



DIRECTRIZ CARTA DE SERVICIOS

Páginas: 4
 Ed.: 3
 V.: 1
 Fecha : 1/09/15
 Curso: 2015-2016
 Propietario del Centro: Director/Secretaria docente

Propietario Sede Central: Coordinador de calidad

3.2.3. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

CARTA DE SERVICIOS		
Acciones	Responsable	Referencias a archivos
DECIDIR AMBITO DE APLICACIÓN de la Carta de Servicios: Unidad que la desarrollará, servicios incluidos, recursos y personas implicadas.	Dirección	Inclusión de todos los servicios del centro en la Carta de Servicios
Establecer OBJETIVOS GENERALES vinculados a la Carta de Servicios (ej. Difusión, plazos, mejora de servicios etc.).	Dirección	
Dirección del Centro revisa el contenido del año pasado y realiza propuestas de mejora en la redacción.	Dirección	
Identificar SERVICIOS OFRECIDOS: Determinar servicios y actividades incluidas en ellos, en términos que entiendan los clientes. Comprobar su relación con la Misión.	Dirección	
Identificar NORMATIVA aplicable a los servicios seleccionados.	Dirección	
Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios/s respecto a los servicios.	Dirección	
		Revisar actualizaciones: sede electrónica UNED
		Estatutos UNED
Seleccionar DIMENSIONES CLAVES DE CALIDAD que los usuarios más valoran en cada servicio.	Dirección	Documento CS estudio genérico



DIRECTRIZ CARTA DE SERVICIOS

Páginas: 4

Ed.: 3

V.: 1

Fecha : 1/09/15

Curso: 2015-2016

Propietario del Centro: Director/Secretaria docente

Propietario Sede Central: Coordinador de calidad

3.2.3. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

Fijar ESTÁNDARES DE CALIDAD para cada servicio, relacionados con las dimensiones clave anteriores.	Dirección	
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.	Dirección	El Centro Asociado ha optado por realizar el proceso de construcción de su Carta y tomar algunas referencias de las propuestas aquí planteadas y adaptarlas a la realidad del propio Centro Asociado: documento compromisos genéricos
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.	Dirección	
Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.	Dirección	
Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los compromisos.	Dirección	
Establecer el SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.	Dirección	Establecido en el apartado correspondiente
Establecer el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN de los usuarios/as.	Dirección	Establecido en el apartado correspondiente



DIRECTRIZ CARTA DE SERVICIOS

Páginas: 4
 Ed.: 3
 V.: 1
 Fecha : 1/09/15
 Curso: 2015-2016
 Propietario del Centro: Director/Secretaria docente

Propietario Sede Central: Coordinador de calidad

3.2.3. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

Identificar INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: Titulaciones, solicitud de información, Plano de acceso, logos, imágenes, unidad responsable de la Carta,...).	Dirección	
REDACTAR LA CARTA DE SERVICIOS. Puede hacerse un folleto divulgativo a través de la herramienta qCarta de Servicios. Señalar la fecha de edición.	Dirección	Carta de servicios (pCarta)
Presentación de propuesta de carta de servicios al Consejo de Dirección y Claustro. Valorar aportaciones inclusión/no inclusión y aprobación.	Dirección	Certificado emitido por la Secretaria del Consejo y del Claustro
APROBACIÓN de la Carta de servicios por el Patronato.	Dirección	Certificado emitido por la Secretaria del Patronato de aprobación de la Carta de Servicios
Publicación de la Carta de Servicios en la web del Centro, Secretaría, Librería, Biblioteca y Sala de Tutores. Información a la Comunidad Universitaria del Centro.	Dirección	http://www.uned-illesbalears.net/calidad/carta-de-servicios/
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.	Dirección	Registros indicadores
SEGUIMIENTO DEL 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	Dirección	ICGE seguimiento RCGE Registro público seguimiento RCE Registro interno seguimiento



DIRECTRIZ CARTA DE SERVICIOS

Páginas: 4
Ed.: 3
V.: 1
Fecha : 1/09/15
Curso: 2015-2016
Propietario del Centro: Director/Secretaria docente

Propietario Sede Central: Coordinador de calidad

3.2.3. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

(seguimiento febrero, junio).		
SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS con los servicios y Plan de mejora (recomendable anual).	Dirección	Encuesta de satisfacción y Plan de mejora de estudiantes (disponible en otros apartados)
ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios (recomendable anual o cada campaña de difusión de matrícula).	Dirección	Informe Carta de servicios anual