



GUÍA: Carta de Servicios (ed.1 v5). Diciembre 2022

Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados (SGICG-CA)

Índice de contenidos

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN A LAS GUÍAS DE REQUISITOS DEL SGICG-CA | 1 |
| CARTA DE SERVICIOS | 3 |
| REQUISITOS PARA EL DESPLIEGUE DE LA CARTA DE SERVICIOS | 3 |
| Sistema o directriz de gestión de los compromisos (CS) | 4 |
| Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios | 4 |
| Sistema o directriz de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones (QSR) | 5 |
| Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones (QSR) | 5 |
| Sistema o directriz de mejora en la atención al estudiante | 5 |
| Plan de mejora en la atención al estudiante | 6 |
| Sistema o directriz de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios | 6 |
| Cuadro de indicadores asociado a los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios | 7 |
| EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | 7 |
| Resultados | 7 |
| Despliegue | 8 |
| Enfoque | 8 |
| ANEXOS | 9 |
| PROCESOS CON NUEVOS REQUISITOS: Carta de servicios | 10 |
| EVALUACIÓN Y REVISIÓN: Carta de servicios | 12 |
| ELEMENTOS DINAMIZADORES DEL SGICG-CA: Carta de servicios | 13 |
| APENDICES | 15 |
| INFORME DE MODIFICACIONES: Gestión de la carta de Servicios | 16 |

INTRODUCCIÓN A LAS GUÍAS DE REQUISITOS DEL SGICG-CA

Las guías del SGICG-CA tienen carácter **normativo** y presentan los requisitos de obligado cumplimiento para lograr una aplicación integrada y coherente del SGICG-CA y acceder a su certificación. Aunque, en algún caso, para facilitar la comprensión y aplicación por los profesionales que desempeñan su actividad profesional en el Centro Asociado, las guías de requisitos pueden incluir algunos consejos o **recomendaciones** cuya aplicación no es obligatoria, pero que el Centro Asociado podría adoptar en su sistema (bajo la expresión "se puede", "se recomienda", etc.).

Existe una guía por cada uno de los niveles escalables del SGICG-CA además de esta guía introducción y otra con requisitos previos:

- **Guía introducción del SGICG-CA:** realiza un planteamiento del SGICG-CA y de los recursos que dispone el Centro Asociado.
- **Guía de requisitos previos a la Certificación:** Identifica los requisitos necesarios para poder cursar la solicitud de certificación.
- **Guía Carta de Servicios (CS):** Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel carta de servicios. Este nivel incluye los requisitos necesarios para la gestión de los compromisos de calidad vinculados con los servicios prestados por el centro y recogidos en la propia Carta de Servicios. Es un sistema parcial ya que no recoge todos los procesos que se desarrollan en el Centro Asociado.
- **Guía del N1 Implantación** del SGICG-CA: Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel 1 Implantación del SGICG-CA.
- **Guía del N2 Consolidación** del SGICG-CA: Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel 2 consolidación del SGICG-CA.
- **Guía del N3 Avanzado con responsabilidad social y Agenda 2030** del SGICG-CA: Identifica los requisitos necesarios para acometer la certificación del nivel 3 Avanzado con Responsabilidad Social del SGICG-CA.

Los niveles del SGICG-CA (Carta de servicios, N1, N2 y N3) son acumulativos, es decir, los requisitos a cumplir en un nivel superior incluyen los requisitos de niveles inferiores (los requisitos nuevos con respecto al nivel inferior del SGICG-CA aparecen identificados en cada una de las guías).

Las guías del SGICG-CA recogen requisitos mínimos, los Centros Asociados pueden mejorar su contenido, siempre y cuando no sean contrario a lo recogido en estas guías, los requerimientos de la UNED y/o de otras instituciones.

Si existiera causa legal, y solo en este caso, podrá justificarse la exención de algún requisito; para ello, el Centro Asociado deberá justificar esa circunstancia durante la auditoría del sistema.

Los Centros Asociados que cuenten con situaciones especiales en su gestión, tales como la cesión de recursos físicos, tecnológicos y/o de personas, por parte de otras entidades externas, o no tengan responsabilidad directa sobre la contratación o la gestión de determinados elementos de un proceso, si esos procesos impactan directamente en la prestación de los servicios a los clientes del centro, éste deberá, cuando menos, disponer de toda la información necesaria sobre el cumplimiento legal, el mantenimiento o el estado del recurso cedido o gestionado por terceros, con el fin de poder tomar las decisiones necesarias, si fuera el caso, para que los servicios sean prestados de manera adecuada y con las mejores condiciones.

Las guías de los diferentes niveles del SGICG-CA se estructuran por procesos - salvo la de Cartas de Servicio-, la información recogida en cada proceso se estructura de la siguiente manera:

- **Planteamiento:** explica el sentido de las actividades propias del proceso. El desarrollo en cada Centro Asociado vendrá condicionado por los requisitos incluidos en cada nivel del SGICG-CA.
- **Requisitos para el despliegue:** señala los elementos necesarios para gestionar el proceso y que resultan obligatorios para certificar el sistema de gestión del Centro Asociado (salvo que en la guía se indique que se trata de un requisito recomendable).
- **Requisitos para la Evaluación y Revisión:** establece los requisitos obligatorios sobre actuaciones de evaluación y revisión y los plazos de seguimiento y mejora de los procesos (salvo que en la guía se indique que la actuación es solo recomendable).

Además, las guías de los diferentes niveles del SGICG-CA incluyen los siguientes **Anexos**:

- **Procesos con requisitos nuevos para cada nivel:** consiste en una tabla resumen que recoge los requisitos nuevos según el nivel o contenido de las guías. El resto de requisitos, dado que los niveles del SGICG-CA son acumulativos, son obligatorios en las mismas condiciones que en el nivel inferior. Por ejemplo, en la Guía N2 los procesos que contienen N2 son aquellos que han ampliado y/o completado los requisitos con respecto a la Guía N1. Cuando un centro asociado incluya en su Carta de Servicios algún compromiso vinculado con algún servicio prestado no incluido en ninguna de las guías de referencia, será considerado como un requisito necesario y, como tal, será evaluado en el proceso de auditoría y certificación del SGICG-CA.
- **Evaluación y revisión:** se trata de una tabla resumen que recoge los plazos evaluación y revisión en los procesos en los que es necesario realizar este paso.
- **Elementos dinamizadores** del SGICG-CA: Recoge los requisitos considerados dinamizadores del SGICG-CA.

Por último, se incluye un Apéndice con las modificaciones y los cambios introducidos en cada una de las ediciones y versiones con respecto a la anterior.

El término Centro Asociado en la guía hace referencia a todas las sedes incluidas en el alcance de la aplicación del SGICG-CA y recogidas en la Solicitud de Certificación (Centro Asociado y aulas).

Igualdad de género

Todas las denominaciones que en el texto hacen referencia a figuras y cargos y se efectúan en género masculino, cuando no hayan sido sustituidos por términos genéricos, se entenderán englobando a ambos géneros, femenino y masculino, con la finalidad de facilitar la lectura y evitar desdoblamientos artificiosos.

CARTA DE SERVICIOS

El Centro Asociado hace pública una Carta de Servicios en la que informa a los estudiantes y otros clientes, a la Comunidad Universitaria y a la sociedad, en general, de su misión, los servicios a clientes externos que presta y los compromisos que adquiere en su prestación; así como de los derechos y obligaciones que asisten a los beneficiarios de los servicios prestado.

Con esta Carta de Servicios, el Centro Asociado persigue los siguientes objetivos:

- Informar a la sociedad, estudiantes potenciales y personas usuarias / clientes de los servicios ofrecidos y de los niveles de calidad con los que la organización se compromete a prestar estos servicios.
- Facilitar y mejorar las relaciones con los estudiantes y otros clientes.
- Controlar la calidad de los servicios prestados a través del seguimiento de los compromisos.
- Mejorar la calidad de los sistemas de gestión a través de las revisiones periódicas de las Cartas de Servicios.
- Fomentar el compromiso de las personas con una cultura de orientación a los clientes y de mejora continua.

El Centro Asociado define su Sistema de Gestión para garantizar, entre otros aspectos, el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

Para hacer posible la mejora continua de los servicios, el Centro Asociado, no solo elabora las Cartas de Servicios, sino que las somete a un proceso de evaluación y revisión. Esta evaluación y revisión permite a los responsables de los Centros Asociados identificar aquellos elementos que precisan modificaciones y establecer acciones de mejora para su corrección o perfeccionamiento.

Además, a través de la Carta de Servicios, el Centro Asociado informa a los estudiantes y otros clientes de los diferentes canales de participación como pueden ser las encuestas de satisfacción, el buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (QSR) y otras formas de participación.

REQUISITOS PARA EL DESPLIEGUE DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Centro Asociado dispone de diferentes modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión (MVG).

El Centro Asociado selecciona indicadores para el seguimiento de los compromisos de la carta de servicios.

Este apartado recoge requisitos necesarios para obtener la certificación del SGICG-CA.

Sistema o directriz de gestión de los compromisos (CS)

Todos los servicios que preste un Centro Asociado y que cuenten con algún compromiso de calidad en su Carta de Servicios deben tener definido e implantado un sistema o directriz de gestión del servicio que garantice el cumplimiento de dichos compromisos.

El sistema o directriz concreto deberá incluir, como mínimo:

| REDER | Elementos | Directriz | Sistema |
|-----------------------|---|-------------------------|-------------------------|
| REDER | Elementos | Directriz | Sistema |
| | Persona propietaria del proceso | Sí | Sí |
| | Fecha y número de edición | Sí | Sí |
| | Código de identificación | Recomendable | Recomendable |
| RESULTADOS | Objeto | Sí | Sí |
| ENFOQUE | Planteamiento: organización o diseño de referencia para lograr los resultados | Recomendable | Recomendable |
| DESPLIEGUE | Actividades que se desarrollan para llevar a cabo el planteamiento | Orden cronológico | Sí |
| | Responsables de las actividades | Sí | |
| | Recursos | Sí | Sí |
| | Documentos y registros | Sí | |
| EVALUACIÓN Y REVISIÓN | Revisión y mejora | Según guía del SGICG-CA | Según guía del SGICG-CA |

Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios

El Centro Asociado debe asegurar en su operativa habitual y documentar mediante un Registro y/o control las acciones asociadas a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

Puede ser cualquier documento vinculado a la actividad realizada.

Sistema o directriz de gestión de quejas, sugerencias y

reclamaciones (QSR)

El Centro Asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.

El Sistema o directriz concreto debe contar con los elementos definidos en los requisitos del sistema o directriz de gestión de los compromisos recogidos en el apartado correspondiente de esta guía y debe incluir, como mínimo, las siguientes acciones:

- Los canales de presentación de QSR.
- La metodología y responsables de su análisis.
- El establecimiento de áreas de mejora en caso de Quejas y Sugerencias, y de acciones correctoras, en el caso de Reclamaciones.
- Las fórmulas de comunicación a los implicados en la actuación.
- El cierre de las QSR.

Se debe diferenciar claramente el recorrido de las Quejas y Sugerencias y de las Reclamaciones.

Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones (QSR)

El Centro Asociado debe llevar un registro de las Sugerencias de mejora, Quejas y Reclamaciones presentadas y de la gestión realizada con las mismas.

El registro debe incluir al menos los campos siguientes:

- Fecha de presentación.
- Contenido.
- Responsable de la actuación.
- Acción llevada a cabo (mejora en caso de quejas y sugerencias y acción correctora en caso de reclamación).
- Fecha de comunicación a implicados.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las QSR.

Sistema o directriz de mejora en la atención al estudiante

El Centro Asociado debe tener definido e implantado el sistema o directriz de mejora continua en la atención a los estudiantes.

El Sistema o directriz concreto debe contar con los elementos definidos en los requisitos del sistema o directriz de gestión de los compromisos recogidos

en el apartado correspondiente de esta guía y debe incluir, como mínimo, las siguientes acciones:

- Identificación de los sistemas de participación (órganos colegiados, encuestas, QSR...).
- Conocimiento de datos de percepción de estudiantes facilitados por la UNED a través de su portal estadístico.
- Análisis de los resultados.
- Establecimiento del **Plan de Mejora** de atención al Estudiante.
- Identificación de los canales de comunicación e información con los interesados.

Plan de mejora en la atención al estudiante

El Centro Asociado debe definir e implantar un **Plan de Mejora** de atención a los estudiantes, fundamentado en los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios prestados por el Centro Asociado y/o en el resto de información recogida a través de los canales de participación establecidos.

Debe contener, al menos, los elementos siguientes:

- Acciones de mejora a desarrollar (como mínimo 3)
- Responsables de las acciones y/o el Plan de Mejora.
- Periodo temporal del Plan de Mejora.

Sistema o directriz de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios

El Centro Asociado debe tener definido e implantado un **sistema o directriz** para el desarrollo y revisión de su Carta de Servicios.

El Sistema o directriz concreto debe contar con los elementos definidos en los requisitos del sistema o directriz de gestión de los compromisos recogidos en el apartado correspondiente de esta guía y debe incluir, como mínimo, las siguientes acciones:

- La constitución de un equipo de trabajo encargado del desarrollo y revisión de la Carta de Servicios.
- La identificación de los servicios prestados por el Centro Asociado con la descripción de las principales actividades.
- La selección de compromisos de calidad teniendo en cuenta la identificación de las expectativas de los clientes de cada servicio (**factores clave de calidad del servicio**), así como la situación de base de los mismos (coherencia con los resultados previos).
- La definición de los compromisos de calidad y de los indicadores de medición de los mismos.

- La aprobación y difusión de la Carta de Servicios.
- La evaluación y revisión de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios, así como del resto del contenido de la misma.
- La actualización de la Carta de Servicios, si procede, a partir de los resultados de la evaluación y revisión.

Cuadro de indicadores asociado a los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

El Centro Asociado debe realizar la evaluación de los compromisos mediante, al menos, un indicador de gestión vinculado a cada compromiso y la revisión de la Carta de Servicios.

Los datos relativos a los resultados de los compromisos se incluirán en un Cuadro de Indicadores para poder analizar su evolución y tendencia.

Este cuadro de mando de indicadores debe incluir como mínimo:

- El compromiso con el que va asociado.
- El sistema o directriz de gestión del compromiso.
- La identificación del valor del compromiso y del indicador.
- El dato del indicador.
- Las acciones a llevar a cabo, cuando proceda.

El Centro Asociado debe realizar seguimiento cuantitativo del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y, además, debe revisar el contenido completo de la información incluida en la Carta de Servicios.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Este apartado recoge requisitos necesarios para obtener la certificación del SGICG-CA.

Resultados

La evaluación de los resultados y revisión de los compromisos de la carta de servicios se realizará con una periodicidad mínima anual si se ha cumplido al menos un ciclo académico. Aunque la evaluación de los compromisos se recomienda realizarla con periodicidad inferior al periodo académico o anual (por ejemplo semestralmente) con el fin de tomar las decisiones oportunas para culminar la revisión y mejora del sistema con éxito.

La evaluación de resultados y revisión de objetivos de cada queja, reclamación o sugerencia deberá hacerse de acuerdo el ciclo de revisión individual y

como mínimo anualmente.

Despliegue

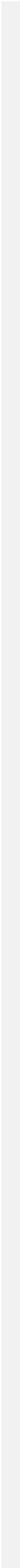
La evaluación y revisión de acciones asociadas a la revisión de los compromisos de la carta de servicios deberá hacerse con una periodicidad mínima anual si se ha cumplido al menos un ciclo académico.

Aunque esta evaluación de acciones se recomienda realizarla con periodicidad inferior al ciclo de planificación (por ejemplo semestral) con el fin de tomar las decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de los compromisos.

Enfoque

Se realizará una evaluación y revisión de la Carta de Servicios del Centro Asociado con una periodicidad mínima anual si se ha cumplido al menos un ciclo académico. Se recomienda hacerla coincidir con el inicio del periodo académico.

La evaluación y revisión del Plan de Mejora de atención a los Estudiantes se debe realizar como mínimo anualmente, dado que está relacionado con las encuestas anuales de satisfacción de personas con el Centro Asociado.



ANEXOS

PROCESOS CON NUEVOS REQUISITOS: Carta de servicios

En la tabla siguiente se identifican con CS los procesos que incluyen algún requisito en la guía de Carta de Servicios.

Aquellos procesos que no incluyen requisitos en algún nivel pasan a ser obligatorios si el Centro Asociado asume alguna obligación relacionada con los mismos. Sea el caso de aquellos procesos señalados con s/CS (según la Carta de Servicios de cada Centro Asociado), que corresponden a procesos que no incluyen requisitos en el nivel del SGICG-CA que corresponda, pero que pasan a ser obligatorios si el Centro Asociado contempla algún compromiso relacionado con los mismos en la Carta de Servicios.

| Macroprocesos | procesos específicos | Procesos operativos | CS | |
|---|--|---|--|------|
| 1. DIRECCIÓN (DI) | 1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO | 1.1.1 Estrategia | | |
| | | 1.1.2 Plan de gestión | | |
| | | 1.1.3 Liderazgo | | |
| | | 1.1.4 Responsabilidad Social y ODS | | |
| | 1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA | 1.2.1 Imagen externa y transparencia | | |
| | | 1.2.2 Alianzas y colaboraciones | | |
| | | 1.2.3 Relaciones instituciones | | |
| | 2. CLIENTES (CL): Estudiantes, sociedad... | 2.1 RELACIÓN CON CLIENTES | 2.1.1 Matriculación de estudiantes | s/CS |
| | | | 2.1.2 Acogida a nuevos estudiantes | s/CS |
| | | | 2.1.3 Comunicación con estudiantes y otros clientes | s/CS |
| 2.1.4 Participación de estudiantes y otros clientes | | | CS | |
| 2.2.1 Realización de tutorías | | | s/CS | |
| 2.2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE | | 2.2.2 Realización de prácticas | s/CS | |
| | | 2.2.3 Pruebas presenciales | s/CS | |
| | | 2.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA, PROFESIONAL Y EMPRENDEDORA | 2.3.1 Orientación académica, profesional y emprendedora (COIE) | s/CS |
| 2.4 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA | | 2.4.1 Extensión universitaria | s/CS | |
| 2.5 DESARROLLO SOCIOECONÓMICO | | 2.5.1 Servicios externos especiales | s/CS | |
| | 2.5.2 Publicaciones | s/CS | | |
| | 2.5.3 Innovación e investigación | s/CS | | |
| 3. CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA (GE) | 3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE | 3.1.1 Organización docente | | |
| | 3.2 DISEÑO, ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD | 3.2.1 Gestión de la información | | |
| | | 3.2.2 Protección de datos | | |
| | | 3.2.3 Revisión y mejora del sistema calidad | | |
| | | 3.2.4 Conocimiento y buenas prácticas | | |
| | | 3.2.5 Diseño y gestión de servicios | CS | |
| | 3.3 TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 3.3.1 Tecnología y web | s/CS | |
| | 4. RECURSOS MATERIALES (RM) | 4.1 RECURSOS GENERALES | 4.1.1 Compras y contrataciones | |
| | | | 4.1.2 Gestión presupuestaria | |

| Macroprocesos | procesos específicos | Procesos operativos | CS |
|------------------|----------------------------------|---|------|
| | | 4.1.3 Mantenimiento equipos e instalaciones | |
| | 4.2 RECURSOS ACADÉMICOS | 4.2.1 Biblioteca | s/CS |
| | | 4.2.2 Librería y material docente | s/CS |
| 5. PERSONAS (PE) | 5.1 INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN | 5.1.1 Política de personal e igualdad | |
| | | 5.1.2 Organización de tareas | |
| | | 5.1.3 Selección y formalización de la vinculación | |
| | | 5.1.4 Acogida de personas | |
| | | 5.1.5 Salud laboral | |
| | 5.2 IMPLICACIÓN DE PERSONAS | 5.2.1 Participación | |
| | | 5.2.2 Comunicación | |
| | | 5.2.3 Reconocimiento | |
| | 5.3 DESARROLLO PROFESIONAL | 5.3.1 Formación interna | |
| | | 5.3.2 Desempeño | |

EVALUACIÓN Y REVISIÓN: Carta de servicios

A continuación se recoge un resumen de los plazos de evaluación y revisión en los procesos en los que es un requisito necesario según la guía.

| Procesos | Requisito | Resultados | Despliegue | Enfoque |
|---|---|------------|---------------------|---------|
| 2.1.4 Participación de estudiantes y otros clientes | Plan de mejora en la atención al estudiante | | | 1 año |
| | Quejas, sugerencias y reclamaciones | | según ciclo y 1 año | |
| 3.2.5 Diseño y gestión de servicios | Carta de servicios | 1 año | 1 año | 1 año |

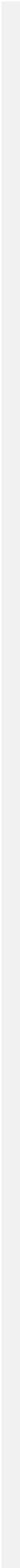
ELEMENTOS DINAMIZADORES DEL SGICG-CA: Carta de servicios

Se consideran dinamizadores del SGICG-CA aquellos requisitos que influyen más directamente en la evolución del sistema de gestión porque impulsan ajustes, cambios o innovaciones a través de diferentes elementos, cómo objetivos, planes, revisiones, actualizaciones, mejoras, etc. que generan sinergias entre ellos para aportar valor al SGICG-CA.

En la tabla siguiente se identifican los elementos dinamizadores del SGICG-CA en el Nivel Carta de Servicios.

En la auditoría de mantenimiento se comprueba (además de otros requisitos) que estos elementos dinamizadores siguen activos en las condiciones establecidas en la guía del nivel escalable correspondiente.

| Procesos | Requisitos |
|--|---|
| 3. CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA (GE) | 3.2 ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD |
| | 3.2.5 Diseño y gestión de servicios |
| | Sistema o Directriz elaboración y seguimiento de la carta de servicios |
| | Cuadro de indicadores asociado a los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios |



APENDICES

INFORME DE MODIFICACIONES: Gestión de la carta de Servicios

| Edición | Fecha | Modificación | Capítulo | Redacta | Revisa | Aprueba |
|---------|----------------|--|--------------|--|---|---|
| 1.v1 | Junio 2016 | Primera edición de la guía | Toda la guía | Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad) | Mar Arranz Peña (Oficina de Calidad). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) | Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad). Comisión de metodología. Consejo de Gobierno de la UNED |
| 1.v2 | Junio 2016 | Cambio del término Plan de mejora de estudiantes por Plan de mejora de atención a las estudiantes | 3.1 | Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad) | Mar Arranz Peña (Oficina de Calidad). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) | Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad). Comisión de metodología. Consejo de Gobierno de la UNED |
| 1.v3 | Marzo 2017 | Revisión y actualización de la carta de servicios. Se eliminan los apartados 4. Certificación del sistema, 5. Glosario, 6. Sistema de gestión de carta de servicios y 7 permisos habituales, ya que se incluyen en la guía introducción del SGICG-CA. | 3.5 | Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad) | Susana Blanco (Subdirectora Académica de la Cátedra). Mar Arranza Peña (Oficina de Calidad). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) | Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) |
| 1.v4 | Febrero 2019 | Cambio de nombre de la guía. Revisión de Guía completa, adaptándola al contenido definido en la guía Introducción del SGICG-CA. Cambio de denominación de la guía. Cambio de Directrices por Sistemas. Eliminación de soportes por inclusión en directriz de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios: Instrucción de seguimiento carta, Sistema de difusión carta (inclusión en carta), Equipo de trabajo, Método de selección de compromisos (inclusión en carta). Aclaración del contenido de la Carta de Servicios. Desarrollo del apartado Evaluación y Revisión e Indicadores. | Toda la Guía | Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad) | Susana Blanco (Subdirectora Académica de la Cátedra). Mar Arranza Peña (Oficina de Calidad). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) | Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) |
| 1.v5 | Diciembre 2022 | Revisión de Guía completa. Incluir anexos resumen de procesos con nuevos requisitos por nivel, evaluación y revisión. Inclusión de tabla de elementos dinamizadores del SGICG-CA | Toda la Guía | Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad). Ruth Arrechea Enériz (Personal Técnico Cátedra de Calidad) | Mar Arranza Peña (Oficina de Calidad). Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) | Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) |