

**BEATRIZ BADORREY MARTÍN, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

CERTIFICA: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día veintiocho de junio de dos mil dieciséis fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

06. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad

06.20. El Consejo de Gobierno aprueba la Guía de Gestión de las Cartas de Servicios de Centros Asociados, según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

C/ Bravo Murillo, nº 38
28015 Madrid

Tel: 91 398 81 51/ 65 26/27/28
Fax: 91 398 60 42

www.uned.es

Edición 1º V.2

CARTAS DE SERVICIOS DE CENTROS ASOCIADOS

GUÍA DE GESTIÓN

Junio 2016

1	Objeto	3
2	Cartas de Servicios de Centros Asociados	3
3	Requisitos del Sistema de Gestión de Cartas de Servicio	3
3.1	Contenido de la carta de servicios	4
3.2	Elaboración de la carta de servicios	5
3.3	Sistema de Gestión de Servicios	7
3.4	Difusión de la carta de servicios.....	8
3.5	Seguimiento y actualización de la carta de servicios	8
4	Certificación y validación Externa.....	9
4.1	Relación con el SGICG de Centros Asociados.....	10
5	Apéndice 1. Glosario.....	12
6	Apéndice 2: Sistema de gestión de Cartas de Servicios	13
7	Apéndice 3. Permisos habituales	13
8	Apéndice 4. Informe de modificaciones	15

1 Objeto

El objeto de esta guía es facilitar a los Centros Asociados de la UNED, unas orientaciones y los pasos a seguir para la elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios, para la gestión de los servicios incluidos en la misma; así como para su evaluación externa.

2 Cartas de Servicios de Centros Asociados

Las **Cartas de Servicios** son documentos de acceso público en los que las organizaciones informan voluntariamente a la ciudadanía sobre los servicios que prestan y los compromisos que adquieren en su prestación.

Las Cartas de Servicios persiguen los siguientes objetivos:

- Informar a los usuarios / clientes de los servicios ofrecidos y de los compromisos de calidad adquiridos.
- Mejorar y facilitar las relaciones con los ciudadanos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de unos compromisos y del seguimiento de su cumplimiento.
- Fomentar el compromiso del personal con una cultura de orientación a los clientes y de mejora continua.

Para hacer posible la mejora continua de los servicios es preciso, no solo la elaboración de las cartas de servicios, sino un proceso de evaluación de las mismas.

La evaluación de la calidad establece dos niveles:

- El **seguimiento y actualización** permitirá internamente a los responsables de los Centros Asociados identificar y corregir deficiencias y establecer los correspondientes planes de mejora.
- La **evaluación externa** consistirá en un examen sistemático basado en las autoevaluaciones realizadas por las distintas unidades u organismos.

El proceso de evaluación externa se realiza sobre el contenido de la Carta de Servicios, la metodología que se ha seguido para su elaboración, el cumplimiento de los compromisos y la gestión de los servicios incluidos en la carta.

3 Requisitos del Sistema de Gestión de Cartas de Servicio

Los requisitos que se presentan en las guías son elementos de obligado cumplimiento para lograr una aplicación, integrada y coherente del SGICG-CA y acceder a su certificación.

Además, la guía incluye algunos consejos o recomendaciones cuya aplicación no es obligatoria, pero que el Centro, si lo desea, puede adoptar en su sistema.

Corresponde a la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela" la interpretación del contenido de la presente guía, así como la resolución de las dudas que puedan surgir.

3.1 Contenido de la carta de servicios

A continuación se recogen los requisitos de la Carta de Servicios.

Soportes	Aclaraciones
<p>Carta de servicios</p>	<p>La carta de servicios debe incluir contenidos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados información relativa a la actividad que se desarrolla, misión,.. • Compromisos adquiridos en relación con los servicios prestados. • Información relativa a la gestión interna de la calidad del servicio, cómo presentar quejas y sugerencias, formas de participación. <p>El contenido de las cartas de servicios de los centros asociados debe ser el siguiente:</p> <p>Contenido descriptivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificativos del Centro y/o aula. • Misión del Centro Asociado y/o aula. • Relación de servicios prestados. • Relación de estudios oficiales que se imparten. • Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios objeto de la carta de servicios. • Relación de referencias normativas reguladoras de los servicios. <p>Compromisos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de los compromisos, verificándose los siguientes condicionantes: • Cobertura del 100% de los servicios incluidos en la carta de servicio. • Se refieren a los factores clave de calidad de cada servicio, identificados por los usuarios. • Son cuantificables y medibles directamente. • Son coherentes con los resultados previos que dispone el centro y/o aula y con su capacidad. • Hacen referencia a variables de calidad en la gestión controladas por el propio centro (excluir existencia de recursos, satisfacción de clientes,...). <p>Sistema de participación</p> <p>Formas de colaboración / participación de ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.</p> <p>Sistema de quejas y sugerencias.</p> <p>Información complementaria</p> <p>Información de contacto del Centro y/o aula: direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todos los Centros / unidades donde se prestan cada uno de los servicios y de la unidad responsable de la Carta de Servicios.</p> <p>Edición y Fecha de entrada en vigor.</p> <p>Se debe incluir la edición y el año de entrada en vigor.</p>

Soportes	Aclaraciones
	Se recomienda seguir la estructura establecida por la aplicación de Carta de Servicios, disponible en qInnova.uned.es .

3.2 Elaboración de la carta de servicios

La decisión de la elaboración de la carta de servicios es responsabilidad de la Dirección del Centro Asociado.

Debe:

- Determinar el alcance la carta de servicios.
- Impulsar la elaboración de la Carta de Servicios, constituyendo el equipo de trabajo y facilitando su formación.

Soportes	Aclaraciones
Directriz elaboración y seguimiento de la carta de servicios (Proceso 3.2.3 del MVG)	<p>El Centro Asociado debe tener documentada e implantada una directriz para el desarrollo y seguimiento de la carta de servicios del Centro Asociado.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución del equipo de trabajo. • Diseño de la Carta de servicios. • Identificación de las dimensiones y los estándares de calidad de los servicios prestados de acuerdo con las expectativas de los usuarios, • Definición de compromisos e indicadores de medición de los mismos. • Aprobación y difusión de la carta de servicios. • Seguimiento de los compromisos marcados y revisión de la Carta de Servicios.
Equipo de trabajo y formación recibida.	<p>Es necesario que los diferentes niveles de los Centros Asociados se impliquen y participen en el desarrollo de la carta de servicios.</p> <p>El desarrollo de la carta de servicios y su posterior seguimiento demanda un equipo de personas de todos los ámbitos del centro asociado, personal del equipo directivo, personal en contacto con los usuarios del servicio y personal que conozca la oferta de servicios y los procedimientos de trabajo.</p> <p>Este equipo debe de tener formación para la realización de la misma.</p>
Método de selección de los compromisos recogidos en la carta de servicios	<p>El Centro Asociado definirá e implantará el sistema utilizado para la identificación de las expectativas de los clientes de cada servicio, así como de la situación de base de los mismos; y lo tendrá en cuenta en la selección de los compromisos</p> <p>Ejemplos de las herramientas utilizadas en esta identificación, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios relativos a las necesidades de estudiantes. • Encuestas de clientes. • Grupos de opinión. • Quejas, sugerencias y reclamaciones. • Personal directamente en contacto con los clientes.

Soportes	Aclaraciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones...
<p>Directriz de plan de mejora de estudiantes (Proceso: 2.1.4)</p>	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz de mejora continua a través de la participación de los estudiantes en la gestión del centro.</p> <p>La Directriz de plan de mejora de estudiantes debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forma de participación de estudiantes. • Recogida de datos y procesamiento de los mismos. • Análisis de resultados. • Establecimiento de Plan de Mejora con los contenidos especificados en el mismo. • Canales de comunicación implicados. <p>Sería recomendable el seguimiento de la realización de las acciones y consecución de objetivos.</p>
<p>Plan de mejora de atención al Estudiante (Proceso: 2.1.4)</p>	<p>El centro debe definir e implantar un Plan de Mejora de estudiantes, fundamentado en los resultados de las encuestas de satisfacción con los servicios del Centro y/o del resto de información recogida a través de los canales de participación establecidos.</p> <p>Debe contener los elementos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación. • Acciones de mejora a desarrollar. • Responsables. • Fechas de realización. • Sería recomendable la identificación de los recursos asignados. <p>Sería recomendable el seguimiento de la realización de las acciones y consecución de objetivos.</p>
<p>Directriz de quejas y sugerencias (Proceso 2.1.4)</p>	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz de gestión de quejas y sugerencias.</p> <p>La Directriz de quejas y sugerencias debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de presentación de quejas y sugerencias. • Procedimiento y responsables de su análisis. • Establecimiento de áreas de mejora. • Comunicación a los implicados de la actuación llevada a cabo. <p>Sería recomendable el seguimiento de la eficacia de la medida adoptada y mejora del sistema de gestión, si procede.</p>
<p>Registro de sugerencia de mejora, quejas y reclamaciones (Proceso 2.1.4)</p>	<p>El centro debe llevar un registro de las sugerencias de mejora, reclamaciones y solicitudes presentadas y la gestión realizada con las mismas.</p> <p>Debe incluir al menos los campos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de presentación. • Contenido. • Responsable. • Análisis.

Soportes	Aclaraciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Acción llevada a cabo. • Situación. • Eficacia de la acción. • Comunicación a implicados.

3.3 Sistema de Gestión de Servicios

Se deberá asegurar la correlación entre compromisos de la carta de servicios, objetivos / indicadores y servicio asociado.

Soportes	Evidencias
Servicios incluidos en la carta de servicios.	<p>La definición de los servicios debe incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema, proceso y/o normativa de las actividades de prestación del servicio que orienten la gestión del compromiso de la Carta de Servicios. • Responsables del mismo. • Al menos un indicador de gestión del servicio vinculado al compromiso. • Compromiso adquirido y registro y/o control que asegure que se tiene en cuenta en el proceso operativo habitual. <p>Sería recomendable el definir todos los elementos del servicio conforme a la tabla que se adjunta a continuación.</p>

Elementos de un servicio	
Finalidad institucional	Nombre Servicio
	Objetivos
	Indicadores
	Coordinación
Responsabilidad	Derechos de clientes
Garantía técnica y humana	Personal técnico
	Metodología
Organización de actividades	Especificaciones de servicio
	Programa de actividades
	Medida de satisfacción de clientes
Garantía de gestión	Base legal
	Sistema de gestión
	Regulación de incumplimientos

Elementos de un servicio	
Vínculo con clientes	Identificación de clientes
	Forma del acuerdo con clientes
	Comunicación con clientes
Costes y recursos	Tecnología
	Equipos y materiales
	Costes
Ingresos y datos	Precios
	Ingresos / financiación
	Protección de datos
Registro del seguimiento del compromiso de la carta de servicios	Registro y/o control
	Indicador de seguimiento

3.4 Difusión de la carta de servicios

El Centro debe tener definidas las actividades necesarias para la difusión de su Carta de Servicios.

Soportes	Evidencias
Sistema de Difusión de la carta de servicios	<p>El Centro debe tener establecida e implantada la metodología y soportes (digital o papel), utilizados para la difusión de la carta de servicios, tanto interna como externamente.</p> <p>La carta de Servicios debe publicarse como mínimo en la página web del Centro Asociado.</p> <p>El acceso público a la Carta de Servicios en la Web del Centro Asociado se encuentra en pantalla principal o un máximo de 3 clicks.</p> <p>Sería recomendable que su ubicación estuviese relacionada con el resto de la documentación de Calidad, con los servicios prestados o en el espacio de transparencia.</p>

3.5 Seguimiento y actualización de la carta de servicios

Los compromisos deben ser gestionados a través de los servicios, realizándose un seguimiento periódico de los mismos a través de objetivos e indicadores de medición.

El Centro Asociado debe establecer la periodicidad, los responsables, los criterios del seguimiento y para la revisión de los compromisos y para la información general de la carta de servicios, así como las circunstancias de actualización del contenido de la carta de servicios.

Se analizarán los resultados del centro asociado en relación con el cumplimiento de los compromisos, la existencia de quejas presentadas por incumplimiento de los mismos, así como la valoración realizada por la organización y las acciones llevadas a cabo.

Se verificará fecha y edición y seguimiento.

Soportes	Evidencias
Instrucción de seguimiento de cumplimiento de la carta de servicios.	<p>El Centro Asociado debe tener documentada e implantada una instrucción que recoja el seguimiento del cumplimiento de la Carta de Servicios.</p> <p>Esta instrucción debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de seguimiento y actualización de la carta de servicios. • Identificación del responsable. • Identificación de objetivos e indicadores de seguimiento. • Criterios y periodicidad de revisión de los compromisos.
Registro de seguimiento de compromisos de la carta de servicios.	<p>El centro debe realizar el seguimiento y actualización de la carta de servicios en aplicación de la instrucción anterior.</p> <p>Este registro debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Servicio y responsable del seguimiento. • Identificación de objetivo e indicador. • Resultados obtenidos de los indicadores. • Análisis de las causas del resultado de los indicadores. • Acciones llevadas a cabo.
Revisión y actualización de la carta de servicios	<p>Las Cartas de Servicios deben incluir la fecha y la edición.</p> <p>Deben ser actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados y otras modificaciones sustanciales de los datos que contengan; y como mínimo anualmente.</p> <p>El Centro Asociado debe establecer la metodología empleada en la revisión de la carta de servicios.</p>

4 Certificación y validación Externa

El proceso de certificación se realizará mediante una auditoría externa.

Si al final de la misma, el Comité de Certificación determina que la Carta de Servicios del centro es conforme a los requisitos especificados en la guía de Certificación de las Cartas de Servicio, la Cátedra de Calidad emitirá una Certificación de la misma para el Centro Asociado.

La certificación tendrá una validez de 3 años, con **auditorías de mantenimiento cada 1,5 años** en las que se revisará:

- Eficacia y adecuado seguimiento de los compromisos y los servicios identificados en la carta de servicios (elementos dinamizadores).
- Implantación y eficacia de las correcciones de las posibles no conformidades detectadas en la auditoría, cuando proceda
- Implantación de áreas de mejora que voluntariamente se hayan implantado.
- Cambios relevantes en los servicios prestados y otras modificaciones sustanciales de los datos que contengan (revisión y actualización de carta de servicios).

- Respeto de las obligaciones resultantes de la certificación, (uso adecuado de la marca de certificación).

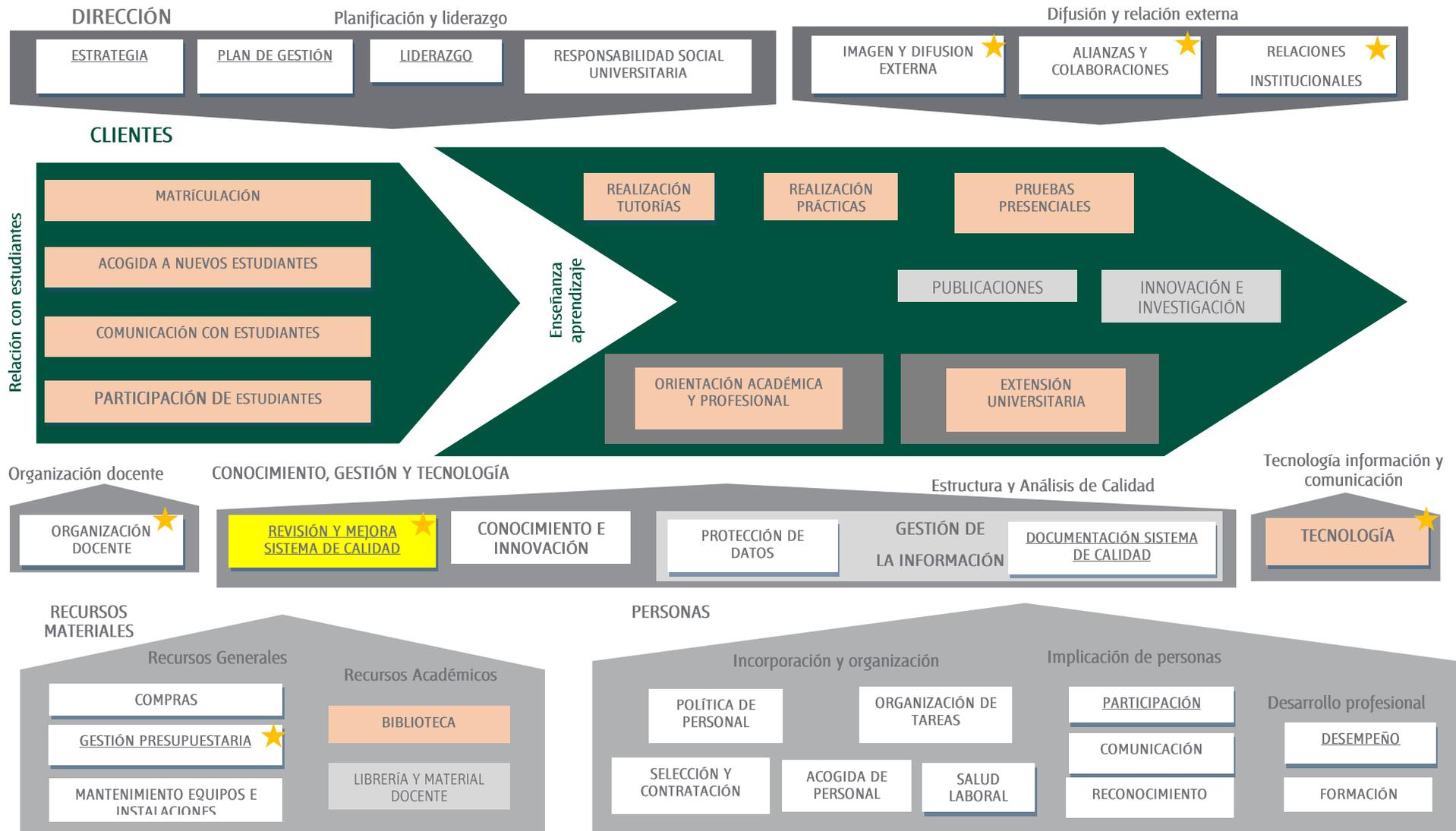
4.1 *Relación con el SGICG de Centros Asociados*

Para impulsar la calidad en la gestión de los Centros Asociados, el Vicerrectorado con funciones de Calidad de la sede central, ha establecido un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (SGICG-CA) ajustado a las necesidades de funcionamiento de los Centros Asociados que opten por la vía de la Excelencia. Esta iniciativa forma parte de la estrategia de la UNED, enmarcada en las acciones impulsadas por el EEES, el Ministerio de Educación y la ANECA.

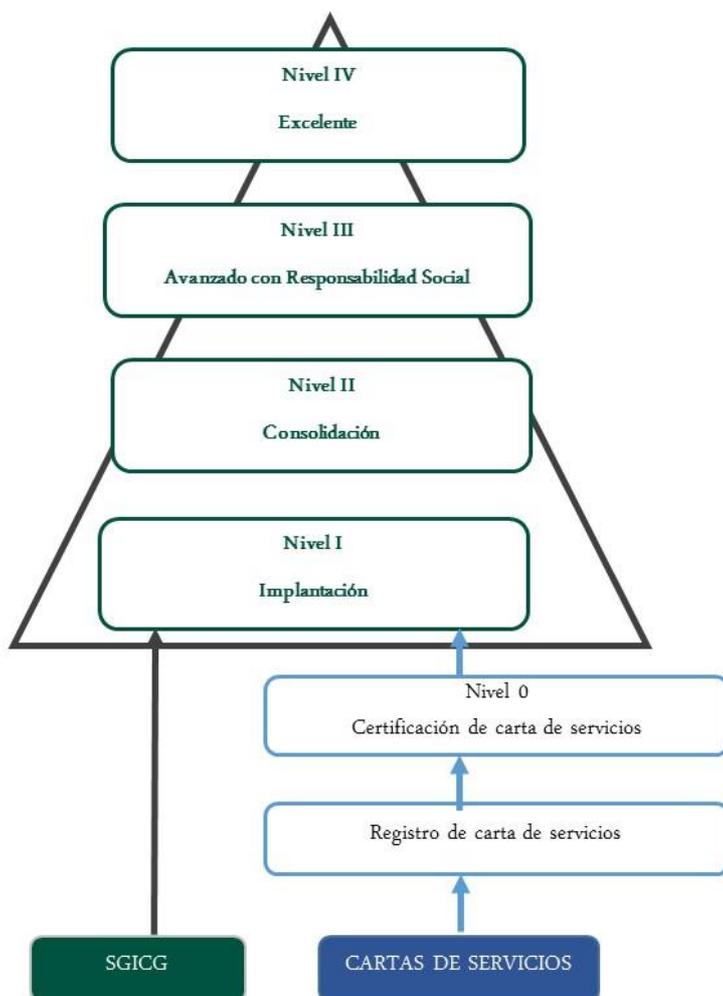
Para esto, el Comité de Calidad de Centros Asociados y la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela", han elaborado unas guías, que establecen los requisitos mínimos a cumplir por los Centros Asociados para el desarrollo de su Sistema de Garantía de Calidad, para cada uno de los niveles del sistema escalable de Gestión.

La Certificación de la Carta de Servicios representa la existencia en el Centro Asociado de un nivel de compromiso de calidad en la prestación de los servicios a los clientes externos.

Se incluye a continuación un mapa de procesos tipo de un centro asociado donde en color naranja vienen identificados los procesos asociados a servicios esenciales que pueden incluirse en la carta de servicios.



La certificación de la carta de Servicios podrá solicitarse independientemente del nivel certificado en el Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados (SGICG-CA).



5 Apéndice 1. Glosario

Concepto	Descripción
Compromiso	<p>Obligación asumida por una organización en la prestación de un servicio (UNE 93200:2008).</p> <p>Deben cumplir con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sencillez: Normalmente, cada compromiso deberá incluir una única cualidad del servicio. Lenguaje claro: Los compromisos deben ser redactados de forma comprensible

Concepto	Descripción
	<p>para quienes van dirigidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medibles y observables: Los compromisos de calidad deben reflejar condiciones del servicio <u>objetivas, medibles y observables</u>. • Que aporten valor: Los compromisos de calidad deben responder a las expectativas de las personas usuarias. Deberán hacer referencia a condiciones del servicio que, para las personas usuarias, <u>sean factores clave de calidad</u>, es decir, que realmente tengan importancia para ellas • Realistas: Los compromisos de calidad definidos deben ser verdaderamente alcanzables por los equipos prestadores de dicho servicio.
Objetivo	Fin último que persigue la organización en la prestación del servicio en el ámbito de sus competencias (UNE 93200:2008)
Servicio	Resultado de llevar a cabo una actividad, generalmente intangible, por parte de la organización dirigida a los usuarios.
Carta de servicios	Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en la prestación y los derechos y obligaciones que los asisten (UNE 93200:2008)
Factores de Calidad	Características relevantes de un servicio que más importancia tienen para las personas a quien van dirigidos los mismos. Se encuentran relacionadas con las expectativas de los usuarios y en consecuencia, deben detectarse, a través de encuestas, sistemas de quejas o sugerencias, opinión del personal en contacto directo con el cliente,...
Grupos de interés	<p>Persona, grupo u organización que tiene un interés directo o indirecto en la organización ya que puede afectar a la organización o ser afectado por ella (Modelo EFQM de Excelencia 2010).</p> <p>Dentro de los grupos de interés desatacan los clientes externos, personas u organizaciones que reciben, financian y/o se benefician de los servicios y/o productos del Centro Asociado.</p> <p>En el MVG (proceso 1.1.1 Estrategia) está disponible la Ficha de Grupos de Interés de los Centros Asociados.</p>

6 Apéndice 2: Sistema de gestión de Cartas de Servicios

El registro de auto comprobación o auditoría del Sistema de Gestión de Cartas de Servicio será **utilizado** desarrollado a través de la plataforma qAutoevaluaciones del Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados.

7 Apéndice 3. Permisos habituales

SOPORTE	Ubicación	Autorización de acceso	Autorización de comentarios de cambio	Autorización de modificación
				(Con revisión y aprobación de Dirección y/o responsables competentes)

SOPORTE	Ubicación	Autorización de acceso	Autorización de comentarios de cambio	Autorización de modificación (Con revisión y aprobación de Dirección y/o responsables competentes)
Original aprobado	qProcesos	Equipo directivo de Cátedra de Calidad de la UNED Personal Técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED	Comité de Calidad de CCAA Equipos de mejora del SGICG-CA	Dirección y Subdirección Técnica de Cátedra de Calidad Personal Técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED
Copia de uso informático	Manual Virtual de Gestión de CCAA	Directivos de Sede Central Responsables de procesos de Sede Central Dirección de cada Centro Asociado (y personas a las que otorguen permiso) Comité de Calidad de CCAA Personal Técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED	Directivos de Sede Central Responsables de procesos de Sede Central Dirección de cada Centro Asociado (y personas a las que otorguen permiso) Comité de Calidad de CCAA Personal Técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED	Dirección y Subdirección Técnica de Cátedra de Calidad Personal Técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED

No existe distribución documental de copias en papel, por lo que la validez de uso de las copias impresas es responsabilidad de quien la realiza.



Ed 1. V2
Junio 2016

8 Apéndice 4. Informe de modificaciones

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1. v1	Junio 2016	Edición guía de Gestión de las cartas de servicios	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Oficina de Calidad) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) Comisión de Metodología Consejo de Gobierno
1.v2	Junio 2016	Contenido de la carta: Plan de mejora de atención al estudiantes	3.1	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Oficina de Calidad) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) Comisión de Metodología Consejo de Gobierno