

		<b>MÉTODO DE SELECCIÓN DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	MCGE Directriz Ed.: 7 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Página 1 de 1 Responsable: Directora / C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	

Atendiendo a **Guía de Gestión Cartas de servicios de centros asociados**, ed.1, v.4, de febrero 2019, el centro asociado a la UNED Illes Balears expone en este documento el sistema utilizado para la identificación de las expectativas de los clientes de cada servicio y de la situación de base de los mismos.

El punto de partida es la *Directriz Carta de Servicios. Elaboración y revisión*, ya que es la base que define los pasos para la elaboración de la carta de servicios del centro:

- Identificación de los servicios que ofrece el centro.
- Aplicación de la normativa vigente a los servicios que ofrece.
- Selección de las dimensiones clave de calidad que los usuarios más valoran en cada servicio atendiendo a los documentos que se citan en el MVG<sup>1</sup>.
- Realización de un estudio de los compromisos que se establecieron en la edición anterior de la carta de servicios, los resultados obtenidos y las opiniones de los clientes<sup>2</sup> (Encuestas de satisfacción, quejas, sugerencias y reclamaciones, delegación de estudiantes, Registro interno de cumplimiento de compromisos...).
- Con todos los datos establece los compromisos que se incluirán en la nueva edición de la Carta de Servicios.

En relación con **los compromisos**, el centro se asegura de que:

- Cubren el 100% de los servicios que aparecen en la Carta de Servicios.
- Cubren todas las sedes incluidas en la Carta de Servicios.
- Sean realistas en el sentido de que se consideran asumibles en el periodo de vigencia de la Carta de Servicios.
- Sean compromisos que estén relacionados con la estrategia del Centro y con el Plan de Gestión establecido para un año concreto y desarrollado en distintos planes específicos.
- Estén redactados de forma sencilla y clara, para que cualquier persona interesada pueda acceder a ellos.
- Sean compromisos controlables por el centro: cuantificados y medibles. Cuenten con un indicador que mida el grado de cumplimiento del compromiso.
- Sean coherentes con los resultados previos analizados por el Centro.

La selección y redacción de compromisos, así como de los indicadores, se lleva a cabo en reunión de equipo directivo.

<sup>1</sup> Ejemplo de servicios en CCAA, 5 dimensiones de calidad en los...ej. Dimensiones CS estudio genérico...

<sup>2</sup> Informes de seguimiento del curso anterior a la nueva edición de Carta de Servicios: <http://www.uned-illesbalears.net/calidad/informes-programa-calidad/> ; <http://www.uned-illesbalears.net/calidad/encuestas/>  
Registros de seguimiento de compromisos, público e interno.