

## Evaluación y revisión de la carta de servicios Cátedra ed.10

Periodo de seguimiento: 2024  
Fecha de seguimiento: may-25

RCGE  
ed3. Enero 2020

### Revisión final

Sistema/ directriz y/o normativa	Compromisos Carta Servicios	Indicador	Objetivo	2024	Cumplimiento compromiso	Acciones a llevar a cabo
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Llevar a cabo, al menos, el 95% los proyectos acordados en los convenios con nuestros Patronos	% de proyectos realizados / previstos (acordados)	>95%	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>	Se va emitir una nueva carta para adecuar el cambio del area de servicios de proyectos a patronos de calidad, que ya no es solo cátedra sino también qGestión, bajo el enfoque de gestión por proyectos. Se dejan en ella los compromisos aplicables a este nuevo enfoque. Serán : 1. Cumplir con el 95% de los objetivos acordados en los proyectos con los patronos. (se mide objetivos de proyectos frente a proyectos realizados que se mide hasta ahora) y la 2.realización de memoria anual resumen del desarrollo de estos. Son los que se han aplicado en el 2024.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Tramitar y resolver, en un plazo máximo de 6 meses lectivos el procedimiento completo del informe definitivo de certificación del SGICG-CA (a contar desde el envío, por la Cátedra, de la respuesta de aceptación a la solicitud de certificación del Centro), salvo interrupciones o ampliaciones de plazo propuestas por el Centro auditado (no incluye la fase correctora posterior)	% de solicitudes aceptadas del SGICG-CA resueltas en plazo	60% desde 2015	-----	-----	Compromiso no vigente para proxima edición debido a que: Aneca no establece plazos para la certificación. La revisión de tiempos teóricos llevada a cabo en 2024, arrojó que conlleva más plazo del aquí indicado. Adicionalmente, se pueden dar factores fuera del control de qGestión que dilatan el total del tiempo desde la solicitud hasta el certificado.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Realizar, al menos, dos nuevos cursos de autoformación disponibles para colectivos en red	Nº de cursos de autoformación aportados a redes de conocimiento	2 o +	-----	-----	Con la gestión por proyectos, este compromiso queda integrado en el del cumplimiento de los objetivos de los proyectos, debido a que es uno de los que se suelen incluir en los proyectos acordados anualmente con el patrono UNED.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Incorporar cada año, al menos, un nuevo colaborador a los equipos de desarrollo de proyectos	Nº nuevos expertos incorporados	1 o +	-----	-----	Con la gestión por proyectos, este recurso extra será estimado, presupuestado y puesta a disposición, si los proyectos acordados a llevar a cabo lo requieren.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Reportar información, al menos, semestral del desarrollo de objetivos y actuaciones de los proyectos anuales aprobados por los Patronos	% de Patronos con reporte, al menos semestral, del desarrollo de sus proyectos	100% desde 2019	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>	El compromiso-acuerdo actual con los patronos es de reporte anual, que se cumple al 100%. Con este compromiso se cuenta para la nueva revisión de carta de servicios.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Aportar anexo con orientaciones para la aplicación práctica de los nuevos proyectos desarrollados por la Cátedra a sus Patronos (al menos en el 90%)	% de nuevos proyectos con orientaciones para aplicación práctica	>90%	-----	-----	El desarrollo de los proyectos acordados conlleva implicitamente la continua orientación, de todo tipo, práctica, teórica, etc. Todos los proyectos van a tener durante su desarrollo orientaciones para la aplicación práctica porque son proyectos prácticos, es decir, que se implantran y desarrollan.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Proponer anualmente a cada Patrono activo, al menos, un nuevo proyecto vinculado sus objetivos estratégicos	Nº de nuevos proyectos	1 por Patrono activo	-----	-----	La propuesta de proyectos anuales, se realiza en función de las necesidades y expectativas, continuistas o no, que los patronos nos transmiten, y de los recursos disponibles del centro para su ejecución. Esto implica que no necesariamente se deseé, por parte del patrono o se pueda, por parte del centro ejecutar un nuevo proyecto anual.
Diretriz "Diseño y gestión de servicios ed.6". CARTA SERVICIOS Cátedra ed.10	Desarrollar anualmente, al menos, dos innovaciones de gestión, trabajadas con equipos internos o externos	Nº de innovaciones de diseño propio	2 o +	-----	-----	Con el enfoque de servicios de calidad-gestión por proyectos acordados, este compromiso pasaría a controlares a través del cumplimiento de los objetivos de los proyectos de innovaciones que para el año se hubieran acordado con los patronos.

Revisión de la Carta de Servicios	Es necesario actualizar (S/N)
Introducción	Si, adecuar a qGestión y Cátedra.
Derechos de los clientes de la cátedra	Si, se pasará a llamar derechos de nuestros patronos y se revisará y actualizará.
patronato	Si, eliminar sección y se incorpora en introducción a las entidades a las que se les prestan servicios.
equipo de trabajo	Si, revisar y actualizar.
colaboraciones externas	Si, se prescindirá de esta sección.
como solicitar información	Si, actualizar
Conoce nuestros servicios	Si,adecuar a la actualidad de qGestión y Cátedra.
Compromisos de calidad	Si. A los compromisos actuales.
como presentar sus quejas o sugerencias para ayudarnos a mejorar	Si, añadir link.
formas de colaboración y participación	Si, actualizar y estructurar.
principal normativa reguladora	Si, dejar la propia de los proyectos a patronos del area de calidad.
Actualización carta de servicios	Si, generar edición 11 de Carta de servicios para los proyectos a patronos de calidad (PPQ), que engloba qGestión y Cátedra, con los cambios y actualizaciones detectadas. Dejando los siguientes apartados, algunos existentes y otros nuevos: Introducción, Misión, equipo de trabajo, como solicitar información, como presentar sus quejas o sugerencias y reclamaciones, Formas de colaboración y participación con nuestros patronos y financiadores, Referencias normativas, Conoce nuestros servicios, Compromisos de calidad, Derechos de nuestros patronos, Conoce nuestros proyectos.

Incluir valor del resultado del indicador de medida y utilizar el código de colores siguiente para valorar el cumplimiento

Objetivo cumplido

Objetivo no cumplido

Se cumple con el compromiso

No se cumple con el compromiso