

Las cartas de servicio Taller

Cartagena, 26 y 27 de mayo de 2009

2ª parte

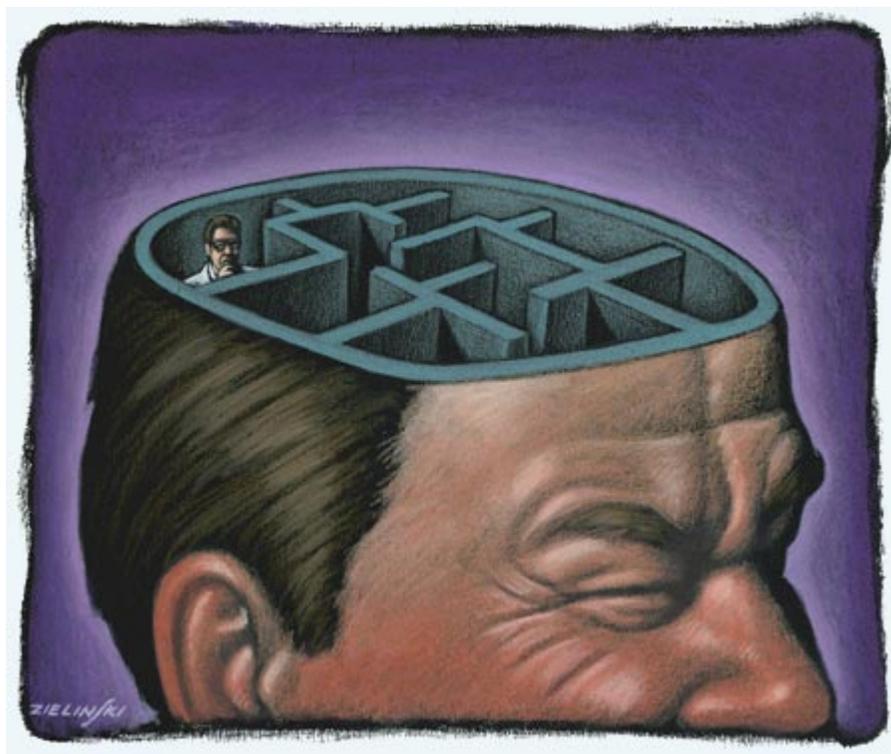
CALIDAD EN LOS SERVICIOS. IMPLANTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

1º hagamos un ejercicio de

.....



Memoria....



¿Sabemos dónde estamos?

NO VAYAS A OFENDERTE, EL CIRA
PERO ¿NOSOTROS ÉRAMOS
AMIGOS, PARIENTES, ESPOSOS
O QUÉ?





Dos minutos de reflexión.....





DOCUMENTACIÓN ELABORADA HASTA AHORA

(toda la documentación debe estar sujeta al formato del protocolo)

DOCUMENTO 1 Acta de constitución

DOCUMENTO 2 Convocatorias de reuniones

DOCUMENTO 3

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (CATÁLOGO DE SERVICIOS)

Denominación de la unidad

Dirección

teléfono/s

fax

correo electrónico

página web

horario (de la unidad, de atención al público, etc....)

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS, NECESIDADES Y SERVICIOS QUE SE PRESTAN

FINALIDAD DE LA TRAMITACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

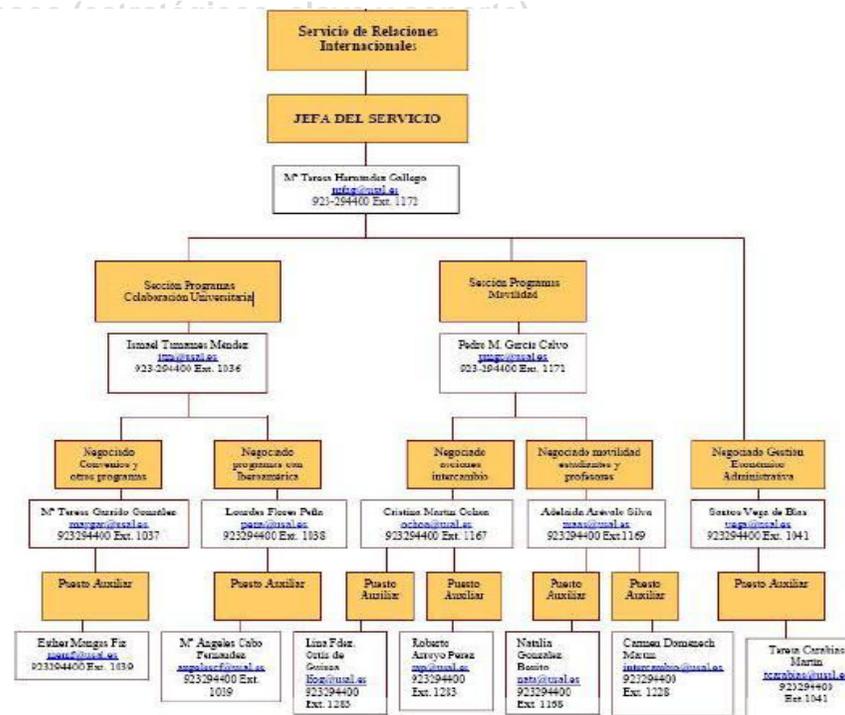
NORMATIVA APLICABLE

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON EL SERVICIO



Documento 4. Determinación de los factores de calidad

- a) Organigrama del servicio
- b) Identificación de los procesos
- c) Diagrama de flujos. Fichas
- d) Mapa de procesos





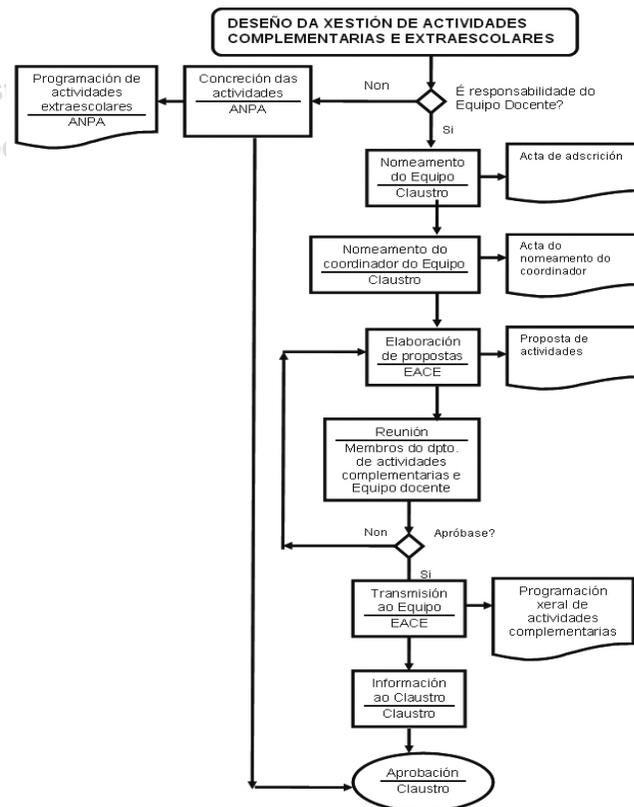
Documento 4. Determinación de los factores de calidad

- a) Organigrama del servicio
- b) Identificación de los procesos (estratégicos, clave y soporte)**
- c) Diagrama de flujos. Fichas de proceso.
- d) Mapa de procesos

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

Documento 4. Determinación de los factores de calidad

- a) Organigrama del servicio
- b) Identificación de los procesos (es)
- c) Diagrama de flujos. Fichas de pro
- d) Mapa de procesos





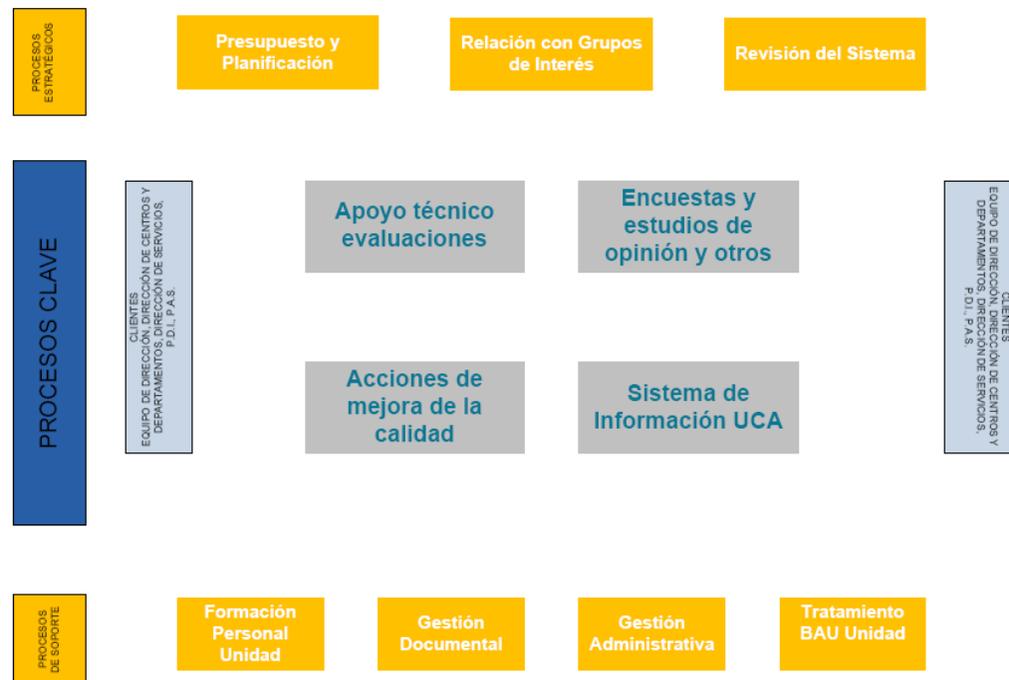
c) Fichas de proceso.

PROCESO: ACTIVIDAD DE FORMACIÓN.		PROPIETARIO: PEPE.	
Edición: 1ª		Fecha: 09/06/2008	
MISIÓN / objetivo: asegurar que las actividades de formación que se organizan desde la UTC cumplen con los objetivos de sus usuarios.			
<p>ALCANCE: COMIENZO: por solicitud o por decisión propia de la UTC. INCLUYE: la elaboración de fichas del curso, la logística (autorizaciones, local, medios audiovisuales), la selección de personas, la publicación, la selección de material didáctico, la impartición, el control de asistencia, la evaluación de la satisfacción, la elaboración, la firma y el envío de diplomas. FINAL: recepción del diploma por el alumnado.</p>			
LÍMITES		ENTRADAS: necesidad de los usuarios, estrategia, nuevos planes.	
		PROVEEDORES: VCHE, SEINFE, alumnado.	
INSPECCIONES: Inspección de material didáctico. Adecuación de la solicitud.		SALIDAS: impartición del curso, diploma.	
		USUARIOS/Cientes: usuarios internos (PAS UDC).	
VARIABLES DE CONTROL: Material didáctico. Logística.		REGISTROS: correos electrónicos, registro de solicitud, lista de admitidos, encuestas de evaluación.	
VARIABLES DE CONTROL: Material didáctico. Logística.		INDICADORES¹: % de personas satisfechas. % de cursos que se ofertan anualmente. % de reclamaciones, quejas, sugerencias.	
Elaborado por:		VºBª	Fecha:
Aprobado por:			Fecha:

Documento 4. Determinación de los factores de calidad

- a) Organigrama del servicio
- b) Identificación de los procesos (estratégicos, clave y soporte)
- c) Diagrama de flujos.
Fichas de proceso.

a) Mapa de procesos



Documento 4. Determinación de los factores de calidad

- a) Organigrama del servicio
- b) Identificación de los procesos (estratégicos, clave y soporte)
- c) Diagrama de flujos.
Fichas de proceso.
- a) **Mapa de procesos**



ÍNDICE GENERAL

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

e) Indicadores y sistemas de medida

Documento 5. Redacción del documento matriz

Documento 6. Comunicación interna y externa

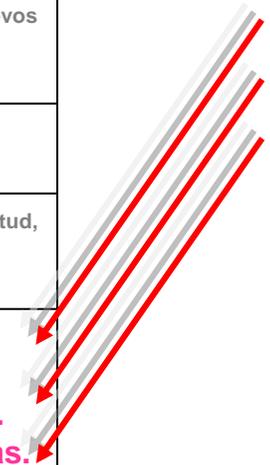
Documento 7. Encuesta de autoevaluación

Documento 8. Ficha de seguimiento





PROCESO: ACTIVIDAD DE FORMACIÓN.		PROPIETARIO: PEPE.	
Edición: 1ª		Fecha: 09/06/2008	
MISIÓN / objetivo: asegurar que las actividades de formación que se organizan desde la UTC cumplen con los objetivos de sus usuarios.			
ALCANCE: COMIENZO: por solicitud o por decisión propia de la UTC. INCLUYE: la elaboración de fichas del curso, la logística (autorizaciones, local, medios audiovisuales), la selección de personas, la publicación, la selección de material didáctico, la impartición, el control de asistencia, la evaluación de la satisfacción, la elaboración, la firma y el envío de diplomas. FINAL: recepción del diploma por el alumnado.			
LÍMITES		ENTRADAS: necesidad de los usuarios, estrategia, nuevos planes. PROVEEDORES: VCHE, SEINFE, alumnado.	
		SALIDAS: impartición del curso, diploma. USUARIOS/Cientes: usuarios internos (PAS UDC).	
INSPECCIONES: Inspección de material didáctico. Adecuación de la solicitud.		REGISTROS: correos electrónicos, registro de solicitud, lista de admitidos, encuestas de evaluación.	
VARIABLES DE CONTROL: Material didáctico. Logística.		INDICADORES¹: % de personas satisfechas. % de cursos que se ofertan anualmente. % de reclamaciones, quejas, sugerencias.	
Elaborado por:		VºBª	Fecha:
Aprobado por:			Fecha:



1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

-Establecer elementos relacionados con el proceso que se desea medir

- Los procesos no se pueden medir de forma general (hay que medir diferentes aspectos de ellos); para eso se definen criterios e indicadores para cada proceso

- criterio: aspecto no medible del proceso que interesa evaluar

- indicador: variable medible relacionada directamente con el criterio. Puede haber más de un indicador para cada criterio. Los indicadores se pueden clasificar en dos grandes categorías:

- objetivos, que miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos del Servicio (número de...; % de...; tasa de)

- de percepción, que miden indirectamente los resultados de los servicios desde el punto de vista de los grupos de interés (encuestas de satisfacción)

- Pasos: desarrollo de criterios e indicadores, diseño de un calendario de recogida de datos y recolección y codificación de estos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

-Establecer elementos relacionados con el proceso que se desea medir

Los procesos no se pueden medir de forma general (hay que medir diferentes aspectos de ellos); para eso se definen criterios e indicadores para cada proceso además de estándares

A vertical sidebar on the left side of the slide contains eight small, overlapping thumbnails of various documents. These thumbnails show different types of data visualizations, including bar charts, line graphs, and tables. The thumbnails are arranged in a column and are partially obscured by the text labels to their right.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

- **criterio**: aspecto **no medible** del proceso que interesa evaluar. Los criterios se definen **como aquella condición que debe cumplir** una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad. Es decir **QUÉ** perseguimos, **CUÁL** es el objetivo, **QUÉ** pretendemos teniendo en cuenta aquellas características que mejor representan (siempre que pueden medirse) lo que deseamos lograr

Los criterios de calidad parten de la combinación de las necesidades reales y de las demandas de la clientela, con el conocimiento de las ofertas y productos de organizaciones de la competencia y las posibilidades que nuestra organización posee para satisfacer esas necesidades y expectativas o para procurar en la medida de lo posible y/o aconsejable.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

- **criterio:** aspecto no medible del proceso que interesa evaluar. Los criterios se definen como aquella condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad. Es decir **QUÉ** perseguimos, **cuál es el objetivo**, qué pretendemos teniendo en cuenta aquellas características que mejor representan (siempre que pueden medirse) lo que deseamos lograr

Los criterios de calidad parten de la combinación de las **necesidades reales y de las demandas de la clientela**, con el conocimiento de las ofertas y productos de organizaciones DE LA COMPETENCIA Y LAS POSIBILIDADES QUE NUESTRA ORGANIZACIÓN POSEE PARA **SATISFACER ESAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS** o para procurar en la medida de lo posible y/o aconsejable.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

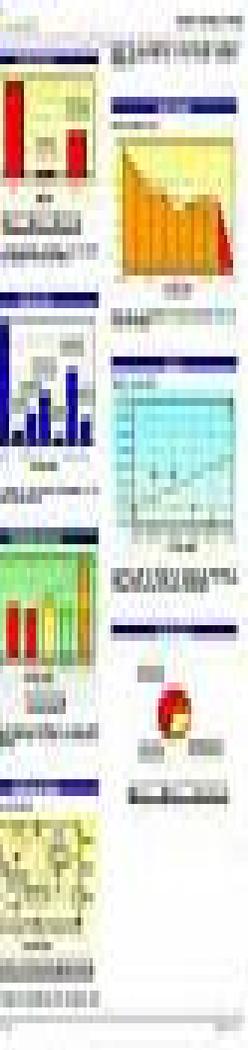
1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

Un buen **criterio** debe reunir los siguientes requisitos:

- **Ser explícito**, es decir debe dejar muy claro y sin lugar a dudas a qué se refiere, qué se pretende.
- Debe estar expresado con **claridad y objetividad**.
- Aceptado por los diferentes interesados (productores, clientes, etc...), siempre es deseable que todos los implicados acepten el criterio y que se comprometan a alcanzarlo.
- Elaborado en **forma participativa**, la mejor forma de lograr que sea aceptado es que en su elaboración participe el mayor número de personas posible.
- **Comprensible**, todos deben entender sin lugar a dudas lo mismo.
- Fácilmente **cuantificable**, de lo contrario ¿cómo vamos a saber si lo alcanzamos?
- Debe ser **flexible**, capaz de adaptarse a cambios difícilmente previsibles.
- Aceptable por el cliente, que al fin y al cabo es quien juzgará lo acertado de los criterios de calidad.

Incorrecto	Que el usuario no espere demasiado tiempo para matricularse (realmente es lo que deseamos, pero no es concreto)
Correcto	El tiempo de espera para que un usuario realice la matrícula no superará los 10 minutos.



1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

- **Indicador:** Un indicador es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

Los indicadores de calidad se construyen a partir de la experiencia, del conocimiento sobre el sector en el que trabajemos y, como es natural, respetando ciertas recomendaciones:

- Deben ser siempre fáciles de capturar.
- Deben enunciarse con objetividad y de la forma más sencilla posible.
- Deben resultar relevantes para la toma de decisiones.
- No deben implicar un elevado grado de dificultad en su interpretación.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

- **Indicador:** Un indicador es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

Los indicadores de calidad se construyen a partir de la experiencia, del conocimiento sobre el sector en el que trabajemos y, como es natural, respetando ciertas recomendaciones:

- Deben ser siempre **fáciles** de capturar.
- Deben enunciarse con **objetividad** y de la forma más sencilla posible.
- Deben resultar **relevantes** para la toma de decisiones.
- **No** deben implicar un elevado grado de **dificultad** en su **interpretación**.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

- **Indicador:** Un indicador es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Los indicadores se pueden clasificar en dos grandes categorías (de acuerdo a EFQM):

- **INDICADORES DE RENDIMIENTO**, que miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos del Servicio (número de...; % de....; tasa de)
- **MEDIDAS de percepción**, que miden indirectamente los resultados de los servicios desde el punto de vista de los grupos de interés (encuestas de satisfacción)



Documento 1

Documento 2

Documento 3

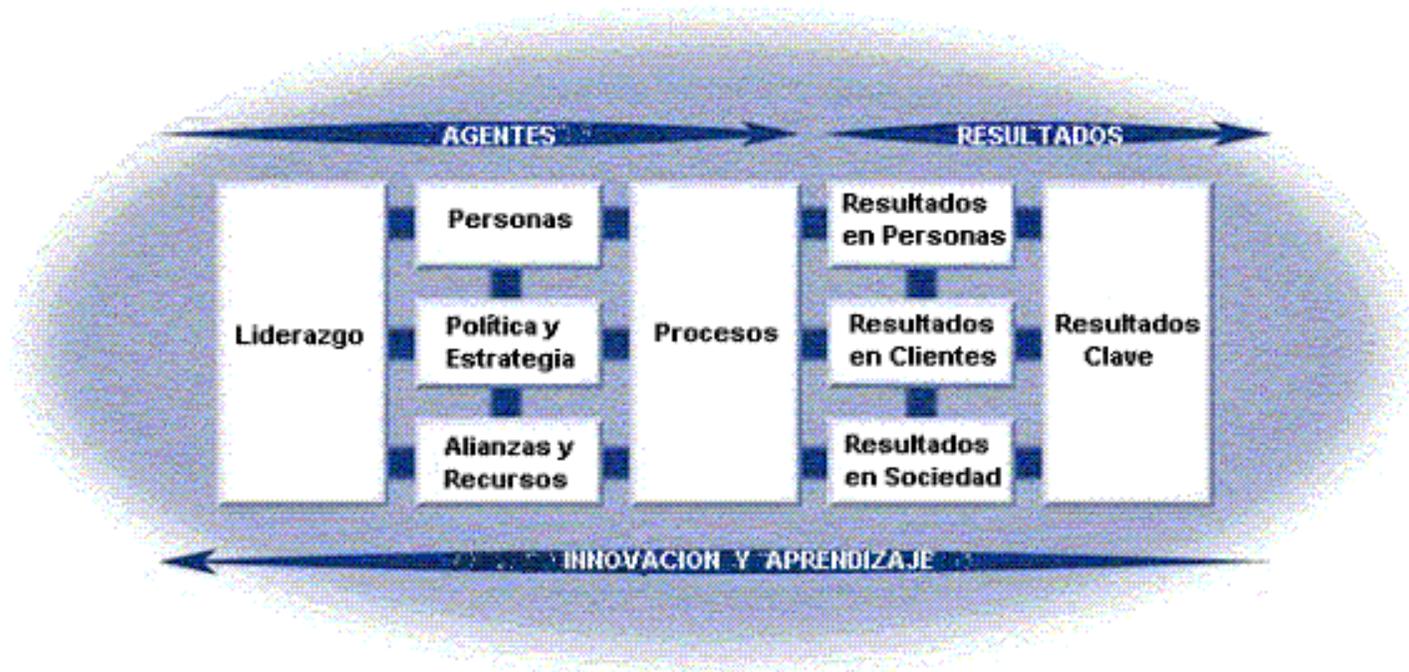
Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8





Resultados en los Clientes

Lo que consigue la organización en relación con sus clientes externos.

- Medidas de percepciones
- Indicadores

Resultados en el Personal

Lo que consigue la organización en relación con su personal

- Medidas de percepciones
- Indicadores

Resultados en la Sociedad

Lo que consigue la organización en relación con su entorno social: local, nacional e internacional

- Medidas de percepciones
- Indicadores

Rendimiento Final de la organización

Lo que consigue la organización en relación con lo planificado

- Resultados clave
- Indicadores clave

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Definir los indicadores idóneos que reflejen el grado de consecución de los estándares fijados para cada uno de los objetivos

- Para definirlos tener en cuenta las siguientes reglas:

- no deben ser impuestos, sino consensuados
- se debe tener acuerdo sobre que medir y como lo medir
- se tienen que designar responsabilidades para la medición y el análisis

- Expresión numérica: pueden presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales o de ratios

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

- Definir los indicadores idóneos que reflejen el grado de consecución de los estándares fijados para cada uno de los objetivos

- Para definirlos tener en cuenta las siguientes reglas:

- no deben ser impuestos, sino consensuados
- se debe tener acuerdo sobre que medir y como lo medir
- se tienen que designar responsabilidades para la medición y el análisis

- Expresión numérica: pueden presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales o de ratios

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida



Debemos elaborar un **SISTEMA DE INDICADORES** que permita conocer la situación del servicio en cada momento.

Los **indicadores** acompañados de los **objetivos** facilitan información para la toma de decisiones con vistas a la mejora continua.



1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

Los **INDICADORES** son **MEDICIONES** y como tales deben cumplir las características de :

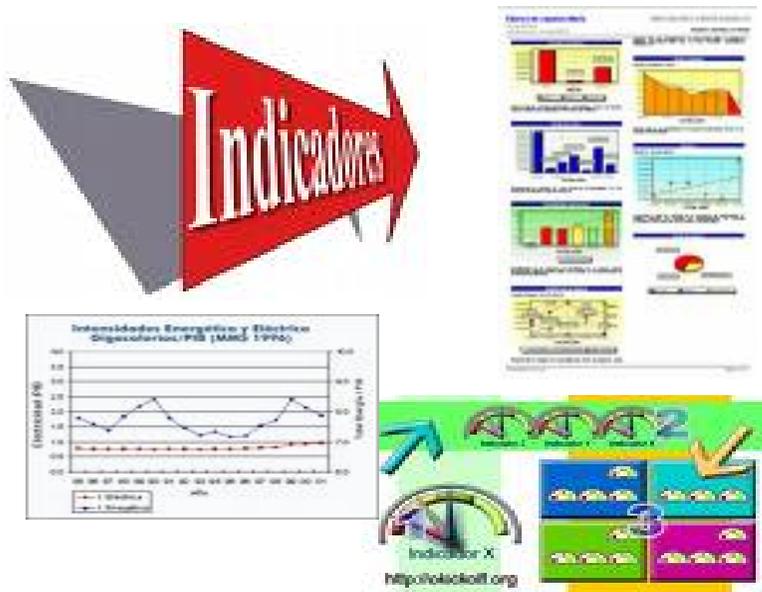
Trascendencia: mediciones relevantes.

Economía: debe haber proporcionalidad entre los costes en los que incurrimos en la medición y los beneficios y relevancia de la decisión a tomar.

Oportunidad: realizar mediciones en el momento adecuado

Precisión: grado en que la medida refleja la magnitud de la variable.

Fiabilidad: vinculada con la precisión esta está vinculada con la perdurabilidad y consistencia.



Los **INDICADORES** son herramientas de cálculo o medida que permiten conocer la situación actual

p.e. “**tiempo de espera antes de ser atendido en la atención presencial**”

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

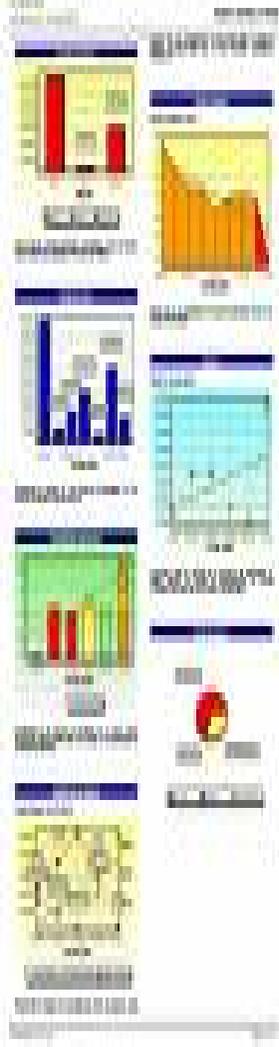
Documento 7

Documento 8

Los **INDICADORES** sirven de referencia con respecto a los **Objetivos** o **Compromisos**, que son los logros programados a conseguir ahora o en un tiempo determinado

p.e. “**en el caso anterior que la espera no sea superior a 10 minutos**”

Comparando las medidas de los **indicadores**, o resultados obtenidos en cada momento, con los **objetivos**, podemos realizar el **seguimiento** del desempeño y al tratar de tender hacia los **compromisos** estableceremos un sistema de **mejora continua**



Documento 1

Documento 2

Documento 3

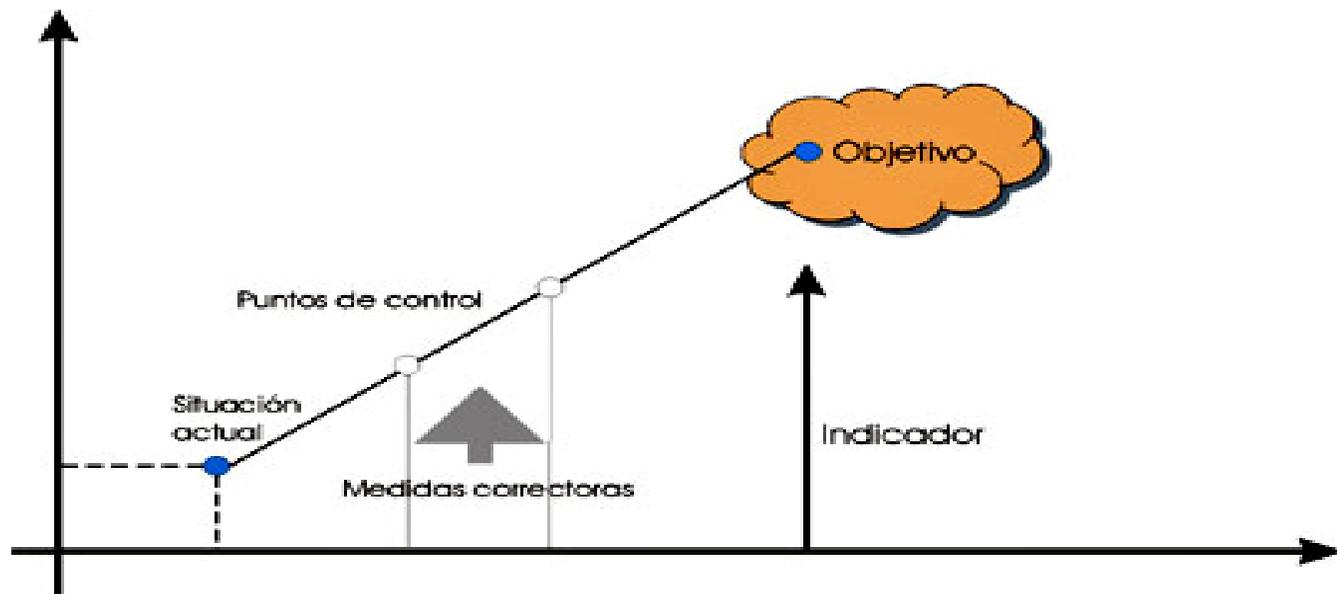
Documento 4 **Guía**

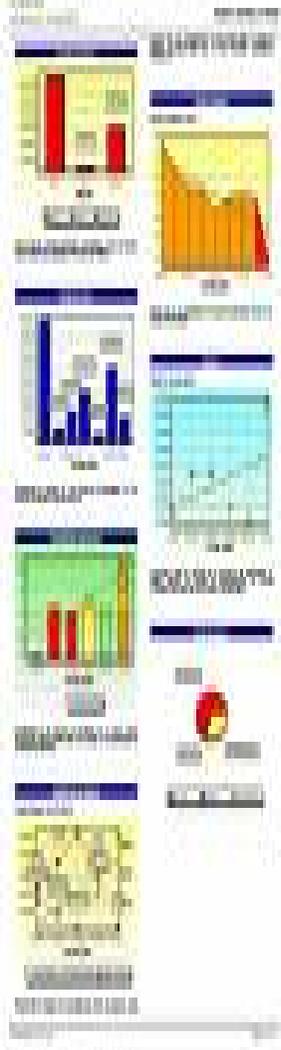
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8





Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

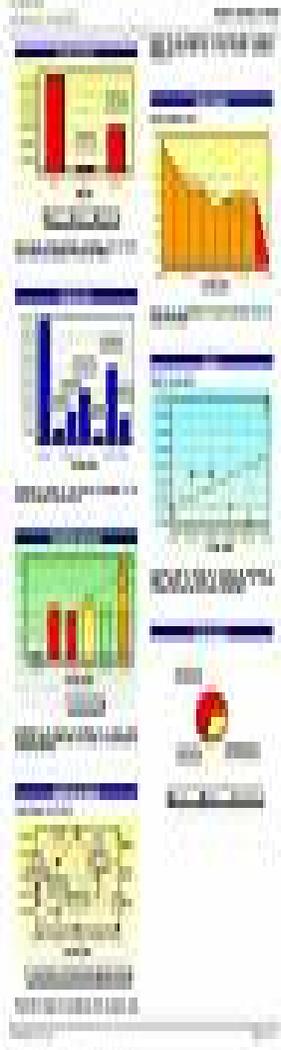
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

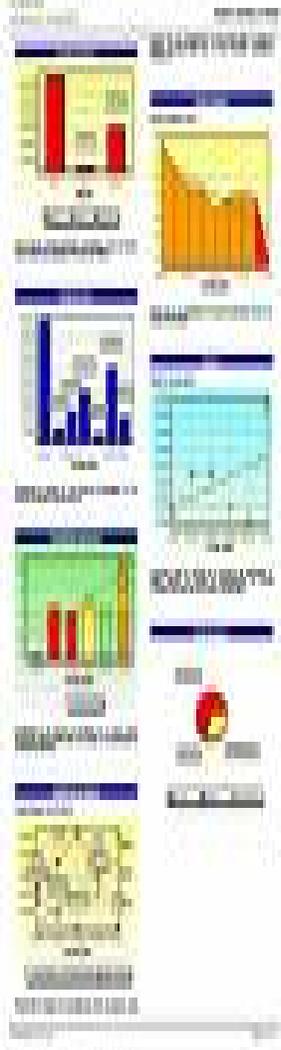
Documento 7

Documento 8

¿os habéis enterado de lo que es un indicador y qué puede ser un indicador?

O

¿Cómo se calcula?



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Un indicador puede ser, por ejemplo:

- Un recuento
 - Un grado o estimación sobre una escala de valor
 - Un porcentaje
 - Una ratio
- Tasas,
etc...

TAMBIÉN ESE COMPROMISO DE CALIDAD QUE DEBEMOS PONER EN NUESTRAS CARTAS Y QUE DEBEMOS MEDIR EN TÉRMINOS DE porcentajes, ratios, tasas, etc...

El indicador debe ser especificado “definido” para evitar malas interpretaciones:

Por ejemplo: “rapidez en la gestión”, puede ser especificado como “plazo mensual entre la solicitud de oferta y su envío”,

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

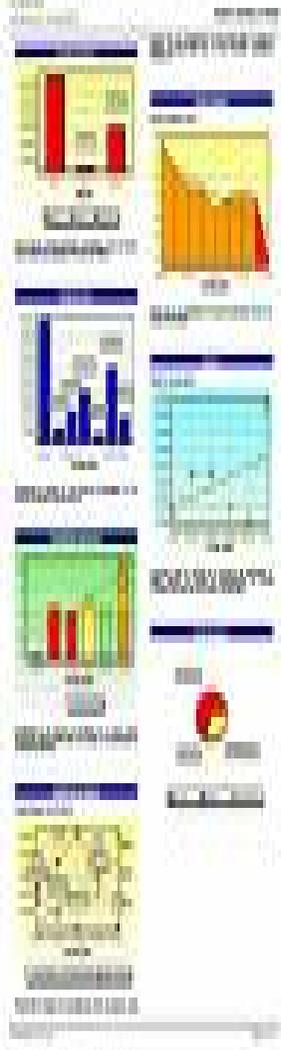
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Respecto a este indicador, nos puede quedar la duda sobre que se entiende por oferta o tipos de oferta y a cuáles afecta el indicador (a todos nuestros productos) para lo que puede ser interesante establecer un apartado de **DEFINICIONES**



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Puede ser interesante especificar las fuentes empleadas para obtener los datos en su cálculo:

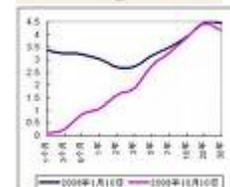
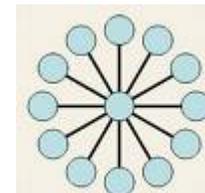
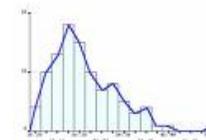
Por ejemplo: “A la hora de establecer un dato económico anual el valor puede variar mucho si se toma el 31 de diciembre o el 1 de enero”

Muchas veces es conveniente representar la evolución del objetivo en un gráfico:

Por ejemplo: “Podemos utilizar:

**- histogramas,
Sectores,
Radial
curvas,...”**

- Tablas cifradas



A small table with multiple columns and rows of data, likely representing a data table or a table of figures. The text is too small to read accurately, but it appears to be a structured data set.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

También conviene definir responsabilidades:

Documento 1

Quién se va a encargar de recoger los datos?

Documento 2

Puede ser buena idea que sea alguno/a de entre las personas implicadas en los procesos

Documento 3

Documento 4 **Guía**

¿quién se va a encargar de analizarlos y explotarlos?

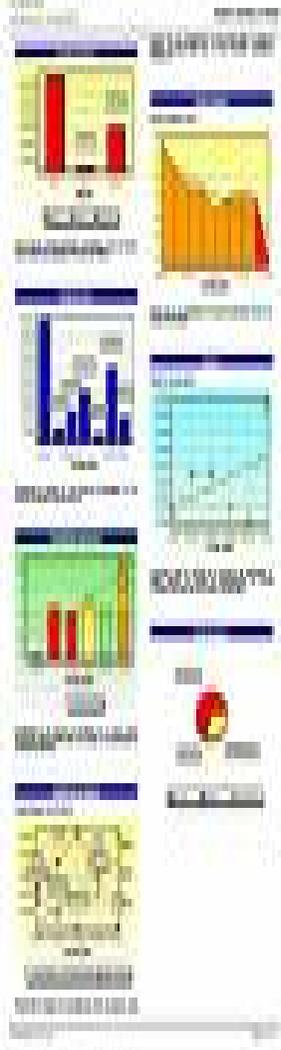
Documento 5

Documento 6

Documento 7

¿quién va a hacer la comunicación de resultados a los responsables y personas autorizadas?

Documento 8



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

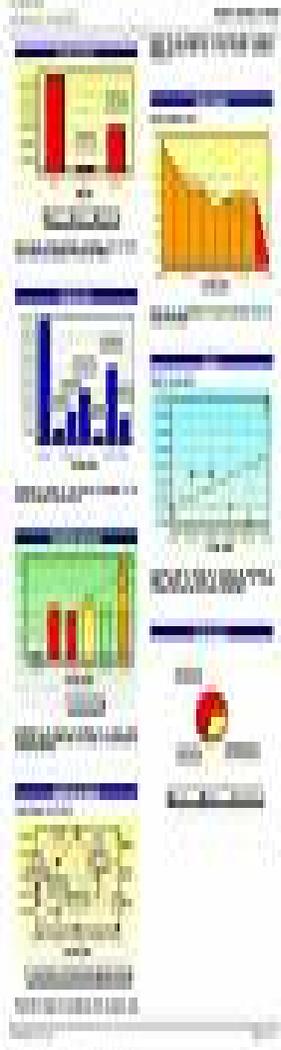
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

**NO DEBEMOS OLVIDAR QUE EL RESULTADO DE
LOS INDICADORES ES FRUTO DE LAS
ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL
INVOLUCRADO EN EL ÁREA O ACTIVIDAD
EVALUADA**



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

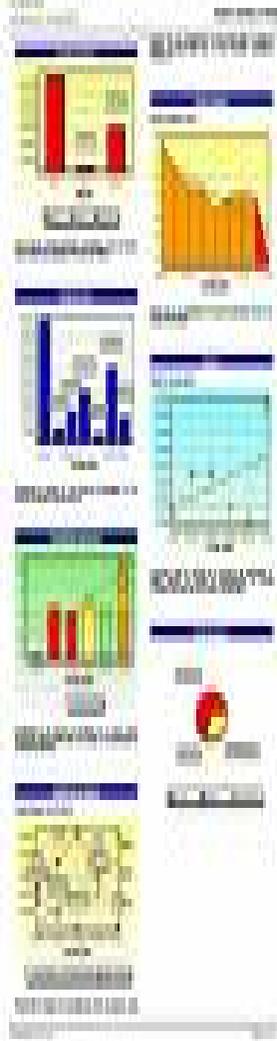
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- Nº de nuevos cursos/total cursos de la organización
- Tiempo medio de desarrollo del proyecto (incluyendo planificación, revisión, verificación, validación y cambios en el diseño)
- Porcentaje sobre ventas totales presupuestado para actividades de diseño y desarrollo
- Aceptación de los nuevos productos o servicios: ventas de nuevos productos o servicios/total ventas



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Fidelización de clientes: clientes que cursan master/total de estudiantes que terminan grado clientes

- Pérdidas de clientes: bajas de clientes/total clientes
- Insatisfacción clientes: nº reclamaciones/total clientes
- % devoluciones
- % reclamaciones
- Tiempo medio de atención de reclamaciones
- Efectividad atención cliente: nº de reclamaciones no resueltas en plazo/total reclamaciones
- Resultados encuestas de satisfacción de clientes RR HH
- Alcance de los planes de formación: nº de empleados receptores de actividades formativas/plantilla media
- Costes de formación por empleado: $[(\text{costes totales de formación} / \text{costes de personal}) / \text{n}^\circ \text{ de empleados receptores de actividades formativas}]$
- Absentismo laboral: nº horas de ausencia/nº de horas laborables
- Siniestralidad: (nº de accidentes laborales con baja/nº de horas laborales)
- Rotación externa: $(\text{n}^\circ \text{ de altas} + \text{n}^\circ \text{ de bajas}) / \text{plantilla media}$
- Resultados encuestas internas de clima laboral

Documentar un indicador

De acuerdo a ISO 9000 un indicador debe estar bien definido y debe mostrar:

Título de indicador

Objeto de la medición

Código

Fecha de emisión o en su caso la última versión

Fecha de su próxima revisión

Certeza de que ha sido revisado y el responsable de su revisión

Método de obtención

Unidad de medida

Frecuencia de la medida

Responsable de llevar a cabo la medición

OBJETIVO A ALCANZAR

Documento 1

Documento 2

Documento 3

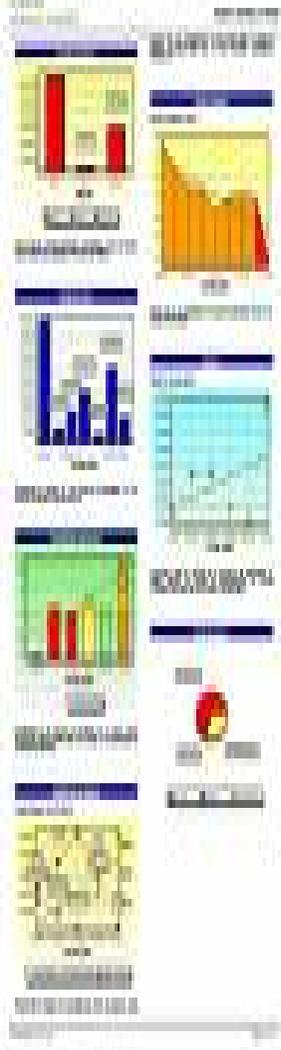
Documento 4 Guía

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

¿qué es un estándar?

Un estándar se define como el grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad.

Dicho en otros términos, **define el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso.**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

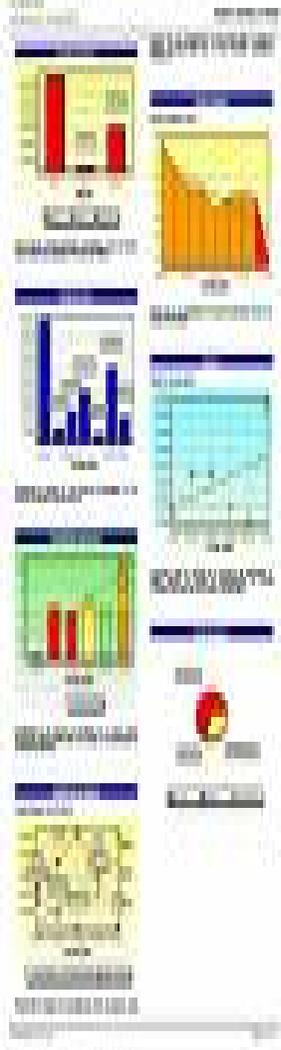
Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Los estándares de calidad determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un indicador.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

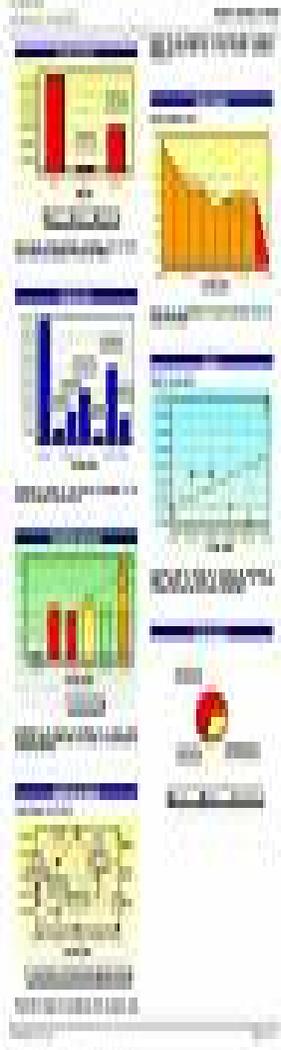
Documento 7

Documento 8

Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el **criterio de calidad** que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto. Estamos cumpliendo con nuestro objetivo de calidad.

Si, por el contrario, estamos por debajo del rango significa que no cumplimos nuestro compromiso de calidad y deberemos actuar en consecuencia (o bien la apuesta fue demasiado optimista para los medios disponibles).

Por el contrario, si estamos por encima, o bien tendremos que redefinir el criterio o, desde luego, estamos gastando (en términos de esfuerzo) más de lo que pensábamos que era necesario (o fuimos pesimistas para fijar el rango o pecamos de inexpertos).



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

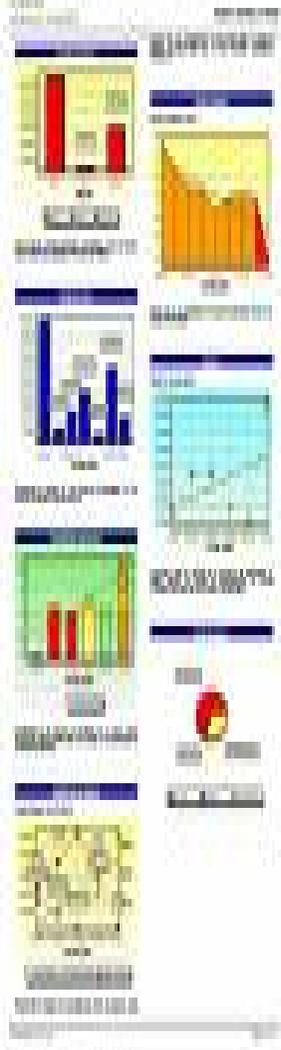
Documento 7

Documento 8

Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto. Estamos cumpliendo con nuestro objetivo de calidad.

Si, por el contrario, **estamos por debajo del rango** significa que no cumplimos nuestro **compromiso de calidad** y deberemos actuar en consecuencia (o bien la apuesta fue demasiado optimista para los medios disponibles).

Por el contrario, si estamos por encima, o bien tendremos que redefinir el criterio o, desde luego, estamos gastando (en términos de esfuerzo) más de lo que pensábamos que era necesario (o fuimos pesimistas para fijar el rango o pecamos de inexpertos).



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

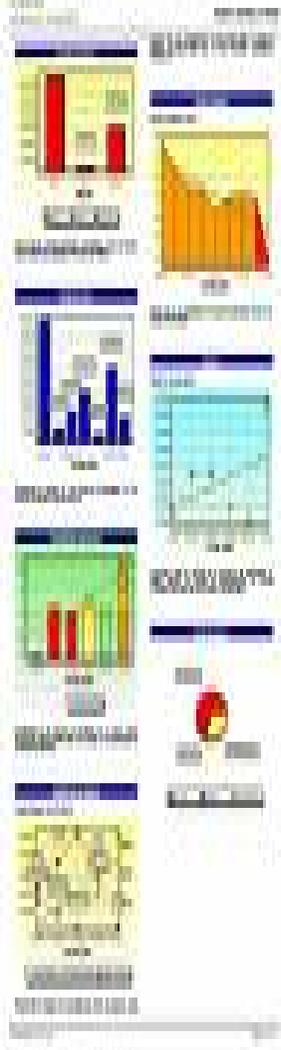
Documento 7

Documento 8

Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto. Estamos cumpliendo con nuestro objetivo de calidad.

Si, por el contrario, estamos por debajo del rango significa que no cumplimos nuestro compromiso de calidad y deberemos actuar en consecuencia (o bien la apuesta fue demasiado optimista para los medios disponibles).

Por el contrario, **si estamos por encima**, o bien tendremos que **redefinir el criterio** o **compromiso de calidad**, desde luego, estamos gastando (en términos de esfuerzo) más de lo que pensábamos que era necesario (o fuimos pesimistas para fijar el rango o pecamos de inexpertos).



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

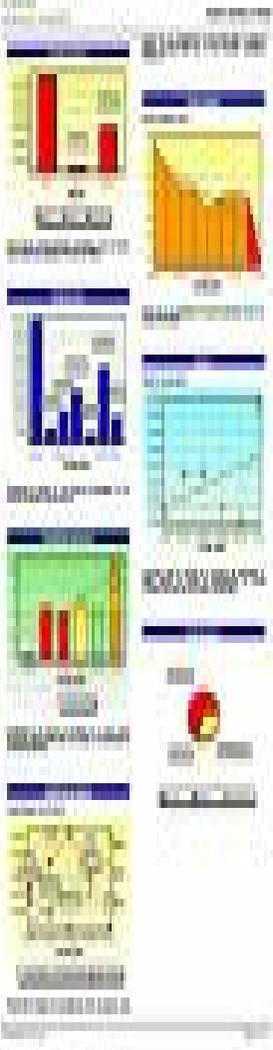
Documento 6

Documento 7

Documento 8

Una observación que **NO DEBE OLVIDARSE** es que los estándares no deben ser nunca del 100% en razón de que siempre sucederán imprevistos que impedirán tal cumplimiento.

Además, cualquier auditor de calidad sospechará de que un estándar se logre al 100% una y otra vez, o que se supere año tras año. Esto normalmente solo indica que no estaban adecuadamente definidos.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Nombre del Indicador:
OPORTUNIDAD DE LA ATENCION Y RESOLUCION DE FQS's

Finalidad:

MONITOREAR LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN QUE POR LEY SE DEBE DAR A LAS SOLICITUDES DE LOS USUARIOS.

Tipo de Indicador: EFECTIVIDAD

Estándar: 0 DÍAS DE DESFASAMIENTO MAYOR AL PERIODO POR LEY.

Modo de medición

NUMERO DIAS DE RESOLUCIÓN A FQS's – NUMERO DIAS PERIODO POR LEY.

Definición de Variables:

1ª MIEMBRO: TIEMPO QUE TARDA EN RESOLVERSE LA FELICITACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA
2ª MIEMBRO: TIEMPO LÍMITE QUE EL SERVIDOR PÚBLICO, RESPONSABLE DE LA RESPUESTA, TIENE POR LEY.
FQS's: FELICITACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS.

Origen del Indicador:

LEY DE RESPONSABILIDADES

Frecuencia de Medición:

MENSUAL

Muestra:

NO MUESTRA
100% DE LAS FQS's INGRESADAS AL SISTEMA.

Fuentes de Datos:

ALTA EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE FQS's.

Tipo de Gráfico:

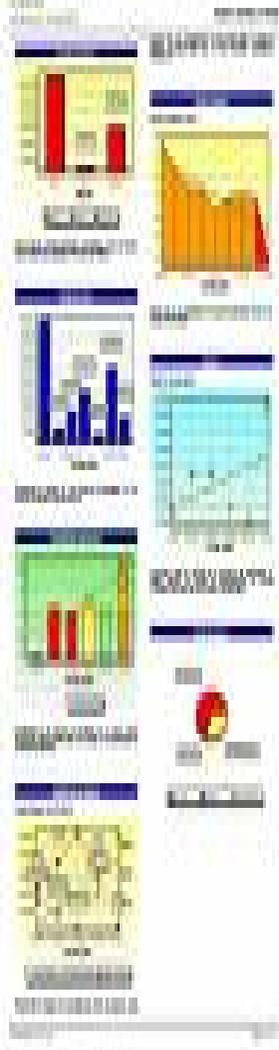
DE TENDENCIAS.

Responsable: CADA RESPONSABLE DE PROCESO.

Usuarios: DIRECTOR DE LA UNIDAD.

Criterios de Validación:

- AUDITORIA POR MUESTREO EN CADA SERVICIO.
- PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL IFAI.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Nombre del Indicador:
EFECTIVIDAD DEL LIDERAZGO

Finalidad:

EVIDENCIAR CUANTITATIVAMENTE COMO LOS LÍDERES CONDUCEN, A LOS EQUIPOS DE TRABAJO Y LOS PROCESOS QUE ESTOS EJECUTAN, AL LOGRO DE OBJETIVOS ASIGNADOS.

Tipo de Indicador: EFECTIVIDAD

Estándar: 100% DE OBJETIVOS CUMPLIDOS.

Modo de medición

$\frac{\# \text{ DE OBJETIVOS CUMPLIDOS } \times 100}{\# \text{ OBJETIVOS ASIGNADOS AL LIDER}}$

Definición de Variables:

NUMERADOR: SON LOS OBJETIVOS LOGRADOS CON BASE EN LA APLICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO DE ACUERDO A LA GUÍA, RECURSOS, SEGUIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DE SU LÍDER. DENOMINADOR: SON LOS OBJETIVOS ASIGNADOS AL LÍDER, CON BASE A LOS SISTEMAS Y PROCESOS RELATIVOS AL ÁREA DE LA CUAL ES TITULAR Y ESPECIFICADOS EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA.

Origen del Indicador:

REQUERIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL VERSIÓN 2006.

Frecuencia de Medición:

TRIMESTRAL

Muestra:

NO MUESTRA
TODO PERSONAL CON
MANDO ASIGNADO

Fuentes de Datos:

EXPEDIENTES PERSONALES
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
CARTA DE FLEXIBILIDAD DE OPERACIONES.

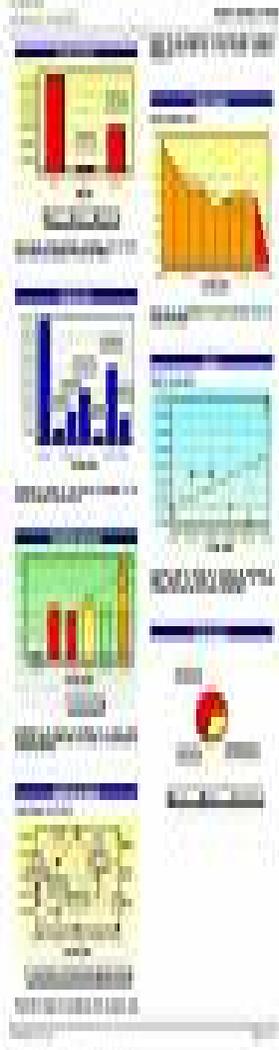
Tipo de Gráfico:

DE TENDENCIAS.

Responsable: DIRECTOR DE LA UNIDAD
LIDER DEL CRITERIO 2

Usuarios: TODO PERSONAL CON .
MANDO ASIGNADO Y
RESPONSABLES DE ÁREAS
Y PROCESOS.

Criterios de Validación: CORRELACIÓN MATEMÁTICA ENTRE LOS INDICADORES BÁSICOS DEL VOLUMEN DE SERVICIOS OTORGADOS, LA CAPACIDAD INSTALADA, EL PRESUPUESTO EJERCIDO Y LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Nombre del Indicador:

CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS ESPECÍFICOS.

Finalidad:

EVIDENCIAR LA EFICIENCIA OPERATIVA.

Tipo de Indicador: EFICIENCIA

Estándar: 100% DE APEGO A PROGRAMAS.

Modo de medición

$$\frac{\# \text{ DE PROGRAMAS CUMPLIDOS EN TIEMPO Y FORMA } \times 100}{\# \text{ DE PROGRAMAS EXISTENTES}}$$

Definición de Variables:

NUMERADOR: SON LOS PROGRAMAS QUE SE APEGAN AL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES, FECHAS DE EJECUCIÓN Y RELACIONADOS CON EL LOGRO DE LAS METAS OPERATIVAS.

DENOMINADOR: SON TODOS LOS PROGRAMAS REGULARES Y EMERGENTES ESPECÍFICOS DE CADA ÁREA DE SERVICIO.

Origen del Indicador:

REQUERIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL VERSIÓN 2006.

Frecuencia de Medición:

TRIMESTRAL

Muestra:

NO MUESTRA
TODO PROGRAMA EXISTENTE
EN ÁREAS DE SERVICIOS DE SALUD

Fuentes de Datos:

REPORTES DE AVANCE DE PROGRAMAS.
EVIDENCIAS DOCUMENTALES ESPECÍFICAS

Tipo de Gráfico:

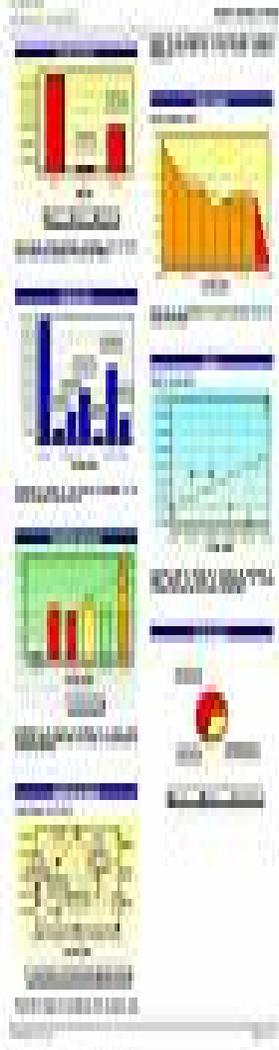
DE TENDENCIAS

Responsable: RESPONSABLES DE LOS
PROCESOS Y SERVICIOS.

Usuarios: DIRECTOR DE LA UNIDAD.

Criterios de Validación:

CORRELACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Nombre del Indicador:

COBERTURA DEL PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD

Finalidad:

IDENTIFICAR LA PROPORCIÓN DEL PERSONAS PARTICIPANTES EN LOS EVENTOS DE DIFUSIÓN PERTENECIENTES A LAS COMUNIDADES DE INFLUENCIA CONVOCADAS.

Tipo de Indicador: EFECIENCIA

Estándar: 80% DE PERSONAS ASISTENTES RESPECTO A LAS CONVOCADAS A LOS EVENTOS DE DIFUSIÓN.

Modo de medición

$$\frac{\# \text{ DE PERSONA ASISTENTES } \times 100}{\# \text{ DE PERSONAS CONVOCADAS}}$$

Definición de Variables:

NUMERADOR: ES LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE ASISTIERON AL EVENTO DE DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD.

DENOMINADOR: ES EL NÚMERO DE PERSONAS QUE SE CONVOCARON PARA ASISTIR AL EVENTO DE DIFUSIÓN, PREVIA ESTIMACIÓN Y COMPROMISO CON LOS REPRESENTANTES RECONOCIDOS DE LA COMUNIDAD DE INFLUENCIA EN TURNO.

Origen del Indicador:

REQUERIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL VERSIÓN 2006.

Frecuencia de Medición:

TRIMESTRAL.

Muestra:

NO MUESTRA APLICABLE A TODA COMUNIDAD CON CONVENIO ESTABLECIDO.

Fuentes de Datos:

LISTAS DE ASISTENCIA A EVENTOS DE DIFUSIÓN

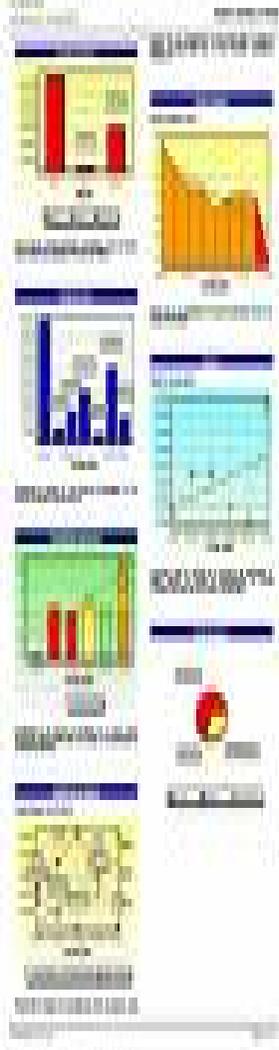
Tipo de Gráfico:

DE TENDENCIAS.

Responsable: RESPONSABLE LOCAL DEL CRITERIO 7

Usuarios: RESPONSABLES Y PARTICIPANTES EN LOS PROCESOS Y EVENTOS DE DIFUSIÓN.

Criterios de Validación: ENCUESTAS INDIVIDUALES DE EVALUACIÓN DE LOS EVENTOS.



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Nombre del Indicador:
EFECTIVIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE FQS's

Finalidad:
CONOCER SI LAS RESOLUCIONES OTORGADAS A LAS FQS's, SE FUNDAMENTARON Y MOTIVARON CORRECTAMENTE.

Tipo de Indicador: EFECTIVIDAD **Estándar:** 100% DE LAS FQS's SIN CAUSA DE REINGRESO.

Modo de medición
$$\frac{\text{No. DE RESOLUCIONES A FQS's BIEN A LA 1ª}}{\text{No. DE FQS's RESUELTAS}} \times 100$$

Definición de Variables:
NUMERADOR: SON LAS RESOLUCIONES QUE NO CAUSARON REINGRESO POR ESTAR BIEN FUNDAMENTADAS Y MOTIVADAS.
DENOMINADOR: SON LAS RESOLUCIONES A LAS FQS's, YA OTORGADAS A LOS USUARIOS. FQS's: FELICITACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS.

Origen del Indicador:
LEY DE RESPONSABILIDADES

Frecuencia de Medición: MENSUAL **Muestra:** NO MUESTRA
100% DE LAS FQS'S INGRESADAS AL SISTEMA.

Fuentes de Datos: ALTA EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE FQS'S. **Tipo de Gráfico:** DE TENDENCIAS.

Responsable: CADA RESPONSABLE DE PROCESO. **Usuarios:** DIRECTOR DE LA UNIDAD.

Criterios de Validación:

- AUDITORIA POR MUESTREO EN CADA SERVICIO.
- PORTAL DE TRANSPARENCIA DEL IFAI.

1. Identificación de procesos

e) Indicadores y sistemas de medida

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 43-44 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 a tomar como ejemplo algún indicador de los que aparecen en las distintas cartas de servicios (puedes utilizar otros) y vamos a **DOCUMENTAR UN INDICADOR** de uno de los procesos claves detectados en la fase anterior.
RECORDAR: Cada indicador deberá incluirse en cada proceso y su ficha de proceso.
UN COMPROMISO DE CALIDAD NECESITA DE UN INDICADOR QUE LO MIDA bien de medición bien de percepción

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

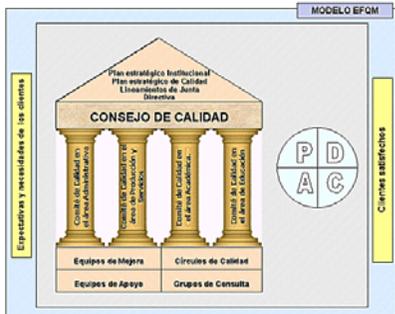
Tenemos **20** minutos



No pasa nada sino acabamos

Tranquilos, queda para perfilar en la unidad





Documento 1

Documento 2

Documento 3

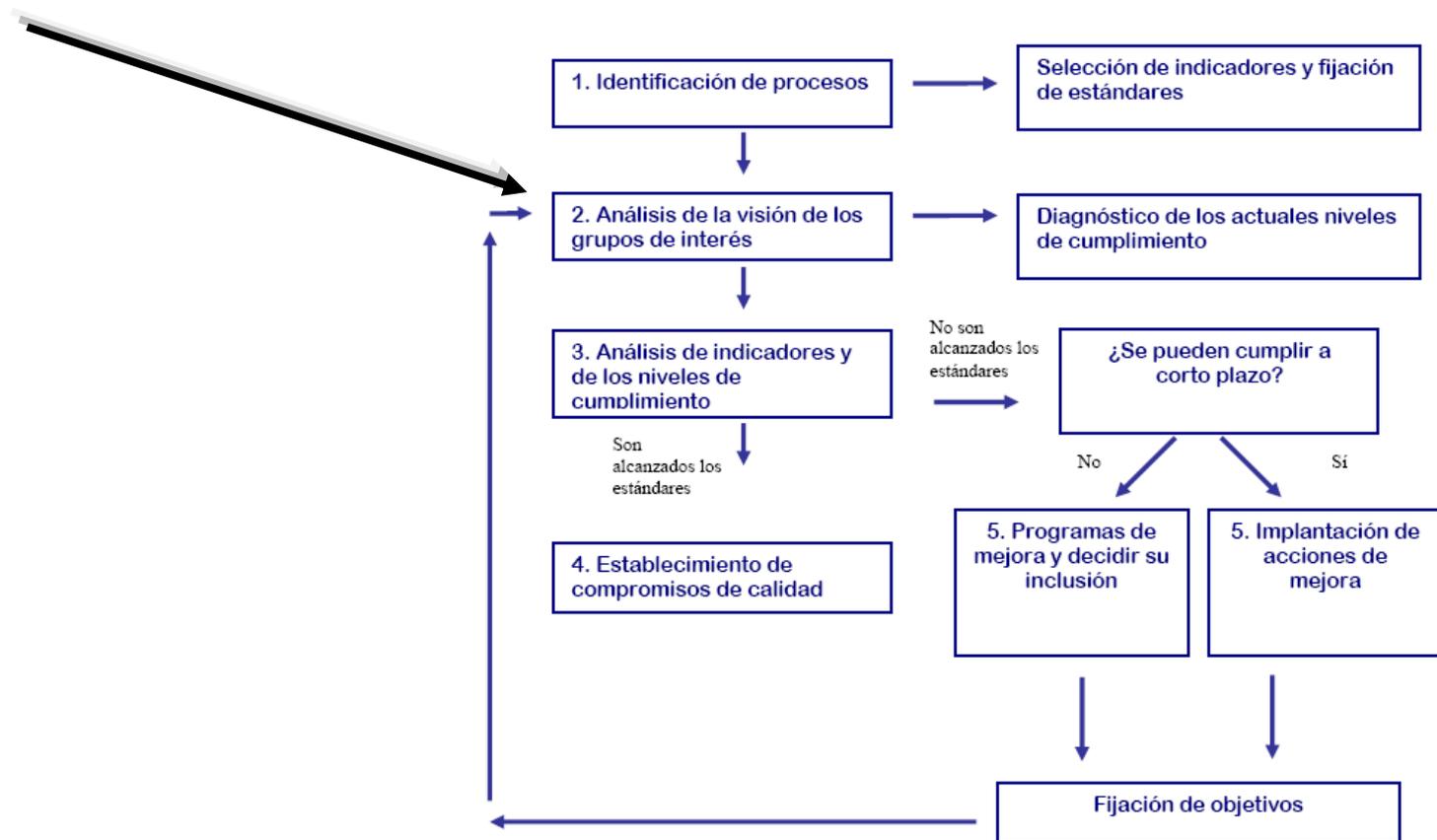
Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8





Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

-Detección de sus expectativas e identificación de los factores clave (compromisos de calidad)

- Factores clave de calidad: aspectos de prestación del servicio en que resulta esencial un correcto funcionamiento para satisfacer las necesidades y las expectativas de los grupos de interés

Técnicas: entrevistas cualitativas, paneles de usuarios, grupos de exploración... orientadas a la recogida de información sobre los factores de calidad.

- Posteriormente, deberemos hacer un Análisis de la información

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

-Detección de sus expectativas e identificación de los factores clave (compromisos de calidad)

Documento 1

-Factores clave de calidad: aspectos de la prestación del servicio en que resulta esencial un correcto funcionamiento para satisfacer las **necesidades y las expectativas** de los grupos de interés (sobre estos factores definiremos nuestros compromisos de calidad):

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

-elementos tangibles -aspecto de las instalaciones, instalaciones modernas y cuidadas, recursos materiales adecuados y actuales, exactitud y claridad de las comunicaciones, etc -.

Documento 5

Documento 6

-fiabilidad - habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa-,

Documento 7

Documento 8

-capacidad de respuesta –disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, saber escuchar al usuario, tener habilidad para conectar con él, solucionar los problemas y/o las necesidades con rapidez, buscar la conformidad del usuario con la solución que se le ofrece etc -,

-profesionalidad – posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio-,



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

viabilidad: “asunto que puede efectuarse”; adecuación, precisión, falta de errores

empatía: amabilidad del personal (cortesía, trato agradable y personalizado, transparencia, actitud participativa y receptiva etc.) accesibilidad, facilidad de contacto etc.

contextualidad: funcionalidad y operatividad, efectividad, rentabilidad, innovación, profesionalidad, accesibilidad, suficiencia (recursos materiales y personales?), etc.

Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto, credibilidad.

veracidad, creencia, honestidad en el servicio.

seguridad, inexistencia de peligros, riesgos o dudas, dar muestras de impresión de profesionalidad, competencia, esmero profesional, actuación conforme la buena práctica, conocimiento de las últimas novedades, etc

Accesibilidad: accesible y fácil de contactar.

Comunicación: mantener a los clientes informados con un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

compresión del cliente – hacer el esfuerzo de conocer a sus usuarios y sus necesidades.



Documento 1

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Documento 2

-Detección de sus expectativas e identificación de los factores clave (compromisos de calidad)

Documento 3

Documento 4 Guía

- Factores clave de calidad: aspectos de prestación del servicio en que resulta esencial un correcto

Documento 5

funcionamiento para satisfacer las necesidades y las expectativas de los grupos de interés

Documento 6

Documento 7

-Técnicas: entrevistas cualitativas, paneles de usuarios o grupos focales, grupos de exploración orientadas a la recogida de información sobre los factores de calidad, etc. (VER FOTOCOPIA PÁG.10 UNE 66176)

Documento 8

- Posteriormente, deberemos hacer un **Análisis de la información**

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Vamos a hacer un ejemplo de cómo puedo diseñar un cuestionario para recoger información sobre los factores de calidad.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

a.- Para ello lo primero es identificar los procesos de mi unidad que quiero medir.

b.- Lo segundo identificar los factores de calidad que lo medirán

c.- Lo tercero es hacer una tabla de especificaciones que cruce procesos con factores y determinar cuáles de éstos van a medir cada proceso

No os rompáis la cabeza. ¡vamos al ejemplo!

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Ejemplo de elaboración de encuestas de satisfacción

		Dimensiones de calidad				
		Viabilidad: adecuación, precisión, ausencia de errores	Capacidad de respuesta: rapidez, puntualidad	Seguridad: impresión de profesionalidad, competencia...	Empatía: accesibilidad, transparencia, trato personalizado	Tangibilidad: instalaciones, recursos humanos y materiales
Documento 1						
Documento 2						
Documento 3						
Documento 4	Guía	*	*	*	*	*
Documento 5						
Documento 6						
Documento 7		*	*		*	*
Documento 8						
P r o c e s o s	Asesoramiento lingüístico, corrección y traducción	*	*		*	*
	Dinamización lingüística		*	*	*	*
U n i d a d	Información y publicidad	*	*		*	*
	Elaboración de materiales didácticos (vocabularios, manuales)		*			
	Formación lingüística	+	*			

*** El asterisco quiere decir que vamos a hacer una o varias preguntas sobre esa dimensión de calidad relacionada con un proceso específico**

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Ejemplo de elaboración de encuestas de satisfacción

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

El paso siguiente sería hacer la encuesta de satisfacción, para ello deberemos redactar los ítems

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Ejemplo de elaboración de encuestas de satisfacción

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

CURSO	1	2	3	4	5
1. Antelación con que recibí la información del curso (proceso de matrícula, fechas, criterios de admisión, programa...).					
2. Adecuación del lugar en que se realizó el curso.					
3. Adecuación del horario del curso.					
4. Utilidad del material que se entregó en el curso.					
5. Precisión de los contenidos del curso.					
6. Competencia del profesorado.					
7. Profesionalidad del profesorado.					

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Ejemplo de elaboración de encuestas de satisfacción

		Dimensiones de calidad				
		Viabilidad: adecuación, precisión, ausencia de errores	Capacidad de respuesta: rapidez, puntualidad	Seguridad: impresión de profesionalidad, competencia...	Empatía: accesibilidad, transparencia, trato personalizado	Tangibilidad: instalaciones, recursos humanos y materiales
Documento 1						
Documento 2						
Documento 3						
Documento 4	Guía	1		2,3,6		9,10
Documento 5						
Documento 6			4,7	11		12
Documento 7		13			5,8	,14,15
Documento 8				3,6		17,18
		13	13	6,7	16	4

P
r
o
c
e
s
o
s

U
n
i
d
a
d

Asesoramiento
lingüístico,
corrección y
traducción

Dinamización
lingüística

Información y
publicidad

Elaboración de
materiales
didácticos
(vocabularios,
manuales)

Formación
lingüística

2. Análisis de la visión de los grupos de interés

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

DEBEREMOS HACER UN CUESTIONARIO POR GRUPO DE INTERÉS E INCLUIR TANTAS TABLAS COMO ENCUESTAS SE ELABOREN





Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

2. Análisis de visión de los grupos de interés

- Recomendaciones metodológicas en la elaboración de encuestas:

- lenguaje que se va a emplear
 - cabeceras y datos de las personas
 - instrucciones
 - orden del cuestionario
 - tipos de preguntas
 - revisión de preguntas
 - establecimiento de la escala
 - impresión, papel y diseño final
 - tiempo de duración máxima
 - métodos de análisis que se van a emplear
 - publicidad de los resultados





2. Análisis de la visión de los grupos de interés

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.

Dimensiones de calidad							
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
Procesos de la Unidad	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
	6.						
	...						

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

¿NOS ATREVEMOS A DISEÑAR EL CUESTIONARIO DE NUESTRA UNIDAD?

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Protocolo**

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

2. Análisis de la visión de los grupos de interés.

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 45-51 apartado b)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS a:

a.- seleccionar primero el grupo de interés (recuerda: usuarios internos y externos).

b.- Segundo, vamos a hacer la tabla de especificaciones (selecciona SOLO DOS O TRES procesos y seleccionamos CUATRO O CINCO factores de calidad).

c.- Construyamos un CUESTIONARIO DE 5-8 ÍTEMS PARA un solo grupo de interés

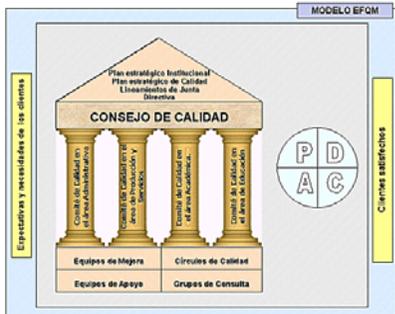
3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4)

Tenemos **15** minutos



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





Documento 1

Documento 2

Documento 3

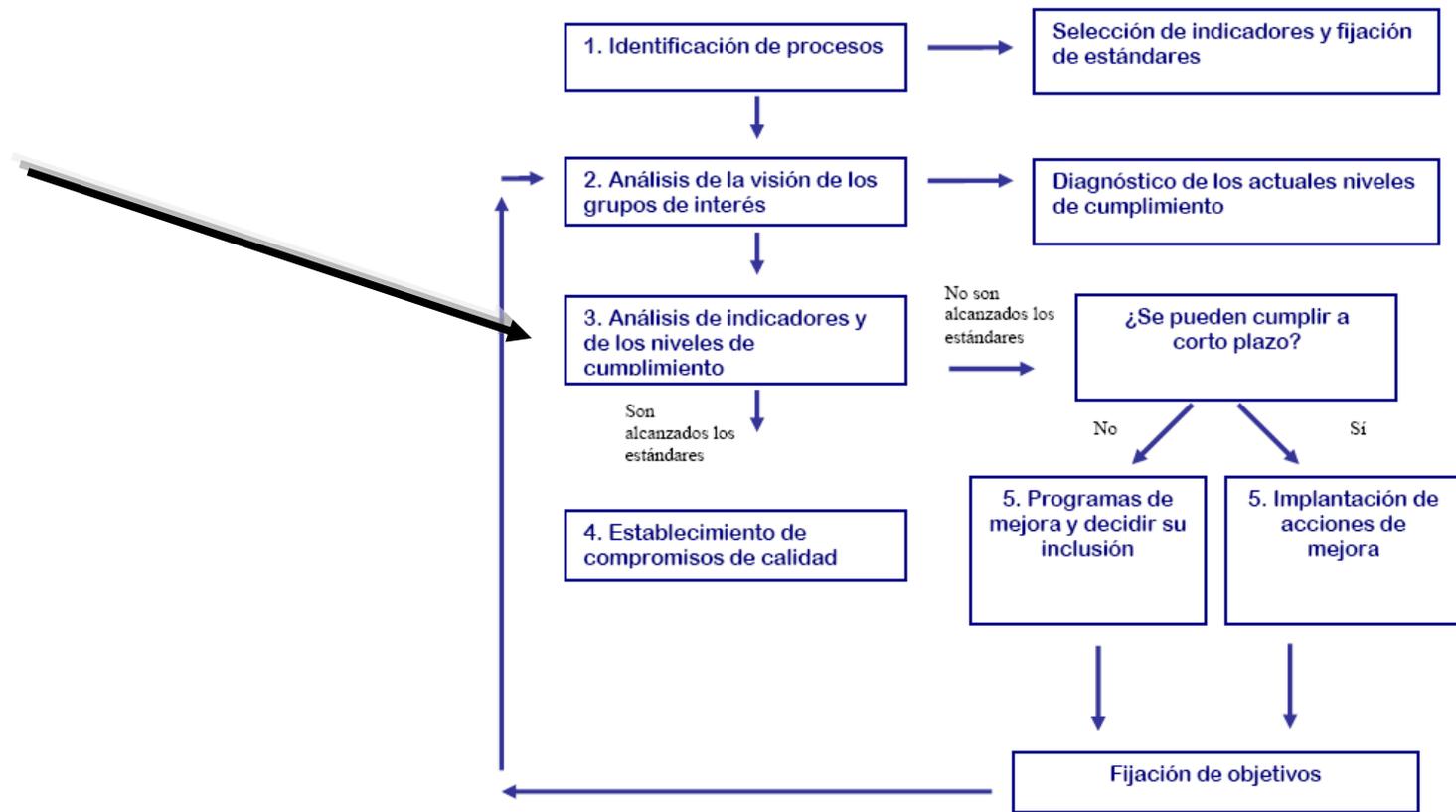
Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



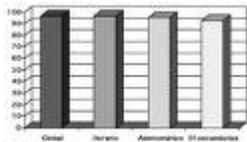


Figura 4. Cumplimiento temático.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

3. Análisis de indicadores y de los niveles de cumplimiento

El equipo de trabajo será el encargado de hacer el análisis de los indicadores y de los niveles de cumplimiento

- deberá describir los indicadores (RECORDEMOS QUE ÉSTOS PUEDEN SER DE DIVERSOS TIPOS y los tenemos definidos en los propios procesos o medidos a través de otras técnicas) y ver como repercuten en los diferentes procesos para poder efectuar posteriormente el análisis de puntos fuertes, endebles y propuestas de mejora

- en función de la información que se recoja sobre las percepciones de los grupos de interés del Servicio señalarán en cada cuadro de la tabla a relación existente entre las dos categorías con una de las siguientes letras: Fuerte (F), mediana (M), débil (D)

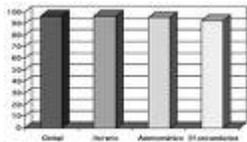


Figura 4. Cumplimiento temático

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

3. Análisis de indicadores y de los niveles de cumplimiento

El equipo de trabajo será el encargado de hacer el análisis de los indicadores y de los niveles de cumplimiento

- deberá describir los indicadores (**RECORDAMOS QUE ÉSTOS PUEDEN SER DE DIVERSOS TIPOS** y los tenemos definidos en los propios procesos o medidos a través de otras técnicas) y ver como repercuten en los diferentes procesos para poder efectuar posteriormente el análisis de **puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora**

- en función de la información que se recoja sobre las percepciones de los grupos de interés del Servicio señalarán en cada cuadro de la tabla a relación existente entre las dos categorías con una de las siguientes letras: Fuerte (F), mediana (M), débil (D)

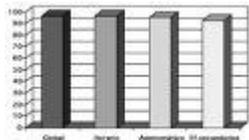


Figura 4. Cumplimiento formativo

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

3. Análisis de indicadores y de los niveles de cumplimiento

El equipo de trabajo será el encargado de hacer el análisis de los indicadores y de los niveles de cumplimiento

- deberá describir los indicadores (RECORDEMOS QUE ÉSTOS PUEDEN SER DE DIVERSOS TIPOS y los tenemos definidos en los propios procesos o medidos a través de otras técnicas) y ver como repercuten en los diferentes procesos para poder efectuar posteriormente el análisis de puntos fuertes, endebles y propuestas de mejora

- en función de la información que se recoja sobre las percepciones de los grupos de interés del Servicio señalarán en cada cuadro de la tabla a relación existente entre las dos categorías con una de las siguientes letras: Fuerte (F), mediana (M), débil (D)

3. Análisis de indicadores y de los niveles de cumplimiento

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 a redacción da 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.

Tomar nota de los resultados obtenidos
La relación entre las dimensiones de calidad y los procesos del servicio pueden ser:

- Fuerte (F): puntuaciones altas
- Media (M): puntuaciones medias
- Débil (D): puntuaciones bajas

Dimensiones de calidad							
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
Procesos de la Unidad	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
	6.						
	...						

A MODO DE EJEMPLO

Documento 1

Vamos dar puntuaciones medias a los ítems del cuestionario.

Documento 2

Documento 3

Como hemos dicho, la relación entre las dimensiones de calidad y los procesos del servicio pueden ser:

Documento 4 **Protocolo**

Documento 5

- Fuerte (F): puntuaciones altas
- Media (M): puntuaciones medias
- Débil (D): puntuaciones bajas

Documento 6

Documento 7

Tenemos que dar una puntuación de intervalo de los que es F, M o D

Documento 8

Por ejemplo, en una escala de 0 a 5, podemos considerar

F: 3,75 y 5

M: entre 2,75 y 3,74

D: entre 0 y 2,74

		Dimensiones de calidad					
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
Procesos de la Unidad	1.	F		M		D	
	2.		F	M	F	D	
	3.		F		D		
	4.	D				F	
	5.		M				
	6.	D		F	M	M	
	...					F	

RECUERDA!!!!!!

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Protocolo

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



		Dimensiones de calidad					
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
Procesos de la Unidad	1.	F		M		D	
	2.	(Ind 1, D)	F	M	F	D	
	3.		F	D	(Ind 2, M)	F	
	4.	D	(Ind 3, F)			F	
	5.		M				
	6.	D		F	M	M	
	...						

EN ESTA TABLA NO SOLO PUEDO PONER LOS RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS, SINO TAMBIÉN AQUELLOS FACTORES DE CALIDAD MEDIDOS CON OTRAS TÉCNICAS (INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA,... QUE EN RELACIÓN CON EL OBJETIVO MARCADO TENGA UNA RELACIÓN FUERTE, MEDIA O DÉBIL CON EL PROCESO MEDIDO).

Un pequeño esfuerzo!!!!!!

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Protocolo**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



Vamos a cubrir esa tabla!!



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

3. Análisis de indicadores y de los niveles de cumplimiento

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 45-51 apartado b)

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- VAMOS a:

a.- Analizar los resultados de nuestros indicadores (del que diseñamos y de los del cuestionario)

b.- Segundo, vamos a CUBRIR la **tabla de especificaciones: Ponemos F, M o D según corresponda**

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del **PROTOCOLO** (pág. 19)

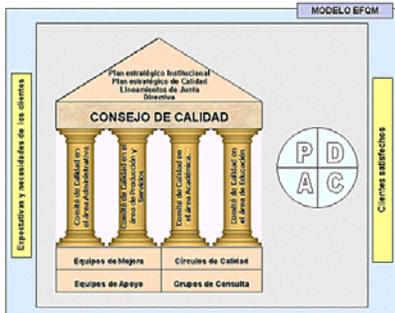
Tenemos **10** minutos



No pasa nada sino acabamos

Tranquilos, queda para perfilar en la unidad





Documento 1

Documento 2

Documento 3

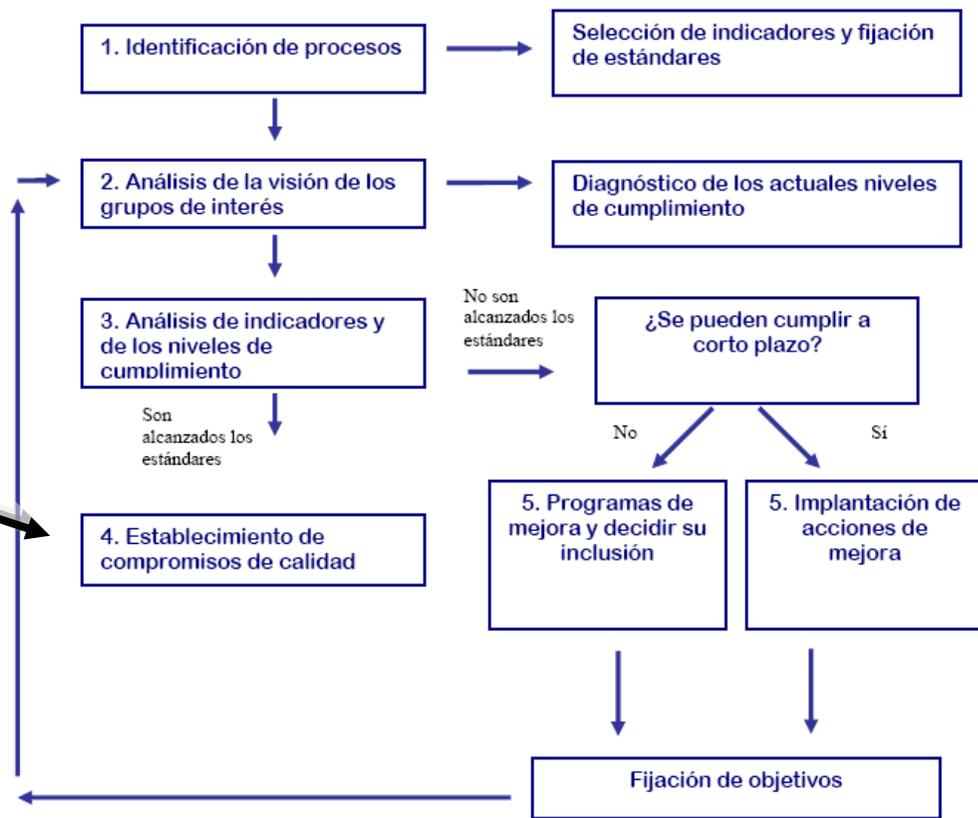
Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



4. Relación de compromisos de calidad

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

-Cada cuadro (de la tabla de especificaciones de F, M o D) donde aparezca registrado un nivel de relación fuerte constituirá un factor claro de calidad

-Si los indicadores cumplen con los estándares fijados, pueden incluirse en la CS como compromiso de calidad

- Objetivos del servicio: niveles deseados en la prestación del servicio por cada factor clave con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés. Los objetivos han de reunir los siguientes requisitos:

- estar pensados para satisfacer las expectativas de los grupos de interés
- ser realistas; deben ser factibles y estar formulados en función de los recursos existentes y de otros factores que afecten a su consecución
- ser comprensibles
- ser asumidos por la comunidad educativa (motivación)
- ser específicos y controlables
- estar referidos a los factores clave del servicio

- Á hora de ofertar los compromisos de calidad, también hay que tener en cuenta si el Servicio dispone de algún sistema que asegure la calidad, la protección de en medio ambiente o la seguridad y higiene, tanto en caso de que se disponga de algún tipo de medidas mínimas (reciclaje, gestión energética, ergonomía etc.) como de algún tipo de certificación (ISO, por ejemplo u otras)

4. Relación de compromisos de calidad

Documento 1

- Cada cuadro (de la tabla de especificaciones de F, M o D) donde aparezca registrado un nivel de relación fuerte constituirá un factor claro de calidad

Documento 2

- Si los indicadores cumplen con los estándares fijados, pueden incluirse en la CS como compromiso de calidad

Documento 3

Documento 4 Guía

- Objetivos del servicio: niveles deseados en la prestación del servicio por cada factor clave con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés. Los objetivos han de reunir los siguientes requisitos:

Documento 5

- estar pensados para satisfacer las expectativas de los grupos de interés

Documento 6

- ser realistas; deben ser factibles y estar formulados en función de los recursos existentes

Documento 7

y de otros factores que afecten a su consecución

- ser comprensibles

Documento 8

- ser asumidos por la comunidad educativa (motivación)

- ser específicos y controlables

- estar referidos a los factores clave del servicio

- Á hora de ofertar los compromisos de calidad, también hay que tener en cuenta si el Servicio dispone de algún sistema que asegure la calidad, la protección de en medio ambiente o la seguridad y higiene, tanto en caso de que se disponga de algún tipo de medidas mínimas (reciclaje, gestión energética, ergonomía etc.) como de algún tipo de certificación (ISO, por ejemplo u otras)

4. Relación de compromisos de calidad

Documento 1

- Cada cuadro (de la tabla de especificaciones de F, M o D) donde aparezca registrado un nivel de relación fuerte constituirá un factor claro de calidad

Documento 2

- Si los indicadores cumplen con los estándares fijados, pueden incluirse en la CS como compromiso de calidad

Documento 3

Documento 4 Guía

- **Objetivos del servicio:** niveles deseados en la prestación del servicio por cada factor clave con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés. Los objetivos han de reunir los siguientes requisitos:

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- estar pensados para satisfacer las expectativas de los grupos de interés
- ser realistas; deben ser factibles y estar formulados en función de los recursos existentes y de otros factores que afecten a su consecución
- ser comprensibles
- ser asumidos por la comunidad educativa (motivación)
- ser específicos y controlables
- estar referidos a los factores clave del servicio

4. Relación de compromisos de calidad

Documento 1

-Cada cuadro (de la tabla de especificaciones de F, M o D) donde aparezca registrado un nivel de relación fuerte constituirá un factor claro de calidad

Documento 2

- Si los indicadores cumplen con los estándares fijados, pueden incluirse en la CS como compromiso de calidad

Documento 3

- Objetivos del servicio: niveles deseados en la prestación del servicio por cada factor clave con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés. Los objetivos han de reunir los siguientes requisitos:

Documento 5

- estar pensados para satisfacer las expectativas de los grupos de interés

Documento 6

- ser realistas; deben ser factibles y estar formulados en función de los recursos existentes y de otros factores que afecten a su consecución

Documento 7

- ser comprensibles

Documento 8

- ser asumidos por la comunidad educativa (motivación)

- ser específicos y controlables

- estar referidos a los factores clave del servicio

- Á hora de ofertar los compromisos de calidad, también hay que tener en cuenta si el Servicio dispone de algún sistema que asegure la calidad, la protección de en medio ambiente o la seguridad y higiene, tanto en caso de que se disponga de algún tipo de medidas mínimas (reciclaje, gestión energética, ergonomía etc.) como de algún tipo de certificación (ISO, por ejemplo u otras)

En los siguientes documentos deberemos introducir las puntuaciones altas (F) como factores de calidad y las medias (M) y las bajas (D) como proyectos de mejora.

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Dimensiones de calidad							
		Viabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	...
Procesos de la Unidad	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
	6.						
	...						

Relación de compromisos de calidad. Indicadores y estándares

Factores de calidad (F)	Objetivos (compromisos de calidad)	Indicadores	Estándares (numéricos)	Valor actual	Responsable

4. Relación de compromisos de calidad

Ejemplo

Cuadro de mando integral (CMI)



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Factores de calidad(F)	Objetivos (compromisos de calidad)	Indicador	Estándares (numéricos)	Valor actual	Responsable
Actividades de formación del Servicio de Normalización Lingüística que se ofertan	Ofertar el mayor número de actividades de formación	Nº de actividades de formación	3-7	6	Jefa del Servicio
...					

Documento 1

4. Relación de compromisos de calidad

Documento 2

DOCUMENTO 4:

Documento 3

Documento 4 **Protocolo**

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.

FACTOR DE CALIDADE	OBJETIVOS (Compromisos de calidade)	INDICADORES	ESTÁNDARES NUMÉRICOS	VALOR ACTUAL	RESPONSABLE

Documento 1

Documento 2

Documento 3

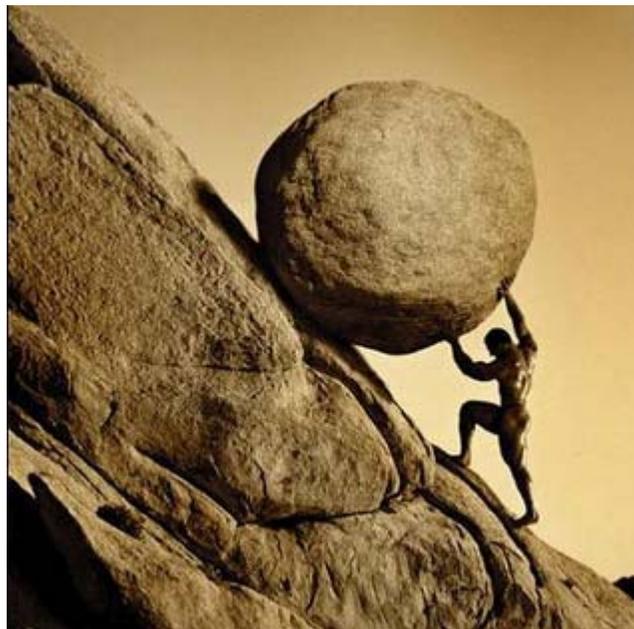
Documento 4 **Protocolo**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



**Un esfuerzo MÁS y
acabamos con el punto
4. Relación de
compromisos de
calidad!!!!!!**

4. Relación de compromisos de calidad.

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 53-55 punto 4)

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

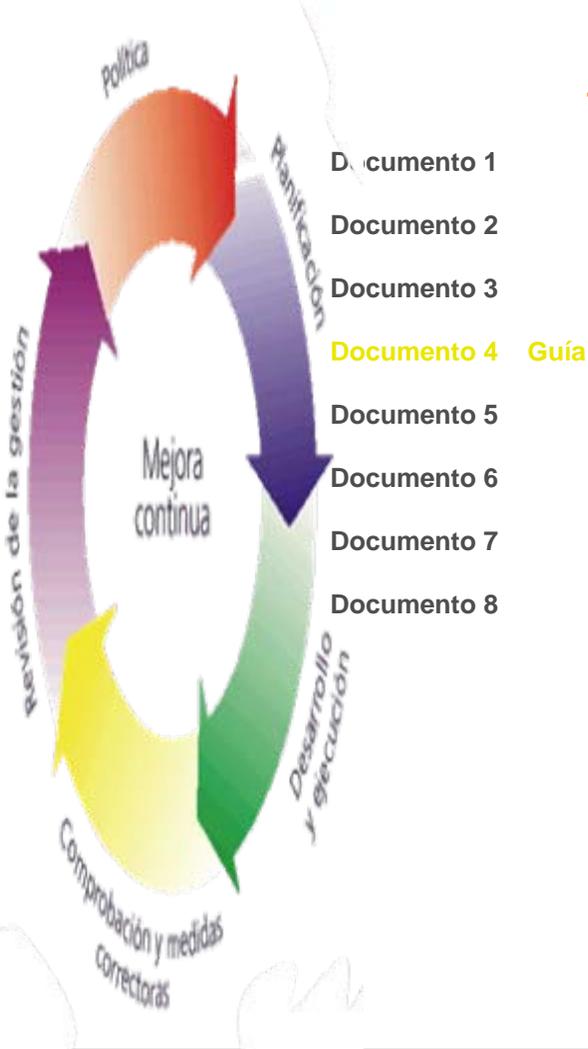
2.- **VAMOS CUBRIR** la **tabla de COMPROMISOS DE CALIDAD**. Como no están medidos no pondremos el valor actual, pero si debemos fijar el estándar.

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del **PROTOCOLO** (pág. 20)

Tenemos **30** minutos

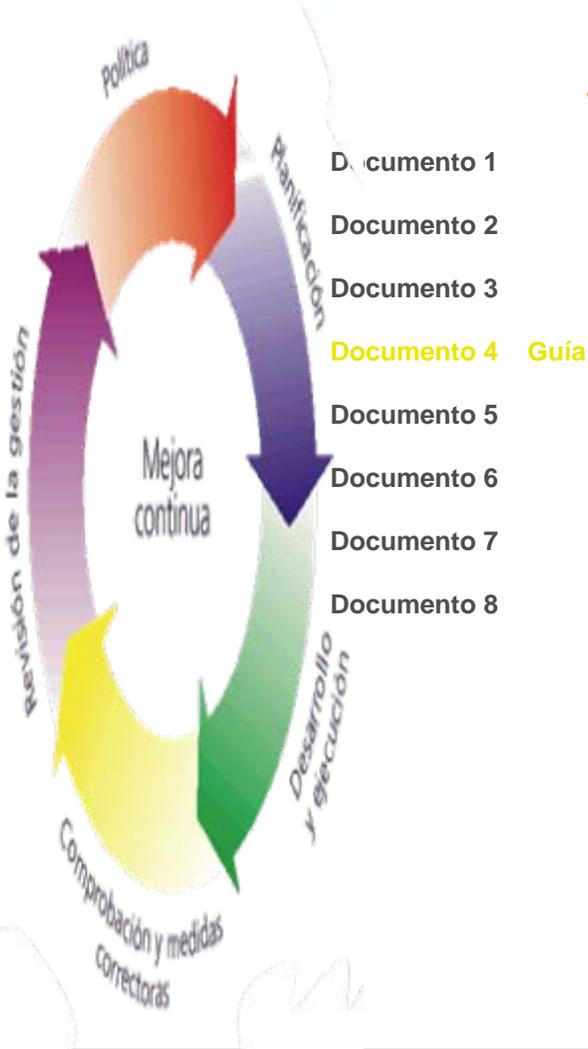


No pasa nada sino acabamos
Tranquilos, queda para perfilar en la unidad



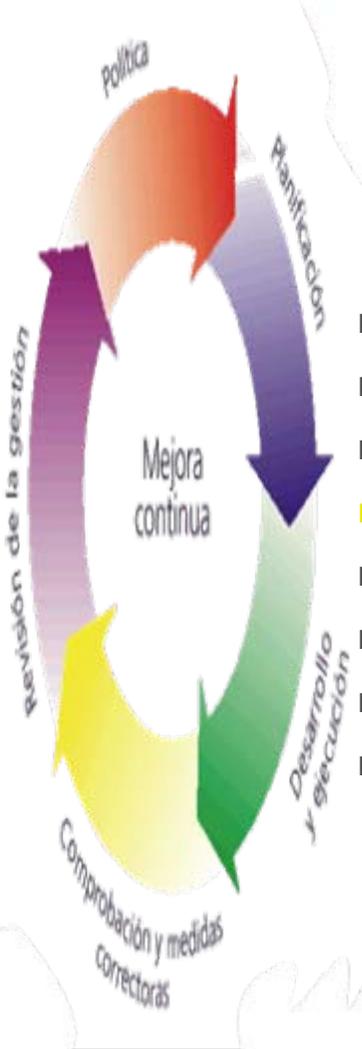
5. Compromisos y proyectos de mejora

1. -La carta debe **especificar las medidas de subsanación** que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio.
2. Si la Unidad cumple los estándares establecidos cabe inferir que es capaz de responder a las expectativas de sus usuarios de forma estable, como muestran los correspondientes indicadores. En este supuesto, pueden incluirse en la carta de servicios como compromisos de calidad estos estándares.
3. En este apartado de la Carta, se especifica el modo que tienen los usuarios de los servicios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos



5. Compromisos y proyectos de mejora

1. -La carta debe especificar las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio.
2. **Si la Unidad cumple los estándares** establecidos cabe inferir que es capaz de responder a las expectativas de sus usuarios de forma estable, como muestran los correspondientes indicadores. En este supuesto, **pueden incluirse en la carta** de servicios como compromisos de calidad estos estándares.
3. En este apartado de la Carta, se especifica el modo que tienen los usuarios de los servicios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

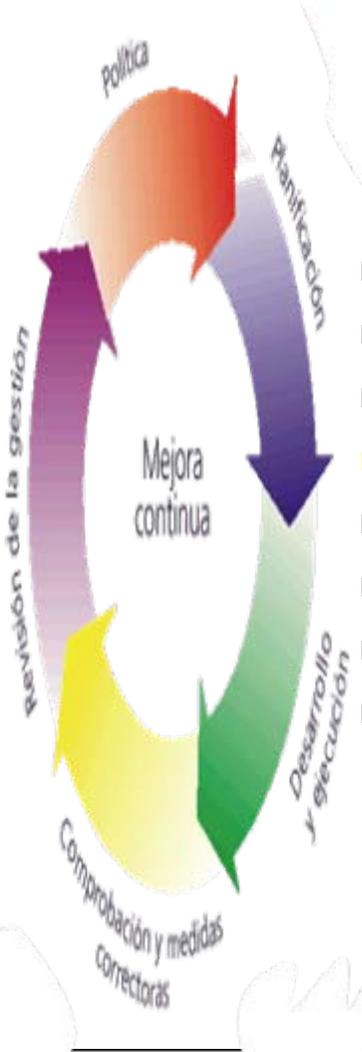
Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

1. En este apartado de la Carta, se especifica el **modo** que tienen los **usuarios** de los servicios de **formular las reclamaciones por incumplimiento** de los compromisos de calidad en ella establecidos





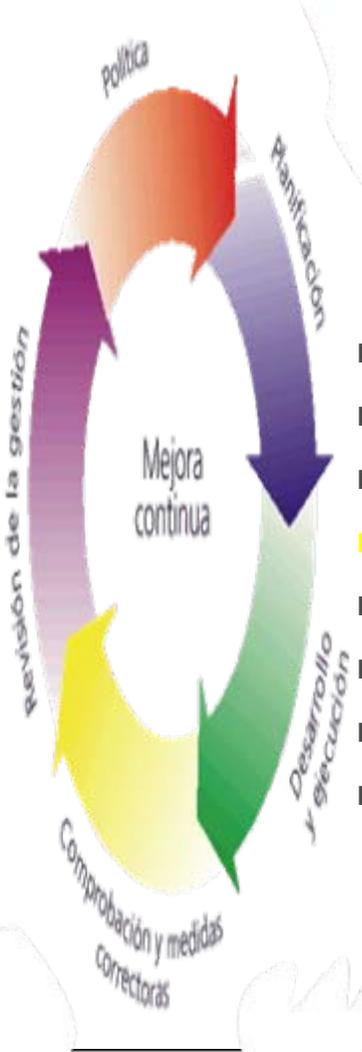
5. Compromisos y proyectos de mejora

-Si el servicio **no cumple los estándares**, mas el equipo considera que **es posible conseguirlos** inmediatamente,



adoptará las medidas necesarias para su cumplimiento y continuará **midiendo** el nivel de calidad del Servicio para decidir si se pueden incluir en la CS compromisos sobre estos aspectos

Compromisos asumibles inmediatamente	Indicador	Valor estándar



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

5. Compromisos y proyectos de mejora

- Si el **EQUIPO** considera **IMPOSIBLE** llegar a conseguirlos **inmediatamente**,



deberá decidir si los puede conseguir a **corto o medio plazo** y propondrá un **PLAN DE MEJORAS** para solucionar las deficiencias de cara a posteriores actualizaciones de la CS

Compromisos asumibles a corto plazo	Indicador	Valor estándar	Valor actual	Proyecto ⁷ de propuesta para la consecución de estándar
Aumentar el número de ordenadores disponibles en el aula de informática	Número de ordenadores en el aula de informática	5-15	6	Propuesta 1
				Propuesta 2
				Propuesta 3
				Propuesta 4
				...

Compromisos asumibles a medio plazo	Indicador	Valor estándar	Valor actual	Proyecto de propuesta
Aumentar el número de ordenadores disponibles en el aula de informática	Número de ordenadores en el aula de informática	10-15	5	...
				Propuesta ⁷
				Propuesta 8
				...

Documento 1

5. Compromisos e proyectos de mejora

Documento 2

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)

-

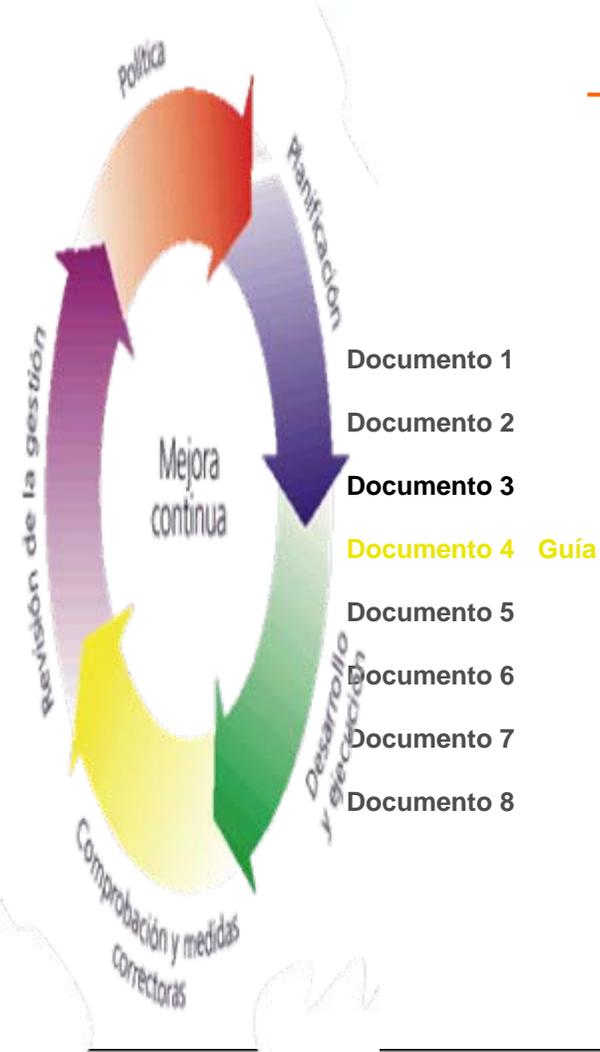
-

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

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR

COMPROMISOS ASUMIBLES A CURTO PRAZO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	VALOR ACTUAL	PROXECTO ⁹ DE PROPOSTA PARA A CONSECUCCIÓN DO ESTÁNDAR
				Proposta 1
				Proposta 2
				Proposta 3
				Proposta 4
				...

Compromisos asumibles a medio prazo	Indicador	Valor estándar	Valor actual	Proxecto de proposta
			
				Proposta 7
				Proposta 8
			



5. Compromisos e proyectos de mejora

Vayamos al **DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA (PÁG. 56-57 punto 4)**

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- **VAMOS a suponer que tenéis claros los COMPROMISOS DE CALIDAD. Vamos a cubrir las tablas del protocolo. Para ello deberéis suponer la existencia de compromisos asumibles a corto, medio y largo plazo. Podéis consultar conceptos en la GUÍA**

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del **PROTOCOLO**

Tenemos **20** minutos



Vamos a intentar acabar esta actividad

En todo caso, la unidad deberá atender a esto





Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

-EL PLAN DE MEJORAS

- integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la Unidad para que sean traducidos en un mejor servicio percibido

- será necesario establecer los objetivos que se proponen conseguir y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos

- su implantación y su seguimiento debe ir orientado a mejorar la calidad de la enseñanza educativa para que sea claramente percibido por su destinatario final

- para efectuar las acciones de mejora que se propongan, es preciso especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos:

- determinar la persona responsable de la puesta en marcha y ejecución de las acciones de mejora

- las diferentes tareas que hay que desarrollar

- los recursos humanos y materiales necesarios

- el período de consecución

- a fecha de inicio

- los indicadores de seguimiento

- determinar las personas responsables de realizar su control y seguimiento



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

-EL PLAN DE MEJORAS

- integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la Unidad para que sean traducidos en un mejor servicio percibido

- **será necesario establecer los objetivos que se proponen conseguir y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos**

- su implantación y su seguimiento debe ir orientado a mejorar la calidad de la enseñanza educativa para que sea claramente percibido por su destinatario final

- para efectuar las acciones de mejora que se propongan, es preciso especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos:

- determinar la persona responsable de la puesta en marcha y ejecución de las acciones de mejora

- las diferentes tareas que hay que desarrollar

- los recursos humanos y materiales necesarios

- el período de consecución

- a fecha de inicio

- los indicadores de seguimiento

- determinar las personas responsables de realizar su control y seguimiento



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

-EL PLAN DE MEJORAS

- integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la Unidad para que sean traducidos en un mejor servicio percibido
- será necesario establecer los objetivos que se proponen conseguir y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos

-

- **su implantación y su seguimiento debe ir orientado a mejorar la calidad del servicio para que sea claramente percibido por su destinatario final**

-

- para efectuar las acciones de mejora que se propongan, es preciso especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos:

- determinar la persona responsable de la puesta en marcha y ejecución de las acciones de mejora

- las diferentes tareas que hay que desarrollar

- los recursos humanos y materiales necesarios

- el período de consecución

- a fecha de inicio

- los indicadores de seguimiento

- determinar las personas responsables de realizar su control y seguimiento



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 Guía

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

-EL PLAN DE MEJORAS

- integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la Unidad para que sean traducidos en un mejor servicio percibido

- será necesario establecer los objetivos que se proponen conseguir y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos

- su implantación y su seguimiento debe ir orientado a mejorar la calidad de la enseñanza educativa para que sea claramente percibido por su destinatario final

- para efectuar las acciones de mejora que se propongan, es preciso especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos:

- determinar la persona responsable de la puesta en marcha y ejecución de las acciones de mejora**
- las diferentes tareas que hay que desarrollar**
- los recursos humanos y materiales necesarios**
- el período de consecución**
- a fecha de inicio**
- los indicadores de seguimiento**
- determinar las personas responsables de realizar su control y seguimiento**



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

-EL PLAN DE MEJORAS

- integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la Unidad para que sean traducidos en un mejor servicio percibido
- será necesario establecer los objetivos que se proponen conseguir y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos
- su implantación y su seguimiento debe ir orientado a mejorar la calidad de la enseñanza educativa para que sea claramente percibido por su destinatario final
- para efectuar las acciones de mejora que se propongan, es preciso especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos:
 - determinar la persona responsable de la puesta en marcha y ejecución de las
 - **hacer explícitos los beneficios esperados por cada acción de mejora (negociación entre todos los agentes responsables y las personas implicadas, la diferentes niveles)**
 - **darle un carácter formal adecuado**



5. Compromisos y proyectos de mejora

- EL PLAN DE MEJORAS

- permite:

- **identificar las acciones de mejora** que hay que aplicar, analizar su viabilidad, establecer prioridades en las líneas de actuación, disponer de un plan de las acciones que se tienen que desarrollar en un futuro

- tener, de una manera **organizada, priorizada y planificada**, las acciones de mejora; esta priorización permitirá detectar aquellas acciones de mejora que sean especialmente relevantes para el servicio y que constituirán su plan de mejoras

- debe permitir el **control y el seguimiento** de las diferentes sesiones que hay que desarrollar así como la incorporación de sesiones correctoras ante posibles contingencias no previstas

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8



5. Compromisos y proyectos de mejora

- O plano de mejoras

Ejemplo

Estos apartados, no sombreados, son para rellenar en la primera ocasión

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

Denominación da proposta de mellora núm. 11	Aulas con condicións mellorables
Punto débil detectado	Antigüidade das aulas
Ámbito de aplicación	Planificación e desenvolvemento do ensino. <input type="checkbox"/> Servizos de apoio ao estudante. <input checked="" type="checkbox"/> Recursos de apoio ao ensino. <input type="checkbox"/> Resultados.
Responsable da súa aplicación	Dirección do Centro Educativo
PLANIFICACIÓN DA ACCIÓN*:	
* Obxectivos específicos da acción	Mellorar as condicións das aulas
* Actuacións que se van desenvolver	1. Mellorar o equipamento técnico das aulas 2. Ampliar o número de postos de traballo de libre acceso 3. Ampliar o número de aulas de informática 4. Introducir sistemas de acondicionamiento térmico nas aulas de informática
* Período de execución previsto	Medio (entre xuño e setembro)
* Recursos, orzamento necesario	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos: - 10 ordenadores: 8000 euros - 10 mesas: 1200 euros - 10 cadeiras: 1000 euros - Compra de 4 radiadores de aceite: 240 euros <p>Custo Total: 10440 euros</p>
Indicadores da execución/acción	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ordenadores comprados no último ano - Número de mesas e cadeiras comprados no último ano - Número de aulas de informática creadas no último ano - Número de aulas de informática con presenza de sistemas de acondicionamiento térmico

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Guía**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

- O plano de mejoras

Ejemplo

Estos apartados, no sombreados, son para rellenar en la primera ocasión

Responsable do seu seguimento	
Nivel de cumprimento da acción	
Resultados obtidos/acción	
Grao de satisfacción	
Accións correctoras que se van desenvolver despois da súa implementación	
Observacións	

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4 **Protocolo**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8

5. Compromisos y proyectos de mejora

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.

Denominación da proposta de mellora núm. ¹¹	
Punto débil detectado	
Ámbito de aplicación	Planificación e desenvolvemento do ensino. <input type="checkbox"/> Servizos de apoio ao estudante. <input type="checkbox"/> Recursos de apoio ao ensino. <input type="checkbox"/> Resultados.
Responsable da súa aplicación	
PLANIFICACIÓN DA ACCIÓN¹²:	
^a Obxectivos específicos da acción	
^a Actuacións que se van desenvolver	
^a Período de execución previsto	
^a Recursos, orzamento necesario	- Gastos: - Custo Total:
Indicadores da execución/acción	
Responsable do seu seguimento	
Nivel de cumprimento da acción	
Resultados obtidos/acción	
Grao de satisfacción	
Accións correctoras que se van desenvolver despois da súa implementación	
Observacións	



5. Compromisos e proyectos de mejora

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- **Elabora una propuesta para el plan de mejora del Servicio de uno de los elementos programados a corto o medio plazo.**

3.- **El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del PROTOCOLO**

Tenemos **15 minutos**



Vamos a intentar acabar esta actividad
En todo caso, la unidad deberá atender a esto



DOCUMENTO 5



-El **equipo** de trabajo redactará un documento (claro, sencillo y comprensible) en que conste la totalidad de la información de carácter general y legal, los compromisos de calidad del servicio y la información de carácter complementario

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5 Guía

Documento 6

Documento 7

Documento 8

- El documento tiene que reunir las las siguientes características:

- orientado a la persona destinataria (lenguaje comprensible)
- redacción escueta y unívoca, evitando hacer declaraciones genéricas o ambiguas que puedan llevar la confusión o la diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por el

- cuantificar los compromisos declarados, con la incorporación de los indicadores

- El documento matriz será firmado por el/a director de servicio, demostrando así su compromiso con la calidad del servicio

- El servicio aprobará la CS



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5 Guía

Documento 6

Documento 7

Documento 8

-El equipo de trabajo redactará un documento (claro, sencillo y comprensible) en que conste la totalidad de la información de carácter general y legal, los compromisos de calidad del servicio y la información de carácter complementario

- El documento tiene que reunir las las siguientes características:
 - orientado a la persona destinataria (lenguaje comprensible)
 - redacción escueta y unívoca, evitando hacer declaraciones genéricas o ambiguas que puedan llevar la confusión o la diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por el
 - cuantificar los compromisos declarados, con la incorporación de los indicadores

Documento 1

DOCUMENTO 5:

Documento 2

Documento matriz para la publicación de la CS

Documento 3

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

Documento 4

Servicio:

Documento 5

Protocolo

Tipo:

Denominación:

Fecha:

Documento 6

Hora de inicio y finalización:

Documento 7

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

-

Documento 8

-

^[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.DOCUMENTO MATRIZ
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL:

Centro Educativo:

Tipo:

Denominación:

Responsable:

Dirección:

Horario de atención al usuario (de secretaría, de Centro, de jefatura de estudios, de atención a padres/madres etc.):

Teléfonos, fax, correo electrónico:

Página web:

Misión del Servicio:

Visión del servicio:

Valores del servicio:

Servicios que se prestan:

Finalidad de la tramitación:

Normativa reguladora:

Formas de participación de los grupos de interés:

Sistema de quejas y sugerencias:

Otros datos de interés (derechos y deberes de los grupos de interés):

COMPROMISOS DE CALIDAD:

Compromisos de calidad:

Indicadores para el seguimiento y la evaluación:

Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente o la seguridad e higiene:

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO:

Dirección postal, telefónico y telemático de todas las oficinas/departamentos/pabellones donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...):

Dirección postal, telefónico y telemático de la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Otros datos de interés sobre los servicios prestados:

Fecha y firma de la persona responsable de la unidad:

Nombre^[1] y puesto que ocupa cada uno de los miembros del equipo de trabajo para la elaboración de la Carta:^[1] En el caso de necesitar más párrafos, incluirlos.

5. Compromisos e proyectos de mejora

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- Elabora **EL DOCUMENTO MATRIZ** del Servicio para enviar a la Unidad de calidad de tu Universidad

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del **PROTOCOLO**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5 Guía

Documento 6

Documento 7

Documento 8



ESTA ACTIVIDAD LA ACABAREMOS EN E





6. Campaña de comunicación

El equipo de trabajo diseñará:

- un plan de **comunicación interna** dirigido a su personal sobre los contenidos de la CS con el fin de que sea aceptados por todos/as para lograr su implicación

- una propuesta de campaña de **comunicación externa**

-El plan de comunicación determinará los momentos y los medios de comunicación, que pueden ser formales o informales, orales o escritos

- Cada servicio empleará las vías que considere oportunas: cartas del equipo directivo, boletines internos, reuniones, notas internas

- Con esta actividad concluye la elaboración de la CS, si bien el equipo de trabajo no se disolverá, ya que tiene que realizar las funciones de seguimiento, actualización y mejora

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 **Guía**

Documento 7

Documento 8



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 Guía

Documento 7

Documento 8

El equipo de trabajo diseñará:

- un plan de comunicación interna dirigido a la comunidad educativa sobre los contenidos de la CS con el fin de ser aceptados por todos/las a cara descubierta a lograr su implicación en su desarrollo
- una propuesta de campaña de comunicación externa

-El plan de comunicación determinará los momentos y los medios de comunicación, que pueden ser formales o informales, orales o escritos

- Cada servicio empleará las vías que considere oportunas: cartas del equipo directivo, boletines internos, reuniones, notas internas

- Con esta actividad concluye la elaboración de la CS, si bien el equipo de trabajo no se disolverá, ya que tiene que realizar las funciones de seguimiento, actualización y mejora



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 Guía

Documento 7

Documento 8

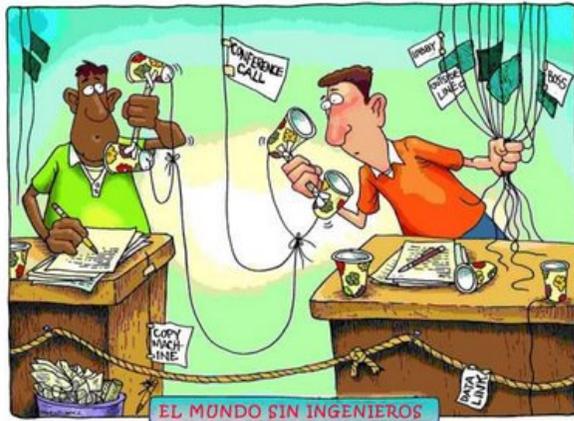
El equipo de trabajo diseñará:

- un plan de comunicación interna dirigido a la comunidad educativa sobre los contenidos de la CS con el fin de ser aceptados por todos/las a cara descubierta a lograr su implicación en su desarrollo
- una propuesta de campaña de comunicación externa

-El plan de comunicación determinará los momentos y los medios de comunicación, que pueden ser formales o informales, orales o escritos

- Cada servicio empleará las vías que considere oportunas: cartas del equipo directivo, boletines internos, reuniones, notas internas

- Con esta actividad concluye la elaboración de la CS, si bien el equipo de trabajo no se disolverá, ya que tiene que realizar las funciones de seguimiento, actualización y mejora



El equipo de trabajo diseñará:

- un plan de comunicación interna dirigido a la comunidad educativa sobre los contenidos de la CS con el fin de ser aceptados por todos/las a cara descubierta a lograr su implicación en su desarrollo
- una propuesta de campaña de comunicación externa

-El plan de comunicación determinará los momentos y los medios de comunicación, que pueden ser formales o informales, orales o escritos

- Cada servicio empleará las vías que considere oportunas: cartas del equipo directivo, boletines internos, reuniones, notas internas

- **CON ESTA ACTIVIDAD CONCLUYE LA ELABORACIÓN DE LA CS,**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 **Guía**

Documento 7

Documento 8









si bien el equipo de trabajo **no se disolverá**, ya que tiene que realizar las **funciones de seguimiento, actualización y mejora**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 **Guía**

Documento 7

Documento 8



Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 **Protocolo**

Documento 7

Documento 8

DOCUMENTO 6:Propuesta de campaña de comunicación
interna y externa

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.**Plano de comunicación interna:**

Destinatarios/as	Medio (carta, boletín, reuniones...)	Data prevista	Responsable

Difusión externa da Carta de Servizos (revisión número.....):

Destinatarios/as	Medio (trípticos, carteis, página web, prensa...)	Data prevista (en función da data de aprobación)	Responsable (en coordinación coa Consellería)

5. Compromisos e proyectos de mejora

Vayamos al DOCUMENTO 4 DE LA GUÍA

1.- MANTENEMOS LOS GRUPOS DE TRABAJO

2.- **Elabora UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA CARTA DE SERVICIOS**

3.- El resultado formará parte de la ficha del Documento 4 del **PROTOCOLO**

Tenemos **20** minutos

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6 **Protocolo**

Documento 7

Documento 8



Vamos a intentar acabar esta actividad
En todo caso, la unidad deberá atender a esto



¿NO HABÍAMOS ACABADO?

DOCUMENTO 7



Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7 Guía

Documento 8

- A la hora de presentar el documento-matriz, cada miembro del equipo de trabajo realizará una autoevaluación sobre aspectos tales cómo:

- funcionamiento del equipo de trabajo
- resultados que se obtuvieron
- representación de los grupos de interés afectados
- colaboración con otros Servicios

- Los resultados servirán para analizar las posibles mejoras que se deben emprender en la dinámica de los equipos de trabajo

- La persona que coordine el equipo, se encargará de la distribución y de la recogida de los informes la distribución y de la recogida de los informes



Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7 **Guía**

Documento 8

- A la hora de presentar el documento-matriz, cada miembro del equipo de trabajo realizará una autoevaluación sobre aspectos tales como:

- funcionamiento del equipo de trabajo
- resultados que se obtuvieron
- representación de los grupos de interés afectados
- colaboración con otros Servicios

- Los resultados servirán para analizar las posibles mejoras que se deben emprender en la dinámica de los equipos de trabajo

- La persona que coordine el equipo, se encargará de la distribución y de la recogida de los informes **la distribución y de la recogida de los informes**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7 **Protocolo**

Documento 8

DOCUMENTO 7:

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

Servicio:

Tipo:

Denominación:

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

Nombre y apellidos

(esta encuesta es para responder individu

Valore de 1 (poco satisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a) su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos en relación al proceso de elaboración de la Carta de Servicios:

Valoraciones	Puntuaciones
Funcionamiento del equipo de trabajo	
Representación en el equipo de trabajo de todos los grupos de interés afectados	
Colaboración con los diferentes grupos de interés	
Colaboración con otras Unidades	
Asesoramiento del Servicio de Gestión de la Calidad (cursos de formación, atención directa, rapidez etc.)	
Utilidad de la Guía y del Protocolo para la elaboración de la Carta de Servicios	
Resultados obtenidos	

Documento 1

1. Revisión continua

Documento 2

-El equipo de trabajo se reunirá **trimestralmente** para realizar la revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos que se publiquen en la CS

Documento 3

Documento 4

- se trata de comparar la situación real con la diseñada

Documento 5

- esta confrontación se realizará midiendo el grado de cumplimiento de

Documento 6

los indicadores y la identificación de las posibles desviaciones respecto de los estándares establecidos por el Servicio

Documento 7

Documento 8 Guía

- Por otro lado, anualmente, se hará un seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés mediante encuestas

-el equipo de mejora valorará la conveniencia de publicar los datos a través de sus memorias, informes específicos, página web, prensa etc.

Documento 1

1. Revisión continua

Documento 2

-El equipo de trabajo se reunirá trimestralmente para realizar la revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos que se publiquen en la CS

Documento 3

Documento 4

- se trata de comparar la situación real con la diseñada

Documento 5

- esta confrontación se realizará midiendo el grado de cumplimiento de los indicadores y la identificación de las posibles desviaciones respecto de los estándares establecidos por el Servicio

Documento 6

Documento 7

- Por otro lado, anualmente, **se hará un seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés mediante encuestas**

Documento 8 Guía

-el equipo de mejora valorará la conveniencia de **publicar los datos a través de sus memorias, informes específicos, página web, prensa etc. (RENDICIÓN DE CUENTAS)**

Documento 1

2. Programas de mejora

Documento 2

- El sistema de implantación de las CS debe incluir una fase de puesta en marcha de un plan de mejora, de los indicadores

Documento 3

Documento 4

- El equipo de trabajo relacionará los estándares que no se están cumpliendo e indicará, si fuere conveniente, sus causas y, en aquellos casos, las posibles soluciones para resolverlos

Documento 5

Documento 6

- De requerirse, se podrán constituir otros equipos de trabajo para analizar las causas de los problemas e implantar los posibles proyectos de mejora

Documento 7

Documento 8 **Guía**

Documento 1

2. Programas de mejora

Documento 2

- El sistema de implantación de las CS debe incluir una fase de puesta en marcha de un plan de mejora, de los indicadores

Documento 3

Documento 4

- **El equipo de trabajo relacionará los estándares que no se están cumpliendo e indicará, si fuere conveniente, sus causas y, en aquellos casos, las posibles soluciones para resolverlos**

Documento 5

Documento 6

Documento 7

- De requerirse, se podrán constituir otros equipos de trabajo para analizar las causas de los problemas e implantar los posibles proyectos de mejora

Documento 8 **Guía**

Documento 1

2. Programas de mejora

Documento 2

- El sistema de implantación de las CS debe incluir una fase de puesta en marcha de un plan de mejora, de los indicadores

Documento 3

Documento 4

- El equipo de trabajo relacionará los estándares que no se están cumpliendo e indicará, si fuere conveniente, sus causas y, en aquellos casos, las posibles soluciones para resolverlos

Documento 5

Documento 6

- De requerirse, se podrán constituir otros equipos de trabajo para analizar las causas de los problemas e implantar los posibles proyectos de mejora

Documento 7

Documento 8 **Guía**

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8 Guía

3. Actualización de las CS

- La CS pretende la mejora continua y se debe actualizar periódicamente, reflejando los compromisos, fruto de una mayor adecuación de los estándares a las demandas de los grupos de interés

- La CS se actualizará anualmente, como mínimo, debido a cuestiones propias

- del control de la gestión
- del contorno social
- del contorno administrativo
- de los recursos humanos y materiales
- de innovación tecnológica
- o de cualquiera otra causa o circunstancia que obligue a su revisión

Documento 1

Documento 2

Documento 3

Documento 4

Documento 5

Documento 6

Documento 7

Documento 8 Guía

3. Actualización de las CS

- La CS pretende la mejora continua y se debe actualizar periódicamente, reflejando los compromisos, fruto de una mayor adecuación de los estándares a las demandas de los grupos de interés

- La CS se actualizará anualmente, como mínimo, debido a cuestiones propias

- del control de la gestión
- del contorno social
- del contorno administrativo
- de los recursos humanos y materiales
- de innovación tecnológica
- o de cualquiera otra causa o circunstancia que obligue a su revisión

Documento 1

DOCUMENTO 8:

Documento 2

Ficha para o seguimento de la CS

Documento 3

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

Documento 4

Servicio:

Documento 5

Tipo:

Documento 6

Denominación:

Documento 7

Fecha:

Hora de inicio y finalización:

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

-

Documento 8 Protocolo

-

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

Indicador	Valor estándar (compromisos asumidos na Carta)	Valor actual	Se o valor actual non reflicte o valor estándar débense indicar os proxectos para conseguilos

- La CS se publicará en formato tríptico y en la página web del Servicio, de ser el caso, de acuerdo al protocolo de la UPCT
- Asimismo, se puede estudiar la posibilidad de presentar la CS en otros formatos: carteles, Cdrom, ...
- Las CS se pondrán a disposición de los grupos de interés en sus dependencias y en los correspondientes puntos de información del servicio
- Para la difusión de la existencia de la CS se tendrán en cuenta los diferentes canales de comunicación, tanto propios como externos: página web, radio, prensa local...

-A MODO DE CONCLUSIÓN

LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? ---
- Objetivos ---
- Referentes ---
- Características ---
- Contenidos ---
- Presentación ---
- Evolución ---

Gestión por compromisos

- Carta de compromisos ---
- Certificación ---
- Problemáticas de implantación ---

Las Gestión por compromisos tiene los siguientes objetivos



Hacer transparentes para nuestros usuarios cómo prestamos nuestros servicios

Incorporar la voz del usuario en nuestra gestión

Cuestionar nuestras formas de hacer las cosas

Propiciar la implicación y liderazgo (jefes de servicios, vicerrectores, gerente, Rector)

Fomentar la participación, motivación, implicación de los trabajadores/as

Establecer alianzas con los usuarios, comprometernos ofrecer servicios de calidad y garantizar un servicio moderno de acuerdo a nuestra sociedad.

LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? ---
- Objetivos ---
- Referentes --
- Características
- Contenidos -
- Presentación
- Evolución ---

Gestión por compromisos

- Carta de compromisos
- Certificación
- Problemáticas de implantación

Las Gestión por compromisos tiene los siguientes objetivos (acordes al modelo EFQM)



1. Hacer transparentes, para nuestros usuarios, cómo prestamos nuestros servicios (1c)
2. Incorporar la voz del usuario en nuestra gestión (1c)
3. Cuestionar nuestras formas de hacer las cosas (1e)
4. Propiciar la implicación y liderazgo (jefes de servicios, vicerrectores, gerente, Rector) (1b, 1e)
5. Fomentar la participación, motivación, implicación de los trabajadores/as (1d)
6. Establecer alianzas con los usuarios (1c, 4a), comprometernos ofrecer servicios de calidad y garantizar un servicio moderno de acuerdo a nuestra sociedad (1b)

LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? ---
- Objetivos ---
- Referentes ---
- Características -
- Contenidos -
- Presentación ---
- Evolución ---

Gestión por compromisos

- Carta de compromisos -
- Certificación -
- Problemáticas de implantación -

La suma de un tener sistema de trabajo que permita hacer sostenible el cumplimiento

+

Sistema de trabajo documentado

= ?



LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? - - -
- Objetivos - - -
- Referentes - - -
- Características - - -
- Contenidos - - -
- Presentación - - -
- Evolución - - -
- Gestión por compromisos - - -
- **Carta de compromisos** - - -
- Certificación - - -
- Problemáticas de implantación - - -

Un Sistema para gestionar una Carta de Compromisos debería:

1. Integrar la Carta en la Gestión de la Universidad
2. Estar en sintonía con el modelo de Gestión por procesos
3. Asumir los principios de excelencia:
 1. Orientación hacia los resultados
 2. Orientación al cliente
 3. Liderazgo y coherencia en los objetivos
 4. Gestión por procesos y hechos
 5. Desarrollo e implicación de las personas
 6. Aprendizaje, Innovación & mejora continua
 7. Desarrollo de las alianzas
 8. Responsabilidad social



LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? ---
- Objetivos ---
- Referentes ---
- Características ---
- Contenidos ---
- Presentación ---
- Evolución ---
- Gestión por compromisos ---
- **Carta de compromisos** ◀
- Certificación ---
- Problemáticas de implantación ---

Un Sistema para gestionar una Carta de Compromisos debería:

1. Integrar la Carta en la Gestión de la Universidad
2. Estar en sintonía con el modelo de Gestión por procesos
3. Asumir los principios de excelencia (Que son la base del modelo EFQM):
 1. Orientación hacia los resultados
 2. Orientación al cliente
 3. Liderazgo y coherencia en los objetivos
 4. Gestión por procesos y hechos
 5. Desarrollo e implicación de las personas
 6. Aprendizaje, Innovación & mejora continua
 7. Desarrollo de las alianzas
 8. Responsabilidad social



LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? - - -
- Objetivos - - -
- Referentes - - -
- Características - - -
- Contenidos - - -
- Presentación - - -
- Evolución - - -
- Gestión por compromisos - - -
- **Carta de compromisos** ◀
- Certificación - - -
- Problemáticas de implantación - - -

Un Sistema para gestionar una Carta de Compromisos debería:



4. Asegurar el cumplimiento de los estándares que se reflejen en la carta de compromisos:

- Definición de estándares que se reflejarán en la carta
- Definición de los estándares de manera fiel, objetiva y medible
- Monitorización de los estándares y seguimiento de su grado de cumplimiento

LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? - - -
- Objetivos - - -
- Referentes - - -
- Características - - -
- Contenidos - - -
- Presentación - - -
- Evolución - - -
- Gestión por compromisos - - -
- **Carta de compromisos** ◀
- Certificación - - -
- Problemáticas de implantación - - -

Todos estos elementos de gestión de la mejora continua y de la calidad son susceptibles de **EVALUACIÓN**,
y si esta evaluación la **HOMOLOGAMOS**

obtenemos una
CERTIFICACIÓN



LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? ---
- Objetivos ---
- Referentes --
- Características
- Contenidos -
- Presentación
- Evolución ---
- Gestión por compromisos
- **Carta de compromisos** ◀
- Certificación -
- Problemáticas de implantación



Cartas de servicios
=
Compromiso de calidad
=
Carta de compromisos

LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son?
- Objetivos
- Referentes
- Características
- Contenidos
- Presentación
- Evolución
- Gestión por compromisos
- Carta de compromisos
- **Certificación**
- Problemáticas de implantación

CARTAS CERTIFICADAS



* NUEVA NORMA UNE

UNE
93200:2008
CARTAS DE
SERVICIOS

Requisitos

La Carta de Servicios es el primer paso para demostrar el compromiso de calidad que tanto la Administración Pública como la empresa privada adquieren con el cliente.

* Grandes Beneficios

¿QUE VENTAJAS SE OBTIENEN CON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

- 1 Mejoran la imagen de la empresa y se incentiva la venta
- 2 Representan una herramienta de gestión que fomenta la relación con el usuario.
- 3 Permiten definir estándares de servicio y fijar objetivos más ambiciosos
- 4 Un vehículo de comunicación que informa del nivel de calidad ofrecido y hace partícipe al consumidor

CARTAS DE SERVICIOS – COMPROMISO DE CALIDAD

Esta nueva norma establece el contenido mínimo que debe incluirse en una Carta de Servicios con el fin de que sea un documento claro y unívoco que refleje un compromiso de calidad adaptado a las expectativas de los clientes.

Además de explicar la metodología para su elaboración, ofrece las pautas para el seguimiento periódico del cumplimiento de la Carta, los procesos de revisión y actualización, así como las acciones de comunicación interna y externa.

UNE 93200:2008
CARTAS DE SERVICIOS
Requisitos



128 - 9 páginas
14,20€



AENOR CERTIFICA
LAS CARTAS DE
SERVICIOS
CONFORME
A LOS
REQUISITOS
DE LA NORMA
UNE 93200:2008



* Buscar, encontrar y comprar... SUS LIBROS EN UN CLICHÉ. 5% de descuento. www.aenor.es

CÓMO ADQUIRIR ESTA NORMA

Disponibilidad. Usted podrá realizar el pedido inmediatamente por correo, fax, Internet o en cualquiera de nuestras oficinas. La entrega se realiza a través de mensajería express en Canarias o Baleares, cuya forma habitual es por correo, salvo otra indicación por su parte. Si usted está realizando su primera compra con AENOR o está realizando la compra a título particular, deberá efectuar el pago antes de la entrega de su pedido.

Garantía de satisfacción. Si en el transcurso de siete días desde su recepción los productos adquiridos no le satisficieren, bastará con devolverlos en su embalaje original y en perfectas condiciones, cubriendo los gastos de envío y recogida por cuenta del cliente.

Registrición del contenido. Nuestras publicaciones le proporcionan una información práctica y rigurosa sobre la normalización y la certificación que afecta a los distintos sectores de actividad.

Sea libre directo de información. Al que podrá formular cualquier consulta o sugerencia.

Visitando nuestra página
WWW.AENOR.ES
Escribiendo a
comercial@aenor.es
Enviando un fax
913 103 695
Acercándose a
nuestras oficinas

LAS CARTAS DE SERVICIOS

- ¿Qué son? ---
- Objetivos ---
- Referentes --
- Características
- Contenidos -
- Presentación
- Evolución ----
- Gestión por compromisos
- Carta de compromisos
- **Certificación** ◀
- Problemáticas de implantación ▶

Las Cartas de Servicios se han convertido en una de las herramientas más utilizadas tanto por las Administraciones Públicas como por las empresas para comunicar a los usuarios los servicios que prestan y los compromisos que asumen en su prestación.





SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Comunidad de Madrid dispone de un sistema de sugerencias y reclamaciones a través del cual los ciudadanos deben llegar al terreno sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en cualquier momento, por correo o a través de Internet.

En el plazo máximo de 15 días la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el reclamante o titular de dicho servicio de un plazo no superior a 15 días.

La **Carta de Servicios** de la Comunidad de Madrid informa al Ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de calidad que se comprometen a ofrecer, así como de acceder a los datos de esta Administración en el ámbito de sus competencias.

La presente Carta de Servicios actúa como instrumento de calidad en el ámbito de los servicios de la **Comunidad de Madrid de la Administración Autonómica** con carácter de la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2003, de 22 de mayo).

Extracción de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa:

- Atención de los ciudadanos: identificación, amabilidad, seguridad, satisfacción, interactividad, lenguaje comprensible y accesible.
- Además y otras actuaciones relacionadas: cumplimiento y condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.
- Actuación administrativa: puntualidad, eficacia y transparencia, accesibilidad, seguridad y satisfacción de los ciudadanos: accesibilidad y proximidad a los usuarios.
- Procedimientos administrativos: registros normalizados, documentación oportuna, identificación de registros, administración de datos y proximidad de renovación telemática.

Horas de acceso al resto de Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa: Decreto 85/2003, de 22 de mayo, BOCM de 1 de junio de 2003, así como en el página web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org).



Escuela de Educación Infantil
Zaleo

Carta de Servicios



En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, la Escuela de Educación Infantil «Zaleo», con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos.

Teléfono de Información
012
Oficina de atención al ciudadano
www.madrid.org

En caso de tener dudas, sugerencias o peticiones dirigidas al Ayuntamiento de Madrid, puede contactar con el Ayuntamiento de Madrid en el teléfono 012, o a través de Internet en www.madrid.org.

Resolución General de Consejo Insular
Insular de Educación
Comunidad de Madrid

ESCUELA DE EDUCACIÓN INFANTIL ZALEO

PLAZA DE MADRID, 13
28014 MADRID
TEL: 91.772.19.76
E-MAIL: zaleo@educ.madrid.org
Web: <http://www.educ.madrid.org>



Horario de Secretaría
De lunes a jueves de 8,30 a 14,00 horas
Viernes de 8,30 a 13,00 horas

Transportes públicos
Metro
Autobuses
10, 34, 58, 142, 143 y 144

ENSERANZA EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES:

- Educación Infantil (0 a 6 años)**
- Programa de Refuerzo para alumnos con necesidades educativas especiales**
- Servicios de apoyo:**
- Equipo de atención temprana de 0-3 años
 - Equipo de música y teatro fuera del horario lectivo y festivo
 - Consejo por correo de atención pedagógica, atención por internet
 - Recursos de teatro
 - Centro de alumnos en prácticas para futuros profesores de la educación infantil

OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES:

- Talleres de arte del Centro Insular, grupo-escuela, talleres, etc...
- Actividades extracurriculares organizadas por la Asociación de Padres y Profesores de Alumnos
- Actividades culturales (juegos, teatro, ferias, fiestas, etc...)
- Talleres de arte para alumnos de 2 y 3 años
- Proyectos innovadores y experimentales en Educación Infantil:

- «El teatro del experimento» en cada aula de 3 a 6 años
- «El año infantil en los Museos»
- «El segundo idioma en Educación Infantil (2 a 6 años)»

«Colaboraremos con las familias en la educación integral de sus hijos hasta los seis años, abriendo una puerta a la cultura y al entorno, dentro de un ambiente enriquecedor, lúdico y afectivo, que les ayude a crecer felices»

Principales Servicios Prestados**Nuestro Compromiso****OBJETIVOS:**

- Incrementar los niveles del índice de respuesta a las solicitudes de la Comunidad Educativa.
- Visitar a todo el equipo de la escuela con los objetivos de calidad en los ámbitos pedagógico y organizativo.
- Apoyar de forma voluntaria, guía y justificada el funcionamiento tanto desde el aula como de la escuela.
- Atender las sugerencias y reclamaciones de los usuarios del servicio educativo.
- Desarrollar el currículo para la etapa de educación infantil, asegurando coherencia y rigurosidad a lo largo de sus años educativos.
- Mantener actualizados los documentos institucionales.
- Conocer la individualidad de la escuela.
- Atender la oferta educativa a los necesidades de los niños, garantizando una adecuada atención a la diversidad.
- Garantizar la transparencia y máxima calidad y atención necesaria para tener a cabo actuaciones programadas a favor de los alumnos con necesidades educativas especiales.
- Crear oferta adecuada a la edad de nuestros alumnos.
- Desarrollar la formación en principios de salud e higiene.
- Crear un espacio de aprendizaje, desarrollo de la autonomía personal, convivencia, hábitos saludables, positivos y saludables.
- Fomentar la participación y colaboración de las familias para contribuir a la mejor consecución de los objetivos educativos y del proceso de la escuela.
- Desarrollar la comunicación y colaboración con familias y profesionales de otras instituciones educativas y organizaciones sociales.
- Fomentar prácticas como educación vial, seguridad, alimentación y conocimiento de su entorno natural y cultural.
- Crear un ambiente enriquecedor, lúdico y afectivo, que ayude a los niños a crecer felices.
- Crear una educación progresista, abierta a nuevas experiencias y a una continua actualización.

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes mencionados, se establecen los siguientes **INDICADORES del NIVEL DE CALIDAD** de los servicios educativos:

- Datos relativos a sugerencias y reclamaciones.
- Número de incidencias de quejas impuestas.
- Porcentaje del equipo implicado en formación y equipos de trabajo.
- Resultados de los instrumentos de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios del Centro.
- Resultados de cuestionarios en cuanto a la calidad de cada uno de los servicios prestados.
- Número de documentos institucionales actualizados y con fecha de actualización: Proyecto Educativo, Proyecto Curricular y Proyecto de Trabajo.
- Número de acciones formativas, talleres, cursos o actividades de formación recibidos o impartidos por el personal del Centro.
- Número de actividades innovadoras en el currículo.
- Número de acciones en el programa de integración.
- Número de actuaciones del equipo de atención temprana para el diagnóstico precoz y prevención de necesidades educativas especiales.
- Número de talleres convocados para los padres.
- Número de actividades innovadoras en el currículo.
- Número de acciones en el programa de integración.
- Número de programas de participación y colaboración para las familias, individuales o grupales.
- Número de alumnos con prácticas por parte de otros centros según convenio con institutos y universidades.
- Número de actividades extracurriculares organizadas por el centro.
- Número de acciones o iniciativas emprendidas con instituciones y organismos públicos y privados.
- Número de actividades innovadoras programadas y desarrolladas.
- Número de proyectos innovadores en los que se está trabajando.
- Número de cursos de formación recibidos por el personal del Centro.

CARTA DE COMPROMISO CON EL CIUDADANO

En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos sus aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.



Luis Alegre
Consejero de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja

Somos un **centro educativo de titularidad pública**, consolidado e integrado en la sociedad riojana, que imparte una formación académica y humana de calidad a niñas y niños de 3 a 12 años (Educación Infantil y Primaria) utilizando una metodología activa e innovadora. Además de los conocimientos propios del currículo, el Centro forma a los alumnos en el respeto a los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia, dentro de los principios democráticos de convivencia. Prestamos una atención especial a las familias con el fin de ser más eficaces en alcanzar nuestros objetivos ya que sabemos que a ellas corresponde la forma y responsabilidad principal en la educación de sus hijos.



G O B I E R N O D E L A R I O J A

DIRECCIONES DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA:
Consejería de Educación, Cultura y Deporte
Dirección General de Educación
C/ Marqués de Murcía, 76
20071 Logroño
Tfno.: 941 291 660
Fax: 941 291 679
dg.univ@laroja.org

DIRECCIONES DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:
Colegio Público Vuelo Madrid-Manila
C/ República Argentina, 54
20072 Logroño
Tfno.: 941 240 630
Fax: 941 240 862
cp.vuelomadridmanila.org

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:
De 9 a 12:30 y de 15 a 17:30 horas
(los viernes hasta las 16:30)

Otros Cursos de Compromisos

- Carta de Compromisos del Servicio de Coordinación y Asistencia al Deporte
- Carta de Compromisos del Instituto de Educación Secundaria Itevar Cosme García
- Otras cartas en www.larioja.org

Libro de Quejas y Sugerencias

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

a/ En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.

b/ En la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General, c/ **Captán Cortés nº1**.

c/ A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org

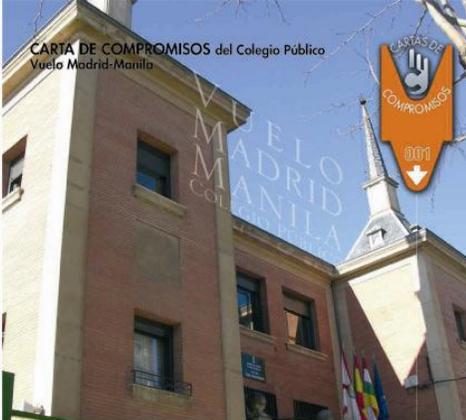


Normativa reguladora de los cursos de compromisos

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 122, de 9 de octubre de 2001.



CARTA DE COMPROMISOS del Colegio Público Vuelo Madrid-Manila



Gobierno de La Rioja
Educación, Cultura y Deporte

Servicios prestados

1. Enseñanza gratuita de Educación Infantil, que comprende un ciclo de tres cursos académicos, con alumnos de tres a cinco años.
2. Escuelas gratuitas de Educación Primaria, dirigida a alumnos de seis a doce años, con seis niveles académicos agrupados en tres ciclos de tres cursos cada uno.
3. Colaboración con la Asociación de Padres de Alumnos para ofrecer a las familias un servicio de guardería, antes del comienzo del horario lectivo, y una variada oferta de actividades extraescolares.
4. Opción y financiación de las ayudas económicas ofertadas por las distintas administraciones públicas.
5. Conceder escolaridad con transporte para los alumnos de E. Infantil que hacen uso de este servicio.
6. Mención prioritaria a los alumnos con necesidades educativas (refuerzo educativo, educación compensatoria, pedagogía terapéutica, logopedia, ...)

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Cada uno de los procesos documentados en el Centro tienen asignado un propietario responsable del proceso y un sistema de evaluación con indicadores sobre el grado de consecución de los objetivos previstos. El Centro está implantando el Modelo de Calidad FQM.

Nuestro Centro ha sido distinguido por el Ministerio de Educación y Ciencia con el Premio Nacional de Calidad de cursos 2002/2004, en la modalidad de Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria (BOR del 12 de enero de 2005).

SISTEMAS DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Centro ha participado en el proyecto de innovación educativa "coordinadas escolares" en el que se implantaron medidas tendientes a la reducción del consumo de agua, electricidad y papel. También se participa activamente en campañas de divulgación y concursos relacionados con la protección del medio ambiente.

SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL

El Centro cuenta con un Plan de Acción para nuevos alumnos con atención especial al alumnado extranjero y a los que sufren situaciones de exclusión social.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, SI LAS HUBIERE.

- Representación de padres y alumnos en el Consejo Escolar del Centro.
- Asociación de Padres de Alumnos.

Nuestros compromisos

1. Mejorar los resultados académicos, logrando que el 80% de los alumnos de Sexto Nivel de Educación Primaria promocionen con todas las áreas superadas.
2. Pasar positivamente encuestas de satisfacción a todo el profesorado, a todo el alumnado de Sexto Nivel de Educación Primaria y a las familias de una de las áreas (A, B o C) de cada nivel educativo desde Primero de E. Infantil hasta Sexto de E. Primaria.
3. Que en las encuestas que se pasan anualmente al alumnado, el 80% de las respuestas de los alumnos de Sexto Nivel de Educación Primaria valieran como Alto o Muy Alto su grado de satisfacción con el Colegio.
4. Que en las encuestas que se pasan anualmente a las familias, el 80% de las respuestas de los profesores valieran como Alto o Muy Alto su grado de satisfacción con el Colegio.
5. Que en las encuestas que se pasan anualmente a los docentes, el 80% de las respuestas de los profesores valieran como Alto o Muy Alto su grado de satisfacción con el Colegio.
6. Que durante el proceso de escolarización el 100% de las peticiones ofertadas para el Primer Nivel de Educación Infantil.
7. Que el 80% del profesorado participe a lo largo del curso en algún Grupo de Mejoras dentro del Modelo de Calidad FQM.
8. Que cada tutor se entreviste personalmente, al menos en una ocasión a lo largo del primer curso de cada ciclo, con las familias de los alumnos de su grupo.
9. Poner en la participación de las familias de nuestros alumnos entrevistados una carta en la que se solicite su colaboración para difundir la oferta educativa del Centro.

Indicadores del nivel de Calidad

1. Porcentaje de alumnos de Sexto Nivel de Educación Primaria que han promocionado con todas las áreas superadas.
2. Porcentaje de profesores, alumnos y familias entrevistados cada curso escolar.
3. Resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del alumnado (ítem 17 de la encuesta).
4. Resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de las familias (ítem 22 de la encuesta).
5. Resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del profesorado (ítem 25 de la encuesta).
6. Porcentaje de plazas del Primer Nivel de Educación Infantil cubiertas durante el proceso de escolarización.
7. Porcentaje del profesorado que participa a lo largo del curso en algún Grupo de Mejoras.
8. Porcentaje de familias con las que cada tutor se ha entrevistado personalmente a lo largo del primer curso de cada ciclo.
9. Porcentaje de familias a las que se ha hecho llegar un escrito animador a que difundan la oferta educativa del Centro.

Normativa reguladora principal

Real Decreto 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación (BOE 24-12-2002)

Real Decreto 827/2003, de 27 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la normativa dispuesta en la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre (BOE 28-07-2003). Modificado por el Real Decreto 1319/2004, de 26 de mayo (BOE 29-05-2004).

Real Decreto 821/1996, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Organico de los Escuelas de E. Infantil y los Colegios de E. Primaria. (BOE 21-02-1996).

Real Decreto 1333/1991, de 6 de septiembre, por el que se establece el currículo de la Educación Infantil (BOE 09-09-1991).

Real Decreto 1334/1991, de 6 de septiembre, por el que se establece el currículo de la Educación Primaria (BOE 13-09-1991).

Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen las directrices y órdenes de los centros (BOE 02-06-1995).

Decreto 21/2004, de 16 de marzo, sobre elección de Centro, criterios de admisión de alumnos en centros no universitarios (ordenados por fecha de publicación y acceso a determinadas enseñanzas. (BOR 20-03-2004).

Colegio Público VUELO MADRID-MANILA (Logroño)



ENSEÑANZA EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES:
Educación Infantil 3º Ciclo (3-6 años):
 • Enseñanza del Inglés desde los 3 años.
 • Utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Educación Primaria (6-12 años):
 • Enseñanza del Inglés desde el Primer Ciclo.
 • Utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio de enseñanza y apoyo a las diferentes áreas de aprendizaje.

Integración de alumnos con necesidades educativas especiales:
 • Equipo de Apoyo (Profesorado de Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje).
 • Equipo de Orientación (Orientador y Trabajador Social).
 • Utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio de refuerzo y apoyo de áreas instrumentales.

OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES:
 • Servicio de acogida temporal del Centro.
 • Servicio de Orientación Psicológica, fundado por una especialista en Audición y Lenguaje, con especialidad en Pedagogía Terapéutica y una especialista en Psicopedagogía.
 • Biblioteca infantil.
 • Bases tecnológicas activadas a la educación.
 • Página Web del colegio.
 • Servicio de comedor. Disponibilidad de bera comensal por la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento.
 • Servicio de transporte grupal a Comillas, para los alumnos de enseñanza primaria.
 • Centro Abierto del Distrito.
 • Sala de Cultura y del Espacio.
 • Actividades complementarias ofrecidas por el Centro desde las 17:00 hasta las 19:00 horas: Talleres a medida, museos, conciertos, sesiones ecologistas, gimnásticas, etc.
 • Actividades extraescolares organizadas por la Junta Municipal de Distrito y el Ayuntamiento de Madrid: Escuela de Fútbol, Talleres de Fútbol, Talleres de Animación a la lectura, Talleres de reciclaje, Taller de elaboración de sándwich, etc.
 • Actividades de Seguridad Vial en colaboración con la Policía.
 • Asociación de Madres y Padres (AMP), Actividad dirigida por la Asociación. Actividades: English, Informática, Fútbol, Inglés, Servicio de guardería, etc.

INSTALACIONES:
 • Comedor.
 • Gimnasio y canchales deportivos.
 • Biblioteca y Ludoteca.
 • Aula de música.
 • Aula de Inglés.
 • Aula de Educación Infantil (Pública y Privada).
 • Aula Psicológica.
 • Aula de Informática.
 • Aula de Lengua y Educación Especial.

CRITERIOS DE CALIDAD
 Los **Criterios de Calidad** de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas. Los **Índices de Calidad** son el complemento analítico, con el fin de facilitar a los ciudadanos el servicio de sus derechos.

En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, el Colegio de Educación Infantil y Primaria "Juan Zaragüeta", con el consentimiento de la Dirección General de Colegios de las Servicios y Atención al Ciudadano, ha seleccionado su Carta de Servicios con los compromisos asumidos con el resto de los ciudadanos.

La presente Carta de Servicios resume todos los compromisos de calidad en el ámbito de los **Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa** establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 8/2002, de 23 de junio).

Extracto de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa:
 - **Atención de los usuarios públicos:** identificación, orientación, respuesta adecuada, puntualidad, lenguaje comprensible e idioma oficial.
 - **Edificios y oficinas administrativas:** señalización, equipamiento y condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.
 - **Activación administrativa:** presencial, escrita, telefónica o telemática entre otros, sujeta a información de los ciudadanos, atenta y orientada a su interés.
 - **Procedimientos administrativos:** simplicidad normativa, documentación necesaria, identificación de respuestas, determinación de plazos y posibilidad de suspensión automática.

Índices de acceso al resto de Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa (Decreto 8/2002, de 23 de junio) (BOCM de 5 de junio de 2002), así como en el sitio web de la Comunidad de Madrid (www.comunidad.org).

COLEGIO DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA "JUAN ZARAGÜETA"
 Via de las Pintas, 19 - 28023 Madrid
 Tel: 91 282 10 37 - Fax: 91 783 58 89
 E-mail: c.o.juanzaragüeta.madrid@educacion.madrid.org

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 Plaza del Escudador Diego de Colón, 3

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
 Dirección de la Educación
 Avda. 30 de Setiembre, 30-32

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
 La Comunidad de Madrid dispone de un sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.
 Los Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en cualquier momento, por correo o a través de internet.
 En un plazo aproximado de **48 horas** la Comunidad de Madrid se comunicará con el ciudadano para aclarar dudas y tratar de darle respuesta en un plazo no superior a **15 días**.

Horario de Dirección: Martes y jueves de 9,15 a 13,15 horas
Horario Jefatura de Estudios: Martes y jueves de 12,30 a 13,15 horas
Horario de Recepción: Lunes, Miércoles y Viernes de 9,15 a 16,15 horas
 120 y 125

Nuestro Compromiso

Objetivos

<ul style="list-style-type: none"> Impartir una enseñanza integral, gratuita y de calidad, en español y castellano (en su caso), respetando y teniendo en cuenta las necesidades y la dignidad humana. 	<ul style="list-style-type: none"> Respetar los planes curriculares, los contenidos, los criterios de evaluación, los programas con extra-curriculares, Criterio 1º
<ul style="list-style-type: none"> Mantener un clima de respeto y confianza que favorezca el respeto y el aprendizaje entre los alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de actuaciones realizadas para mejorar la falta de respeto y disciplina. Criterio 2
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar las relaciones entre todos los miembros de la Comunidad Educativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Actuaciones de colaboración de los padres en las actividades del Centro. Criterio 2 Respetivos del Equipo Directivo del Centro con la Junta Directiva de AMPA (Asociación de Madres y Padres de Alumnos). Criterio 2
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar todos los aspectos del convivencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Datos relativos a la frecuencia y resultados de las actividades extraescolares, culturales e deportivas realizadas. Criterio 3 Número de alumnos que realizan actividades educativas de carácter voluntario (dentro o fuera del Centro). Criterio 3
<ul style="list-style-type: none"> Utilizar como recurso didáctico las nuevas tecnologías. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de sesiones que el alumno utiliza al ordenador a propósito de actividades de la sala multimedia o otros dispositivos como herramienta educativa. Criterio 4
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar las relaciones con las familias, en beneficio del buen general y particular de los alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de reuniones programadas entre padres de alumnos y profesores y porcentaje de asistencia. Criterio 2 Grado de participación de los padres de alumnos en sesiones de taller. Criterio 2
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el estímulo y la motivación para la actividad realizada por los alumnos ante los actividades programadas en el Centro. Criterio 2 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de participación y valoración del profesorado de la actividad realizada por los alumnos ante las actividades programadas en el Centro. Criterio 2
<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el valor del trabajo bien hecho y la satisfacción del deber cumplido. 	<ul style="list-style-type: none"> Datos relativos a la satisfacción de los alumnos con los resultados de las actividades y resultados obtenidos de su aprendizaje. Criterio 4
<ul style="list-style-type: none"> Preparar a los alumnos que se inscriben programas individualizados de enseñanza. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de actividades y resultados de los programas individualizados a medida para en marcha en respuesta a la diversidad del alumnado. Criterio 5
<ul style="list-style-type: none"> Preparar a los alumnos programas que fomenten las relaciones interculturales. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de participación en la preparación y desarrollo de actividades e iniciativas culturales e interrelaciones. Criterio 5

Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones programadas y atendidas por padres y alumnos. Criterio 6

Datos relativos a la satisfacción de todos los miembros de la Comunidad Educativa en relación a la terminación que ofrece el Centro. Criterio 6 y 7

El presente **Carta de Servicios** tendrá un validez de tres años desde su publicación, previamente a su renovación será necesario dar a conocer a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano en informe sobre el cumplimiento del compromiso de calidad, en el cual se detallará los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde la última modificación.

Colegio de Educación Infantil y Primaria
JUAN ZARAGÜETA
 (Madrid)

BURGOS

http://www.ubu.es/biblioteca/noticias/Carta_servicios_v2.pdf

<http://www.ubu.es/servicios/gesacademica/CartaSGA.doc>

http://www.sic.ubu.es/cau/carta_servicios_index.htm

CADIZ

www.uca.es/web/servicios/eva_calidad/cartas_servicios

CARLOS III

<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/FUEPS/Cartadeservicios.html>

CASTILLA LA MANCHA

<http://www.uclm.es/archivo/paginas/difusion7.asp>

CANTABRIA

http://www.unican.es/WebUC/Unidades/Gestion_Academica/Carta+de+Servicios.htm

FANCISCO DE VITORIA

<http://www.ufv.es/vuniversitria.aspx?sec=351>

JAEN

http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta_servicios.pdf

MIGUEL HERNÁNDEZ

http://cartaservicios.umh.es/menu/main_flash.asp?=&COD_SERV=92

MÁLAGA

<http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/dosposiciones/pro/>

MURCIA

http://www.um.es/biblioteca/doc/pdf/carta_servicios.pdf

PALMAS DE GRAN CANARIA

<http://biblioteca.ulpgc.es/fichdes/CartaServicios.shtml>

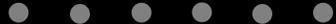
JAUME I

<http://www.uji.es/bin/cd/carta/cs bibli0505c.pdf>

GRANADA

http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.htm

Implantación de Cartas de Servicios



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

