PROPIETARIO: Directora /C. Calidad

OBJETO: Establecer el sistema de gestión del seguimiento de la Carta de Servicios del Centro Asociado para:

- Identificar desviaciones negativas y establecer medidas de corrección.
- Identificar desviaciones positivas como incremento del valor del compromiso, para su inclusión en la renovación de la Carta de Servicios.
- Mantener actualizada la información facilitada en la Carta de Servicios

ACCIONES	CONTROL	AJUSTE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES	FORMATO
CREAR EL CUADRO DE SEGUIMIENTO			Identificar los datos siguientes de cada compromiso adquirido en la CS: • Proceso. • Servicio prestado. • Responsable de medición del indicador. • Compromiso de la CS. • Indicador de medición de este compromiso. Definición y forma de cálculo. • Origen del indicador. • Periodicidad de medición. • Objetivo corresponde con el compromiso adquirido en la CS.	Carta de servicios del Centro Asociado Registro interno de cumplimiento compromisos y registros individuales de cada compromiso
MEDIR INDICADORES			Identificar el resultado del indicador, con la periodicidad establecida, normalmente anual, en la ficha de seguimiento interno de la Carta de Servicios	Registros de seguimiento
COMPARAR RESULTADO Y OBJETIVO			Observar la tendencia del indicador y establecer desviación del resultado por comparación con el objetivo	
	¿Desviación negativa?	El responsable del proceso informa de propuesta de ajustes	La desviación negativa se da cuando el objetivo no se ha cumplido. Valorar el impacto de las medidas adoptadas en el anterior seguimiento. Analizar las causas de la desviación y proponer medidas correctoras. Para ello puede recurrirse a los siguientes instrumentos: • Sistemas de QSR • Aportaciones del personal de atención directa Valorar conjuntamente la idoneidad de compromisos y objetivos. Reflejarlas en la ficha de seguimiento interno de la CS	
	¿Desviación positiva?	El Responsable del proceso informa de la consolidación de los resultados	La desviación positiva se da cuando el objetivo se ha cumplido. Valorar el impacto de las medidas adoptadas en el anterior seguimiento. Identificar puntos fuertes. Valorar conjuntamente la idoneidad de compromisos y objetivos. Reflejarlas en la ficha de seguimiento interno de la CS	
VERIFICAR INFORMACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS			Revisar la información incluida en la Carta de Servicios.	Revisión para nueva edición
REALIZAR INFORME DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS			Presentar ficha de seguimiento interno de la Carta de Servicios a la Dirección, así como acciones correctoras y puntos fuertes identificados por cada responsable de proceso.	Informes de seguimiento
CONSEGUIR APROBACIÓN POR LA DIRECCIÓN			Revisión y evaluación por la Dirección o persona en quien delegue de las medidas propuestas. Valorar y aprobar los compromisos y objetivos propuestos	
PLANIFICAR LAS ACCIONES Y CAMBIOS	¿No se ha incluido en el proceso?	Insistir en su inclusión	Comprobar que los responsables de procesos incluyen las acciones a llevar a cabo en la directriz o plan de gestión de cada proceso.	Directriz o Plan de gestión del proceso
ACTUALIZAR CARTA DE SERVICIOS	¿Existen cambios?	Publicar una nueva edición	Actualizar los compromisos de la Carta de Servicios, otros apartados, si procede, y publicar la misma tras la aprobación de la Dirección.	
PUBLICAR LOS RESULTADOS	¿Decisión de Dirección?	Ubicarla donde decida Dirección	Publicación de los resultados. Incluir puntos fuertes y áreas de mejora en el apartado medidas adoptadas	Registro público de cumplimiento