

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
Establecer OBJETIVOS GENERALES vinculados a la Carta de servicios (ej. Difusión, plazos, mejora de servicios, etc.)	Directora/C. Calidad		
DECIDIR ÁMBITO DE APLICACIÓN de la carta de Servicios: Unidad que la desarrollará, servicios incluidos, recursos y personas implicadas.	Directora/C. Calidad		
Dirección del Centro revisa el contenido del año pasado y realiza propuestas de mejora en la redacción.	Directora/C. Calidad	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.	Directora/C. Calidad	Actas Equipo Dirección	
Identificar NORMATIVA aplicable a los servicios seleccionados.	Directora/C. Calidad	Normativa UNED Código de conducta UNED	Actas Equipo Dirección
Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios /-as respecto a los servicios.	Directora/C. Calidad	Estatutos UNED (artículo 143 y 144)	Actas Equipo Dirección
Seleccionar DIMENSIONES CLAVE DE CALIDAD que los usuarios más valoran en cada servicio.	Directora/C. Calidad		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.	Directora/C. Calidad		
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	Directora/C. Calidad		3.2.3. Método de selección de compromisos de la carta de servicios

3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

controlables por la Organización.			
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.	Directora/C. Calidad		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.	Directora/C. Calidad		Actas Equipo Dirección
Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los objetivos.	Directora/C. Calidad		
Establecer el SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.	Directora/C. Calidad		Proceso de Q/S/R establecido en el apartado correspondiente
Establecer el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN de los usuarios /-as.	Directora/C. Calidad		Procesos participación establecidos en el apartado correspondiente
Identificar INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: titulaciones, solicitud de información, plano de acceso, logos, imágenes, unidad responsable de la Carta...	Directora/C. Calidad	qCarta de Servicios	
REDACTAR LA CARTA DE SERVICIOS. Puede hacerse un folleto divulgativo a través de la herramienta carta de Servicios. Señalar la fecha de edición.	Directora/C. Calidad	Carta de Servicios	Carta de servicios (qCarta de Servicios)
Presentación de propuesta de carta de servicios al Consejo de Dirección y Claustro. Valorar aportaciones inclusión/no inclusión y aprobación.	Directora/C. Calidad	Acta de Consejo y Claustro	Certificado emitido por secretario del Consejo y del Claustro
APROBACIÓN de la carta de Servicios por el Consorcio.	Directora/C. Calidad	Acta de órgano rector	Certificado emitido por secretario del Consorcio 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.	Directora/C. Calidad		Sistema difusión de Carta de Servicios
REGISTRAR la Carta de Servicios	Directora/C. Calidad	Proceso de Registro de Carta de Servicios Guía de requisitos previos a la Certificación del SGICG-CA	
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO de los compromisos y registros en los	Directora/C.	Procesos / servicios	Registros indicadores

3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

procesos y servicios correspondientes. Asegurar las actividades y medidas necesarias para poder cumplir los compromisos.	Calidad	afectados. Registro de 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)).	Directora/C. Calidad	Requisitos de certificación de Cartas de Servicios	ICGE seguimiento RCGE Registro público seguimiento RCGE Registro interno seguimiento
SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /-AS con los servicios y Plan de Mejora (recomendable anual).	Directora/C. Calidad	Encuesta de satisfacción y Plan de mejora de estudiantes	
ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios (recomendable anual o cada campaña de difusión de matrícula), cuando proceda.	Directora/C. Calidad	Actas Equipo Dirección	
APRENDER de otras prácticas externas y proponer mejoras.			
ACTUALIZAR el sistema de trabajo, directrices e indicadores del proceso, si procede.			