ANEXO II. MODELOS

*MODELO I. CONSTITUCIÓN Y FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | | | |
| Nombre y Apellidos | Puesto de trabajo | Unidad a la que pertenece | Nivel de CD | Formación recibida en Cartas de Servicio y en Calidad | Fecha de la formación | Observ. |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*MODELO II. IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | |
| SERVICIO | MODALIDAD DE PRESTACIÓN | IMPORTANCIA PARA LA ORGANIZACIÓN | NORMA QUE LE ES DE APLICACIÓN |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*MODELO III. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | |
| SERVICIO | MODALIDAD DE PRESTACIÓN | UNIDAD PROVEEDORA | USUARIOS | Observ. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*MODELO IV.1. EVALUACION DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/  ORGANISMO |  | | | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | | | |
| TÉCNICA DE EVALUACIÓN/ FECHA | TIPOLOGIA DE LOS USUARIOS CONSULTADOS | Nº DE USUARIOS CONSULTADOS | ASPECTOS DEL SERVICIO SOBRE LOS QUE SE EVALUARON LAS EXPECTATIVAS | RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN: ATRIBUTOS DEL SERVICIO IDENTIFICADOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO (DIMENSIONES DE CALIDAD) | GRADO DE IMPORTANCIA CONFERIDO POR LOS USUARIOS A CADA ATRIBUTO | Observ. |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*MODELO IV.2. MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE CALIDAD*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | | | |
| Actividades del proceso/pasos del usuario | DIMENSIONES/ATRIBUTOS DE CALIDAD | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*MODELO V. TABLA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | |
| FACTOR CLAVE | | ESTÁNDAR DE CALIDAD |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |

*MODELO VI. CUADRO DE MANDO*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | | |
| FACTOR CLAVE | INDICADOR | ESTÁNDAR DE CALIDAD | VALOR REAL | DIFERENCIA | Observ. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*MODELO VII. TABLA DE COMPROMISOS*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE* | | | |
| FACTOR CLAVE | INDICADOR | VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD | VALOR  EN LA CARTA |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| *COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO* | | | |
| FACTOR CLAVE | INDICADOR | VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD | VALOR EN LA CARTA |
|  |  |  |  |
| *ACCIÓN DE MEJORA* | *EJECUTADO* | *PLAZO* | *¿INCORPORAR A LA CARTA?* |
|  |  |  |  |
| *COMPROMISOS NO ASUMIBLES TODAVÍA* | | | |
| FACTOR CLAVE | INDICADOR | VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD | VALOR EN LA CARTA |
|  |  |  |  |
| *PROYECTO DE MEJORA* | *EJECUTADO* | *PLAZO* | *¿INCORPORAR A LA CARTA?* |
|  |  |  |  |

*MODELO VIII. IDENTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | |
| COMPROMISO DE LA CARTA | MEDIDA DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN | DIRECTIVO RESPONSABLE | MODO DE FORMULAR LA RECLAMACIÓN | Observ. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*MODELO IX. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  |  |  |  |  |  |
| Denominación de la Carta de Servicios |  |  |  |  |  |  |
| *SEGUIMIENTO* | | | | | | |
| COMPROMISO | INDICADOR | MÉTODO DE MEDICIÓN | PERIODICIDAD | ESTÁNDAR | RESULTADOS DE LA MEDICIÓN | CAUSAS DESVIACIÓN (EN SU CASO) Y ACCIONES DE MEJORA |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Fecha de Comunicación a la organización de los resultados del seguimiento | |  | | | | |
| *ACTUALIZACIÓN* | | | | | | |
| CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS DETECTADOS | CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN | | FUENTE INFORMACIÓN UTILIZADA | FECHA | MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN LA CARTA | Observaciones |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |

*MODELO X. PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  |  |  |  |
| Denominación de la Carta de Servicios |  |  |  |  |
| *PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA* | | | | |
| Acción | Responsable de la acción | Empleados a los que se dirige | Fecha de realización | Canal de comunicación |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA* | | | | |
| Acción | Responsable de la acción | Grupos de interés a los que se dirige | Fecha de realización | Canal de comunicación |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *PUBLICACIÓN DE LA CARTA* | | | | |
| MEDIO /BOLETIN OFICIAL | | | Fecha | |
|  | | |  | |

*Modelo XI: VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ÓRGANO/ORGANISMO |  | | | | |
| Denominación de la Carta de Servicios |  | | | | |
| COMPROMISO y estandar | INDICADOR | FUENTE, REGISTROS | RESULTADO  real | desviación | causas y MEDIDAS  Adoptadas |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Comunicación a la organización de los resultados del cumplimiento de los compromisos.  Periodicidad.  Medio de comunicación |  | | | | |
| Comunicación a los usuarios de los resultados del cumplimiento de los compromisos.  Periodicidad.  Medio de comunicación |  | | | | |