

**ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS**

**OBJETO del proceso:** Que los responsables de los procesos dispongan de una sistemática de gestión que facilite la medición y mejora de su eficiencia en sintonía con el plan de Gestión del Centro. Poder desarrollar la carta de servicios del centro.

**OBJETIVO:** 90% cumplimiento de compromisos de la carta de Servicios.

**INDICADOR (-ES):** Compromisos cumplidos de la Carta de Servicio. (Nº de compromisos cumplidos / total de compromisos publicados) x100.

| Acciones  | Responsable | Referencia a archivos | Archivos  |
|---|-------------|-----------------------|---|
| DECIDIR ÁMBITO DE APLICACIÓN de la carta de Servicios: Unidad que la desarrollará, servicios incluidos, recursos y personas implicadas.   | Dirección   |                       |   |
| Establecer OBJETIVOS GENERALES vinculados a la Carta de servicios (ej. Difusión, plazos, mejora de servicios, etc.)   | Dirección   |                       |   |
| Dirección del Centro revisa el contenido del año pasado y realiza propuestas de mejora en la redacción.   | Dirección   |                       |   |
| Identificar SERVICIOS OFRECIDOS: Determinar servicios y actividades incluidas en ellos, en términos que entiendan los clientes. Comprobar su relación con la Misión.  | Dirección   |                       | Inclusión de todos los servicios del centro en la Carta de servicios  |
| Identificar NORMATIVA aplicable a los servicios seleccionados.  | Dirección   |                       |   |
| Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios /-as respecto a los servicios.  | Dirección   |                       | Revisar actualizaciones: sede electrónica UNED<br>Estatutos UNED  |
| Seleccionar DIMENSIONES CLAVE DE CALIDAD que los usuarios más valoran en cada servicio.   | Dirección   |                       | Documento CS estudio genérico   |
| Fijar ESTÁNDARES DE CALIDAD para cada servicio, relacionados con las dimensiones clave anteriores.  | Dirección   |                       |   |
| Fijar COMPROMISOS asumibles actualmente o a corto plazo por la Organización, teniendo en cuenta las prioridades de la Organización respecto a las dimensiones clave seleccionadas. Es importante que sean controlables por la Organización. | Dirección   |                       | El Centro Asociado ha optado por realizar el proceso de construcción de su Carta y tomar algunas referencias de las propuestas aquí planteadas y adaptarlas a la realidad del propio Centro Asociado: documento compromisos |

**3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD**

**3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad**

|   |           |   | genéricos  |
|---|-----------|---|--|
| Verificar si se PUEDEN CUMPLIR, de forma permanente por la Organización. Si procede, realizar los ajustes o mejoras necesarios, en los procesos internos, para garantizar su cumplimiento. Cuantificar el nivel de cumplimiento actual.                           | Dirección | Directrices de procesos                                 |  |
| Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.   | Dirección |   |  |
| Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los objetivos.   | Dirección |   |  |
| Establecer el SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.   | Dirección | Proceso de Q/S/R  | Establecido en el apartado correspondiente   |
| Establecer el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN de los usuarios /-as.  | Dirección |   | Establecido en el apartado correspondiente   |
| Identificar INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: titulaciones, solicitud de información, plano de acceso, logos, imágenes, unidad responsable de la Carta...   | Dirección |   |  |
| REDACTAR LA CARTA DE SERVICIOS. Puede hacerse un folleto divulgativo a través de la herramienta carta de Servicios. Señalar la fecha de edición.  | Dirección | carta de Servicios                                      | Carta de servicios (pcarta)  |
| Presentación de propuesta de carta de servicios al Consejo de Dirección y Claustro. Valorar aportaciones inclusión/no inclusión y aprobación.   | Dirección |   | Certificado emitido por la Secretaria del Consejo y del Claustro                           |
| APROBACIÓN de la carta de Servicios por el Patronato.   | Dirección | Acta de órgano rector                                   | Certificado emitido por la Secretaria del Patronato de aprobación de la Carta de Servicios |
| Publicación de la Carta de Servicios en la web del Centro, Secretaría, Librería, Biblioteca y Sala de Tutores. Información a la Comunidad Universitaria del Centro.   | Dirección |   |  |
| GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO de los compromisos y registros en los procesos y servicios correspondientes. Asegurar las actividades y medidas necesarias para poder cumplir los compromisos.   | Dirección | Procesos / servicios afectados. Registro de indicadores | Registros indicadores  |
| SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS públicos a través de sus indicadores. Si hay desviaciones positivas ¿se podrían mejorar los compromisos publicados? Si hay desviaciones negativas, establecer medidas de corrección (seguimiento febrero, junio)). | Dirección | Requisitos de certificación de Cartas de Servicios      | ICGE seguimiento<br>RCGE Registro público seguimiento<br>RCE Registro interno seguimiento  |
| SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /-AS con los   | Dirección | Encuesta de satisfacción                                |  |



LES ILLES  
BALEARS

## DIRECTRIZ REALIZACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS

DCGE

Ed.: 4 V.: 1 Fecha:1/09/16

Curso: 2016-2017

Página 3 de 3

Responsable: Director / Secretaria docente

### 3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

### 3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

|  |           |                                 |  |
|--|-----------|---------------------------------|--|
| servicios y Plan de Mejora (recomendable anual).   |           | y Plan de mejora de estudiantes |  |
| ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios (recomendable anual o cada campaña de difusión de matrícula). | Dirección |                                 |  |