

	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	MCGE Directriz ed.6, v.1 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, Cartas de Servicios de Centros Asociados, de.1, v.2 de junio 2016, el centro detalla en este documento cuál es el procedimiento que sigue para realizar la revisión de la carta de servicios que publica para un curso académico.

La revisión, a no ser que haya una modificación sustancial que deba ser incluida, se realiza de forma anual, normalmente durante los meses de julio-agosto.

A partir de la carta de servicios, que ha estado vigente durante el curso académico, el centro realiza las siguientes acciones:

- Reunión de equipo de dirección que forma el equipo de trabajo encargado de la elaboración.
- Actualización de la formación recibida por los integrantes del equipo de trabajo, si es necesario.
- Análisis de los resultados obtenidos en las mediciones de los objetivos de los compromisos incluidos. El centro cuenta con registros internos de cumplimiento de los distintos compromisos cuyo seguimiento se realiza de forma mensual, en algunos casos, o de forma semestral, en otros. Los resultados globales del seguimiento de los compromisos se plasman en los dos informes de seguimiento que se elaboran cada curso.
- Análisis de aportaciones de otros líderes formales y no formales y responsables de procesos.
- Se revisa el contenido incluido en la Carta de Servicios y se decide si esos servicios van a ser los mismos o se incluirán algunos nuevos.
- Se revisa la normativa que rige la prestación del servicio.
- Se introduce la información descriptiva que incluye los datos identificativos del centro y de las Aulas, la Misión, la relación de los servicios prestados, la relación de los estudios oficiales que se imparten, los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios y las referencias normativas reguladoras de los servicios.
- Luego se seleccionan los compromisos de acuerdo al Método de selección establecido para ello. A cada compromiso se le asigna un indicador de medición que permita su seguimiento. Para los compromisos incluidos en la carta de servicios del curso vigente se han seleccionado indicadores que permitan, que el centro realice la medición, y no depender de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Se detallan los sistemas de participación de ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios mediante el sistema de quejas/sugerencias.
- Se revisan las fotografías que se incluirán en la nueva edición.