

 	EQUIPO DE TRABAJO Y FORMACIÓN RECIBIDA	MCGE Directriz Ed.: 6 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Página 1 de 1 Responsable: Directora / C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

De acuerdo con la Guía de Gestión de Cartas de servicios, ed.1, v.2, de junio 2016, una vez elaborada la carta de servicios del centro asociado se necesita la implicación y participación de personas de todos los ámbitos del CA para poder realizar su posterior seguimiento.

En este equipo de personas están:

- Los miembros del equipo directivo: Persona Directora, persona Secretario, persona Coordinadora del CA en Menorca, persona Coordinadora del CA en Ibiza.
- Personas que colaboran puntualmente con las personas del equipo directivo, bien por estar en contacto directo con los usuarios del servicio, bien por ser responsables del proceso con el que este servicio se relaciona o bien por formar parte de los equipos de mejora (líderes formales y no formales).

Todas estas personas deben conocer tanto la oferta de los servicios como los procedimientos de trabajo.

En el caso del CA Illes Balears, todos los miembros del equipo directivo, como líderes formales, son los que, atendiendo a distintas demandas¹, establecen los compromisos que aparecen en la carta de servicios, determinan los indicadores² y los objetivos que se pretenden alcanzar³.

Esos compromisos necesitan un seguimiento y, para ello, otros líderes formales y también los líderes no formales, se responsabilizan del seguimiento de aquellos compromisos relacionados directamente con los procesos de que son responsables o en los que intervienen.

Otras personas, gestor de biblioteca y personal de librería, por ejemplo, realizan los seguimientos de los compromisos que atañen a esos procesos. Lo mismo ocurre con el COIE.

De forma interna, el documento 3.2.3. RCGE Registro interno Cumplimiento compromisos permite realizar un seguimiento de la evolución de los objetivos propuestos a través de la cumplimentación y análisis de los resultados que se van recabando.

Respecto a la formación recibida para que el proceso sea satisfactorio, todas las personas, a excepción de la directora que ha iniciado su formación en el mismo momento de su incorporación al Centro, han realizado el curso impartido por la Cátedra Ciudad de Tudela, Registro y certificación de la Carta de Servicios, ed.4.

¹ Véase 3.2.3. MCGE Métodos/fórmulas para recabar sugerencias/reclamaciones de los usuarios.

² Véase 3.2.3. MCGE Indicadores de seguimiento de la carta de servicios.

³ Véase 3.2.3. MCGE Métodos de selección de compromisos de la Carta de Servicios