

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

C E R T I F I C A: 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

06.21. El Consejo de Gobierno aprueba la Guía de Registro 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.1

CARTAS DE SERVICIOS DE CENTROS ASOCIADOS

GUÍA DE REGISTRO

Junio 2016

Cartas de Servicios de Centros Asociados



Ed 1. V1
Junio 2016

1	Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados.....	3
2	Solicitud de registro de las Cartas de Servicios.....	5
2.1	Solicitud de inscripción de una nueva Carta de Servicios.....	5
2.2	Aportación Documental.....	6
2.3	Valoración de la documentación.....	6
3	Validez del registro de la Carta de Servicios.....	7
4	Cambios en el registro.....	7
5	Registro Público de Cartas de Servicios.....	8
6	Informes.....	8
6.1	Solicitud de Registro de Carta de Servicios.....	8
6.2	Respuesta a la solicitud de Registro de Carta de Servicios.....	8
6.3	Comunicación a la Oficina de Calidad de la UNED (Vicerrectorado de Calidad).....	10
1	Apéndice 4. Informe de modificaciones.....	11

1 Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados

El **Registro de Cartas de Servicios y Certificaciones de Centros Asociados** es **público** y se considera un instrumento de difusión de los sistemas de gestión de la calidad puestos en marcha en los Centros Asociados.

Incluye Inscripción de las Cartas de Servicios aprobadas y publicadas por los Centros Asociados, así como las actualizaciones de las mismas.

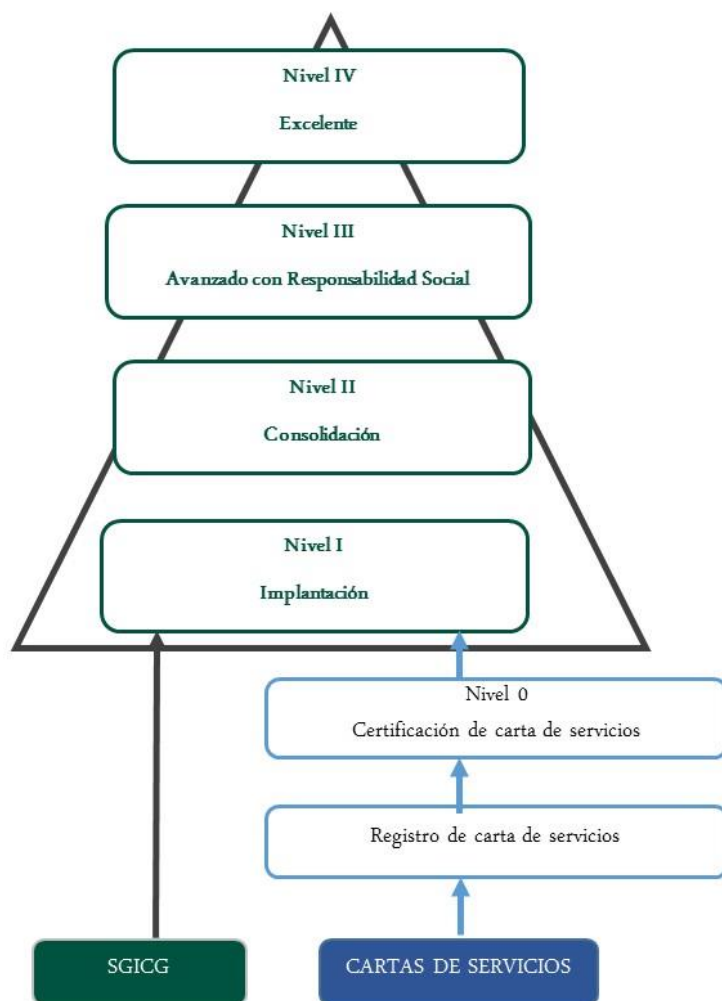
La finalidad del mismo es validar que la publicación de la carta de servicios cumple con los requisitos técnicos recogidos en la Guía de Gestión de Carta de Servicios con el fin de preservar la imagen de los Centros Asociados en su entorno.

Si el centro desea tener una certificación de la gestión de esta carta de servicios puede optar a la misma.

Se puede acceder al registro desde la página web de la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela" <http://catedra.quned.es/>.

La estructura de los sistemas de certificación de la Cátedra de Calidad se recoge en la figura siguiente:

Cartas de Servicios de Centros Asociados

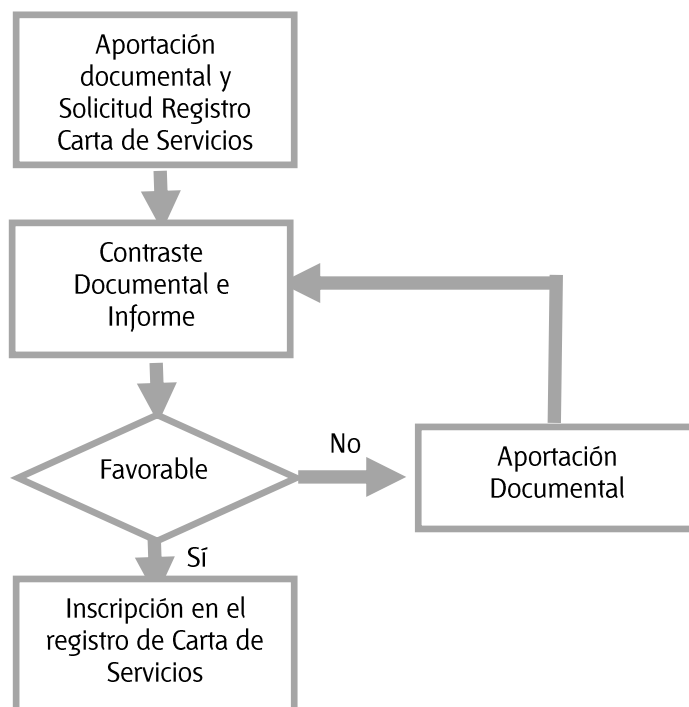


2 Solicitud de registro de las Cartas de Servicios

La inscripción de la Carta de Servicios es voluntaria y se realizará a solicitud del Centro Asociado y será un requisito previo para acceder a la certificación de la Carta de Servicios y del SGICG-CA en cualquiera de sus niveles.

Los Centros Asociados podrán solicitar la inscripción de las cartas de servicios, ya sea por primera vez o por actualizaciones posteriores.

El proceso a seguir será el siguiente:



2.1 Solicitud de inscripción de una nueva Carta de Servicios

Un Centro Asociado podrá solicitar la inscripción en el registro de una Carta de Servicios a través de la plataforma de auditoria de Certificación.

En el registro de Carta de Servicios, el alcance de la inscripción podrá ser elegido por el Centro Asociado, Centro o centro y aulas, estas individualmente o en su conjunto.

Centro Solicitante	
Designación de interlocutores	Director del Centro Solicitante Interlocutor del Centro Solicitante
Alcance de la Carta de Servicios	☐ Centro

	☐ Aula 1 ☐ Aula 2...
Responsable de la Carta de Servicios	
Versión/edición de la carta de servicios	
Fecha de aprobación	
Nueva inscripción	
Renovación	
Modificación	Indicar los cambios sobre la edición incluida en el registro (alcance, nuevos servicios, cambio en los compromisos,...).

2.2 Aportación Documental

El Centro Asociado deberá presentar:

Proceso de Inscripción	Solicitud de inscripción
Solicitud	de Registro de Carta de Servicios
Soportes	Detallados en la Guía de Gestión de la Carta de Servicios: • Carta de Servicios • URL de publicación (una vez incluida en registro).
Información de los siguientes aspectos	• Relación de servicios prestados. • Pasos seguidos para elaborar la carta de servicios. • Método de selección de los compromisos recogidos en la carta de servicios. ¿Cómo se han tenido en cuenta las expectativas de los usuarios afectados? ¿Cuáles han sido los resultados de partida? • Indicadores de seguimiento de la CS: tipo de registro, plazo de seguimiento parcial y/o total, responsable, etc. • Métodos/fórmulas para recabar las sugerencias/reclamaciones de los usuarios del centro asociado.

2.3 Valoración de la documentación

Una vez recibida la solicitud del Centro Asociado, el personal técnico de la Cátedra de Calidad realiza un contraste de la documentación presentada con respecto a los requisitos siguientes:

Los datos incluidos en la solicitud son correctos (edición de la carta, alcance, ubicación URL...)

La Carta de Servicios presenta el contenido completo en función de la **Guía de Gestión de la Carta de Servicios**.

En función del alcance de la Carta de Servicios:

- Se han incluido todos los servicios esenciales de un Centro Asociado.
- Si incluye aulas, se han recogido aquellos servicios que presta directamente.

Al menos existe un compromiso por cada uno de los servicios incluidos en la carta de servicios.

Los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios son cuantificables y medibles.

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.

Siguiendo la recomendación de la Guía de Gestión CS se revisará si su ubicación en la web está relacionada con el resto de la documentación de Calidad, con los servicios prestados o en el espacio de transparencia.

Información relacionada con los aspectos de elaboración y seguimiento de la carta de servicios

La Cátedra de Calidad emite un informe de respuesta al centro en donde se indicará la inclusión o no en el Registro.

En este informe se incluye la valoración sobre la idoneidad de la documentación aportada y, en caso necesario, las acciones de mejora (obligatorias o recomendables).

En el caso de validación de requisitos de la Carta de Servicios publicada, la Cátedra de Calidad procederá a la inscripción de la misma en el registro, comunicándolo al Centro y a la Oficina de Calidad de la Sede Central.

En caso de existir requisitos pendientes de validar, el Centro Asociado podrá actualizar la documentación para la subsanación del informe.

Finalizada la actualización de la documentación, el personal técnico de la Cátedra de Calidad procederá a la revisión de la subsanación, en caso de validación de requisitos de la Carta de Servicios publicada, procederá a su registro; en caso de existir requisitos pendientes de validar, se iniciará un segundo ciclo de valoración de la documentación.

3 Validez del registro de la Carta de Servicios

La inscripción de la Carta de Servicios tendrá una validez máxima de 3 años, transcurridos los mismos la Cátedra se pondrá en contacto con el Centro Asociado para ver si quieren renovarlo.

En el caso de que el Centro Asociado decida no renovar el registro, la Carta de Servicios ya no formará parte del mismo.

El Centro podrá solicitar la renovación del registro de la Carta de Servicios, siguiéndose, a partir de aquí, el mismo proceso que para la inscripción.

4 Cambios en el registro

Si existe algún cambio en los datos registrados de la Carta, el Centro Asociado queda obligado a comunicarlo a la Cátedra de Calidad siguiendo el mismo proceso que en la inscripción de la Carta de Servicios.

Si la modificación afecta a los servicios prestados o a los compromisos o supone una modificación sustancial de la carta de servicios, la Cátedra de Calidad seguirá el mismo proceso que para la inscripción. En caso contrario, comparará la variación en los contenidos y procederá a la actualización del registro directamente.

5 Registro Público de Cartas de Servicios

El registro de las Cartas de Servicios tendrá los siguientes campos:

- Centro Asociado
- Alcance
- Año de aprobación.
- Guía de referencia de Gestión de la Carta de Servicios
- URL actualizada

6 Informes

6.1 Solicitud de Registro de Carta de Servicios

Yo, xxxx, en calidad de Director del Centro Asociado de la UNED en xx, con C.I.F. xxx y domicilio en xxx, actuando en nombre y representación del mismo solicito a la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" la inscripción de la Carta de Servicios de (alcance) en el Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados.

Los servicios prestados son los siguientes: *incluir servicios*

Derechos y obligaciones.

- El Centro Solicitante acepta que el Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados sea público.
- La información que presenta el Centro Asociado durante el proceso de registro es clara y veraz y corresponde con la realidad del propio centro en el momento que se comunica.
- El Centro Asociado se obliga a comunicar por escrito a la CATEDRA, cualquier cambio en la Carta de Servicios.

Permisos.

El Centro solicitante autoriza a la Cátedra de Calidad el acceso a la documentación que se requiera durante el proceso de registro, sin perjuicio de que se utilice exclusivamente para los fines de dicho proceso.

Publicidad.

La CATEDRA podrá dar publicidad al **Registro de la Carta de Servicios del Centro Asociado.**

Mediante la presente firma declara que la información facilitada es completa, vigente y actualizada a (fecha), y que conoce los derechos, obligaciones y condiciones del registro.

6.2 Respuesta a la solicitud de Registro de Carta de Servicios

Cartas de Servicios de Centros Asociados



Ed 1. V1

Junio 2016

D. Luis Fernández Rodríguez, en su calidad de Director del Centro Asociado de la UNED de Tudela y de la Cátedra de Calidad de la UNED “Ciudad de Tudela” (en adelante Cátedra), con domicilio en Tudela, Calle Magallón 8, actuando en nombre y representación de la misma expone que en referencia a la solicitud emitida por el Centro Asociado de la UNED en xxx para la inclusión en el Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados de la Carta de Servicios indicada en el alcance, tras analizar la información disponible y contrastarla con el Centro solicitante en caso necesario, se realiza la siguiente valoración:

Cuestiones	Si/No	Propuestas de mejora
La información relativa al Centro Solicitante y a su Carta de Servicios son suficientes para llevar a cabo la inscripción.		
Los requisitos de registro están claramente definidos y documentados y se han proporcionado al Centro Solicitante		
La Cátedra de Calidad tiene competencia y capacidad para llevar a cabo la actividad de registro de la Carta de Servicios		
Se tiene en cuenta el alcance de la Carta de Servicios.		☐ Centro ☐ Aula 1 ☐ Aula 2... Fecha de aprobación: Edición:
El Centro presenta la solicitud aceptando los derechos y obligaciones incluidos.		

Basados en esta revisión se considera que:

Cuestiones	Si/No	Observaciones
La Carta de Servicios presenta el contenido completo de todos los apartados en función de la Guía de Gestión de la Carta de Servicios.		
En función del alcance de la Carta de Servicios: - Se han incluido todos los servicios esenciales de un Centro Asociado. - Si incluye aulas, se han recogido aquellos servicios que presta directamente.		
Los compromisos cubren la totalidad de los servicios incluidos en la carta de servicios		

Cartas de Servicios de Centros Asociados



Ed 1. V1

Junio 2016

Todos los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios son cuantificables y medibles.

El acceso a la Carta de Servicios en la Web del Centro Asociado se encuentra en pantalla principal o un máximo de 3 click.

Ha presentado la información relativa a la elaboración y seguimiento de la carta de servicios (opcional).

- ☐ *Por lo que la Carta de Servicios presentada cumple con los requisitos necesarios para ser incluida en el Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados, conforme a la guía de Gestión de Cartas de Servicios, ed xx, procediéndose, en consecuencia a su inclusión y comunicación a la Oficina de Calidad de la UNED.*
- ☐ *Por lo que la Carta de Servicios presentada no cumple con los requisitos necesarios para ser incluida en el Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados, conforme a la guía de Gestión de Cartas de Servicios, ed xx. El Centro dispone del plazo de 1 mes a contar desde la emisión de este informe para subsanar las acciones identificadas en el mismo.*

La inscripción de la Carta de Servicios tendrá una validez máxima de 3 años, transcurridos los mismos el Centro Asociado deberá renovar el registro.

6.3 Comunicación a la Oficina de Calidad de la UNED (Vicerrectorado de Calidad)

Se comunica a la Oficina de Calidad de la UNED que se ha procedido a incluir en el Registro de Cartas de Servicios y de Certificaciones de Centros Asociados la Carta de Servicios del Centro:

- Centro Asociado
- Alcance
- Año de aprobación.
- URL
- Guía de referencia



1 Apéndice 4. Informe de modificaciones

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1. v1	Junio 2016	Edición guía para el registro de la carta de servicios	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Oficina de Calidad UNED) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) Comisión de Metodología Consejo de Gobierno