

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	Actas Equipo Dirección	
Identificar SERVICIOS OFRECIDOS: Determinar servicios y actividades incluidas en ellos, en términos que entiendan los clientes. Comprobar su relación con la Misión.	Dirección	Actas Equipo Dirección	
Identificar NORMATIVA aplicable a los servicios seleccionados.	Dirección	Actas Equipo Dirección	
Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios /-as respecto a los servicios.	Dirección	Actas Equipo Dirección	
Seleccionar DIMENSIONES CLAVE DE CALIDAD que los usuarios más valoran en cada servicio.	Dirección	3.2.3.Métodos/fórmula para recabar sugerencias/reclamaciones de los usuarios	
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	Dirección	3.2.3.Método de selección de compromisos de la carta	

3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

controlables por la Organización.		de servicios	
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	3.2.3. Instrucciones de seguimiento de la carta de servicio	
Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.	Dirección	Actas Equipo 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	Acta de Consejo y Claustro	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		Sistema difusión de Carta de Servicios
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 RCGE Registro público seguimiento RCE Registro interno seguimiento



LES ILLES
BALEARS

DIRECTRIZ REALIZACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS

DCGE

Ed.: 5 V.: 1 Fecha:1/09/17

Curso: 2017-2018

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

SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /-AS con los servicios y Plan de Mejora (recomendable anual).	Dirección	Encuesta de satisfacción y Plan de mejora de estudiantes	
ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios (recomendable anual o cada campaña de difusión de matrícula).	Dirección	Actas Equipo Dirección	