

Título	Realización/Actualización de la Carta de Servicios
Edición y fecha	Ed.2 (01-06-2014)
Responsable del proceso	Dirección
Código de proceso	3.2.3

acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
DECIDIR AMBITO DE APLICACIÓN de la Carta de Servicios: Unidades que la desarrollarán y darán cumplimiento, encargándose además de la alimentación de los indicadores vinculados a dicha unidad. Decidir desarrollo de Cartas de Servicios para áreas concretas	Dirección/Coord. Calidad	PAG	
Establecer OBJETIVOS GENERALES vinculados a la Carta de Servicios (ej. Difusión, plazos, mejora de servicios etc..)	Dirección/Coord. Calidad		
Identificar SERVICIOS OFRECIDOS: Determinar servicios y actividades incluidas en ellos, en términos que entiendan los clientes. Tener en cuenta cartas de servicios de otros centros.	Coord. Calidad/Responsable unidad		
Implicar a los responsables de los servicios incluidos, en su elaboración	Dirección/Coord. Calidad		
Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios/s respecto a los servicios	Coord. Calidad/Responsable unidad		
Fijar COMPROMISOS asumibles y medibles	Dirección/Coord. Calidad/Responsable del proceso		
Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.	Coord. Calidad	Registro de compromisos	
Establecer el SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Secretario/Coord. Calidad	Proceso de Q/S/R	
Establecer el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN de los usuarios/as	Dirección	Dirección/Coord. Calidad	
Identificar INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: Titulaciones, solicitud de información, Plano de acceso, logos, imágenes, unidad responsable de la Carta,...)	Coord. Calidad		
REDACTAR LA CARTA DE SERVICIOS. Puede hacerse un folleto divulgativo a través de la herramienta qCarta de Servicios. Señalar la fecha de edición.	Coord. Calidad	qCarta de Servicios	
APROBACIÓN de la Carta de servicios por el Director	Dirección	Resolución de aprobación y actualización	
PUBLICACIÓN de la Carta de servicios en el Boletín Oficial de Cantabria/ Entrada en VIGOR	Coord. Calidad	Boletín oficial de Cantabria BOC	
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA. Todas las personas deben conocer su contenido y la importancia del cumplimiento de los compromisos públicos, en especial los responsables de los procesos implicados.	Secretario	Correo Akademos, correo a tutores y PAS, redes sociales, web	
SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS públicos a través de sus indicadores. Si hay desviaciones negativas, establecer medidas de corrección	Coord. Calidad/Responsable unidad	Registro de cumplimiento de compromisos	
SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS con los servicios	Secretario/Coord. Calidad	Encuesta de satisfacción	
ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios bianual	Coord. Calidad	Resolución de actualización	