

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Octubre, 2008</p>
--	--	--

1. Presentación:

El citado procedimiento se crea con la intención de tramitar y resolver las quejas que se formulen con ocasión del funcionamiento del S.A.C.U.. Con la implantación de este procedimiento se pretende fomentar un servicio público de calidad y una mayor satisfacción del usuario, tal y como contempla la misión del Servicio.

Tendrá la consideración de **Queja** la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier usuario ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que se observe en el funcionamiento de las dependencias del S.A.C.U.

Se pretende coadyuvar a la aplicación de los valores que informan el S.A.C.U., y que están contenidos en nuestra carta de servicios, en especial los siguientes:

- RESPONSABILIDAD en el cumplimiento del trabajo y en el desarrollo de la actividad
- PROFESIONALIDAD en el desempeño de todas nuestras actividades y especialmente en relación con nuestros usuarios.
- RESPETO en el trato con las personas que acuden a nuestro servicio.
- EMPATÍA por las situaciones que nos plantean los usuarios.
- LEALTAD Y HONESTIDAD en las relaciones con nuestros compañeros y usuarios.
- TRANSPARENCIA en la gestión y veracidad en la comunicación.
- ESPÍRITU DE SUPERACIÓN en el desarrollo de las funciones y en el alcance de los objetivos.

Asimismo, se vinculan con los siguientes criterios:

- Criterio 1 (Liderazgo): revisar y mejorar la eficacia de los comportamientos personales.
- Criterio 3 (Gestión de Personal): utilizar metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar (equipos flexibles).
- Criterio 5 (Procesos): identificar y priorizar oportunidades de mejora continua y establecer los métodos idóneos para llevar a efecto el cambio.
- Criterio 6 (Resultados en los clientes): ofrecer una capacidad de respuesta ante las necesidades de los clientes del Servicio (internos y externos).
- Criterio 7 (Resultados en las personas): rentabilizar las oportunidades para aprender y lograr objetivos.

2. Objetivos

- Atender de forma personalizada las quejas planteadas por los usuarios externos, ofreciendo una respuesta en un plazo máximo de **10 días hábiles**.
- Satisfacer, si fuese viable, las necesidades y expectativas del usuario.
- Mejorar el funcionamiento del servicio.

3. Personal Implicado y Funciones:

- Dirección: Resolución de la queja.
- Jefatura de Unidad: tramitación de la queja.
- Responsable de Área y Personal S.A.C.U.: informar sobre los hechos acontecidos y las circunstancias
- Responsable Asesoría Jurídica: Informe sobre fundamentos jurídicos (en su caso):

4. Tareas

- Recibir la queja de la persona usuaria.
- Instruir la queja.
- Informar sobre el motivo de la queja.
- Informar sobre fundamentos jurídicos (en su caso).
- Resolver la queja.

5. Herramientas

- Impreso formalizado.
- Pagina web.
- Correo electrónico.
- Registro Interno.
- Soporte documental

6. Pasos a seguir:

1. Forma de presentación.

- ✓ Formato papel. Se utilizará el impreso oficial de quejas que deberá ser rellenado en todos sus campos y firmado. Podrá ser descargado de la página web S.A.C.U. Se le dará registro de entrada en el S.A.C.U. y devolverá al usuario la copia, sellada y firmada.
- ✓ Formato electrónico. Para la utilización de este sistema estará disponible el correspondiente formulario en la página web del S.A.C.U. y tendrá los mismos campos que las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel. Una vez presentada la queja mediante hoja electrónica, el sistema facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo.

2.- Requisitos mínimos para su admisión.

- ✓ Para que la queja o sugerencia se tramite, los usuarios deberán manifestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la queja.

3.- Tramitación y plazos de contestación.

- ✓ Toda queja será presentada o remitida de forma inmediata a la Jefatura de Unidad, quien solicitará informe a las persona/s implicada/s (clientes internos o externos).
- ✓ Tras la emisión de **informe preceptivo**, potestativamente se podrá requerir informe a Asesoría Jurídica por si existiese alguna cuestión a solventar o fuese necesario canalizar el asunto al procedimiento administrativo que corresponda.
- ✓ La Dirección del S.A.C.U. resolverá la queja en el plazo máximo de **3 días hábiles** a contar desde la recepción del/los informe/s pertinentes.

7. Efectos

Lo manifestado por los usuarios en los impresos de quejas nunca tendrá el carácter de reclamación en vía administrativa, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente, y en tal sentido se advertirá a los usuarios en los impresos facilitados.

Las quejas presentadas no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes actuaciones que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
D ^a Reyes Fernández  Firmado y fechado: Octubre 2008	Grupo de Mejora  Firmado y fechado: Octubre 2008	Dirección del Servicio  Firmado y fechado: Octubre 2008

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE ACTUACIÓN PARA LA SUGERENCIA. Tramitación de sugerencias de los usuarios internos y externos.</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Mayo, 2008</p>
--	--	---

1. Presentación:

Este procedimiento se crea con la intención de considerar las necesidades y expectativas de los usuarios externos. Con la implantación del mismo, se pretende sistematizar la recogida y necesidades de la mayor parte de los colectivos que solicitan información del Servicio, estructurando los procesos de mejora e innovación fomentaremos la comunicación con los usuarios, con objeto de obtener respuesta sobre la validez y utilidad de la información y/o asesoramiento que ofrecemos.

El criterio a seguir será la alididad en la respuesta al usuario sobre la sugerencia recibida y puesta en marcha de la misma si es viable

2. Objetivos

- Atender las sugerencias de forma personalizada expuestas por los usuarios internos y externos.
- Implantar las aportaciones como mejoras del Servicio son viables.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Mejorar el funcionamiento del servicio.

3. Personal Implicado y Funciones:

- Personal del SACU: Admisión de la Sugerencia
- Jefatura de Unidad: Tramitación de la Sugerencia
- Dirección: Resolución de la sugerencia si o no viable

4. Tareas

- Recepción de solicitudes de sugerencias
- Estudio de la viabilidad
- Respuesta al usuario

5. Herramientas

- **A través de la WEB**
 - ✓ Creación o diseño de una ficha para la sugerencia
 - ✓ Activación electrónica de dicha ficha
 - ✓ Creación de fichero con los nº de usuarios que solicitan sugerencias
- **A través de cuestionarios presenciales**
 - ✓ Bajar ficha de la Web y ofrecer al usuario si la solicita.
 - ✓ Clasificación y derivación de las sugerencias según temas.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
<p>D^a M^a Ángeles Escamilla</p>  <p>Firmado y fechado: Mayo 2008</p>	<p>Grupo de Mejora</p>  <p>Firmado y fechado: Mayo 2008</p>	<p>Dirección del Servicio</p>  <p>Firmado y fechado: Mayo 2008</p>

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE COMUNICACIÓN INTERNA. Gestiones entre la Dirección y las Áreas</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Mayo, 2008</p>
--	---	---

1. Presentación:

El presente procedimiento hace referencia a las propuestas de mejora que refleja el Informe de la Evaluación Externa realizada en septiembre de 2006, Respecto al criterio 1(Liderazgo), fomentar el uso de la lista de distribución del SACU, confirmación de la recepción de los mensajes electrónicos SACU; Criterio 7 (resultados en las personas) poder realizar de forma sistemática medidas de percepción del personal acerca de diferentes aspectos como los de comunicación y medir el grado de satisfacción relacionado con la gestión del servicio.

2. Objetivo

El presente procedimiento se crea para poder desplegar los planes del servicio llevando a cabo los requerimientos que la dirección realiza a cada área así como para agilizar las gestiones que se desprenden del trabajo de las mismas.

3. Personal Implicado y Funciones:

- Dirección: Toma de decisiones, aprobación/ tramitación de documentos (cartas, memorias...), realización de gestiones de su competencia.
- Secretaría de Dirección: Facilitar los encuentros, aprobación/tramitación de documentos,
- Responsable de áreas o personas en quien delegue: Presentación del tema, análisis para facilitar la toma de decisiones, elaboración de documentos.

4. Tareas

- Realizar la petición de la gestión.
- Convocatoria de reuniones.
- Reuniones.
- Tramitación de documentación.
- Evaluar el procedimiento e implementar las propuestas de mejora.
- Actualización de intranet

5. Herramientas

- Formato de solicitud de la gestión: Ficha electrónica de petición: Tema (Acción y área), Urgencia (Día, semana, 15 días, otros...), Se requiere (Reunión, aprobación/tramitación de documentos)
- Reuniones.
- Documentos.
- Web: **Red Intranet** para facilitar la gestión del conocimiento entre el personal del SACU

6.1 Pasos a seguir:

6.1. Desde la dirección hacia los responsables de área.

- La Dirección informará a la Secretaria de Dirección sobre el tema a tratar. Informará de si se trata de la aportación de documentación o de la convocatoria de una reunión, área a la que corresponde, día y hora.
- La Secretaria convocará la cita, o recogerá la documentación.
- La responsable de área cumplirá con el requerimiento siempre que no tenga un compromiso adquirido que no pueda posponerse con usuarios/as externos al SACU.

6.2. Desde los responsables de área hasta la dirección.

- El/La responsable de área comunicará la necesidad de la gestión a la Secretaria de Dirección con el formato de solicitud establecido.
- La Secretaria pasará a la dirección la demanda.
- La Dirección convocará una reunión si es el caso y si es la se aprobación /tramitación de documentos con relativa importancia los aprobará o tramitará devolviéndoselos a la Secretaria de Dirección. Cuando la documentación sea de envergadura (proyectos, memorias, informes, convenios...) supondrá la presentación del mismo por el/la responsable de área a la dirección mediante una reunión.
- La Secretaria de Dirección se lo delegará a quien corresponda, o convocará la reunión si es el caso.
- Inclusión de documentación en la web

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
D ^a M ^a Carmen Muñoz  Firmado y fechado: Mayo 2008	Grupo de Mejora  Firmado y fechado: Mayo 2008	Dirección del Servicio  Firmado y fechado: Mayo 2008

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE GESTIÓN DE SUBVENCIONES DE PROGRAMAS Y PROYECTOS</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Mayo, 2008</p>
--	---	---

1. Presentación:

El presente procedimiento se crea para facilitar la tramitación de solicitudes de subvenciones* a otras administraciones o entidades con el objetivo de financiar diferentes actuaciones del SACU, dando cumplimiento con ello a la Misión del servicio en cuanto " *promoción de acciones de carácter social y/o asistencial a la Comunidad Universitaria y otros colectivos relacionados, gestionando de forma eficaz los recursos de los que se dispone, fomentando un servicio público de mayor calidad para conseguir la satisfacción del usuario y una mayor expansión de la organización*"

Dicho procedimiento se incluye en el marco del Sistema de Gestión por Procesos y tiene contemplado las propuestas de mejora que refleja el Informe de Evaluación Externa de septiembre de 2006, respecto al criterio 4 (alianzas y recursos): *establecer una sistemática en la revisión de convenios y alianzas establecidas.*

2. Objetivo

Crear un protocolo de actuación común para todas las peticiones de subvención de proyectos y programas solicitados desde el SACU en nombre de la Universidad de Sevilla.

3. Personal Implicado y Funciones:

- El/la responsable de área realizará el diseño del perfil de la búsqueda de convocatorias o fuentes de financiación.
- Responsable de documentación: -Realiza la búsqueda de convocatorias
- Dirección: Valora y acepta la presentación de la subvención. Mantiene los contactos necesarios para establecer lazos con la entidad convocante.
- Responsables de áreas: Presenta la posibilidad de petición de subvención a dirección para su valoración. Cumplimenta la solicitud y la entrega al Jefe de Unidad para su tramitación. Elabora la memoria de actividades
- Jefe de Unidad: Adjunta documentación requerida, envía solicitud a la firma del Rector y envía la solicitud completa al entidad/administración.
- Responsable contabilidad: Controla el gasto y elabora la justificación económica

* En contabilidad pública es todo desplazamiento patrimonial que tiene por objeto una entrega dineraria o en especie entre los distintos agentes de las Administraciones Públicas, y de éstos a otras entidades públicas o privadas y a particulares, así como las realizadas por éstas a una Administraciones Públicas, todas ellas sin contrapartida directa por parte de los entes beneficiarios; afectada a un fin, propósito actividad o proyecto.

4. Tareas

- Búsqueda de convocatorias
- Diseñar proyecto
- Complimentar solicitud
- Requerimiento de la firma del Rector
- Adjuntar documentación requerida
- Remisión de solicitud
- Seguimiento del proyecto con la entidad colaboradora
- Control presupuestario y justificación económica
- Elaboración de la memoria de actividades y envío de la misma

5. Herramientas

- Páginas web, Boletines oficiales ,...para la búsqueda de información.
- Impreso que a tal efecto ofrece la entidad.
- Proyecto o Programa

6. Pasos a seguir:

- 1- El responsable de área define el perfil de la búsqueda de los contenidos de las ayudas
- 2- Documentación realiza la búsqueda de convocatorias de subvenciones y la notifica a los responsables de áreas en un plazo de tres días desde su publicación.
- 3- El responsable de área presenta a Dirección la viabilidad/conveniencia de solicitar subvención para el desarrollo de un proyecto.
- 4- La Dirección dará el visto bueno y en su caso realizará los contactos oportunos con la administración competente para asegurar el desenlace deseado.
- 5- El responsable de área, en el plazo de cuatro días una vez que desde Dirección se ha dado el visto bueno, entregará al Jefe de Unidad la solicitud para la firma del Rector y comunicará la documentación que se deberá aportar, mediante la convocatoria.
- 6- Mientras, el responsable de área elabora el proyecto teniendo en cuenta que para el apartado de "Presupuesto" se reunirá con la responsable del área de contabilidad.
- 7- En el plazo de diez días tras la reunión con la Dirección, entregará al Jefe de Unidad la solicitud cumplimentada, éste con la solicitud firmada del Rector, el proyecto y la documentación requerida tramitará al órgano competente la solicitud de subvención.
- 8- La responsable del área económica informará periódicamente del estado de cuentas del proyecto, al menos una vez al bimestre.
- 9- El responsable de área ejecuta el proyecto y elabora la memoria de actividades, que se la entregará a la responsable del área de contabilidad para que conjuntamente con la memoria económica la presente en plazo a la entidad convocante.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
D ^a Dolores Mantecón 	Grupo de Mejora 	Dirección del Servicio 
Firmado y fechado: Mayo 2008	Firmado y fechado: Mayo 2008	Firmado y fechado: Mayo 2008

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE APROBACIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON CALIDAD</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Mayo 2008</p>
--	--	--

1. Presentación:

Este Documento parte como base inicial de las definiciones, conceptos y obligaciones derivados de los compromisos de nuestra Carta de Servicio, así como de las normas internas desarrolladas por el SACU en pro de su Calidad.

Respecto al Criterio 1 (Liderazgo), elaboración de documentos relacionados con Calidad e implantarlos; Criterio 2 (Política y Estrategia), elaboración de documentos (Indicadores, Procesos etc.); Criterio 3 (Personas), Asignar objetivos en el servicio de las diferentes Áreas (elaboración documento único de planes de trabajo); Criterio 5 (Procesos), Definir y documentar los procesos claves, operativos y de apoyo y elaboración del cuadro de mandos; Criterio 6 (Resultados en los Clientes), elaboración de encuestas de satisfacción del cliente y su posterior sistematización en el Servicio, creación de un cuadro de indicadores de medición de las satisfacción; Criterio 7 (Resultados en las personas), elaboración de encuestas de clima laboral en el SACU; Criterio 8 (Resultados en la Sociedad), Realización modelo informe para recopilar las apariciones en prensa; Criterio 9 (Resultados Claves), elaboración de modelos de planes trabajo donde se recojan los indicadores para todos los procesos claves y analizar la evolución de los resultados.

2. Objetivo

Establecer los cauces para la aprobación de los documentos según las normas de gestión de la calidad.

3. Personal Implicado y Funciones:

- Dirección: Conocimiento, aportaciones y ratificación de los documentos.
- Grupo de Mejora: Acordar, diseñar, cumplimentar, desarrollar los objetivos y los documentos relacionados con Calidad, así como su aprobación.
- Personal SACU: Realizar aportaciones a los documentos..

4. Tareas

- Elaboración de los documentos por el Grupo de Mejora o por la/s persona/s designada/s a tal fin.
- Envío de los documentos al personal del mismo para su conocimiento y posibles aportaciones.
- Recepción de los documentos por el Grupo de Mejora y revisión de las aportaciones realizadas. Creación de un documento único.
- Aprobación de los documentos por el Grupo de Mejora y publicación en la web (apdo. de Calidad).
- Conocimiento y satisfacción, en su caso, por la Dirección del SACU

5. Herramientas

- Web del SACU/ Lista de Distribución.
- Reuniones Grupo Mejora
- Formatos documental (Plan Operativo; Cuadro Mando; Indicadores; Planes Trabajo; etc.).

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
D. Antonio Vega  Firmado y fechado: Mayo 2008	Grupo de Mejora  Firmado y fechado: Mayo 2008	Dirección del Servicio  Firmado y fechado: Mayo 2008

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE COMUNICACIÓN EXTERNA. Plan de Difusión / Comunicación</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Mayo, 2008</p>
--	--	---

1. Presentación:

El presente procedimiento hace referencia a las propuestas de mejora que refleja el Informe de la Evaluación Externa realizada en septiembre de 2006,

Respecto al criterio 1(Liderazgo), establecer canales de difusión de la misión, visión, y valores además de los ya existentes; peder llevar a cabo respecto al criterio 2, (Alianzas y recursos), la propuesta de medición de la eficacia de los medios de comunicación y establecer un sistema para medir la eficacia de la información que el servicio tiene disponible; relacionadas con el criterio 6 (resultados en los clientes), sistematizar el sistema de encuesta partiendo del actual, en el que se contemple la imagen global del SACU, de los servicios que presta, de la prestación del servicio y de la fidelidad, y fomentar la comunicación con los usuarios/as del servicio, con el objeto de obtener información sobre la validez y utilidad de la información y /o asesoramiento recibido; respecto al Criterio 8 (Resultados en la sociedad), obtener buenos resultados en la encuesta a diseñar para los sectores que no son usuarios directos, realizar un informe recopilatorio de las apariciones en prensa, premios y agradecimientos recibidos, y poder identificar con qué procesos están relacionados los índices de percepción social, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia.

2. Objetivos

El presente procedimiento pretende presentar herramientas que mejoren el canal de comunicación entre usuarios/as externos al SACU universitarios o no, y el propio SACU para lograr aumentar el nivel de conocimiento, la participación y el grado de satisfacción del servicio.

3. Personal Implicado y Funciones:

- WEB
 - Creación de una ventana dinámica en el sitio Web del SACU: Da la posibilidad de dar más visibilidad a todas novedades y de recoger a la vez teléfonos y direcciones de correos para poder hacer difusión. Jefatura de negociado de documentación/ dirección.
 - Lista de distribución general/ de grupos de interés del SACU. Jefatura de Unidad SACU y todos las áreas del mismo alimentando la lista de distribución.
- MATERIAL IMPRESO
 - Carteles de publicidad y folletos en toda la universidad y en sitios de encuentro de los estudiantes. Diferentes áreas
 - Material para actividad informativa por campus. Diferentes áreas, Jefatura de Negociado de Información y persona Becada de Gabinete de Prensa.
- EVENTOS
 - Actividad informativa SACU con mesas y representantes de SACU por todos los campus. Áreas (a través del personal becado de SACU), persona becada de gabinete de prensa y Negociado de Información.
 - Representación de todas las áreas y acciones en el salón del estudiante y en los días de información que se programen para los estudiantes de los centros de secundaria, siempre que proceda. (Negociado de acceso). Becas SACU, Negociado de Información y personal técnico de interés.

- OTROS
 - Mensajes a móvil con informaciones de las actividades organizadas por el SACU. Jefatura de Unidad SACU/Jefatura de negociado de Información. (tSIC)

- CANALES
 - El área de información del SACU. Las áreas y Negociado de Información.
 - Servicio de reparto por centros/ tablonas SACU. Áreas
 - Envío a secretarías de centros para exponerlos en tablonas propios del centro. Áreas, Dirección.
 - Delegaciones de Alumnos. Áreas
 - Nota de prensa emitida al Gabinete de Prensa. Toda la información que se envíe al gabinete de prensa será revisada por la Dirección del Servicio. La trabajará previamente el personal becado para tal fin y posteriormente será supervisada por la persona responsable de la acción.
 - Envíos específicos de correos a instituciones/entidades de interés: Áreas

4. Tareas

- Diseñar.
- Planificar.
- Ejecutar
- Evaluar el procedimiento e implementar las propuestas de mejora.

5. Herramientas

- WEB
 - Creación de una ventana dinámica en el sitio Web del SACU: Da la posibilidad de dar más visibilidad a todas novedades y de recoger a la vez teléfonos y direcciones de correos para poder hacer difusión.
 - Lista de distribución general/ de grupos de interés del SACU.

- MATERIAL IMPRESO
 - Carteles de publicidad y folletos en toda la universidad y en sitios de encuentro de los estudiantes.
 - Material para actividad informativa por campus.
 - Actualización de tablonas SACU en los diferentes centros.

- EVENTOS
 - Actividad informativa SACU con mesas y representantes de SACU por todos los campus. En la medida de lo posible ligado a acto de bienvenida organizado para alumnos de nuevo ingreso.
 - Representación de todas las áreas y acciones en el salón del estudiante.

- OTROS
 - Mensajes a móvil con informaciones de las actividades organizadas por el SACU.

- CANALES
 - El área de información del SACU.
 - Servicio de reparto por centros SACU.
 - Envío a secretarías/consejerías de centros para exponerlos en tabloneros propios del centro. (Solamente la información relacionada con asignaturas y becas)
 - Delegaciones de Alumnos.
 - Nota de prensa emitida al Gabinete de Prensa.
 - Envíos específicos de correos a instituciones/entidades de interés.

6. Pasos a seguir

- Ejecución o puesta en marcha de las medidas
- Evaluación de resultados y puesta en marcha de las mejoras.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
D ^a M ^a José Canónico Caballero	Grupo de Mejora	Dirección del Servicio
		
Firmado y fechado: Mayo 2008	Firmado y fechado: Mayo 2008	Firmado y fechado: Mayo 2008

 <p>Servicio de Asistencia A la Comunidad Universitaria</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS. Implantación y seguimiento de los Planes de Trabajo / Memorias Anuales</p>	<p>GRUPO DE MEJORA. Mayo, 2008</p>
--	--	---

1. Presentación:

El citado procedimiento se crea para facilitar la implantación del Sistema de Gestión por Procesos y hace referencia por tanto a la necesidad de establecer las propuestas de mejora que refleja el Informe de la Evaluación Externa de septiembre de 2006, en unos casos referidas a criterios concretos, y otros para poder desarrollar posteriormente medidas que se refieren a otros de los criterios.

Respecto al criterio 1 (liderazgo), establecer una sistemática del calendario de reuniones; criterio 2 (Política y estrategia), establecer indicadores de calidad asociados a los procesos, realizar mediciones y extraer resultados, para posteriormente tomar decisiones; respecto al criterio 3, (Personas), asignar objetivos en el servicio en las diferentes áreas, sistematizar las reuniones; criterio 9, (Resultados clave), en concreto a sistematizar la medición de los objetivos marcados y la revisión de los resultados, establecer indicadores para todos los procesos claves y analizar la evolución de los resultados, y poder así desarrollar tendencias positivas en todos los resultados como consecuencia de las acciones de mejora emprendidas, mostrar la clara correlación en todos los resultados con tendencias positivas en los indicadores.

2. Objetivo

Facilitar el análisis sistemático de los resultados en los indicadores clave del servicio así como su repercusión en la implantación de mejoras.

3. Personal Implicado y Funciones:

- Dirección: Pactar los objetivos de cada Área
- Responsable de procesos: Analizar el proceso en su totalidad, facilitar, impulsar y velar por el cumplimiento de los objetivos del proceso.
- Responsable de cada Área: Pactar objetivos, definir y detalla los planes/memorias de trabajo y desarrollar los planes.
- Componentes de áreas: Facilitar datos, desarrollar los planes.
- Responsable del Proceso de Gestión de Conocimiento: Recogida de toda la documentación.

4. Tareas

- Reuniones internas de cada área para la elaboración del Plan de trabajo/Memorias
- Reuniones de responsables de Áreas y Dirección.
- Reuniones entre responsable de Áreas y Procesos
- Reuniones entre responsable de Procesos y Dirección.
- Análisis de Planes de Trabajo/Memorias de Trabajo.
- Desarrollo de los planes y tratamiento sistemático de los datos.
- Evaluar el procedimiento e implementar las propuestas de mejora.

5. Herramientas

- Formato de Planes de Trabajo/Memorias de Trabajo con las aportaciones de las personas que componen cada área.
- Informe de análisis de planes de trabajo/memorias de trabajo

6. Pasos a seguir:

1. Se diseña un borrador de Planes de Trabajo por Área para el año natural.
2. Se pactan los objetivos entre Responsables de Áreas y Dirección siguiendo las directrices de los responsables de Proceso.
3. Se elabora el Plan definitivo por área.
4. Se comienzan a desarrollar.
5. Se enviará cuatrimestralmente el Cuadro Memoria Anual a la Jefatura de Negociado de Proyectos/convenios.
6. Responsables de procesos dispondrán de los mismos para efectuar el seguimiento.
7. Una vez analizados y detectadas diferencias, dificultades, limitaciones, recursos necesarios...se propondrá en un informe alternativas detallándose los pasos a seguir y los recursos necesarios por los responsables de procesos.
8. Se comunicará a la Dirección.
9. Se realizarán los seguimientos. Aportando la memoria anual al finalizar el año.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
D ^a M ^a José Canónico	Grupo de Mejora	Dirección del Servicio
		
Firmado y fechado: Mayo 2008	Firmado y fechado: Mayo 2008	Firmado y fechado: Mayo 2008