

Objeto del Registro de Cartas de Servicios

El registro de Cartas de Servicios 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 la inscripción de las Cartas de Servicios aprobadas y publicadas por los Centros Asociados, así como las actualizaciones de las mismas.

Creación del Registro

1. El registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED, se gestiona desde la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela".
2. El registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED es independiente de otros registros institucionales como, por ejemplo, el de Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados.
3. El registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED tiene un **triple objetivo**:
 - a) Validar, mediante un contraste técnico cualificado, la calidad en el diseño de su Carta de Servicios en base a los requisitos técnicos establecidos por la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" y aprobados por Consejo de Gobierno de la UNED, dado que es un documento público que tiene incidencia tanto en la información e imagen externa de los Centros como en su gestión interna.
 - b) Reconocer públicamente a las entidades inscritas por la adecuada aplicación de los requisitos técnicos de calidad en el diseño de su Carta de Servicios.
 - c) Permitir a la UNED conocer el número de Centros Asociados que han editado una Carta de Servicios de reconocida calidad, a los efectos de poder iniciar el proceso de certificación de la gestión de dicha Carta de Servicios y del SGICG-CA.
4. La Cátedra de Calidad no se hace responsable del cumplimiento de los contenidos descritos en la Carta de Servicios.
5. Podrá inscribirse en el registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED cualquier Carta de Servicios de un Centro Asociado nacional o ubicado en el extranjero. La inscripción es libre y voluntaria.

Derechos

Los Centros Asociados inscritos en el Registro de Cartas de Servicios Centros Asociados de la UNED, tienen los siguientes derechos:

- a) Aparecer en el registro público de la web de la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela".
- b) Recibir información sobre cualquier variación general o particular del registro.
- c) Transmitir su opinión, quejas y sugerencias que estimen oportuno en relación al registro.
- d) Realizar consultas técnicas en la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" relativas a la gestión y mejora de su Carta de Servicio.
- e) Solicitar a la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" informes técnicos que hagan referencia a su estado de inscripción.

Procedimiento de inscripción

1. Las solicitudes de inscripción en el registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED se presentarán en la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela", cumplimentando la siguiente documentación:

- a) Hoja de solicitud de inscripción en el registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados.
- b) Carta de Servicios.

2. En un plazo máximo de 30 días, desde la solicitud de inscripción, la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" remitirá un informe técnico a la Dirección del Centro Asociado referido al cumplimiento de los criterios de calidad en el diseño de la Carta de Servicios y que puede tener dos efectos:

- a) **Aceptación**, en función del cumplimiento de todos los requisitos de calidad en el diseño de la Carta de Servicios. Se llevará a cabo el alta en el registro.
- b) **Ajuste**, si es preciso mejorar el diseño de la Carta de Servicios, en función de alguno de los requisitos anteriores. Se podrá volver a enviar posteriormente la Carta para su revisión técnica.

3. El alta en el registro de Centros Asociados de Cartas de Servicio de la UNED conlleva disponer de un número de inscripción que será comunicado a la entidad solicitante con el informe técnico de aceptación de la inscripción. A partir de ese momento se considerará de alta a todos los efectos.

Variaciones

1. Los Centros asociados inscritos están obligados a notificar a la Cátedra los cambios de edición de sus Cartas de Servicios, dentro del curso académico en el que se lleven a cabo aunque es recomendable el realizarlo en el primer mes de publicación, con el fin de mantener la vigencia de dicho registro.

2. El incumplimiento de esta comunicación, de ser reiterado y haciendo caso omiso a los requerimientos de la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela", podrá dar lugar a una resolución de baja en el Registro.

3. La baja podrá ser:

- a) Voluntaria, a petición de la entidad inscrita y deberá ser formulada por quien ostente la Dirección de la misma.
- b) De oficio, que se producirá, en todo caso, con la extinción de la Entidad o por incumplimiento de las obligaciones citadas en el apartado anterior.
- c) Transcurridos 4 años desde el registro de la carta de servicios, sin actualización de la misma.

Gestión y vigencia del registro

El registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED se gestionará en soporte informático, conteniendo todos los asientos vigentes.

El registro de carta de servicios tendrá una vigencia de 4 años, transcurridos los mismos la Cátedra de Calidad procederá a retirar la carta del registro.



CRITERIOS PÚBLICOS DE GESTIÓN DEL
REGISTRO DE CARTAS DE SERVICIO DE
CENTROS ASOCIADOS DE LA UNED

MCCL
Ed.2 Fecha: 14-03-2018
Página 3 de 3
Autor: Equipo Técnico
Cátedra

Publicidad

1. El registro de Cartas de Servicio de Centros Asociados de la UNED es público. Toda persona o entidad, pública o privada tiene derecho a consultar el registro, salvo los datos de carácter personal protegidos por la Ley.
2. En la página Web de la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" constará una relación pormenorizada de los Centros Asociados inscritos con sus datos, salvo los protegidos por la Ley.