

ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

OBJETO GENERAL 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CARTA DE SERVICIOS:

- Informar de los servicios ofrecidos por el Centro y las Aulas y de los niveles de calidad con los que se compromete a prestarlos
- Controlar la calidad de los servicios prestados realizando un seguimiento de los compromisos
- Implicar a todo el personal del Centro y de las Aulas con la cultura de mejora continua

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
(R)Establecer OBJETIVOS GENERALES vinculados a la Carta de Servicios (ej. Difusión, plazos, mejora de servicios, etc.)	Directora/C. Calidad		
(E)DECIDIR ÁMBITO DE APLICACIÓN de la Carta de Servicios: Unidad que la desarrollará, servicios incluidos, recursos y personas implicadas.	Directora/C. Calidad		
(E)Constituir el EQUIPO DE TRABAJO multidisciplinar y Coordinador/ de la CS.	Directora		
(E)FORMACIÓN del equipo de trabajo	Directora	Autoformación Compromisos de la Carta de Servicios	3.2.3. MCGE Equipo de trabajo y formación recibida
(E)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	1.1.1.Misión 3.2.3. MCGE Revisión y actualización de la Carta de Servicios
(E)Identificar NORMATIVA aplicable a los servicios seleccionados.	Directora/C. Calidad	Normativa UNED Código de conducta UNED	
(E)Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios /-as respecto a los servicios.	Directora/C. Calidad	Estatutos UNED (artículo 143 y 144)	
(E)Seleccionar DIMENSIONES CLAVE DE CALIDAD que los usuarios más valoran en cada servicio.	Directora/C. Calidad		3.2.3.MCGE Métodos/fórmula para recabar sugerencias/reclamaciones de los usuarios

3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

(E) Fijar ESTÁNDARES DE CALIDAD para cada servicio, relacionados con las dimensiones clave anteriores.	Directora/C. Calidad		
(E) 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.	Directora/C. Calidad		3.2.3. MCGE Método de selección de compromisos de la Carta de Servicios 3.2.3. ICGE Instrucciones Registros seguimiento de compromisos 2.5.1. RCCL Otros servicios incluíros en la CS
(E) 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. ICGE Instrucciones de seguimiento de la Carta de Servicios 3.2.3. ICGE Instrucciones Registros seguimiento de compromisos
(E) 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		3.2.3. MCGE Indicadores seguimiento de la Carta de Servicios
(E) Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los objetivos.	Directora		
(E) Establecer el SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.	Directora/C. Calidad		Proceso de Q/S/R establecido en el apartado correspondiente
(E) Establecer el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN de los usuarios /-as.	Directora/C. Calidad		Procesos participación establecidos en el apartado correspondiente
(E) Identificar INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: titulaciones, solicitud de información, plano de acceso, logos, imágenes, unidad responsable de la Carta...	Directora/C. Calidad	qCarta de Servicios	
(D) 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)
(D) 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
(D) Realizar un PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO. Todas las personas deben conocer su contenido y la importancia del cumplimiento de los compromisos públicos, en especial los responsables de los procesos implicados. La Carta de Servicios debe publicarse como mínimo en la página web del Centro Asociado (transparencia)	Directora/C. Calidad	web del CA	3.2.3. MCGE Sistema difusión de Carta de Servicios

(D)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	
(D)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.	Directora/C. Calidad	Procesos / servicios afectados. Registro de indicadores	Registros indicadores
(ER)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)). Publicar el seguimiento cuantitativo del cumplimiento de los compromisos de la Carta de servicios en la web (transparencia).	Directora/C. Calidad	Requisitos de certificación de Cartas de Servicios	3.2.3. ICGE Instrucción registro seguimiento compromisos 3.2.3. RCGE Registro público seguimiento 3.2.3. RCGE Registro interno seguimiento
(ER)ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios (recomendable anual o cada campaña de difusión de matrícula), cuando proceda.	Directora/C. Calidad	Actas Equipo Dirección	3.2.3. MCGE Revisión y actualización de la Carta de Servicios
(ER)COMUNICAR cambios en el Registro de la Carta de Servicios a la Cátedra de Calidad	Directora/C. Calidad		
(ER)APRENDER de otras prácticas externas y proponer mejoras.			
(ER)ACTUALIZAR el sistema de trabajo, directrices e indicadores del proceso, si procede.			