





1. **Motivaciones**
2. **Referencias Documentales**
3. **Concepto y finalidades**
4. **Funcionamiento**
5. **Estructura**
6. **Proceso de elaboración**

Documento 1. Constitución

Documento 2. Convocatorias y actas

Documento 3. Objetivos y catálogo de servicios

Documento 4. Determinación de los factores de calidad

Documento 5. Redacción del documento matriz

Documento 6. Comunicación interna y externa

Documento 7. Encuesta de autoevaluación

Documento 8. Ficha de seguimiento







- Las actuaciones de las Unidades de la UPCT deben de orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que prestan (alumnado, del profesorado, de otros compañeros de servicios y de toda la sociedad en general), así como a la mejora continua de sus procedimientos y servicios.
- La decisión de trabajar con CS debe ser una decisión de él propio servicio.



- Las actuaciones de las Unidades de la UPCT debe de orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que prestan (alumnado, del profesorado, de otros compañeros de servicios y de toda la sociedad en general), así como a la mejora continua de sus procedimientos y servicios.
- La decisión de trabajar con CS debe ser una decisión del propio servicio o unidad.



- **Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.**
- **Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.**
- **Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.**
- **Guía para la elaboración de las Cartas de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid, 2006.**
- **Guía para la implantación de las Cartas de servicios en la Universidade da Coruña, 2005.**
- **Norma UNE 93200:2008 Cartas de servicios. Requisitos.**







Concepto

Documentos a través de los cuales se informa públicamente a los grupos de interés sobre los servicios que se gestionan y sobre los compromisos de calidad que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento

Finalidades

Facilitar información a los usuarios sobre los cometidos del servicio y sobre el nivel de calidad que pueden esperar de él

Comprobar el grado de cumplimiento por parte del servicio de los compromisos que asume y fomentar la mejora continua a partir del grado de satisfacción de los grupos de interés



Concepto

Documentos a través de los cuales se informa públicamente a los grupos de interés sobre los servicios que se gestionan y sobre los compromisos de calidad que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento

Finalidades

Facilitar información a los usuarios sobre los cometidos del servicio y sobre el nivel de calidad que pueden esperar de él

Comprobar el grado de cumplimiento por parte del servicio de los compromisos que asume y fomentar la mejora continua a partir del grado de satisfacción de los grupos de interés



Qué? Guía para la implantación de las Cartas de Servicios

Cómo? Protocolo para la implantación de las Cartas de Servicios



Qué? Guía para la implantación de las Cartas de Servicios

A. Presentación

B. Procedimiento general

C. Apartados del protocolo para su elaboración

D. Publicación, distribución y difusión

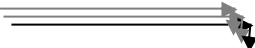
E. Glosario

F. Fuentes y bibliografía

**GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE
CARTAS DE SERVICIOS**

Que? **Guía para la implantación de las Cartas de Servicios**

A. Presentación

B. Procedimiento general - Principales etapas del proceso y agentes implicados
- Estructura de la guía 
- Planificación

C. Apartados del protocolo para su elaboración

D. Publicación, distribución y difusión

E. Glosario

F. Fuentes y bibliografía

- Contenido base

A_ Organización del equipo de trabajo
B_ Objetivos de la unidad y catálogo de servicios

Descripción _ Misión_ Visión
Valores_ Necesidades_ Finalidades
Normativa_ Mecanismos de la comunicación

C_ Determinación de los factores de calidad en el Centro

Identificación de los procesos del Centro
Análisis de la visión de los grupos de interes
Análise de indicadores e de los niveies de cumplimiento
Relación de compromisos de calidad
Compromisos a proyectos de mejora

- Elaboración do documento matriz

- Proposta de la campaña de comunicación, autoevaluación e seguimiento

**GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE
CARTAS DE SERVICIOS**

Que? Guía para la implantación de las Cartas de Servicios

Como? Protocolo para la implantación de las Cartas de Servicios



**PROCOLO PARA LA IMPLANTACIÓN
DE CARTAS DE SERVICIOS**

Que? Guía para a implantación das Cartas de Servicios

Como? Protocolo para la implantación de las Cartas de Servicios

A. Presentación

B. Procedimiento general

C. Apartados del protocolo para su elaboración

D. Publicación, distribución y difusión

E. Glosario

F. Fuentes y bibliografía

- Proceso de elaboración

Doc. 1. Acta de constitución del equipo de trabajo

Doc. 2. Convocatoria y acta de reunión

Doc. 3. Objetivos de la unidad y catálogo de servicios

Doc. 4. Determinación de factores de calidad

Doc. 5. Redacción del documento matriz

Doc. 6. Propuesta de campaña de comunicación

Doc. 7. Encuesta de autoevaluación

Doc. 8. Ficha para el seguimiento

**PROCOLO PARA LA IMPLANTACIÓN
DE CARTAS DE SERVICIOS**

Qué? Guía para a implantación das Cartas de Servicios

Como? Protocolo para la implantación de las Cartas de Servicios

A. Presentación

B. Procedimiento general

C. Apartados del protocolo para su elaboración →

D. Publicación, distribución y difusión

E. Glosario

F. Fuentes y bibliografía

- Proceso de elaboración

Doc. 1. Acta de constitución del equipo de trabajo

Doc. 2. Convocatoria y acta de reunión

Doc. 3. Objetivos de la unidad y catálogo de servicios

Doc. 4. Determinación de factores de calidad

Doc. 5. Redacción del documento matriz

Doc. 6. Propuesta de campaña de comunicación

Doc. 7. Encuesta de autoevaluación

Doc. 8. Ficha para el seguimiento

**GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE
CARTAS DE SERVICIOS**



- Información de carácter general y legal
- Compromisos de calidad ofertados
- Información de carácter complementaria





- Información de carácter general y legal
- datos identificaciones (dirección, horarios, teléfono etc.) y finalidades del servicio
- relación de servicios y procesos
- documentación general del servicio (denominación, dirección, teléfono, horario de atención, accesos etc.)
- relación da normativa reguladora
- formas de colaboración/participación de los grupos de interés de mejora de sus servicios
- sistema de quejas y sugerencias
- Compromisos de calidad ofertados
- Información de carácter complementaria

- Información de carácter general y legal
- Compromisos de calidad ofertados

- Aspecto mas importante y parte de mayor complejidad y contribución fundamental de esta forma de comunicación. En esta parte se fijan:
 - Niveles de calidad que se ofrecen. Los compromisos de calidad deben de tener la forma de estándares numéricos (tiempos de espera,...)
 - Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad (relacionados con los compromisos asumidos, para permitir la comprobación de su cumplimiento.
 - Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente o la seguridad y la higiene
- Información de carácter complementario





- Información de carácter general y legal
- Compromisos de calidad ofertados
- Información de carácter complementario
 - Dirección postal, telefónica o telemática de todos los departamentos donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte,...)
 - Dirección postal, telefónica o telemática de la unidad responsable de la carta de servicios.
 - Otros datos de interés sobre los servicios prestados



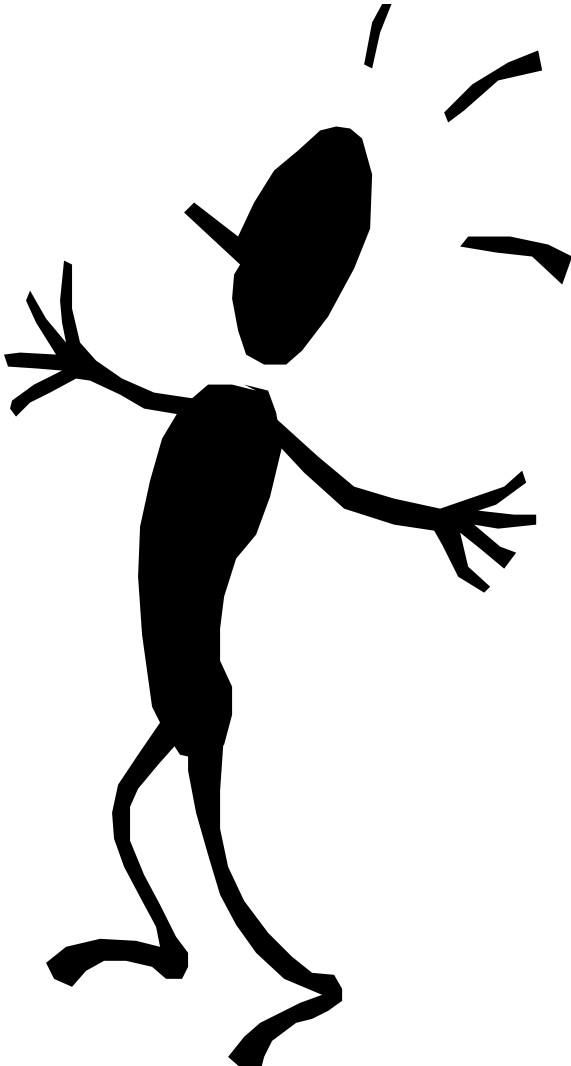
Para elaborar la carta de servicios el **EQUIPO DE TRABAJO** utiliza como documento guía el “PROTOCOLO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS” de la UPCT



PROTOCOLO PARA LA IMPLANTACIÓN
DE CARTAS DE SERVICIOS

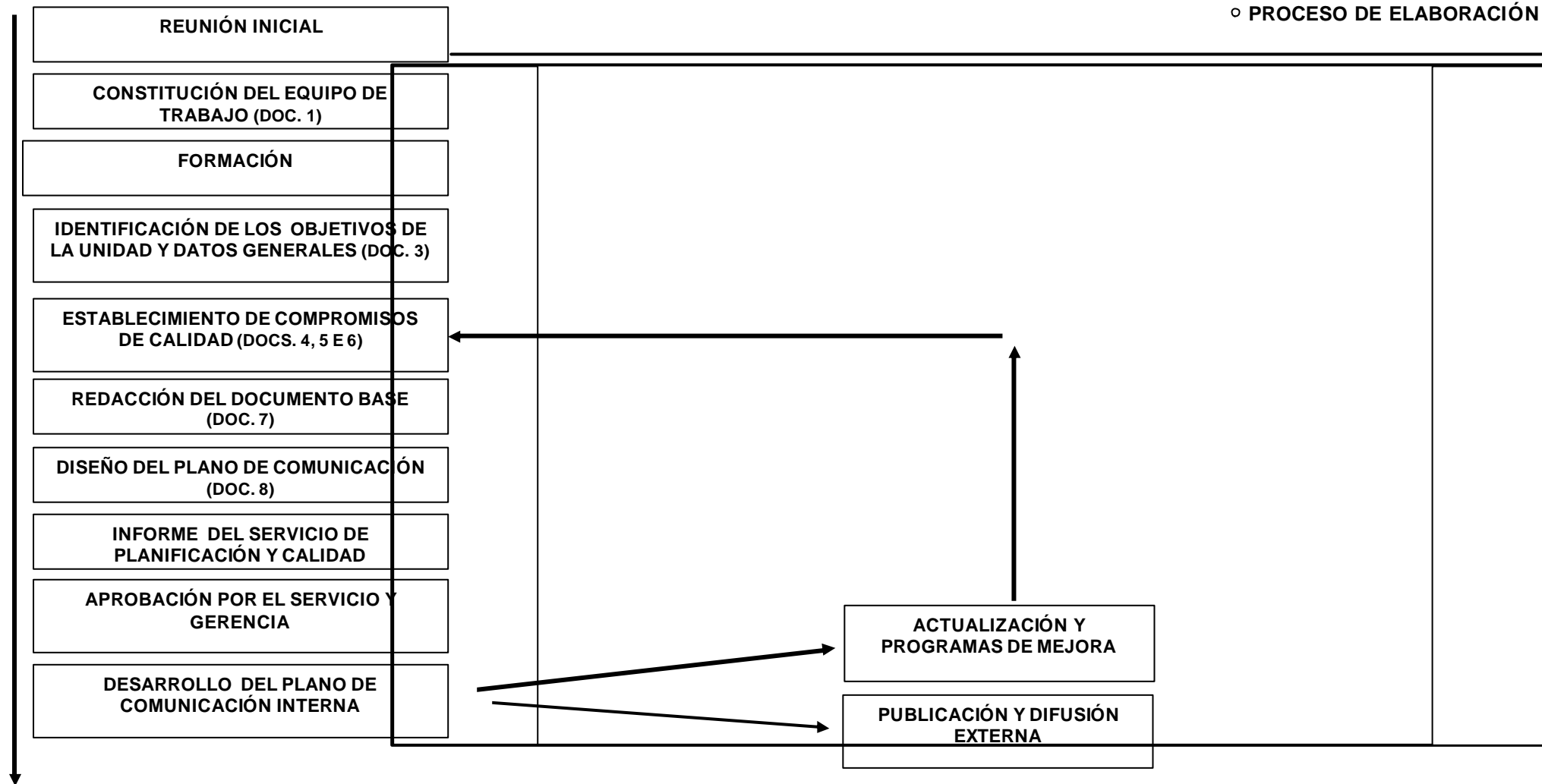
ANTES DE PROSEGUIR VEAMOS UN

Ejemplo de lo que **NO ES un equipo de trabajo**



ORGANIGRAMA EMPRESA









Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- La persona responsable del servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que elaborará la CS
- El equipo de trabajo no deberá ultrapasar las 8 personas (recomendación: entre 4 y 8)
- La responsabilidad última de la CS será del equipo directivo corresponsal
- La constitución del equipo se formalizará en una acta
- En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo
- Facultades del equipo de trabajo:
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la CS nos tener previstos
 - Solicitar los recursos necesarios
 - Formular objetivos de mejora
 - Establecer los estándares del servicio



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- La persona responsable del servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que elaborará la CS
- El equipo de trabajo no deberá ultrapasar las 8 personas (recomendación: entre 4 y 8)
- La responsabilidad última de la CS será del equipo directivo corresponsal
- La constitución del equipo se formalizará en una acta
- En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo
- Facultades del equipo de trabajo:
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la CS nos tener previstos
 - Solicitar los recursos necesarios
 - Formular objetivos de mejora
 - Establecer los estándares del servicio



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

La persona responsable del servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que elaborará la CS

- El equipo de trabajo no deberá superar las 8 personas (recomendación: entre 4 y 8)
- La responsabilidad última de la CS será del equipo directivo corresponsal
- La constitución del equipo se formalizará en una acta
- En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo
- Facultades del equipo de trabajo:
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la CS nos tener previstos
 - Solicitar los recursos necesarios
 - Formular objetivos de mejora
 - Establecer los estándares del servicio



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

La persona responsable del servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que elaborará la CS

- El equipo de trabajo no deberá superar las 8 personas (recomendación: entre 4 y 8)
- La responsabilidad última de la CS será del equipo directivo corresponsal
- La constitución del equipo se formalizará en una acta
- En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo
- Facultades del equipo de trabajo:
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la CS nos tener previstos
 - Solicitar los recursos necesarios
 - Formular objetivos de mejora
 - Establecer los estándares del servicio



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

La persona responsable del servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que elaborará la CS

- El equipo de trabajo no deberá superar las 8 personas (recomendación: entre 4 y 8)
- La responsabilidad última de la CS será del equipo directivo corresponsal
- La constitución del equipo se formalizará en una acta
- En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo
- Facultades del equipo de trabajo:
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la CS nos tener previstos
 - Solicitar los recursos necesarios
 - Formular objetivos de mejora
 - Establecer los estándares del servicio



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

La persona responsable del servicio fomentará la constitución de un equipo de trabajo que elaborará la CS

- El equipo de trabajo no deberá superar las 8 personas (recomendación: entre 4 y 8)
- La responsabilidad última de la CS será del equipo directivo corresponsal
- La constitución del equipo se formalizará en una acta
- En la reunión de constitución se fijarán las normas que deberá cumplir el equipo
- Facultades del equipo de trabajo:
 - Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la CS nos tener previstos
 - Solicitar los recursos necesarios
 - Formular objetivos de mejora
 - Establecer los estándares del servicio



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Los miembros del equipo de trabajo deberán ser elegidos entre lo personal del Centro en los diferentes ámbitos que lo compongan (de manera voluntaria):

- **Jefe de Unidad. Es el encargado de que todo el proceso se desenvuelva coherentemente**
- **Personal de la Unidad que esté en contacto directo con el usuario (1 ó 2). Aportan su experiencia sobre los tipos de usuarios, sus distintas necesidades, demandas y expectativas**
- **Personal de la Unidad que conozca el conjunto de servicios que presta (1 ó 2). Son necesarios sólo cuando la oferta de servicios es muy extensa y heterogénea, de modo que sólo ellos son capaces de confeccionar una relación completa de los servicios prestados**
- **Personal de la Unidad conocedor de los procedimientos internos de trabajo (1 ó 2). Aportan información sobre la forma en que se ha traducido a los procedimientos internos de trabajo las necesidades del usuario.**



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

•- **Entre los miembros del equipo se nombrará una persona coordinadora con destino definitivo, si es posible, en el servicio que realizará la coordinación del proceso**

- **Funciones de la persona coordinadora:**

- **dinamizar e impulsar el equipo de trabajo**

- **realizar las convocatorias de reunión**

- **redactar las actas**

- **servir de interlocutora con el servicio de planificación y calidad**

- **presentar los avances del trabajo a las personas ajenas al grupo**

- **redactar una memoria final con la colaboración de las restantes personas participantes**



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Entre los miembros del equipo se nombrará una persona coordinadora con destino definitivo, si es posible, en el servicio que realizará la coordinación del proceso

- Funciones de la persona coordinadora:

- dinamizar e impulsar el equipo de trabajo

- realizar las convocatorias de reunión

- redactar las actas

- servir de interlocutora con el servicio de planificación y calidad

- presentar los avances del trabajo a las personas ajenas al grupo

- redactar una memoria final con la colaboración de las restantes personas participantes



Documento 1 Guía

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Vayamos al DOCUMENTO 1 DEL PROTOCOLO (PÁG. 10)

1.- FORMAMOS GRUPOS DE TRABAJO (MEJOR FORMADOS POR GENTE DE LA MISMA UNIDAD)

2.- CUBRAMOS EL DOCUMENTO EN CUESTIÓN

Tenemos 10 minutos





- Acta de constitución del equipo de trabajo

DOCUMENTO 1:

Documento 1 Protocolo

Acta de constitución del equipo de trabajo

Documento 2

Unidad:

Documento 3

Denominación:

Fecha:

Documento 4

Hora de inicio y finalización:

Asistentes[1] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

Documento 5

-

-

Documento 6

Persona coordinadora del equipo de trabajo (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

Documento 7

-

Normas[2] que debe seguir el grupo:

Documento 8

- Convocatoria de las reuniones con un mínimo de cuatro días de antelación

- Las reuniones se iniciarán y finalizarán a la hora convocada

- Los acuerdos que se tomen contarán con el consenso de la mayoría de sus miembros

-

[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

[2] En el caso de querer incluir más normas, incluirlas.

Formulario para la redacción de Actas de Reuniones de la Universidad Politécnica de Cartagena.

DOCUMENTO 1:
Acta de constitución del equipo de trabajo

Unidad: _____

Denominación: _____

Fecha: _____

Hora de inicio y finalización: _____

Asistentes* (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

- _____
- _____
- _____
- _____

Persona coordinadora del equipo de trabajo (nombre y apellidos, puesto que ocupa): _____

Normas* que debe seguir el grupo:

- Convocatoria de las reuniones con un mínimo de cuatro días de antelación.
- Las reuniones se iniciarán y finalizarán a la hora convocada.
- Los acuerdos que se tomen contarán con el consenso de la mayoría de sus miembros.
- _____





Documento 1

Documento 2 Guía

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Las reuniones tendrán carácter de convocatoria formal donde se hace:

- la fecha
- a hora
- a duración prevista
- los temas que se van a tratar

- Se redactará un acta de todas las reuniones donde se harán constar:

- las personas asistentes
- a fecha
- los temas que se trataron y los acuerdos tomados
- la hora de inicio y de finalización (recomendación: cumplir con los horarios fijados aunque no se hayan tratado todos los temas; en este caso, se redactará una nueva convocatoria)



Documento 1

Documento 2 Protocolo

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Vayamos al DOCUMENTO 2 DEL PROTOCOLO (PÁG. 11)

Nos encontramos en la página 18 de la Guía



1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- CUBRAMOS una convocatoria: temas a tratar:

Definición de la Misión,

Definición de la Visión y

Definición de los Valores de la Unidad

Tenemos 5 minutos





Documento 1

Documento 2 Protocolo

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

DOCUMENTO 2:

Convocatoria de reunión núm.[1]

Órgano: Equipo de trabajo para a redacción da CS

Unidad:

Denominación:

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

Asistentes[2] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

-

-

-Temas que se van a tratar (orde del día):

-

[1] S deberán elaborar tantas convocatorias de reunión como reuniones se efectúen.

[2] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

Protocolo para la implantación de Cartas de Servicios	Universidad Politécnica de Cartagena
DOCUMENTO 2: Convocatoria de reunión núm. ⁴	
Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la Carta de Servicios	
Unidad:	
Denominación:	
Fecha:	
Hora de inicio y finalización:	
Asistentes ⁵ (nombre y apellidos, puesto que ocupa):	
•	
•	
•	
•	
•	
Temas que se van a tratar (orden del día):	
•	
•	
•	
•	



Documento 1

Documento 2 Guía

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Las reuniones tendrán carácter de convocatoria formal donde se hace:

- la fecha
- a hora
- a duración prevista
- los temas que se van a tratar

- Se redactará una acta de todas las reuniones donde se harán constar:

- las personas asistentes
- a fecha
- los temas que se trataron y los acuerdos tomados
- la hora de inicio y de finalización (recomendación: cumplir con los horarios fijados aunque no se hayan tratado todos los temas; en este caso, se redactará una nueva convocatoria)



Documento 1

Documento 2 Protocolo

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Vayamos al DOCUMENTO 2 DEL PROTOCOLO (PÁG. 12)

Nos encontramos en la página 18 de la GUÍA



1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- CUBRAMOS una convocatoria: temas a tratar:

Definición de la Misión,

Definición de la Visión y

Definición de los Valores de la Unidad

Tenemos 5 minutos





Documento 1

Documento 2 Protocolo

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

DOCUMENTO 2:

Acta de reunión núm.[1]

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la CS

Servicio:

Denominación:

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

Asistentes[2] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

-

-

Tema[3] que se trata:

Acuerdo que se toma:

Responsable de realización:

Fecha límite de realización:

Documentos[4] que se aportan:

-

-

Relación de distribución del acta[5] (nome e apellidos, posto que ocupa):

-

-

Fecha y firma de la persona coordinadora del equipo:

[1] Se deberán elaborar tantas actas de reunión como reuniones que se efectúan

[2] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

[3] Insertar tantas tablas como temas se traten en la reunión.

Tema ³ que se trata	
Acuerdo que se toma	
Responsable de su realización	
Fecha límite de realización	

[4] En el caso de consultar documentación, indicarlo.

[5] Se debería incluir, como mínimo, todos los miembros del equipo.





- **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**
-

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Datos de carácter general y legal (RD 1259/1999)

- Identificación y relación de los principales servicios que ofrece la unidad (atención al público, asistencia informática, asistencia en organización económica y de gestión,...) en función de criterios tales cómo:

- el volumen de la gestión

- a regularidad en su prestación

- los recursos humanos, temporales, materiales y financieros dedicados

- su impacto social

- Punto de inicio metodológico para la siguiente fase de establecimiento de los compromisos de calidad

- El producto de esta fase será el catálogo de servicios: descripción del Centro sobre lo que se editará la CS

1. Descripción del Centro Educativo

2. Misión del Centro Educativo

3. Visión del Centro Educativo

4. Valores del Centro Educativo

5. Necesidades de los grupos de interés

6. Finalidad de tramitación

7. Normativa aplicable

8. Mecanismos de comunicación

INFORMACION	GESTION	CONSULTA
Información General	Adquisiciones	Catálogos
Exposiciones Virtuales	Catalogación	Hemeroteca Digital
Recursos Temáticos	Préstamos y Reservas	Biblioteca Digital
Bibliografías	Digitalización	Archivo Digital
WebLogs y RSS	Preservación	E-Reference
	Diseminación	Mediateca Digital

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Datos de carácter general y legal (RD 1259/1999)

- Identificación y relación de los principales servicios que ofrece la unidad (atención al público, asistencia informática, asistencia en organización económica y de gestión,...) en función de criterios tales como:

- el volumen de la gestión
- a regularidad en su prestación
- los recursos humanos, temporales, materiales y financieros dedicados
- su impacto social

- Punto de inicio metodológico para la siguiente fase de establecimiento de los compromisos de calidad

- El producto de esta fase será el catálogo de servicios: descripción del Centro sobre lo que se editará la CS

1. Descripción del Centro Educativo
2. Misión del Centro Educativo
3. Visión del Centro Educativo
4. Valores del Centro Educativo

5. Necesidades de los grupos de interés
6. Finalidad de tramitación
7. Normativa aplicable
8. Mecanismos de comunicación

Documento 1	- Datos de
Documento 2	- Datos de carácter general y legal (RD 1259/1999)
Documento 3	Guía
Documento 4	- Identificación y relación de los principales servicios que ofrece la unidad (atención al público, asistencia informática, asistencia en organización económica y de gestión,...) en función de criterios tales como:
Documento 5	- el volumen de la gestión
Documento 6	- a regularidad en su prestación
Documento 7	- los recursos humanos, temporales, materiales y financieros dedicados
Documento 8	- su impacto social
	-
	- Punto de inicio metodológico para la siguiente fase de establecimiento de los compromisos de calidad
	- El producto de esta fase será el catálogo de servicios: descripción de la Unidad sobre lo que se editará la CS

1. Descripción de la unidad
2. Misión de la unidad
3. Visión de la unidad
4. Valores de la unidad

5. Necesidades de los grupos de interés
6. Finalidad de tramitación
7. Normativa aplicable
8. Mecanismos de comunicación



Documento 1

Vayamos al DOCUMENTO 3 DEL PROTOCOLO (PÁG. 14)

Documento 2

Nos encontramos en la página 20 de la GUÍA

Documento 3 Protocolo

Documento 4

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

Documento 5

Documento 6

2.- VAMOS A CUBRIR los elementos de la pág. 14 de protocolo y definimos los OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Documento 7

Documento 8

Tenemos 15 minutos



1. Descripción del servicio (catálogo de servicios)

- Documento 1 - Denominación de la unidad
- Documento 2 - Dirección
- Documento 3 **Guía** - teléfono/s
- Documento 4 - fax
- Documento 5 - correo electrónico
- Documento 6 - página web
- Documento 7 - horario (de la unidad, de atención al público, etc....)
- Documento 8



**CUBRE ESTA PARTE
DE LA TABLA
PÁG. 15 PROTOCOLO**

Descripción	
Denominación de la Unidad	
Dirección	
Teléfono/s	
Fax	
Correo electrónico	
Página web	
Horarios (de la Unidad, de atención al público, etc.)	



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión del Servicio

- establecer la MISIÓN y en caso de tenerla, revisarla.
- identificar el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser
- debe tomar en consideración 3 aspectos:
 - que hacemos (los productos o servicios que ofrecemos)
 - como lo hacemos (qué procesos seguimos) y -
 - para quien lo hacemos (a que grupos de interés nos dirigimos)
- debe ser una fórmula:
 - ambiciosa (un reto) - corta (para que se pueda recordar fácilmente)
 - sencilla (para que todos/las la comprendan) ? clara (de fácil interpretación)
 - compartida (consensuada por las personas del Centro)
- responde a las preguntas:
 - quién somos? - a que nos dedicamos?
 - en que nos diferenciamos? - por que hacemos el que hacemos?
 - para quien lo hacemos? - para quien lo hacemos?
 - como lo hacemos?
- puede conseguir el nivel de complejidad que determine el servicio
- debe ser diferente para cada servicio





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

2. Misión del Servicio

- establecerla o revisarla
- identificar el/los objetivo/s fundamental/es del servicio, su razón de ser
- debe tomar en consideración 3 aspectos:

- que hacemos (los productos o servicios que ofrecemos)
- como lo hacemos (qué procesos seguimos) y -
- para quien lo hacemos (a que grupos de interés nos dirigimos)

- debe ser una fórmula:

- ambiciosa (un reto) - corta (para que se pueda recordar fácilmente)
- sencilla (para que todos/las la comprendan) ? clara (de fácil interpretación)
- compartida (consensuada por las personas del Centro)

- responde a las preguntas:

- quién somos? - a que nos dedicamos?
- en que nos diferenciamos? - por que hacemos el que hacemos?
- para quien lo hacemos? - para quien lo hacemos?
- como lo hacemos?

- puede conseguir el nivel de complejidad que determine el servicio
- debe ser diferente para cada servicio



De acuerdo con Peter Drucker los objetivos deben ser "SMART":

Specific; Específicos
Measurable; Medibles
Achievable, Alcanzables
Realistic; Realistas
Time-related; Tiempo definido



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión del Servicio

- establecerla o revisarla
- identificar el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser
- debe tomar en consideración 3 aspectos:
 - QUÉ hacemos (los servicios que ofrecemos)
 - CÓMO lo hacemos (qué procesos seguimos) y -
 - PARA QUIÉN lo hacemos (a que grupos de interés nos dirigimos)
- debe ser una fórmula:
 - ambiciosa (un reto) - corta (para que se pueda recordar fácilmente)
 - sencilla (para que todos/las la comprendan) - clara (de fácil interpretación)
 - compartida (consensuada por las personas del Centro)
- responde a las preguntas:
 - quién somos? - a que nos dedicamos?
 - en que nos diferenciamos? - por que hacemos el que hacemos?
 - para quien lo hacemos? - para quien lo hacemos?
 - como lo hacemos?
- puede conseguir el nivel de complejidad que determine el servicio
- debe ser diferente para cada servicio





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

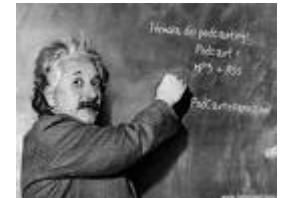
Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión del Servicio

- establecerla o revisarla
- identificar el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser
- debe tomar en consideración 3 aspectos:
 - QUÉ hacemos (los servicios que ofrecemos)
 - CÓMO lo hacemos (qué procesos seguimos) y -
 - PARA QUIÉN lo hacemos (a que grupos de interés nos dirigimos)
- debe ser una fórmula:
 - ambiciosa (un reto) - corta (para que se pueda recordar fácilmente)
 - sencilla (para que todos/las la comprendan) - clara (de fácil interpretación)
 - compartida (consensuada por las personas del Centro)
- responde a las preguntas:
 - quién somos? - a que nos dedicamos?
 - en que nos diferenciamos? - por que hacemos el que hacemos?
 - para quien lo hacemos? - para quien lo hacemos?
 - como lo hacemos?
- puede conseguir el nivel de complejidad que determine el servicio
- debe ser diferente para cada servicio





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión del Servicio

- establecerla o revisarla
- identificar el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser
- debe tomar en consideración 3 aspectos:
 - QUÉ hacemos (los servicios que ofrecemos)
 - CÓMO lo hacemos (qué procesos seguimos) y -
 - PARA QUIÉN lo hacemos (a que grupos de interés nos dirigimos)
- debe ser una fórmula:
 - ambiciosa (un reto) - corta (para que se pueda recordar fácilmente)
 - sencilla (para que todos/las la comprendan) - clara (de fácil interpretación)
 - compartida (consensuada por las personas del Centro)
- responde a las preguntas:
 - quién somos? - a qué nos dedicamos?
 - en qué nos diferenciamos? - por qué y para qué hacemos lo que hacemos?
 - para quién lo hacemos?
 - cómo lo hacemos?
- puede conseguir el nivel de complejidad que determine el servicio
- debe ser diferente para cada servicio





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión del Servicio

- establecerla o revisarla
- identificar el objetivo fundamental del servicio, su razón de ser
- debe tomar en consideración 3 aspectos:
 - QUÉ hacemos (los servicios que ofrecemos)
 - CÓMO lo hacemos (qué procesos seguimos) y -
 - PARA QUIÉN lo hacemos (a que grupos de interés nos dirigimos)
- debe ser una fórmula:
 - ambiciosa (un reto) - corta (para que se pueda recordar fácilmente)
 - sencilla (para que todos/las la comprendan) - clara (de fácil interpretación)
 - compartida (consensuada por las personas del Centro)
- responde a las preguntas:
 - quién somos? - a qué nos dedicamos?
 - en qué nos diferenciamos? - por qué y para qué hacemos lo que hacemos?
 - para quién lo hacemos?
 - cómo lo hacemos?
- puede conseguir el nivel de complejidad que determine el servicio
- debe ser diferente para cada servicio



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión de la Unidad o Servicio:

Un problema en determinar la misión es que, desde que se declara, nace limitada.

por ejemplo una fábrica de zapatos no deberá definir su misión como:

“Somos una fábrica de zapatos”

sino mejor será:

“Ofrecemos comodidad al caminar”, “Hacemos cómodo su andar” u Ofrecemos comodidad a sus pies”.

MISIÓN

Formar técnicos profesionales y bachilleres técnicos mediante planes, programas de estudio y atención de personal especializado que permita al estudiante obtener los conocimientos, actitudes y aptitudes necesarias para desenvolverse eficientemente en el ámbito profesional, social y humano, logrando así una mejor calidad de vida y el desarrollo óptimo de su comunidad.

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

2. Misión de la Unidad o Servicio:

Mc Donalds no vende hamburguesas, vende una sonrisa

“Avón no vende cosméticos, vende belleza”.



“Tenemos como misión especial exceder constantemente, con nuestros servicios, todas las expectativas de nuestros usuarios. Esta labor la hacemos en un ambiente de calidad total donde el servicio ofrecido es reflejo de nuestra calidad, fundamentada sobre las bases de un desarrollo social sostenible y un desarrollo económico justo”.



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

2. Misión de la Unidad o Servicio:

Mc Donalds no vende hamburguesas, vende una sonrisa

Avón no vende cosméticos, vende belleza.

“Tenemos como misión especial exceder constantemente, con nuestros servicios, todas las expectativas de nuestros usuarios. Esta labor la hacemos en un ambiente de calidad total donde el servicio ofrecido es reflejo de nuestra calidad, fundamentada sobre las bases de un desarrollo social sostenible y un desarrollo económico justo”.

2. Misión de la Unidad o Servicio:

Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



MISIÓN

Formar técnicos profesionales y bachilleres técnicos mediante planes, programas de estudio y atención de personal especializado que permita al estudiante obtener los conocimientos, actitudes y aptitudes necesarias para desenvolverse eficientemente en el ámbito profesional, social y humano; logrando así una mejor calidad de vida y el desarrollo óptimo de su comunidad.

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

2. Misión de la Unidad o Servicio:

Vayamos al DOCUMENTO 3 DE LA GUÍA (PÁG. 14)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS A analizar los ejemplos de la pág. 21 de la guía (puedes utilizar otros) y definimos la MISIÓN DE LA UNIDAD. Ten en cuenta los interrogantes a los que debe contestar.

3.- Una vez escrita, la pasamos a la ficha del Documento 3 del PROTOCOLO (pág.15)

Tenemos 15 minutos



No pasa nada sino acabamos
Tranquilos, queda para perfilar en la unidad





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

3. Visión del servicio:

-es el futuro del Servicio dentro de “x” años (concretos)

- debe ser una fórmula:

- con visión de futuro, no de mejorar el pasado - coherente con la misión
- ambiciosa (un reto, pero realista y viable)
- clara (de fácil interpretación)
- sencilla (para que todos/las comprendan)
- atractiva (para provocar ilusión)
- compartida (consensuada por las personas de la organización)

responde a las preguntas:

- ¿Qué y cómo queremos ser dentro de “x” años?
- ¿En qué nos queremos convertir?
- ¿Para quién trabajaremos?
- ¿En qué nos diferenciamos?
- ¿Qué valores respetares?

VISIÓN

Ser una institución de excelencia educativa que proporcione la formación integral de nuestros alumnos, satisfaciendo ampliamente sus necesidades, permitiendo el logro de sus objetivos y nos conduzca a crecer y ser líderes en el ámbito educativo; involucrando al personal, padres de familia y sociedad en general de una manera permanente y sostenida.

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

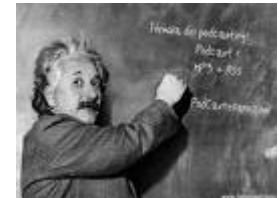
○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

3. Visión del servicio:

-es el futuro del Servicio dentro de “x” años (concretos)

- debe ser una fórmula:

- con visión de futuro, no de mejorar el pasado - coherente con la misión
- ambiciosa (un reto, pero realista y viable)
- clara (de fácil interpretación)
- sencilla (para que todos/las comprendan)
- atractiva (para provocar ilusión)
- compartida (consensuada por las personas de la organización)



responde a las preguntas:

- ¿Qué y cómo queremos ser dentro de “x” años?
- ¿En qué nos queremos convertir?
- ¿Para quién trabajaremos?
- ¿En qué nos diferenciamos?
- ¿Qué valores respetaremos?



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

3. Visión del servicio:

-es el futuro del Servicio dentro de “x” años (concretos)

- debe ser una fórmula:

- con visión de futuro, no de mejorar el pasado - coherente con la misión
- ambiciosa (un reto, pero realista y viable)
- clara (de fácil interpretación)
- sencilla (para que todos/las comprendan)
- atractiva (para provocar ilusión)
- compartida (consensuada por las personas de la organización)

responde a las preguntas:

- ¿Qué y cómo queremos ser dentro de “x” años?
- ¿En qué nos queremos convertir?
- ¿Para quién trabajaremos?
- ¿En qué nos diferenciamos?
- ¿Qué valores respetaremos?



VISIÓN

Ser una institución de excelencia educativa que proporcione la formación integral de nuestros alumnos, satisfaciendo ampliamente sus necesidades, permitiendo el logro de sus objetivos y nos conduzca a crecer y ser líderes en el ámbito educativo; involucrando al personal, padres de familia y sociedad en general de una manera permanente y sostenida.

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

3. Visión de la Unidad o Servicio:

“El Grupo Riba Smith es una institución respetada y admirada por sus valores humanos, donde el beneficio del cliente y del entorno es la meta de todos los que en el grupo trabajamos, donde el cliente se siente que compra productos y recibe servicios de gran valor y donde se respira un aire de armonía y alegría de trabajo”. Supermercado Riba Smith.



“Nos comprometemos a brindar servicios y productos competitivos de la mejor calidad con un equipo humano profesional e innovador y una infraestructura que garantiza la satisfacción plena de nuestros clientes en la región”. Nissan.



3. Visión de la Unidad o Servicio:

Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



VISIÓN

Ser una institución de excelencia educativa que proporcione la formación integral de nuestros alumnos, satisfaciendo ampliamente sus necesidades, permitiendo el logro de sus objetivos y nos conduzca a crecer y ser líderes en el ámbito educativo; involucrando al personal, padres de familia y sociedad en general de una manera permanente y sostenida.

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

2. Visión de la Unidad o Servicio:

Vayamos al DOCUMENTO 3 DE LA GUÍA (PÁG. 14)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

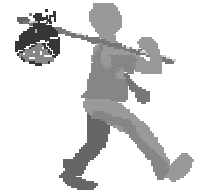
2.- VAMOS A analizar los ejemplos de la pág. 22 de la guía (puedes utilizar otros) y definimos la VISIÓN de la unidad. Ten en cuenta los interrogantes a los que debe contestar.

3.- Una vez escrita, la pasamos a la ficha del Documento 3 del PROTOCOLO (pág.15)

Tenemos 15 minutos



**No pasa nada sino acabamos
Tranquilos**, queda para perfilar en la unidad



4. Valores del Servicio:

Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

-son los que nos hacen estimar u orientar el servicio en determinada dirección

- **debe ser una descripción:**

- **objetiva, clara**
- **de fácil interpretación, sencilla**
- **para que todos/las comprendan, corta, compartida**
- **consensuada por el personal del Centro**

- **responderán a la pregunta:**

¿Qué datos y opiniones generalizadas orientan a nuestro Servicio?

Estos valores acostumbran a estar recogidos en la planificación estratégica de la universidad



4. Valores del Servicio:

-son los que nos hacen estimar u orientar el servicio en determinada dirección

Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **deben ser una descripción:**

- **objetiva, clara**

- **de fácil interpretación, sencilla**

- **para que todos/las comprendan, corta, compartida**

- **consensuada por el personal del Servicio**

- responderán a la pregunta:

¿Qué datos y opiniones generalizadas orientan a nuestro Servicio?

Estos valores acostumbran a estar recogidos en la propia planificación estratégica de la universidad



4. Valores del Servicio:

-son los que nos hacen estimar u orientar el servicio en determinada dirección

Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **debe ser una descripción:**

- **objetiva, clara**

- **de fácil interpretación, sencilla**

- **para que todos/las comprendan, corta, compartida**

- **consensuada por el personal del Centro**

- **responderán a la pregunta:**

¿Qué datos y opiniones generalizadas orientan a nuestro servicio?

Estos valores acostumbran a estar recogidos en la planificación estratégica de la propia universidad





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Objetivos del servicio y catálogos de servicios

4. Valores del s

1.-Principales valores de la ética:

Honestidad
 Integridad
 Lealtad
 nobleza,
 constancia,
 honradez,
 devoción
 fidelidad
 Responsabilidad
 Equidad
 tolerancia
 compasión
 Respeto



2.-Valores universales /sociales

Solidaridad
 Decencia
 Honestidad
 Responsabilidad
 Justicia
 Fidelidad
 Misericordia
 Sensibilidad
VALOR HUMANO
 Sociabilidad
 Servicialidad
 Sinceridad
 Prudencia
 Autenticidad

Compasión
 Alegría
 Sacrificio
 Perseverancia
 Sensibilidad
 Franqueza
 Sinceridad
 Sencillez
 Transparencia
 Voluntad
 Autocrítica
 Tolerancia
 Fidelidad
 Sociabiabilidad
 Espontaneidad
 Creatividad
 Autenticidad
 Empatía



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

4. Valores del s

Prudencia; Adelantarse a las circunstancias, tomar mejores decisiones, conservar la compostura y el trato amable en todo momento, forjan una personalidad decidida, emprendedora y comprensiva.

Autodominio; Formar un carácter capaz de dominar la comodidad y los impulsos propios de su forma de ser para hacer la vida más amable a los demás.

Pulcritud; El valor de la pulcritud es la práctica habitual de la limpieza, la higiene y el orden en nuestras personas, nuestros espacios y nuestras cosas.

Objetividad; La Objetividad es el valor de ver el mundo como es, y no como queremos que sea.

Puntualidad; El valor que se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado.

Ecología; El valor que encuentra en la protección del medio ambiente una forma de servir a los demás.

Coherencia; Es el valor que nos hace ser personas de una pieza, actuando siempre de acuerdo a nuestros principios.



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

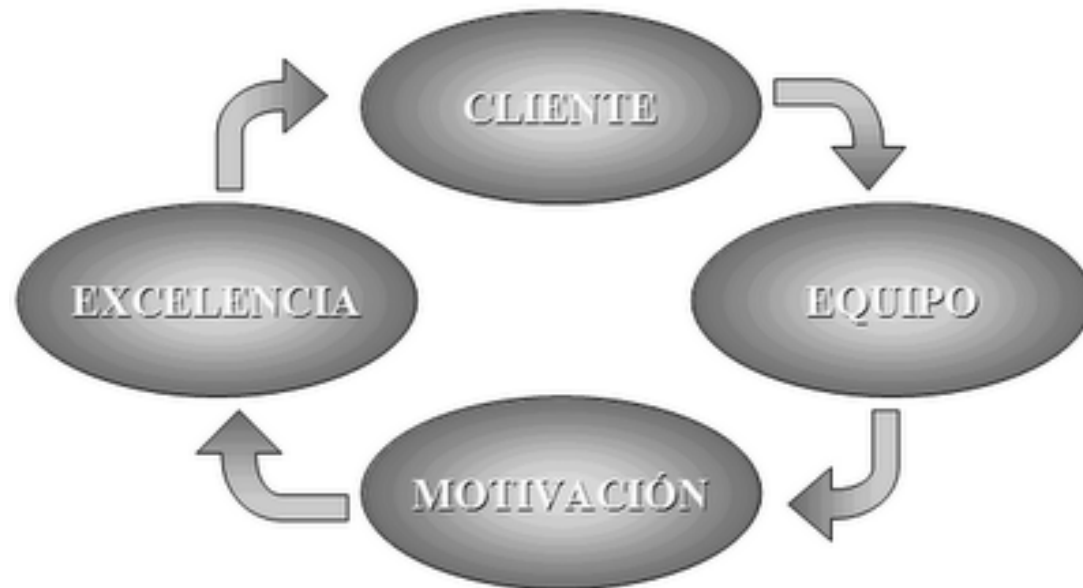
Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

4. Valores del servicio:

Podemos fijar valores respecto al equipo, la excelencia,...





Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

4. Valores del servicio:





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

○ Objetivos del servicio y catálogos de servicios

4. Valores:

Vayamos al DOCUMENTO 3 DE LA GUÍA (PÁG. 22)



1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS A analizar los ejemplos de las págs. 23-24 de la guía (puedes utilizar otros) y definimos los VALORES de la unidad. Ten en cuenta los interrogantes a los que debe contestar.

3.- Una vez escrita, la pasamos a la ficha del Documento 3 del PROTOCOLO (pág.15)

Tenemos 15 minutos



**No pasa nada sino acabamos
Tranquilos**, queda para perfilar en la unidad





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Necesidades de los grupos de interés:

-el fin último de Unidad debe ser el de satisfacer las necesidades de los grupos de interés

es preciso identificar los grupos de interés internos y externos

- internos: individuos u organismos dentro del Centro que reciben nuestros servicios para emplearlos en su trabajo (personal docente, no docente...)

- externos: personas usuarias finales, las que disfrutan de los servicios del Centro como organización (alumnado, organizaciones públicas o personales, sociedad en general...)

para identificar los grupos de interés:

- basta con preguntarse: quien recibe nuestros productos/servicios?

- conseguiremos un listado de grupos de interés a partir de la cual se debe tratar de establecer las necesidades que tienen

- las necesidades de los grupos de interés se traducirán en los servicios que se prestan



Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Necesidades de los grupos de interés:

-el fin último de Unidad debe ser el de satisfacer las necesidades de los grupos de interés

es preciso identificar los grupos de interés internos y externos

- **internos: individuos u organismos dentro de la institución que reciben nuestros servicios para emplearlos en su trabajo (persona docente, no docente, de otros servicios, sociedad,...)**



- **externos: personas usuarias finales, las que disfrutan de los servicios de la unidad como organización (alumnado, organizaciones públicas o personales, sociedad en general,...)**

para identificar los grupos de interés:

- **basta con preguntarse: quien recibe nuestros productos/servicios?**

- **conseguiremos un listado de grupos de interés a partir de la cual se debe tratar de establecer las necesidades que tienen**

- **las necesidades de los grupos de interés se traducirán en los servicios que se prestan**



Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Necesidades de los grupos de interés:

-el fin último de Unidad debe ser el de satisfacer las necesidades de los grupos de interés

es preciso identificar los grupos de interés internos y externos

- internos: individuos u organismos dentro de la institución que reciben nuestros servicios para emplearlos en su trabajo (personal docente, no docente, de otros servicios, sociedad,...)

- externos: personas usuarias finales, las que disfrutan de los servicios de la unidad como organización (alumnado, organizaciones públicas o personales, sociedad en general,...)

para identificar los grupos de interés:

- basta con preguntarse: quien recibe nuestros servicios?

- conseguiremos un listado de grupos de interés a partir de la cual se debe tratar de establecer las necesidades que tienen

- las necesidades de los grupos de interés se traducirán en los servicios que se prestan

5. Necesidades de los grupos de interés:

Necesidades de los grupos de interés (las necesidades se traducirán en los servicios que se prestan)	Grupos de interés	Necesidades	Servicios que se prestan

Vayamos al DOCUMENTO 3 DE LA GUÍA (PÁG. 25)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- identifica cuáles son tus GRUPOS DE INTERÉS, **SUS NECESIDADES** y los **SERVICIOS** que se prestan que las satisfagan

3.- Una vez escrita, la pasamos a la ficha del Documento 3 del PROTOCOLO (pág.15)

Tenemos 15 minutos



No pasa nada sino acabamos Tranquilos, queda para perfilar en la unidad



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



Excelencia y Calidad en
los Servicios Públicos

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

6. Finalidad de la tramitación

Es específica del Servicio

Tener en cuenta:

- finalidad: tenemos que satisfacer los grupos de interés, tanto internos como externos (sistemas e gestión de calidad)

- finalidades específicas de las CS (facilitar información, comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos que se asumen,



Excelencia y Calidad en
los Servicios Públicos

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**

6. Finalidad de la tramitación

Es específica del Servicio

Tener en cuenta:

- finalidad: tenemos que satisfacer los grupos de interés, tanto internos cómo externos (sistemas e gestión de calidad)

- finalidades específicas de las CS (facilitar información, comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos que se asumen, ...)

Finalidad de la tramitación de la Carta de Servicios

Documento 1

6. Finalidad de la tramitación

Documento 2

Vayamos al DOCUMENTO 3 DE LA GUÍA (PÁG. 26)

Documento 3 Guía

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

Documento 4

Documento 5

2.- VAMOS A analizar los ejemplos de las págs. 23-24 de la guía (puedes utilizar otros) e identificamos (en la unidad los definiremos) los VALORES de la unidad. Ten en cuenta los interrogantes a los que debe contestar.

Documento 6

Documento 7

3.- Una vez escrita, la pasamos a la ficha del Documento 3 del PROTOCOLO (pág.15)

Documento 8

Tenemos 5 minutos



No pasa nada sino acabamos

Tranquilos, queda para perfilar en la unidad





Documento 1

Documento 2

Documento 3 **Guía**

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

7. Normativa aplicable

**Referencias normativas que regulan y ordenan los servicios
Ajustado a las normas vigentes pero en continua evolución (períodos
de intensa actividad legislativa, reformas.)**

Deberá contemplarse toda aquella normativa:

- **básica que afecte al Servicio, a su organización y a su funcionamiento**
- **toda aquella derivada del Sistema de Gestión de Calidad**

Normativa aplicable a la Unidad



Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

-8. Mecanismos de comunicación

- Sistemas y modalidades de colaboración o de participación del personal del Servicio y de los grupos de interés en la mejora de los servicios que pueden concretarse en:

- encuestas de opinión, sugerencias o críticas sobre los servicios prestados

- un sistema de sugerencias y reclamaciones físicos (transmisión oral, caja física)
- telemáticos (caja en la página web)
- contacto directo con la persona o equipo
- cualquiera otro procedimiento que proponga el órgano u organismo correspondiente





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



-8. Mecanismos de comunicación

- Sistemas y modalidades de colaboración o de participación del personal del Servicio y de los grupos de interés en la mejora de los servicios que pueden concretarse en:

- encuestas de opinión, sugerencias o críticas sobre los servicios prestados

- un sistema de sugerencias y reclamaciones, que podrá establecerse por medios físicos (transmisión oral, caja física, correo postal, teléfono, fax...) o telemáticos (caja en la página web, correo electrónico,...)

- contacto directo con la persona
- cualquiera otro procedimiento
el órgano u organismo



la CS
vidad desarrollado por





-8. Mecanismos de comunicación

- Sistemas y modalidades de colaboración o de participación del personal del Servicio y de los grupos de interés en la mejora de los servicios que pueden concretarse en:

- encuestas de opinión, sugerencias o críticas sobre los servicios prestados
- un sistema de sugerencias y reclamaciones, que podrá establecerse por medios físicos (transmisión oral, caja física, correo postal, teléfono, fax...) o telemáticos (caja en la página web, correo electrónico?)
- **contacto directo con la persona o equipo responsable de la CS**
- cualquiera otro procedimiento que propicie el tipo de actividad desarrollado por el órgano u organismo correspondiente

Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

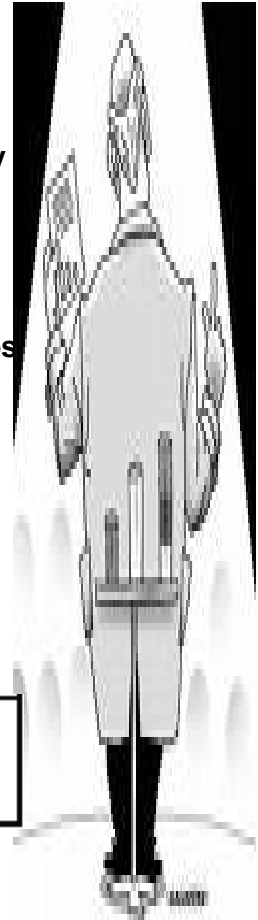
-8. Mecanismos de comunicación

- Sistemas y modalidades de colaboración o de participación del personal del Servicio y de los grupos de interés en la mejora de los servicios que pueden concretarse en:

- encuestas de opinión, sugerencias o críticas sobre los servicios prestados
- un sistema de sugerencias y reclamaciones, que podrá establecerse por medios físicos (transmisión oral, caja física, correo postal, teléfono, fax...) o telemáticos (caja en la página web, correo electrónico?)
- contacto directo con la persona o equipo responsable de la CS
- cualquiera otro procedimiento que propicie el tipo de

actividad desarrollado por el órgano u organismo correspondiente

Mecanismos de comunicación con los grupos de interés





Documento 1

Documento 2

Documento 3 Guía

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **Objetivos del servicio y catálogos de servicios**
-

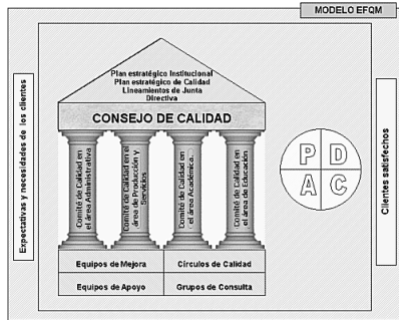
Ejemplo:

Los/as usuarios/as de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Sus representantes en Comisión de Biblioteca.
- Página web de Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- Correo electrónico: infobib@ujaen.es
- Buzones de sugerencias existentes en la Biblioteca.
- Escritos dirigidos a la dirección de la Biblioteca.

Documento 1	8. Mecanismos de comunicación	
Documento 2	DOCUMENTO 3:	Tipo de Servicio
Documento 3	Protocolo	Denominación del servicio
Documento 4	Objetivos del servicio y catálogo de servicios	Dirección
Documento 5	Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la CS	Teléfono/s
Documento 6	Servicio:	Fax
Documento 7	Tipo:	Correo electrónico
Documento 8	Denominación:	Página web
	Fecha:	Horarios (del centro, de secretaría, de atención...)
	Hora de inicio y finalización:	Misión del servicio
	Asistentes[1] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):	Visión do servicio
	-	Valores del servicio
	-	Grupos de interés
	Objetivos del servicio:	Necesidades de los grupos de interés
	-	Servicios que se prestan
	-	Finalidad de la tramitación de la Carta de Servicios
	[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.	Normativa aplicable al Centro
		Mecanismos de comunicación con los grupos de interés

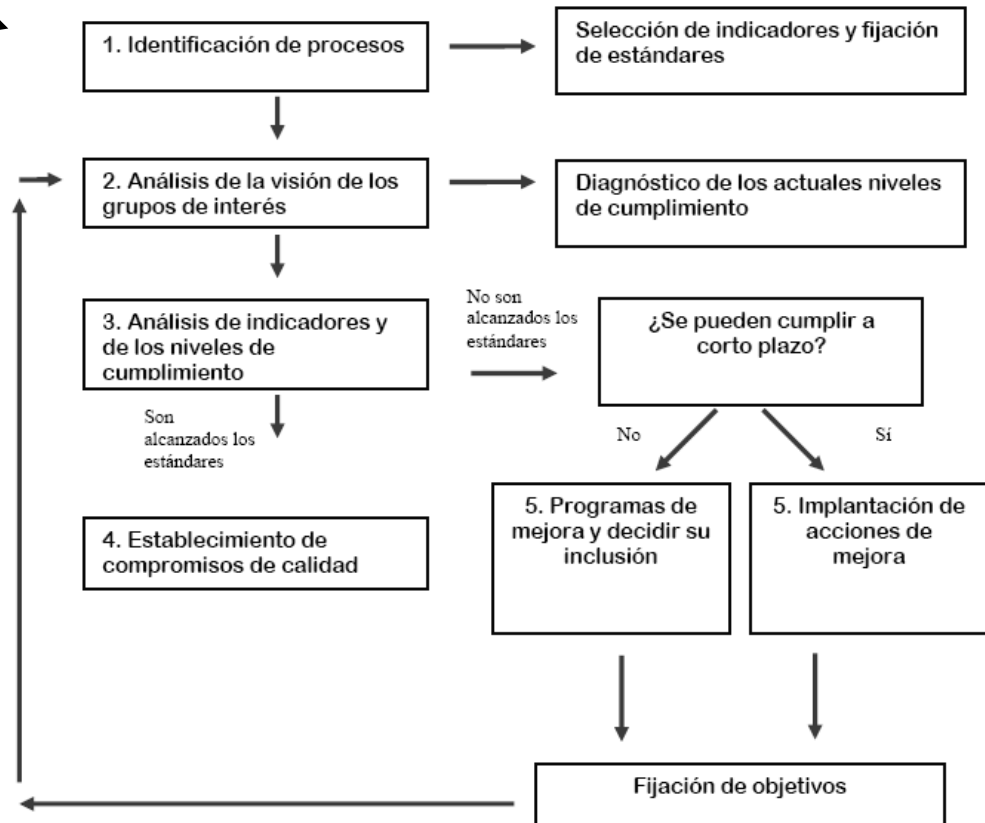




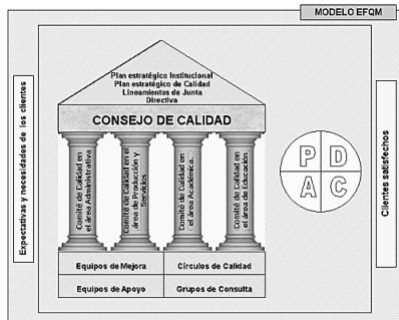
- Documento 1
- Documento 2
- Documento 3
- Documento 4 Guía
- Documento 5
- Documento 6
- Documento 7
- Documento 8

Parte más importante y compleja del proceso de elaboración

Diagrama del proceso:



o Determinación de factores de calidad



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

Identificar los procesos esenciales del Servicio para luego poder elaborar las técnicas que recojan la relación entre estos procesos y las diferentes dimensiones de calidad que afectan la todo servicio

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

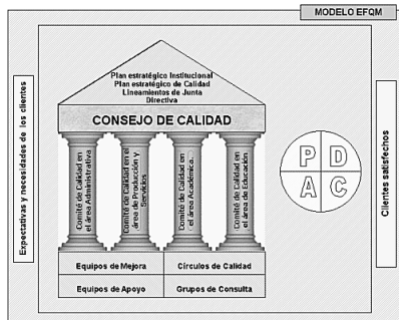
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8





- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

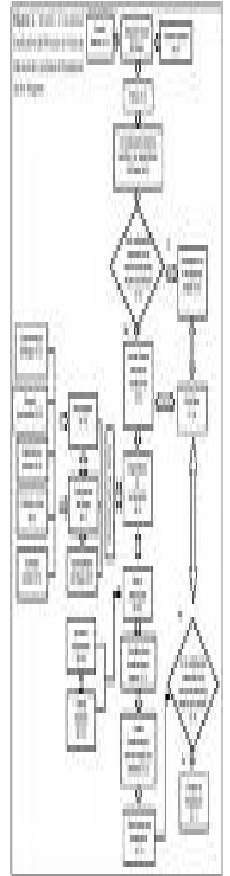
Entendemos por proceso:

-Un proceso (del latín *processus*) es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado

- conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para la persona usuaria

- pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios (outputs) a partir de determinadas entradas (inputs)

A veces se distingue proceso de procedimiento, entendiendo éste como el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente



Documento 1

Documento 2

Documento 3

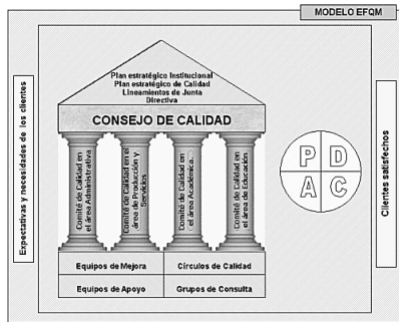
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



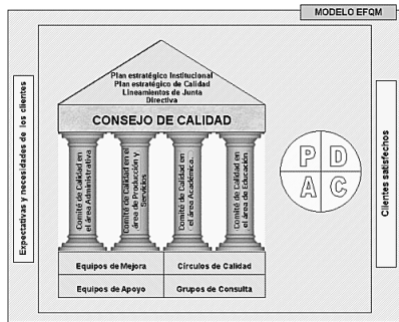
- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos



Gestión por procesos: sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de la Unidad, mediante la identificación y la selección de sus procesos y su descripción, documentación y mejora

- Documento 1
- Documento 2
- Documento 3
- Documento 4 Guía
- Documento 5
- Documento 6
- Documento 7
- Documento 8



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

Identificar los procesos esenciales del Servicio para luego poder elaborar las técnicas que recojan la relación entre estos procesos y las diferentes dimensiones de calidad que afectan la todo servicio

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

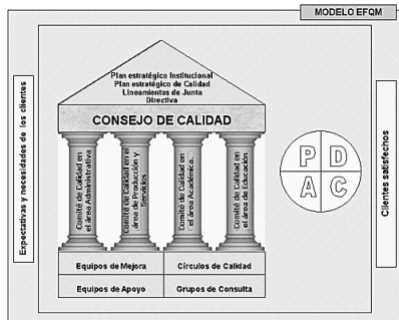
Entendemos por proceso:

-Un proceso (del latín *processus*) es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado
 - conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para la persona usuaria
 - pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios (outputs) a partir de determinadas entradas (inputs)

A veces se distingue proceso de procedimiento, entendiéndolo éste como el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente

Gestión por procesos: sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de la Unidad, mediante la identificación y la selección de sus procesos y su descripción, documentación y mejora

- Es fundamental a relación existente entre los procesos de gestión y su organigrama



- **Determinación de factores de calidad**

1. Identificación de procesos

Pasos a seguir:

- definir el organigrama del servicio
- identificación de procesos (tipo de procesos)
- diagrama del flujo/ficha del proceso
- interrelacionar los procesos (mapa de procesos)
- indicadores y sistemas de medida

Documento 1

Documento 2

Documento 3

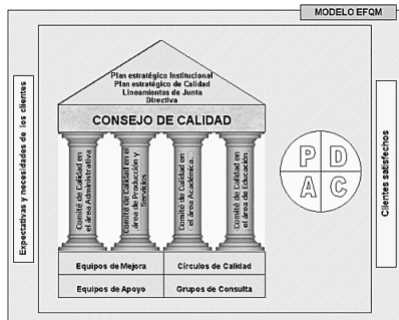
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- Determinación de factores de calidad

Identificación de procesos

a) Definir el organigrama del Servicio:

- representación gráfica de la estructura orgánica de una organización
- instrumento idóneo para plasmar la composición de una organización
- criterios fundamentales para su preparación:

- la precisión
- a sencillez
- a uniformidad
- su presentación y su vigencia

- definición de las funciones/puestos relacionados y las actividades
- ventajas:

- puede apreciarse la simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo
- muestra quien depende de quien
- sirve como historia de los cambios, instrumento de enseñanza y medio de información al público sobre las relaciones de trabajo del Centro
- es apropiado para lograr que los principios de la organización operen
- indica a la dirección y al personal como se integran en la unidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

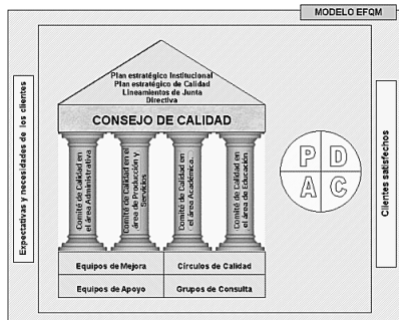
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- Determinación de factores de calidad

Identificación de procesos

a) Definir el organigrama del Servicio:

- representación gráfica de la estructura orgánica de una organización
- instrumento idóneo para plasmar la composición de una organización
- **criterios fundamentales para su preparación:**

- la precisión
- a sencillez
- a uniformidad
- su presentación y su vigencia

- definición de las funciones/puestos relacionados y las actividades
- ventajas:

- puede apreciarse la simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo
- muestra quien depende de quien
- sirve como historia de los cambios, instrumento de enseñanza y medio de información al público sobre las relaciones de trabajo del Centro
- es apropiado para lograr que los principios de la organización operen
- indica a la dirección y al personal como se integran en la unidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

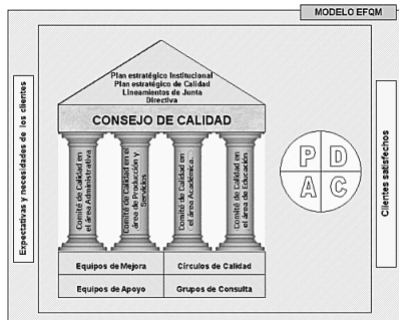
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- Determinación de factores de calidad

Identificación de procesos

a) Definir el organigrama del Servicio:

-
- definición de las funciones/puestos relacionados y las actividades
- ventajas:
 - puede apreciarse la simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo
 - muestra quien depende de quien
 - sirve como historia de los cambios, instrumento de enseñanza y medio de información al público sobre las relaciones de trabajo del Centro
 - es apropiado para lograr que los principios de la organización operen
 - indica a la dirección y al personal como se integran en la unidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

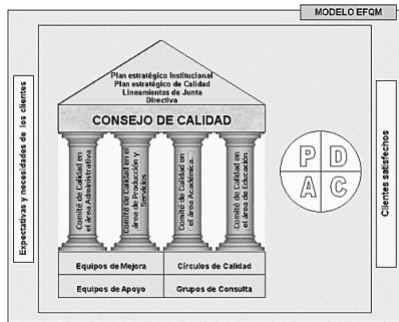
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

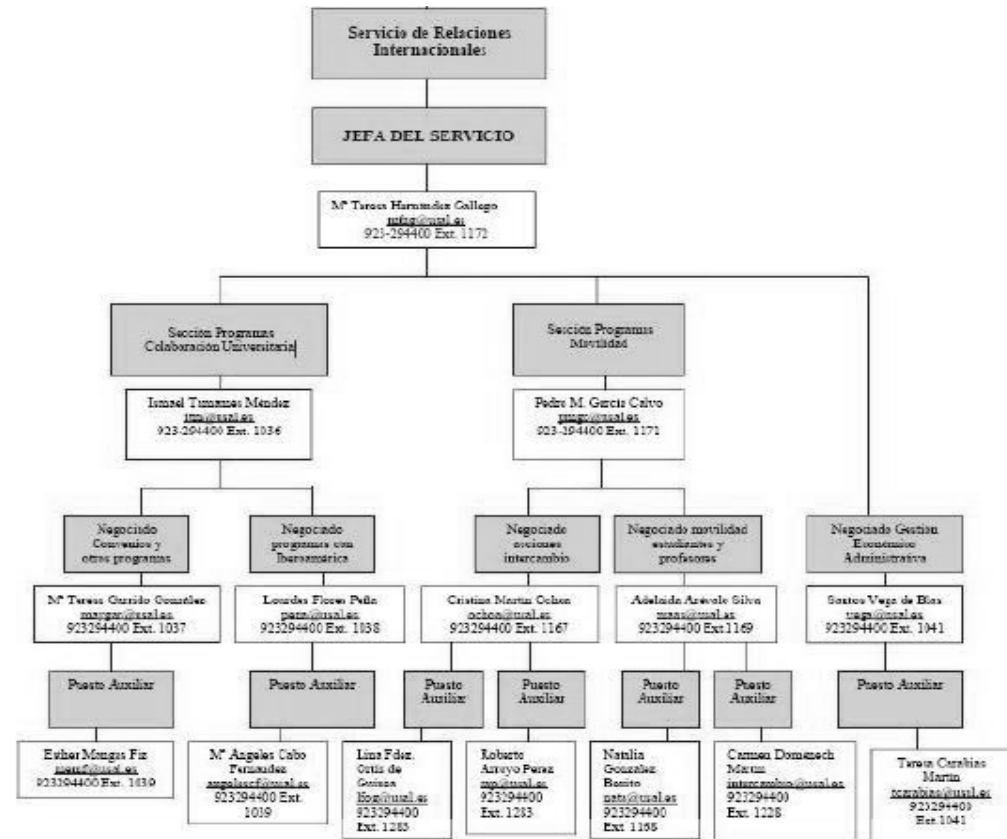


o Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

a) Definir el organigrama del Servicio

Ejemplo:



Documento 1

Documento 2

Documento 3

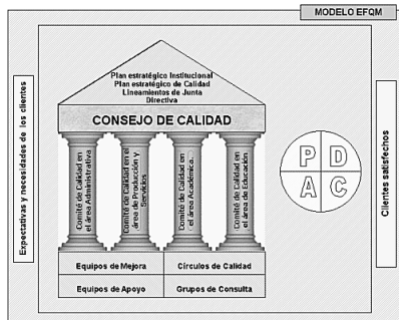
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- **Determinación de factores de calidad**

1. Identificación de procesos

a) Definir o organigrama del Servicio

DOCUMENTO 4:

Determinación de factores de calidad

Órgano: Equipo de trabajo para a redacción da CS.

Servicio:

Denominación:

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

Asistentes[1] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

-
-

[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

ORGANIGRAMA DEL SERVICIO

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

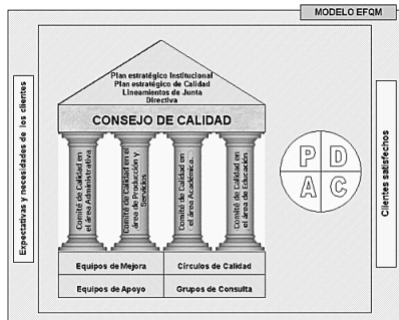
Documento 7

Documento 8

- **Determinación de factores de calidad**
-



Os toca trabajar



- Objetivos del servicio y catálogos de servicios

1. Identificación de procesos

a) Definir el organigrama del Servicio

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 32)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS A analizar los ejemplos de la pág. 34 de la guía (puedes utilizar otros) y realizamos el ORGANIGRAMA de la unidad. Ten en cuenta los interrogantes a los que debe contestar.

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del PROTOCOLO (pág.17)

Tenemos 10 minutos



**No pasa nada sino acabamos
Tranquilos,** queda para perfilar en la unidad



Documento 1

Documento 2

Documento 3

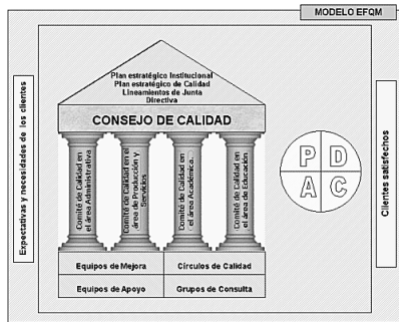
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)

- Procesos estratégicos

- Procesos clave

- Procesos de soporte

Documento 1

Documento 2

Documento 3

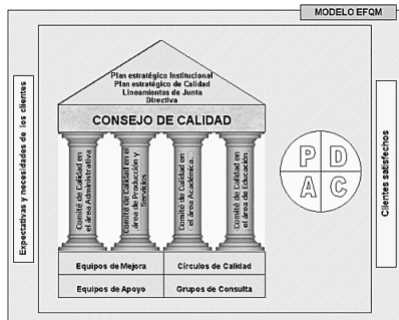
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



Etapas prácticas para la gestión por procesos

1. Identificación de procesos b) Identificación de procesos (y subprocesos)



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

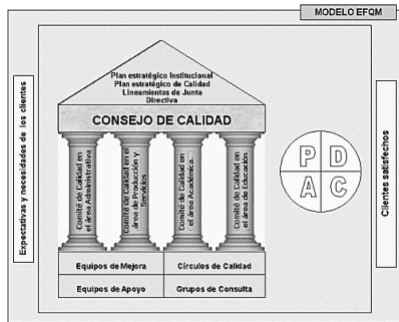
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

La GESTIÓN DE PROCESOS constituye un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades del Servicio, mediante la identificación y selección de procesos desarrollados por la Unidad, y la descripción, documentación y mejora de los mismos.

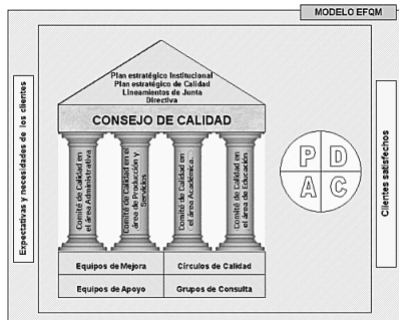


IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Identificación de Procesos

- Documento 1
- Documento 2
- Documento 3
- Documento 4 Guía
- Documento 5
- Documento 6
- Documento 7
- Documento 8

- ✓ **No confundir los procesos con personas o departamentos**
- ✓ **Debemos identificar el FLUJO de las propias actividades**
- ✓ **PRIMERO, realizar un análisis de las principales actividades desarrolladas por la Organización que pudieran ser “Procesos”, a partir de los cuales se desarrollen otros procesos de “segundo nivel” (“subprocesos”)**
- ✓ **Al avanzar en el análisis es necesario identificar las DEPENDENCIAS entre éstos**



INVENTARIO DE PROCESOS

Inventario de Procesos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

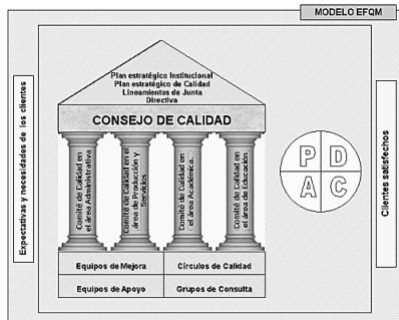
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- ✓ **Elaboración de un CATÁLOGO DE PROCESOS (puede ser conveniente citar Procesos y Subprocesos)**
- ✓ **Debe indicarse:**
 - ✓ **TÍTULO o nombre identificativo del Proceso**
 - ✓ **Clasificación o TIPO de Proceso**
- ✓ **Suele representarse en forma de TABLA**



CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

Clasificación de Procesos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

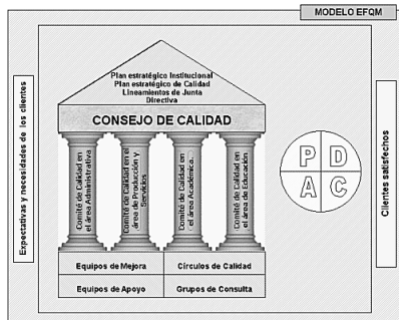
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS.**
- **PROCESOS CLAVE.**
- **PROCESOS DE SOPORTE.**



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)

Clasificación de Procesos

- Procesos estratégicos

- proporcionan directrices a todos los demás
- son realizados por la dirección o por otras entidades
- responsables de analizar las necesidades y los condicionantes de la sociedad y de los titulares del servicio para emitir las guías apropiadas al resto de procesos de organización y asegurar la respuesta a las necesidades demandadas
- suelen referirse a leyes, normativas... aplicables al servicio, controladas por é.
- se corresponde con la planificación del servicio

- Procesos clave

- Procesos de soporte

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE LA UNIDAD:		
	PROCESOS	SUBPROCESOS
Procesos estratégicos		
Procesos clave		
Procesos de soporte		

Documento 1

Documento 2

Documento 3

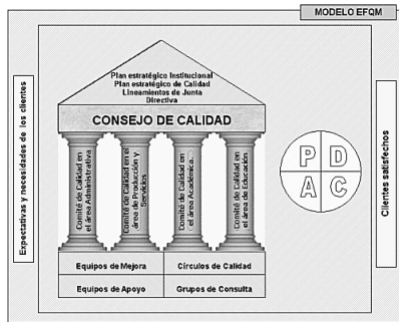
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)

- Procesos estratégicos

- proporcionan directrices a todos los demás
- son realizados por la dirección o por otras entidades
- son los procesos responsables de analizar las necesidades y los condicionantes de la sociedad y de los titulares del servicio para emitir las guías apropiadas al resto de procesos de organización y asegurar la respuesta a las necesidades demandadas
- suelen referirse a leyes, normativas... aplicables al servicio, y que no son controladas por él. Por ejemplo: planificación estratégica del servicio, directrices de calidad del servicio,... Se corresponde con la planificación del servicio o de la Universidad.

- Procesos clave

- Procesos de soporte

Clasificación de Procesos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

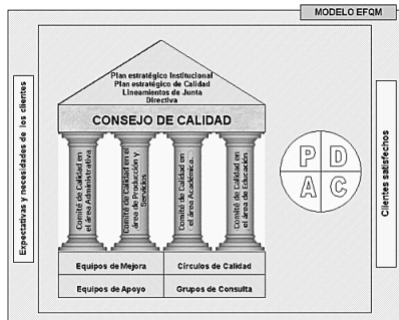
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE LA UNIDAD:		
	PROCESOS	SUBPROCESOS
Procesos estratégicos		
Procesos clave		
Procesos de soporte		



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)

Clasificación de Procesos

-Procesos estratégicos

-Procesos clave

- atañen a las diferentes áreas del servicio y tienen impacto en los grupos de interés creando valor para éste

- son las actividades del servicio, su razón de ser

- procesos que tienen contacto directo con los grupos de interés (a partir de los cuales percibirán y valorarán la calidad del servicio)

- se corresponde con su atención directa

- Procesos de soporte

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE LA UNIDAD:		
	PROCESOS	SUBPROCESOS
Procesos estratégicos		
Procesos clave		
Procesos de soporte		

Documento 1

Documento 2

Documento 3

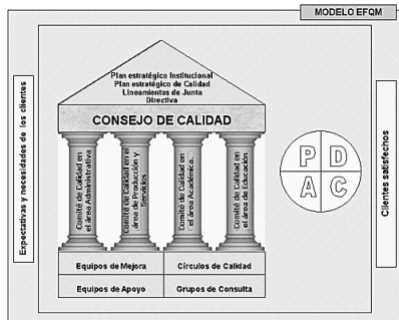
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- o Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)

-Procesos estratégicos

-Procesos clave

-Procesos de soporte

- dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza el servicio
- procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios (no tiene por qué gestionarlos el propio servicio)
- se corresponden con la gestión del servicio

Clasificación de Procesos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

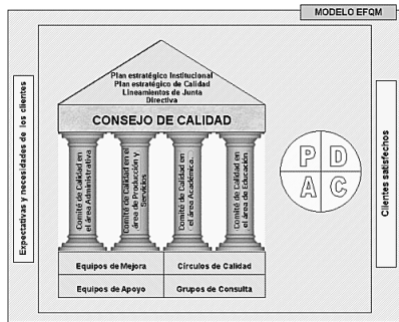
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE LA UNIDAD:		
	PROCESOS	SUBPROCESOS
Procesos estratégicos		
Procesos clave		
Procesos de soporte		



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)

Ejemplos:



Proceso soporte: preparación de documentos oficiales

Subproceso 1: gestión de documentación oficial (libros de escolaridad, bolsas etc)

Subproceso 2: distribución de correo

Subproceso 3: gestión de documentos y registros

Documento 1

Documento 2

Documento 3

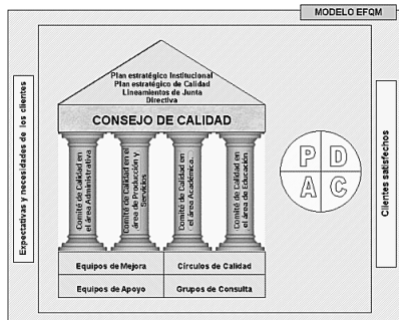
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Servicio de Gestión Académica

○ Determinación de factores de calidad

Área	Procesos	<i>Clasificación de Procesos</i>
Acceso	Actividades para la difusión de la Universidad. Pruebas de Acceso a la Universidad. Preinscripción.	
Gestión de Centros	Matrícula. Actas. Reconocimientos académicos. Proyecto fin de carrera. Prácticum / Asignaturas prácticas. Homologación de estudios extranjeros. Gestión académica de la movilidad estudiantil. Apoyo a la Dirección de los Centros.	
Tercer Ciclo	Matrícula. Actas. Reconocimientos académicos. Tesis.	
Enseñanzas no oficiales	Formación continua. Enseñanzas propias. Certificado de Aptitud Pedagógica. Matrícula extracurricular.	
Títulos y diplomas	Títulos Oficiales. Diplomas y otros títulos. Suplemento Europeo al Título (en implantación).	

Documento 1	1. Identificación de procesos
Documento 2	b) Identificación de procesos (y subprocesos)
Documento 3	DOCUMENTO 4:
Documento 4 Protocolo	Determinación de factores de calidad
Documento 5	Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la CS.
Documento 6	Servicio:
Documento 7	Denominación:
Documento 8	Fecha:
	Hora de inicio y finalización:
	Asistentes^[1] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):
	-
	-

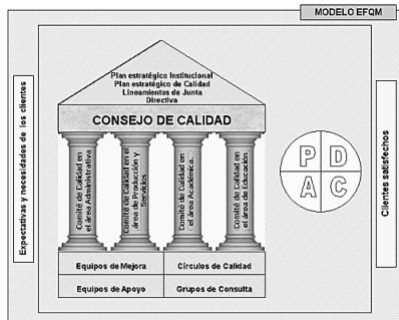
[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

PROCESOS Y SUBPROCESOS Del SERVICIO

ESTRATÉGICOS:

CLAVE:

DE SOPORTE:



1. Identificación de procesos

b) Identificación de procesos (y subprocesos)



Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 35 apartado b)

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS A analizar los ejemplos de la pág. 35 de la guía (puedes utilizar otros) y vamos a realizar primero un listado de lo que hacemos en la unidad (catálogo de procesos). Después los vamos a clasificar en estratégicos (si fuera el caso, clave y soportes).

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del PROTOCOLO (pág.17)

Tenemos 15 minutos



No pasa nada sino acabamos
Tranquilos, queda para perfilar en la unidad



Documento 1

Documento 2

Documento 3

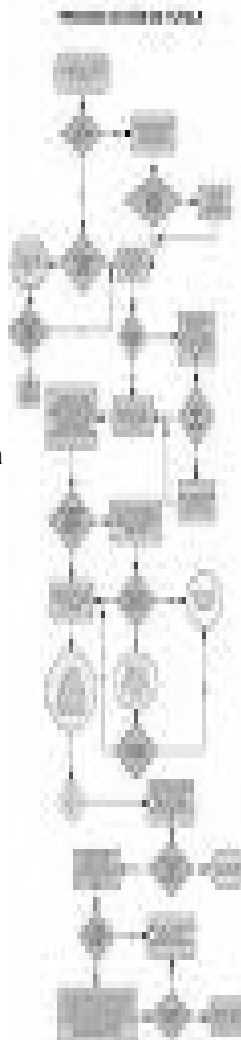
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

Diagrama de flujo

- Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones u otros eventos que ocurren en un proceso.

Facilita la interpretación de las actividades en su conjunto: obtiene la percepción visual del flujo y la secuencia de estas, indicándose las entradas, las salidas y límites

- Deberían recoger la vinculación de las actividades con las personas responsables de su ejecución

- Se pueden emplear símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación

- Recomendaciones:

- si hay operaciones no siempre se realizan como está en el diagrama (anotar las excepciones)
- probar el diagrama de flujo tratando de realizar el proceso tal y como está descrito (verificar que todas las operaciones son posibles tal cual aparecen)
- asegurar que cada proceso tenga una salida
- definición clara de los límites del proceso

Documento 1

Documento 2

Documento 3

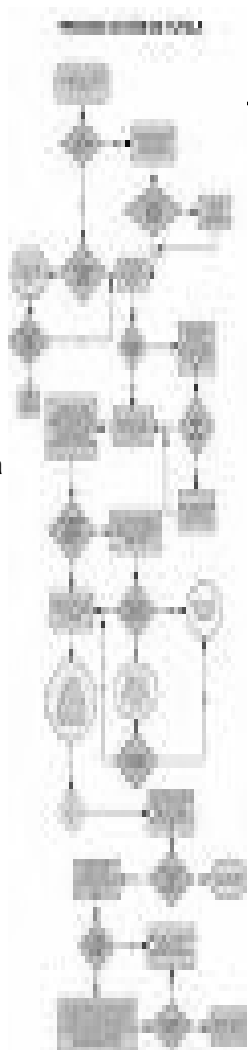
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

Diagrama de flujo

- Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones u otros eventos que ocurren en un proceso.

Facilita la interpretación de las actividades en su conjunto: obtiene la percepción visual del flujo y la secuencia de estas, indicándose las entradas, las salidas y límites

- Deberían recoger la vinculación de las actividades con las personas responsables de su ejecución

- Se pueden emplear símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación

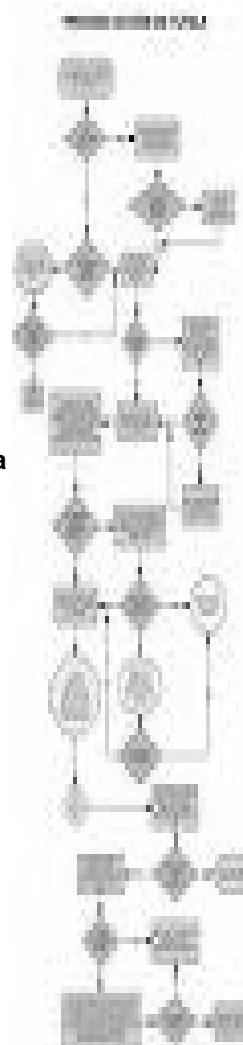
- Recomendaciones:

- si hay operaciones no siempre se realizan como está en el diagrama (anotar las excepciones)

- probar el diagrama de flujo tratando de realizar el proceso tal y como está descrito (verificar que todas las operaciones son posibles tal cual aparecen)

- asegurar que cada proceso tenga una salida

- definición clara de los límites del proceso



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

Diagrama de flujo

- Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones u otros eventos que ocurren en un proceso.

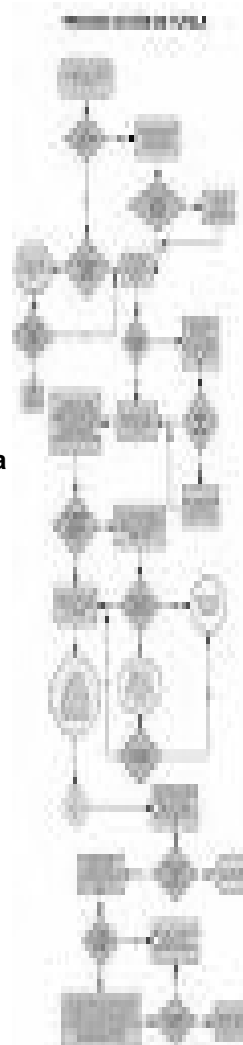
Facilita la interpretación de las actividades en su conjunto: obtiene la percepción visual del flujo y la secuencia de estas, indicándose las entradas, las salidas y límites

- Deberían recoger la vinculación de las actividades con las personas responsables de su ejecución

- Se pueden emplear símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación

- Recomendaciones:

- si hay operaciones no siempre se realizan como está en el diagrama (anotar las excepciones)
- probar el diagrama de flujo tratando de realizar el proceso tal y como está descrito (verificar que todas las operaciones son posibles tal cual aparecen)
- asegurar que cada proceso tenga una salida
- definición clara de los límites del proceso



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

- Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones u otros eventos que ocurren en un proceso.

Facilita la interpretación de las actividades en su conjunto: obtiene la percepción visual del flujo y la secuencia de estas, indicándose las entradas, las salidas y límites

- Deberían recoger la vinculación de las actividades con las personas responsables de su ejecución

- **Se pueden emplear símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación**

- Recomendaciones:

- si hay operaciones no siempre se realizan como está en el diagrama (anotar las excepciones)
- probar el diagrama de flujo tratando de realizar el proceso tal y como está descrito (verificar que todas las operaciones son posibles tal cual aparecen)
- asegurar que cada proceso tenga una salida
- definición clara de los límites del proceso

Documento 1

Documento 2

Documento 3

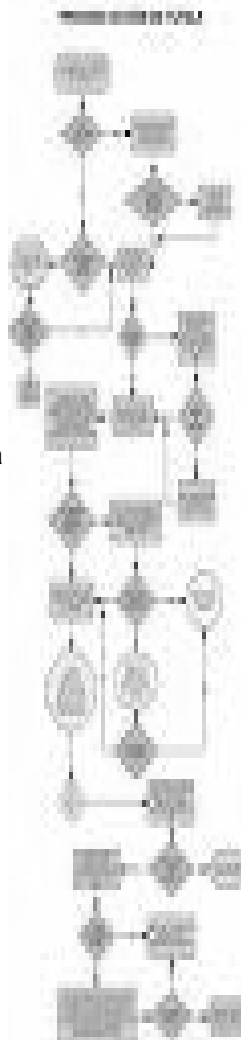
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

- Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones u otros eventos que ocurren en un proceso.

Facilita la interpretación de las actividades en su conjunto: obtiene la percepción visual del flujo y la secuencia de estas, indicándose las entradas, las salidas y límites

- Deberían recoger la vinculación de las actividades con las personas responsables de su ejecución

- Se pueden emplear símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación

- Recomendaciones:

- si hay operaciones no siempre se realizan como está en el diagrama (anotar las excepciones)

- probar el diagrama de flujo tratando de realizar el proceso tal y como está descrito (verificar que todas las operaciones son posibles tal cual aparecen)

- asegurar que cada proceso tenga una salida

- definición clara de los límites del proceso

Documento 1

Documento 2

Documento 3

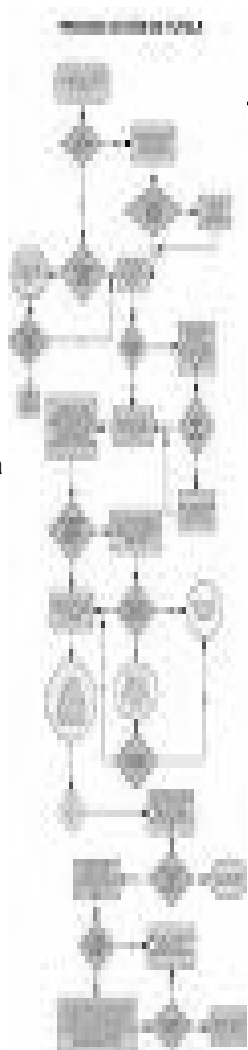
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

- Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones u otros eventos que ocurren en un proceso.

Facilita la interpretación de las actividades en su conjunto: obtiene la percepción visual del flujo y la secuencia de estas, indicándose las entradas, las salidas y límites

- Deberían recoger la vinculación de las actividades con las personas responsables de su ejecución

- Se pueden emplear símbolos que proporcionan un lenguaje común y que facilitan su interpretación

- Puede ser habitual que por la complejidad del proceso o por la extensión de sus actividades no se pueda representar gráficamente en su totalidad (se puede completar con notas al pie o con diagramas de procesos complementarios)

Documento 1

Documento 2

Documento 3

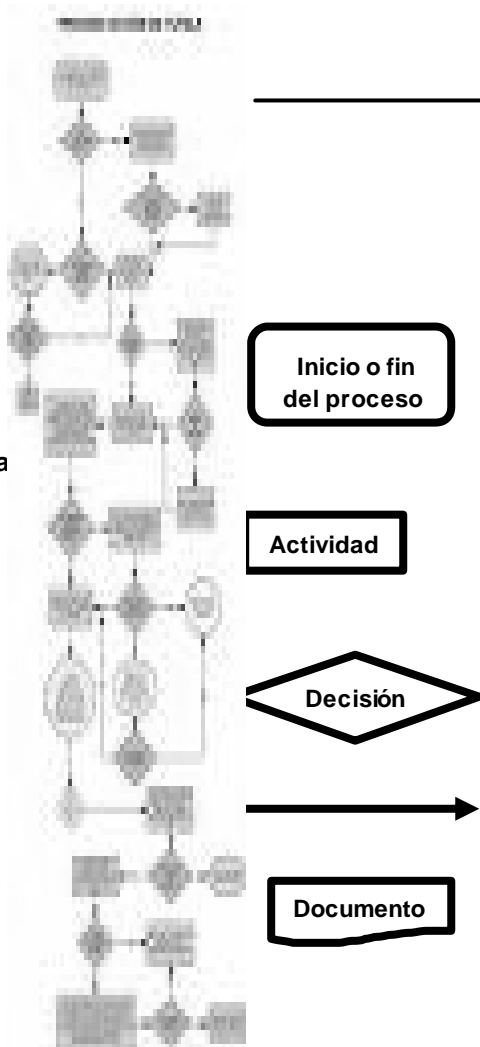
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama del flujo

-Símbolos más habituales:

- representa el origen de una entrada o el destino de una salida. Se emplea para expresar el comienzo y el fin de un conjunto de actividades

- dentro del diagrama, se emplea para representar una actividad, aunque también puede llegar a representar un conjunto de actividades

- representa una decisión. Las salidas tienen que ser por lo menos dos flechas (opciones: sí/no)

- representa el flujo de productos, información? y la secuencia en que se ejecutan las actividades (indicadas por la punta de la flecha)

- representa un documento. Se acostumbra a emplear para indicar expresamente la existencia de un documento relevante

Documento 1

Documento 2

Documento 3

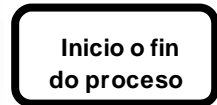
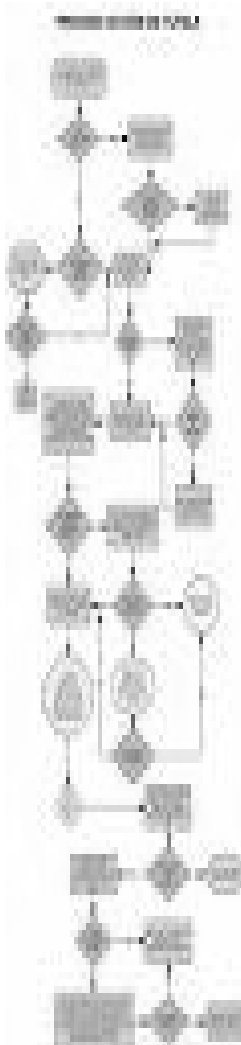
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



Inicio o fin do proceso



Actividad



Decisión



Documento

1. Identificación de procesos

c) Diagrama del flujo

-Símbolos más habituales:

- representa el origen de una entrada o el destino de una salida. Se emplea para expresar el comienzo y el fin de un conjunto de actividades

- dentro del diagrama, se emplea para representar una actividad, aunque también puede llegar a representar un conjunto de actividades

- representa una decisión. Las salidas tienen que ser por lo menos dos flechas (opciones: sí/no)

- representa el flujo de productos, información? y la secuencia en que se ejecutan las actividades (indicadas por la punta de la flecha)

- representa un documento. Se acostumbra a emplear para indicar expresamente la existencia de un documento relevante

Documento 1

Documento 2

Documento 3

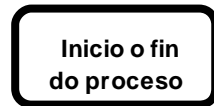
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

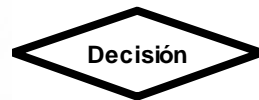
Documento 8



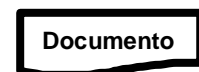
Inicio o finaldo proceso



Actividad



Decisión



Documento

1. Identificación de procesos

c) Diagrama del flujo

-Símbolos más habituales:

- representa el origen de una entrada o el destino de una salida. Se emplea para expresar el comienzo y el fin de un conjunto de actividades

- dentro del diagrama, se emplea para representar una actividad, aunque también puede llegar a representar un conjunto de actividades

- representa una decisión. Las salidas tienen que ser por lo menos dos flechas (opciones: sí/no)

- representa el flujo de productos, información? y la secuencia en que se ejecutan las actividades (indicadas por la punta de la flecha)

- representa un documento. Se acostumbra a emplear para indicar expresamente la existencia de un documento relevante

Documento 1

Documento 2

Documento 3

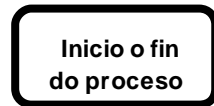
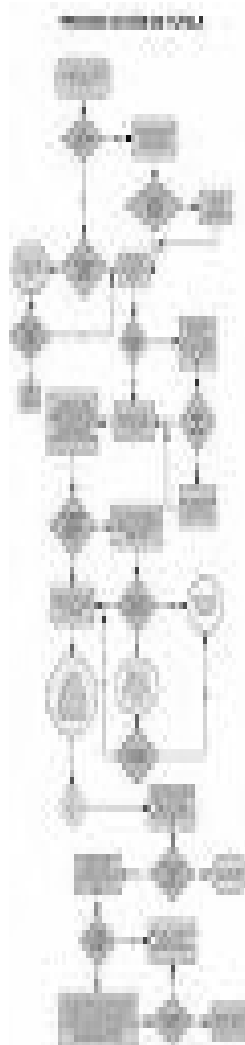
Documento 4 Guía

Documento 5

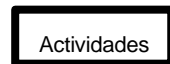
Documento 6

Documento 7

Documento 8



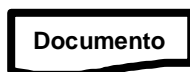
Inicio o fin
do proceso



Actividades



Decisión



Documento

1. Identificación de procesos

c) Diagrama del flujo

-Símbolos más habituales:

- representa el origen de una entrada o el destino de una salida. Se emplea para expresar el comienzo y el fin de un conjunto de actividades

- dentro del diagrama, se emplea para representar una actividad, aunque también puede llegar a representar un conjunto de actividades

- representa una decisión. Las salidas tienen que ser por lo menos dos flechas (opciones: sí/no)

- representa el flujo de productos, información y la secuencia en que se ejecutan las actividades (indicadas por la punta de la flecha)

- representa un documento. Se acostumbra a emplear para indicar expresamente la existencia de un documento relevante

Documento 1

Documento 2

Documento 3

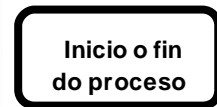
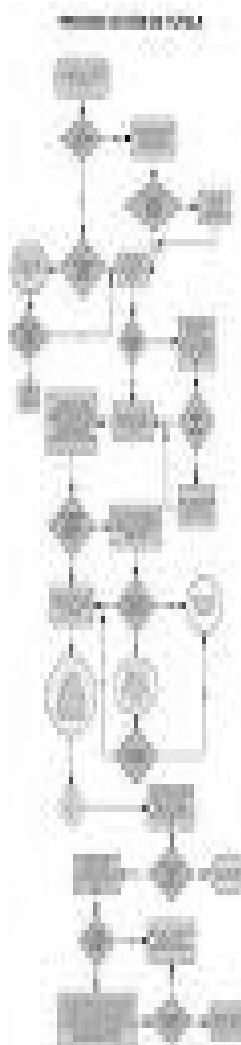
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

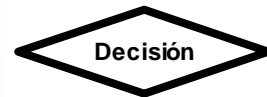
Documento 8



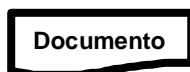
Inicio o fin
do proceso



Actividad



Decisión



Documento

1. Identificación de procesos

c) Diagrama del flujo

-Símbolos más habituales:

- representa el origen de una entrada o el destino de una salida. Se emplea para expresar el comienzo y el fin de un conjunto de actividades

- dentro del diagrama, se emplea para representar una actividad, aunque también puede llegar a representar un conjunto de actividades

- representa una decisión. Las salidas tienen que ser por lo menos dos flechas (opciones: sí/no)

- representa el flujo de productos, información? y la secuencia en que se ejecutan las actividades (indicadas por la punta de la flecha)

- representa un documento. Se acostumbra a emplear para indicar expresamente la existencia de un documento relevante

Documento 1

Documento 2

Documento 3

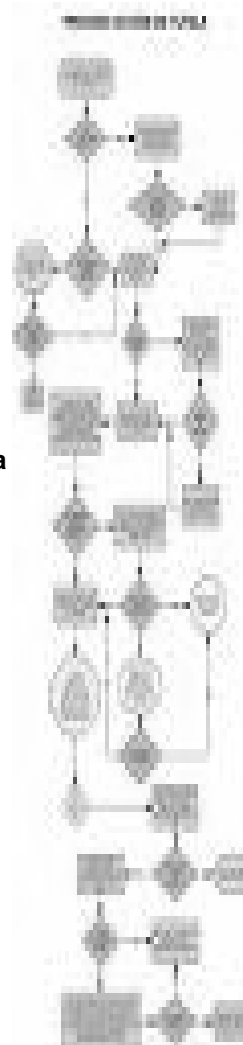
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

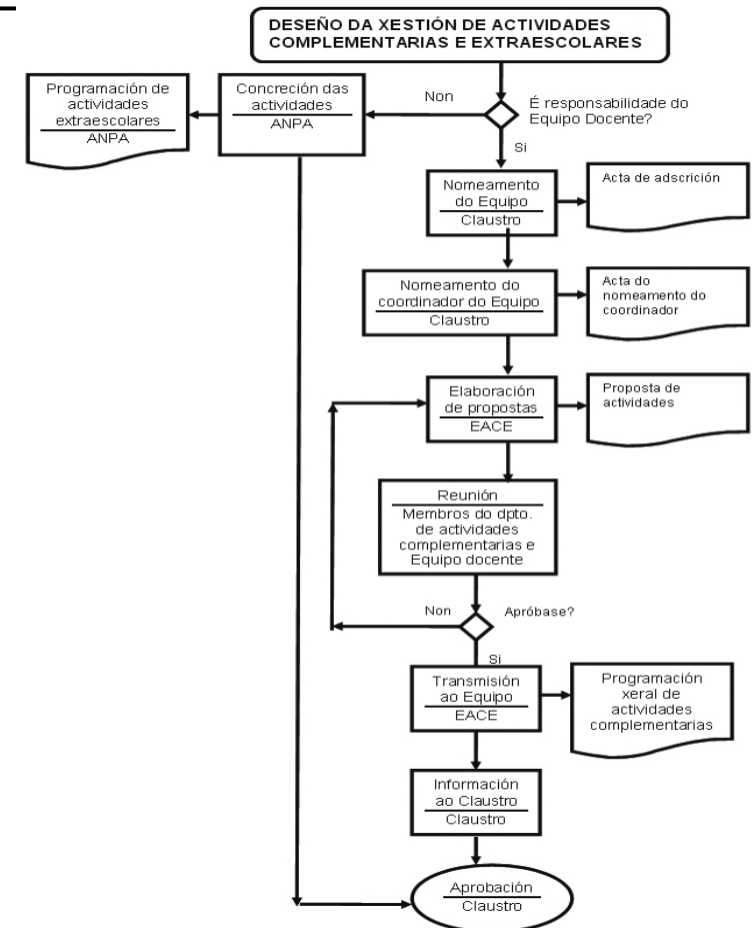


1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

SUBPROCESO DO PROCESO DE ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS E EXTRAESCOLARES

o Determinación de factores de calidad



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

C) Diagrama de flujo

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Protocolo

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

DOCUMENTO 4:

Determinación de factores de calidad

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la CS

Servicio:

Tipo:

Denominación:

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

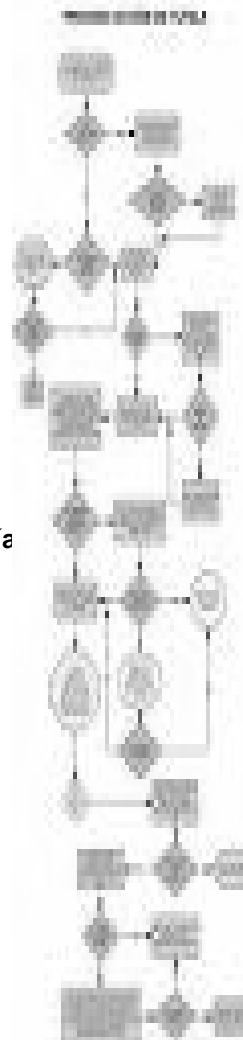
Asistentes[1] nombre y apellidos, puesto que ocupa):

-

-

[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

PROCESO (DIAGRAMA DE FLUJO)



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 35 apartado b)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS A analizar el ejemplo de la pág. 39 de la guía (puedes utilizar otros) y vamos a realizar un FLUJOGRAMA de uno de los procesos claves detectados en la fase anterior.

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del PROTOCOLO (pág.18)

Tenemos 20 minutos



**No pasa nada sino acabamos
Tranquilos,** queda para perfilar en la unidad



Documento 1

Documento 2

Documento 3

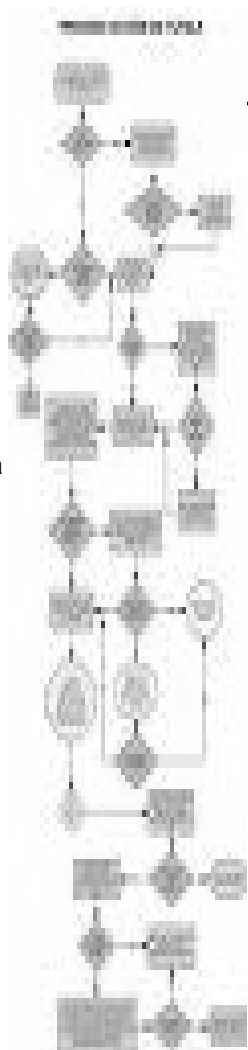
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

- Cuando la ausencia de una documentación o una falta de descripción en detalle de una o varias actividades implique que el proceso no se ejecuta de forma eficaz, la organización debería complementar el diagrama con una descripción documental idónea: **ficha del proceso**

- La ficha de procesos es un soporte de información que pretende conseguir todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama así como para la gestión del proceso

Documento 1

Documento 2

Documento 3

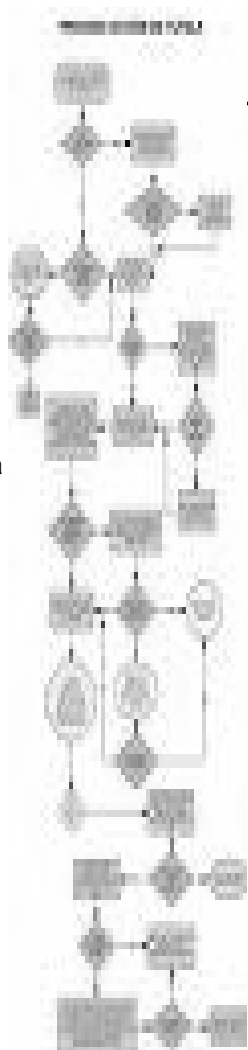
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

- Cuando la ausencia de una documentación o una falta de descripción en detalle de una o varias actividades implique que el proceso no se ejecuta de forma eficaz, la organización debería complementar el diagrama con una descripción documental idónea: ficha del proceso

- La ficha de procesos es un soporte de información que pretende conseguir todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama así como para la gestión del proceso

- Debe incluirse la siguiente información:

- finalidad del proceso (misión)
- persona encargada del proceso (propietaria)
- límites (entradas, salidas, proveedores, clientes)
- alcance (actividades de inicio a fin)
- indicadores
- variables de control
- inspecciones
- documentación (documentos y/o registros)
- recursos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

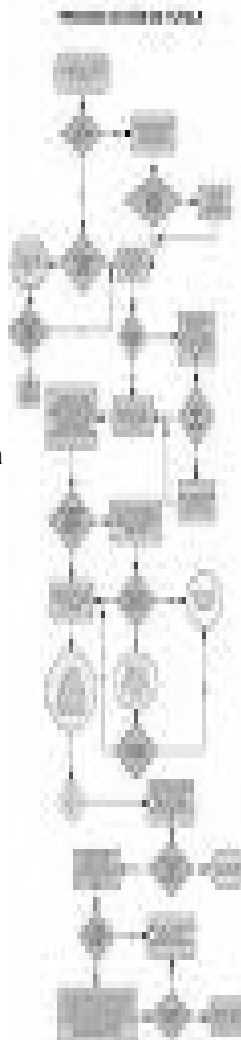
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo

- Cuando la ausencia de una documentación o una falta de descripción en detalle de una o varias actividades implique que el proceso no se ejecuta de forma eficaz, la organización debería complementar el diagrama con una descripción documental idónea: ficha del proceso

- Debe incluirse la siguiente información:

- finalidad del proceso (misión)
- persona encargada del proceso (propietaria)
- límites (entradas, salidas, proveedores, clientes)
- alcance (actividades de inicio a fin)
- indicadores
- variables de control
- inspecciones
- documentación y/o registros
- recursos

o **Determinación de factores de calidad**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

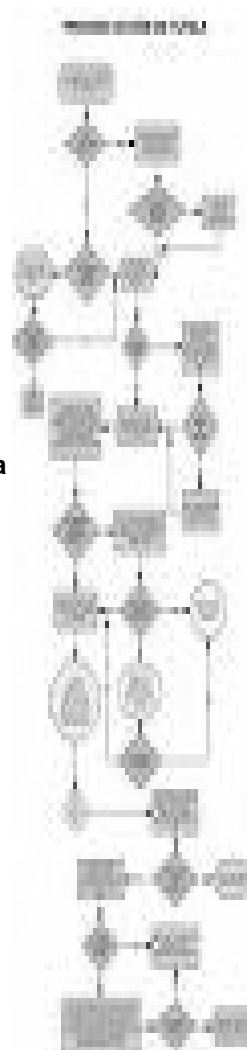
Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



1. Identificación de procesos

c) Diagrama de flujo (ficha de procesos)

Ejemplo

PROCESO: Deseño da xestión de actividades complementarias	PERSOA/S ENCARGADA/S DO PROCESO: Equipo docente
FINALIDADE DO PROCESO: Deseñar a xestión das actividades complementarias para o alumnado para o curso 2006-2007	
<p>ALCANCE: Actividades complementarias</p> <p>COMEZO: Nomeamento do equipo</p> <p>INCLÚE: Nomeamento do equipo, nomeamento da persoa coordinadora, elaboración de propostas, aprobación de propostas, programación xeral, información ao Claustro de profesores, aprobación</p> <p>REMATE: Aprobación polo Claustro de profesores</p>	
LIMITES	ENTRADAS: programación xeral de anos anteriores PROVEDORES: equipo docente
	SAIDAS: programación xeral de actividades complementarias USUARIOS: alumnado
INSPECCIÓN: Actas, programación, impartición etc.	DOCUMENTACIÓN: Acta de adscrición, acta de nomeamento da persoa coordinadora, proposta de actividades, programación xeral de actividades complementarias
VARIABLES DE CONTROL: Actividades complementarias (número, satisfacción etc.)	INDICADORES⁴: Número de actividades complementarias Número de alumnado matriculado en actividades complementarias Grao de satisfacción das familias coas actividades complementarias que se desenvolven no Centro educativo Grao de satisfacción do alumnado coas actividades complementarias que se desenvolven no Centro educativo

- Determinación de factores de calidad



Os toca trabajar otra vez

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 43-44 apartado b)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

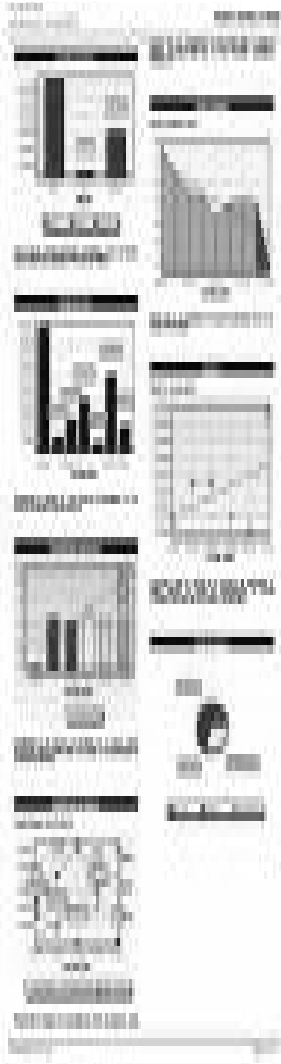
2.- VAMOS A tomar como ejemplos algún indicador de los que aparecen en las distintas cartas de servicios (puedes utilizar otros) y vamos a realizar una FICHA DE UN PROCESO de uno de los procesos claves detectados en la fase anterior. Cada indicador deberá incluirse en cada proceso y su ficha de proceso.

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del PROTOCOLO (pág. 18)

Tenemos 15 minutos



No pasa nada sino acabamos
Tranquilos, queda para perfilar en la unidad



Documento 1

Documento 2

Documento 3

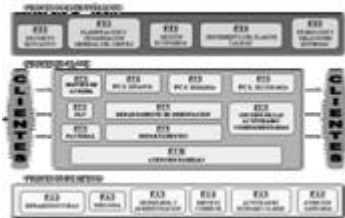
Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

MAPA DE PROCESOS

*Mapa de
Procesos*

- ✓ **Elaboración de un Diagrama en el que se reflejan las categorías e interrelaciones entre los procesos identificados y clasificados.**
- ✓ **Es una herramienta de gran utilidad para el servicio: representa una visión global**
- ✓ **Antes de su representación gráfica, es necesario definir la INTERRELACIÓN DE PROCESOS, esto es:**
 - ✓ **Qué dependencia o precedencia cronológica existe entre procesos**
 - ✓ **Qué procesos suministran recursos necesarios a otros procesos**
 - ✓ **Qué, proceso, es “ENTRADA/SALIDA” de otro**



- Determinación de factores de calidad

1. Identificación de procesos

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

*Mapa de
Procesos*

- Diagrama donde se visualiza como todos los procesos forman parte de un sistema general integrado
- Diagrama en el que se reflejan las categorías y las interrelaciones entre los procesos identificados y clasificados
- Herramienta de gran utilidad para la dirección del Servicio (visión global de la Unidad)

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

LA ORGANIZACIÓN COMO CONJUNTO DE PROCESOS



*Mapa de
Procesos*

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

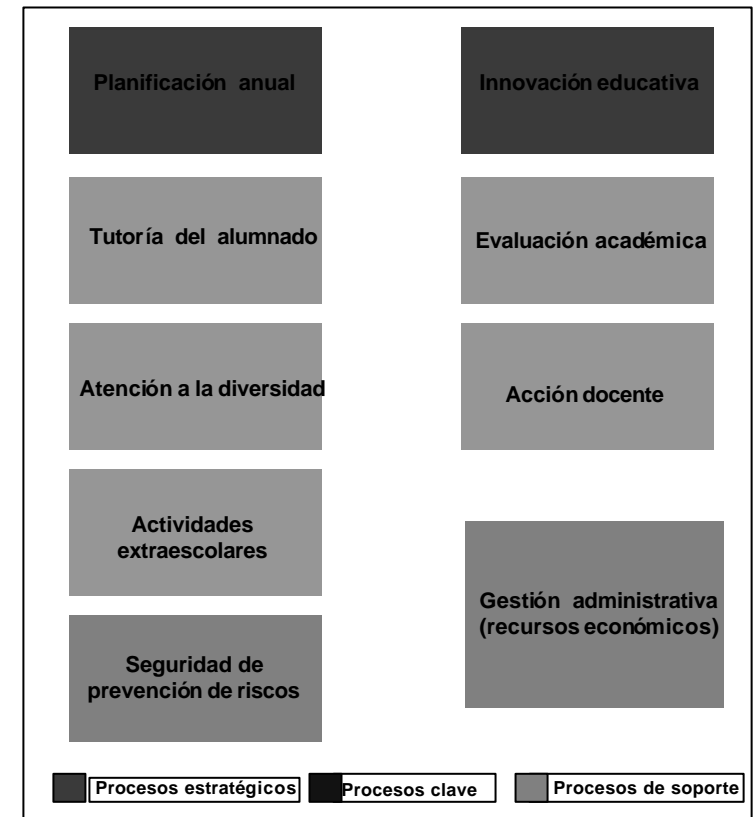
Documento 7

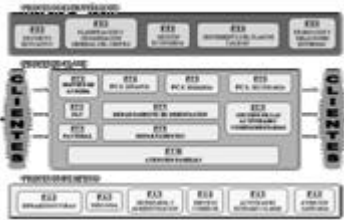
Documento 8

1. Identificación de procesos

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

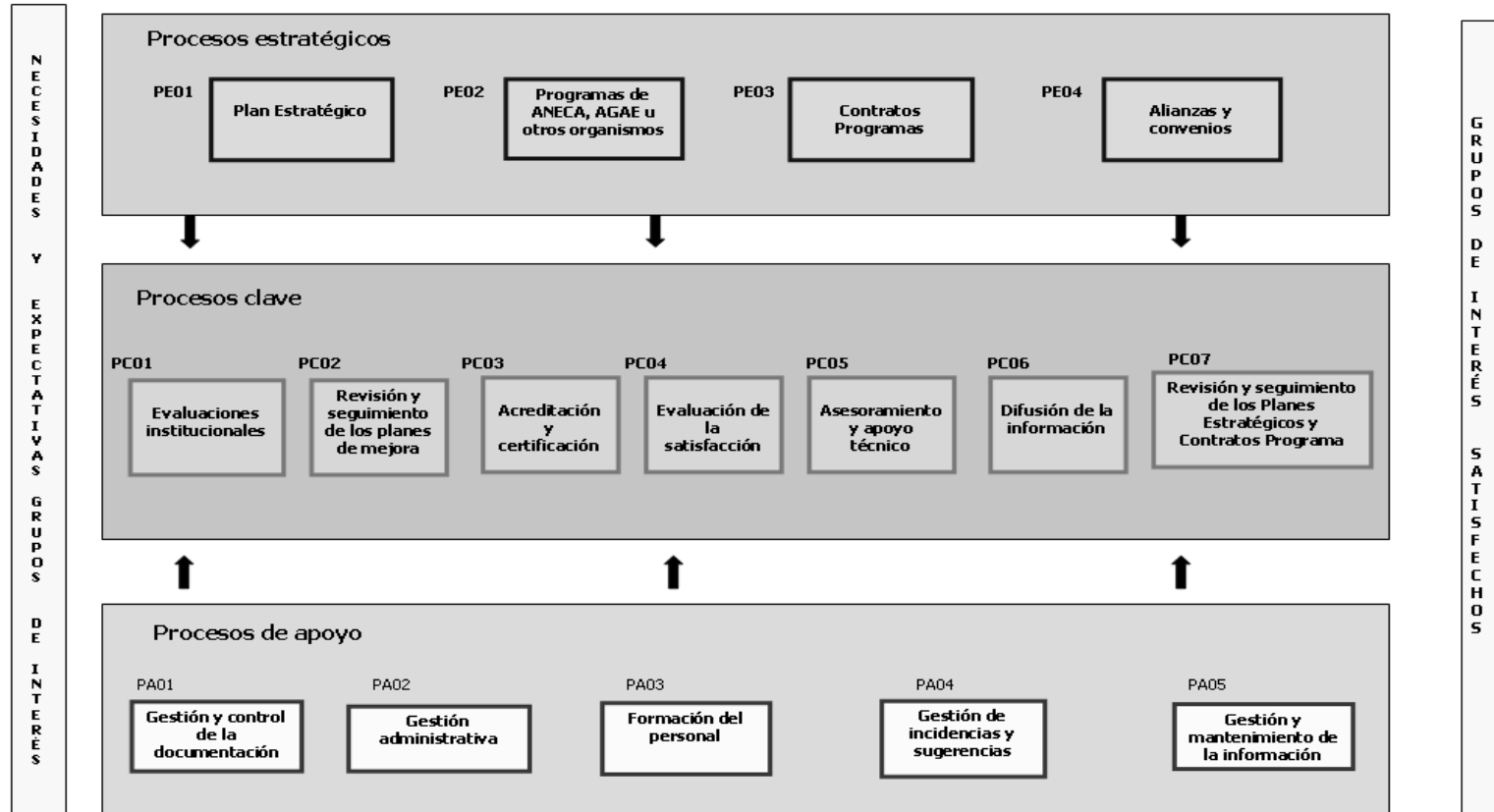
Ejemplo



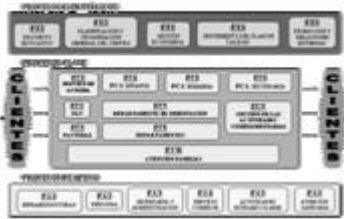


○ Determinación de factores de calidad

MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA DE ANÁLISIS Y CALIDAD



- Documento 1
- Documento 2
- Documento 3
- Documento 4 Guía
- Documento 5
- Documento 6
- Documento 7
- Documento 8

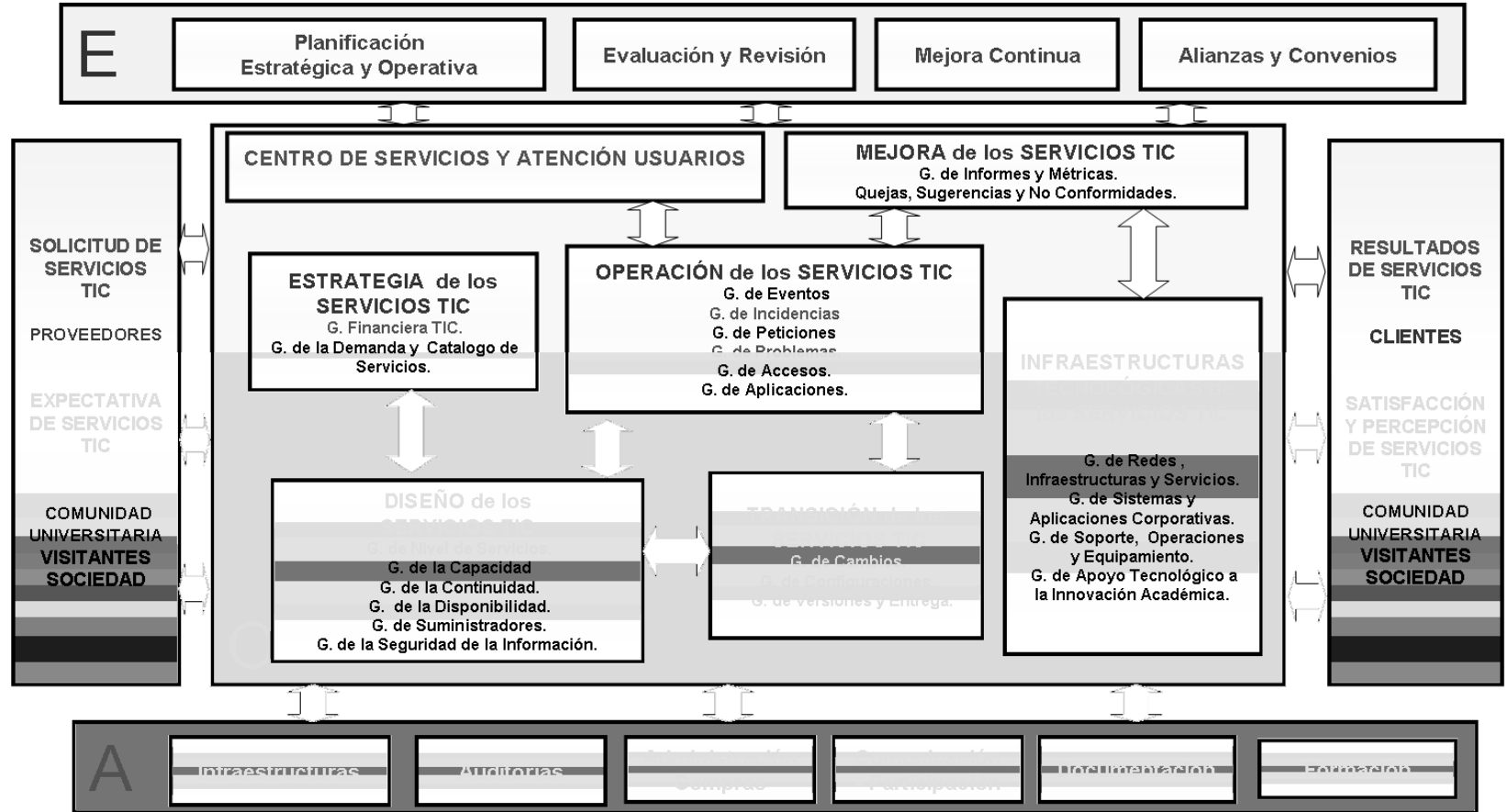


Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación
 Centro de Informática y Comunicaciones (CIC)

Edición: 02.02
 Fecha: 01-01-2009
 CIC_MPG_MapaProcesos2009_0202



- Documento 1
- Documento 2
- Documento 3
- Documento 4 **Guía**
- Documento 5
- Documento 6
- Documento 7
- Documento 8





o Determinación de factores de calidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

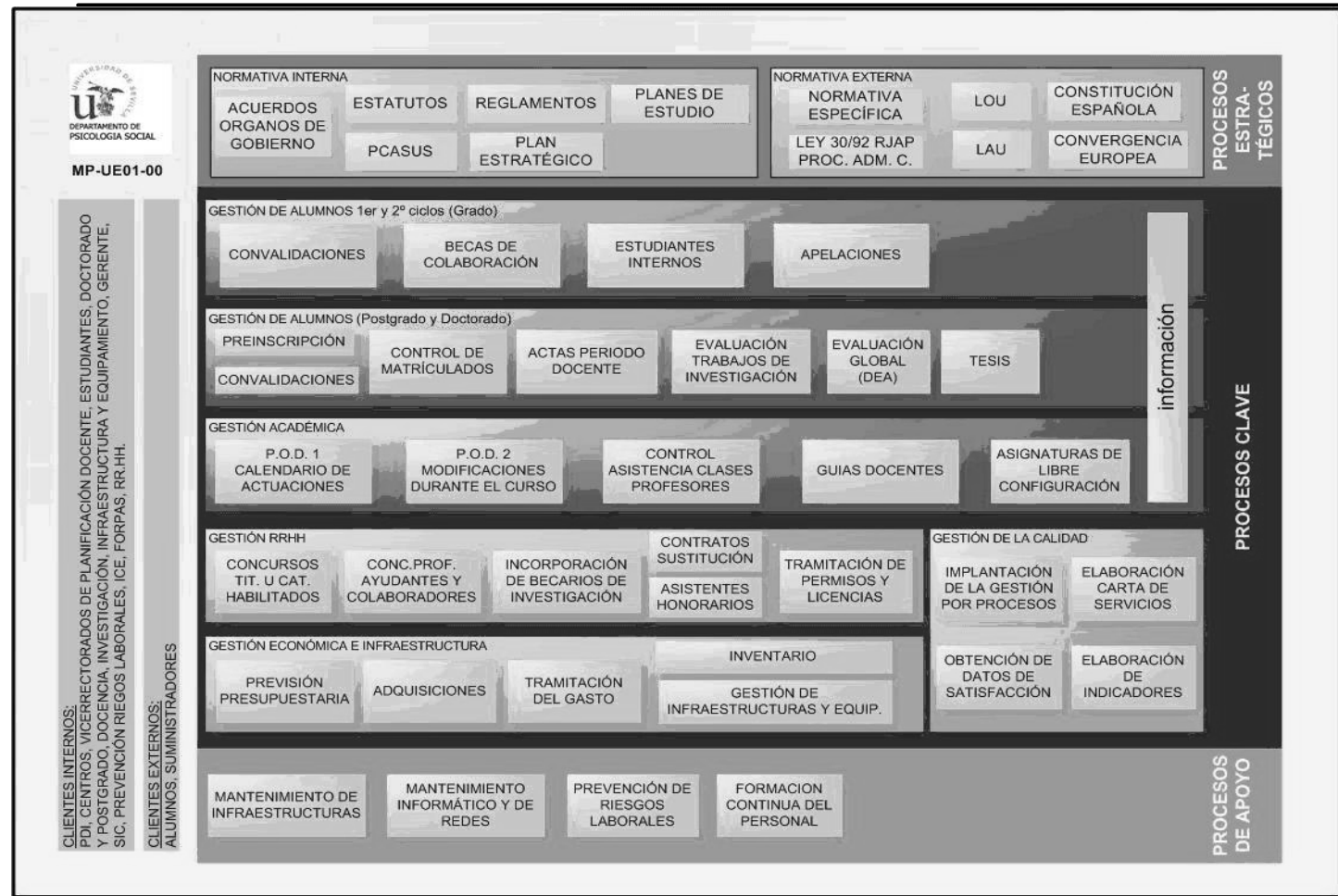
Documento 4 Guía

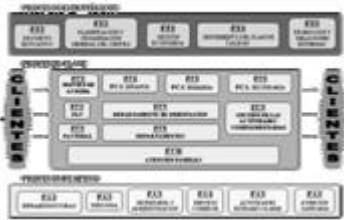
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8





Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESOS CLAVE

PROCESOS DE SOPORTE

Presupuesto y Planificación

Relación con Grupos de Interés

Revisión del Sistema

o Determinación de factores de calidad

CLIENTES
EQUIPO DE DIRECCIÓN, DIRECCIÓN DE CENTROS Y DEPARTAMENTOS, DIRECCIÓN DE SERVICIOS, P.D.I., P.A.S.

Apoyo técnico evaluaciones

Encuestas y estudios de opinión y otros

CLIENTES
EQUIPO DE DIRECCIÓN, DIRECCIÓN DE CENTROS Y DEPARTAMENTOS, DIRECCIÓN DE SERVICIOS, P.D.I., P.A.S.

Acciones de mejora de la calidad

Sistema de Información UCA

Formación Personal Unidad

Gestión Documental

Gestión Administrativa

Tratamiento BAU Unidad



- Determinación de factores de calidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

Antes de su representación gráfica, es preciso definir la interrelación de procesos

- dependencia u origen cronológico
 - que procesos suministran recursos necesarios la otros procesos
 - que proceso es entrada/salida de otro
- El nivel de detalle dependerá del tamaño del Servicio y de la complejidad de sus actividades
 - El mapa de procesos no es hizo durante el tiempo sino que implica muchos ajustes; el normal es tener un primer mapa y modificar su estructura por diferentes motivos:
 - necesidad de agregar más procesos para establecer indicadores más relevantes
 - desagrupar procesos para obtener información de resultados de interés
 - que se produzcan solapamientos entre actividades recogidas en diferentes procesos



- Determinación de factores de calidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

Antes de su representación gráfica, es preciso definir la interrelación de procesos

- dependencia u origen cronológico
- que procesos suministran recursos necesarios la otros procesos
- que proceso es entrada/salida de otro

- El nivel de detalle dependerá del tamaño del Servicio y de la complejidad de sus actividades

- El mapa de procesos no es fijo durante el tiempo sino que implica muchos ajustes; el normal es tener un primer mapa y modificar su estructura por diferentes motivos:

- necesidad de agregar más procesos para establecer indicadores más relevantes

- desagrupar procesos para obtener información de resultados de interés

- que se produzcan solapamientos entre actividades recogidas en diferentes procesos

- **Determinación de factores de calidad**

Documento 1

1. Identificación de procesos

Documento 2

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

Documento 3

DOCUMENTO 4:

Documento 4 **Protocolo**

Determinación de factores de calidad

Documento 5

Órgano: Equipo de trabajo para la redacción de la CS.

Documento 6

Servicio:

Documento 7

Tipo:

Documento 8

Denominación:

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

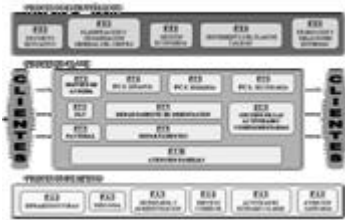
Asistentes^[1] (nombre y apellidos, puesto que ocupa):

-

-

[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

MAPA DE PROCESOS



- Objetivos del servicio y catálogos de servicios

1. Identificación de procesos

d) Interrelacionar procesos (mapa de procesos)

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 42-43 apartado b)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS A analizar el ejemplo de las pág. 39 de la guía (puedes utilizar otros) y vamos a realizar un MAPA DE PROCESOS de uno de los procesos claves detectados en la fase anterior.

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del PROTOCOLO (pág. 18)

Tenemos 20 minutos



No pasa nada sino acabamos
Tranquilos, queda para perfilar en la unidad



Implantación de Cartas de Servicios

