

Ficha técnica de Carta de Servicios registrada de un Centro Asociado de la UNED

Las Cartas de Servicios son documentos institucionales, de acceso público, en las que los Centros Asociados informan a los estudiantes y a la sociedad sobre los servicios que prestan y los compromisos que adquieren con su prestación, reflejando la forma de trabajar comprometida con las principales necesidades y expectativas de los estudiantes y con la política de gestión de la UNED.

Resultados relevantes

Transparencia	<i>Información integrada de interés para nuevos estudiantes y sociedad</i>
Imagen	<i>Inclusión en registro público de cartas de servicios con calidad contrastada</i> http://catedra.uned.es/14823
Participación	<i>Construcción de un documento institucional de amplia participación</i>
Control	<i>Disposición de resultados objetivos de cumplimiento de compromisos</i>
Mejora	<i>Impulso a dinámica de reflexión y mejora centrada en los estudiantes</i>

*Posibilidad de certificación externa del sistema de gestión de la carta de servicio.

Dedicación limitada

Personas	<i>Una persona coordina, los responsables de los servicios participan y la Dirección del Centro Asociado valida y aprueba.</i>
Tiempo	<i>30 horas</i>
Integración	<i>Compromisos aplicados a los sistemas habituales de trabajo del Centro Asociado</i>
Coste	<i>Gratuito</i>

Apoyo multicanal para hacerlo fácil

Información	<i>En Oficina de Calidad de la UNED y en la Cátedra de Calidad de la UNED</i>	marranz@pas.uned.es
Orientación	<i>Sesiones de orientación con Técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED</i>	catedra@tudela.uned.es
Autoformación	<i>Curso breve de compromisos de cartas de servicios (online)</i>	http://catedra.uned.es/14758
Guía	<i>Directriz de elaboración de carta de servicios, con formatos documentales (en MVG)</i>	https://qinnova.uned.es/ (con contraseña)
Tecnología	<i>Acceso a plataforma de diseño y edición de carta de servicio (en MVG)</i>	
Buenas prácticas	<i>Disponibles en banco de buenas prácticas de gestión de centros asociados (en MVG)</i>	
Validación formal	<i>De diseño y contenidos por parte de la Cátedra de Calidad de la UNED</i>	http://catedra.uned.es/certificacion