

 	MÉTODO DE SELECCIÓN DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	MCGE Directriz ed.5, v.1 AGOSTO 2017 Ed.: 1 V.: 1 Fecha:1/09/17 Curso: 2017-2018 Página 1 de 2 Responsable: Director / Secretaria
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Atendiendo a **Guía de Gestión Cartas de servicios de centros asociados**, ed.1, v.2, de junio 2016, el centro asociado de Les 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 realización de una carta de servicios*, ed.4, v1 2016-2017, 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 MVG¹. Para esta edición, además se ha tenido en cuenta el mapa de procesos de la página 11 de la Guía de Gestión, ed.1, v2, de junio 2016, mencionada anteriormente.
- 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 clientes² (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.
- Se Incluya un compromiso para cada uno de los servicios imprescindibles que se reúnen en el proceso 2.1. Relación con estudiantes.
- 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: medibles y observables. Aunque en algunos casos, los menos, son compromisos que dependen de la percepción de los usuarios de los servicios y que son conocidos a través de las encuestas de satisfacción.
- Sean coherentes con los resultados previos analizados por el centro.

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

² 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.

 	MÉTODO DE SELECCIÓN DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	MCGE Directriz ed.5, v.1 AGOSTO 2017 Ed.: 1 V.: 1 Fecha:1/09/17 Curso: 2017-2018 Página 2 de 2 Responsable: Director / Secretaria
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

- Cuenten con un indicador que mida el grado de cumplimiento del compromiso.

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