conceptos:

- Valor de compromiso: cuantifica el compromiso adquirido por la unidad.
- Valor de situación inaceptable: incumplimiento del compromiso, en una prestación determinada de servicio a un usuario, que la unidad no puede asumir con carácter ordinario. Por encima de éste, la unidad debe analizar las posibles causas que la han provocado y tomar medidas de subsanación y/o compensación de cara al usuario afectado (ver punto VI.3.3).
- Umbral de cumplimiento: porcentaje mínimo de servicios prestados en los que el indicador cumple el compromiso adquirido por la unidad, por debajo del cual la unidad debe emprender acciones de mejora encaminadas a la consecución del compromiso de calidad definido en la Carta. En la actualidad, este umbral no será, salvo situaciones justificadas, inferior al 90%.

Para cada uno de estos indicadores se establece su periodicidad de seguimiento. Al objeto de poder realizar la comprobación de la adecuación del seguimiento realizado por la unidad, se deberán conservar los registros de los datos utilizados para el cálculo del indicador, de las 4 últimas mediciones.

Los resultados de las encuestas de satisfacción y de las comunicaciones del sistema SQF se analizan anualmente. Con cadencia bienal se realiza un proceso de auditoría interna o externa, según se especifica en el Manual de gestión de auditorías internas de la UPV.

#### *VI.2.4. Revisión y actualización de las Cartas de Servicios.*

Las Cartas de Servicios de la UPV incluyen la fecha de aprobación, y su vigencia se supedita a la necesidad de actualización por parte de las propias unidades o al resultado del seguimiento del programa Pegasus. Independientemente de ello, como máximo cada 2 años debe generarse una nueva versión, con o sin modificaciones (se ratifican así las condiciones y compromisos de la versión previa). Los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en las Cartas de Servicios deben reflejar la realidad del servicio ofrecido por las unidades en el momento de generar la nueva versión.



Las Cartas de Servicios son actualizadas por las unidades bajo la coordinación del SE PQ a menos que contengan modificaciones sustanciales, caso en el que serán aprobadas siguiendo el procedimiento de una Carta de Servicios que se realice por primera vez.

La metodología de revisión y actualización de la Carta es la misma que la empleada para su elaboración.

En el caso de cambios que afecten a elementos y compromisos generales de la totalidad de las cartas de servicios, su aprobación consiste en la firma del documento por parte del responsable del SE PQ.

### *VI.3. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios UPV.*

Las Cartas de Servicios de la UPV incluyen los siguientes ítems:

1. Información genérica de la unidad:
  - a. Fines y objetivos de la unidad: funciones principales de la unidad y qué se pretende alcanzar con el desarrollo de dichas funciones. Para su redacción se recomienda seguir el estándar definido a este efecto para las unidades Pegasus.
  - b. Datos identificativos y de contacto de la unidad de gestión: dependencia orgánica, direcciones (postales, electrónicas y de página web), canales de contacto y detalle preciso de localización geográfica.
  - c. Relación de los principales servicios prestados por la unidad.
  - d. Mecanismos de participación: formas mediante las cuales los usuarios de los servicios pueden colaborar en la mejora de la unidad como son, por ejemplo, el uso del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones (SQF); la respuesta de las encuestas de satisfacción; la participación en los equipos de mejora de los procesos y servicios de la unidad; o a través de aquellos mecanismos complementarios que la unidad establezca.
  - e. Derechos que asisten a los usuarios en relación con los servicios prestados.
  - f. Relación, si procede, de la normativa vigente (leyes, normas, reglamentos tanto internos como externos a la institución) que rigen el desarrollo de la prestación del servicio al usuario.
  - g. Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF).
2. Información específica de los servicios prestados
  - a. Descripción del servicio.
  - b. Compromisos de calidad.
  - c. Horario de atención al usuario.



### *VI.3.1. Compromisos de calidad e indicadores.*

La unidad, conjuntamente con la UPV, identifica los compromisos de calidad de las Cartas de Servicios y establece los indicadores que permiten medir el cumplimiento de los mismos.

Los resultados y la evolución de estos indicadores se publican en la página web de cada unidad. Corresponde a la unidad el análisis de los resultados obtenidos al objeto de poder mejorar, si fuese posible, el servicio prestado al usuario.

Los compromisos generales de las cartas de servicio de la UPV se resumen en:

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados en cada carta de servicio.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y estableciendo compromisos explícitos de satisfacción general.
- Dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del sistema SQF en el plazo establecido.
- Dar respuesta a las consultas recibidas a través del sistema poli[Consulta] en el plazo establecido.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

### *VI.3.2. Mecanismos de comunicación de las Cartas de Servicios UPV.*

La UPV coordina y diseña homogéneamente, en el marco de su política de transparencia y rendición de cuentas, las acciones de comunicación interna y externa del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios. No obstante, la unidad complementariamente comunicará sus compromisos y resultados a su personal y usuarios.

La UPV difunde las Cartas de Servicios a través de la página web de cada una de las unidades, la página web del programa PEGASUS y los medios de comunicación interna de la UPV y redes sociales.

### *VI.3.3. Medidas de compensación y subsanación por incumplimiento de los compromisos con los usuarios.*



Ante una situación inaceptable las unidades establecerán, en la medida de sus posibilidades, las medidas de compensación y subsanación dirigidas al usuario para reparar, disculpar o excusar el incumplimiento de un compromiso y, en su caso, resarcir mediante contraprestación.

Durante el registro de valores y análisis de los indicadores de la Carta de Servicios, si se han dado situaciones inaceptables se deberá informar de las acciones de este tipo que se hayan llevado a cabo. Se recomienda sistematizar la respuesta ante estas situaciones. Dicha sistemática se incorporará a la ficha del indicador correspondiente.

Igualmente, si se detecta un incumplimiento de carácter sistemático y se justifica suficientemente que no puede implementarse ninguna acción correctora, se procederá a reformular el compromiso adquirido en la carta relacionado con ese servicio.

#### *VI.3.4. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.*

El SEPQ gestiona el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta de Servicios como al cumplimiento de los compromisos asociados a los mismos (sistema de gestión SQF).

El plazo de compromiso de respuesta a las comunicaciones SQF se encuentra establecido en 10 días hábiles.

Cuando las quejas sean repetitivas (bien en cuanto a número, bien por su reiteración en el tiempo) deben conllevar el análisis de la causa. Si este análisis concluye con la detección de un área de mejora, se debe realizar un plan de mejora específico para solucionar la causa dentro del compromiso anual de planes de mejora que establece el programa Pegasus.

El sistema SQF incluido en el alcance de las Cartas de Servicios, no incluye aquellas reclamaciones de las reguladas para las administraciones públicas para “denunciar posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar algún tipo de responsabilidad disciplinaria” o aquellas consideradas como requisito previo para el ejercicio de acciones por vía judicial, contencioso administrativa, etc.

Para mayor conocimiento del sistema SQF se recomienda ver el *Manual del gestor del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UPV* y *Manual de los responsables de unidad y títulos UPV para la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones*.

Adicionalmente, la UPV dispone de la figura del Defensor Universitario como medio de arbitraje con los usuarios (artículo 133. Estatutos UPV).

**Tabla de correlación con la norma UNE 93200:2008.**

| <b>Manual de gestión de Cartas de Servicios UPV</b>   | <b>Norma UNE 93200-2008</b>   |
|---|---|
| VI.2. Proceso de elaboración de las Cartas de Servicios UPV.  | 4.1. Elaboración  |
| VI.2.1. Elaboración de las Cartas de Servicios.   | 4.1.1. Decisión de elaborar la Cartas de Servicios  |
| VI.2.1.1. Definición de los equipos de trabajo.   | 4.1.2. Constitución del equipo de trabajo   |
| VI.2.1.2. Identificación de servicios asociados a los procesos clave definidos.                       | 4.1.4. Identificación de procesos ligados a los servicios de la carta   |
| VI.2.1.3. Identificación de expectativas.   | 4.1.3. Identificación de expectativas   |
| VI.2.1.4. Comparación del nivel de prestación de los servicios con las expectativas de los usuarios.  | 4.1.5. Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario |
| VI.2.1.5. Definición de compromisos de calidad e indicadores.   | 4.1.6. Establecimiento de compromisos de calidad e indicadores para su medición                                 |
| VI.2.2. Desarrollo de las Cartas de Servicios.  | -   |
| VI.2.2.1. Redacción de las Cartas de Servicios.   | 4.1.7. Redacción de la Cartas de Servicios  |
| VI.2.2.2. Aprobación de las Cartas de Servicios.  | 4.1.8. Aprobación de la Carta   |
| VI.2.3. Seguimiento de las Cartas de Servicios.   | 4.2. Seguimiento de la Cartas de Servicios  |
| VI.2.4. Revisión y actualización de las Cartas de Servicios.  | 4.3. Revisión y actualización de la Cartas de Servicios   |
| VI.3. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios UPV.  | 3. Estructura y contenido<br>3.1. Información   |
| VI.3.1. Compromisos de calidad e indicadores.   | 3.2. Compromisos de calidad e indicadores   |
| VI.3.2. Mecanismos de comunicación de las Cartas de Servicios UPV.                                    | 3.3. Mecanismos de comunicación externa e interna   |
| VI.3.3. Medidas de compensación y subsanación por incumplimiento de los compromisos con los usuarios. | 3.4. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos                      |
| VI.3.4. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.  | 3.5. Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado                   |