

Carta Servicios del C.P.I.F.P. PROFESOR
RODRIGUEZ CASADO Actualizacion

INFORME DE SEGUIMIENTO 2016



INTRODUCCIÓN DEL INFORME

0.1 - Descripción del Servicio

Carta de Servicios

Carta Servicios del C.P.I.F.P. PROFESOR RODRIGUEZ CASADO Actualización

Organismos

Consejería de Educación

Unidad responsable

C.P.I.F.P. PROFESOR RODRIGUEZ CASADO de Palos de la Frontera (Huelva)

Publicación en BOJA

Ninguna

Folleto Divulgativos

Ninguna

Dirección web

Ninguna

Cargo Responsable

JOSE LUIS GRAIÑO MAFE

Equipo de Trabajo:

GEMA MORENO DAZA

Francisca Hernández Quintero

JOSE LUIS GRAIÑO MAFE

Fecha Inicio Elaboración:

29/03/2016

0.2 - Documentación analizada

Resultados de indicadores

Informes de revisión de sistemas

Encuestas de satisfacción

Auditoría externas

Nº	Actividad	Responsable	Fecha
----	-----------	-------------	-------

DIMENSIÓN DEL SERVICIO

1.1 - Análisis de los elementos de la información

¿Considera que es adecuada la actual definición de los servicios para su comprensión por la persona usuaria?

Sí

Observaciones

Ninguna

Considera que el lenguaje de la carta es accesible para la persona usuaria del Servicio?

Sí

Observaciones

Ninguna

En el caso que existan unidades orgánicas que ofrezcan servicios similares, delegaciones, bibliotecas, etc) ¿la definición de su carta mantiene parecidas características en cuanto a definición de servicios y compromisos?

No

Observaciones

Ninguno de los otros dos Centros Integrados de Andalucía disponen de carta de servicios.

Verificación de las indicaciones para acceder a los servicios.

a) Acceso presencial (Dirección, líneas de transporte, mapa de situación, horarios de atención

Sí

b) Acceso telefónico (verificar horarios de atención y teléfonos)

Sí

c) Acceso telemático

Sí

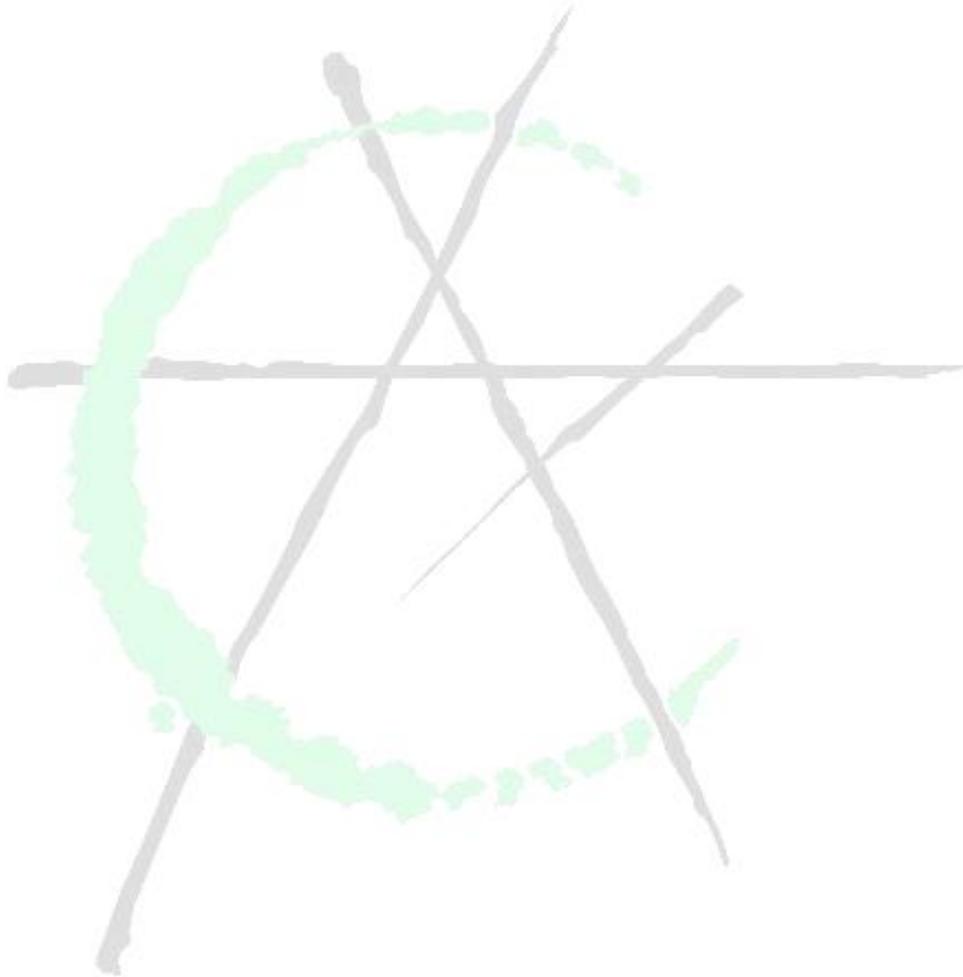
Observaciones

Disponemos de página Web que se va actualizando de manera continua.

1.2 - Descripción de las incidencias detectadas

No hay incidencias detectadas

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------



DIMENSIÓN DE LA CIUDADANÍA

2.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

Canales o mecanismos de participación de la ciudadanía para la mejora del servicio. (Señale qué canales de la lista tiene relacionados)

Libro de Sugerencias y reclamaciones.

Sí

Reuniones periódicas con grupos de usuarios

Sí

Especificar periodicidad

Trimestral. Consejo Asesor. Empresas cuando sea necesario.

Mediante escritos o comunicaciones dirigidos a una dirección concreta de correo electrónico

Sí

Mediante la participación en foros, seminarios, u otros lugares de encuentro

Sí

Especificar periodicidad

Página Web

Mediante la participación en comisiones mixtas con otras entidades públicas y/o privadas

Sí

Especificar periodicidad

Cuando se requiera

¿Se han definido los derechos de la ciudadanía?

Sí

Los derechos de la Carta son los establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común?

Sí

¿Se han definido derechos específicos a partir de la normativa específica que afecta al servicio?

Sí

¿Se han definido las obligaciones que deberá observar la persona usuaria para acceder al servicio?

Sí

Observaciones

Aparte del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, el centro dispone de un informe de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones asociados al sistema de Calidad.

Los derechos y deberes de los usuarios son los dispuestos en el Decreto 327/2010, de 13 de Julio.

Mecanismos de comunicación e información. ¿Ha establecido mecanismos de comunicación con la ciudadanía o usuario/a del servicio?

Buzones de correo electrónicos generales

Sí

Buzones de correo electrónico específicos según materia a tratar

Sí

Teléfonos de consulta

Sí

Posibilidad de acceso a través de la Web (bases de datos, seguimiento de su expediente, posibilidad de iniciar trámites, acceso a documentos normalizados necesarios para la tramitación, acceso a documentos informativos, manuales, etc.)

Sí

Publicaciones periódicas

No

Folleto explicativos sobre trámites y/o servicios ofrecidos

Sí

Plantillas de documentos necesarios para la realización de trámites

No

SMS para la comunicación del estado de los expedientes, nuevos servicios, etc.

No

Espacios específicos en Internet para el acceso a datos de interés del servicio

Sí

Observaciones

La pagina Web en continua mejora.

2.2 - Dimensión de la calidad

Elementos tangibles:

El centro sigue la Normativa OSHAS 18001.

Fiabilidad:

Correcta, los compromisos están procedimentados en el sistema de gestión de calidad, y disponen de planes de control para su revisión y cumplimiento.

Capacidad de respuesta:

Correcta

Seguridad:

Ninguna

Empatía:

Ninguna

2.3 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DE PROCESO

3.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

¿Dispone de algún tipo de certificación en materia de calidad?

SI

ISO 9001:2003, ISO 14001:2004, sello basado en el modelo EFQM, OHSAS 18001

¿Dispone de algún premio o reconocimiento en materia de calidad por parte de alguna organización externa?

SI

Premio a la Excelencia de los Servicios Públicos

Definición de los procesos de prestación del servicio

Procesos definidos: Acogida de alumnos, de nuevos profesores, actividades en el aula, programación, evaluación, FCT, actividades extraescolares. Satisfacción de clientes

Definición del proceso de seguimiento de los compromisos

Están definidos mediante planes de control, misiones y responsabilidades

Definición del proceso de difusión del cumplimiento de los compromisos.

Quedan detallados en informes y en el informe de revisión del sistema, que se coloca en tableros.

Definición del proceso de medición de las expectativas/satisfacción de la persona usuaria del servicio

Definido en el procedimiento de satisfacción de clientes.

3.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Se ha mejorado la difusión de nuestro compromiso con la página Web.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DE COMPROMISO

4.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

Correlación Servicio - Compromiso - Indicador. ¿Están relacionados los Servicios citados en la carta, con sus respectivos compromisos, y éstos a su vez con sus indicadores correspondientes?

No

Observaciones

La correlación es compleja dados el servicio y los compromisos que se han definido en la carta.

¿Considera que se han definido los compromisos de manera comprensible y objetiva?

Sí

Observaciones

Ninguna

Definición de compromisos que aporten valor

Realizar seguimiento de los cursos de formación a demanda con indicadores.

Establecer criterios para calificar con resultados reproducibles.

realizar la medición de satisfacción de usuarios.

4.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

DIMENSIÓN DEL INDICADOR

5.1 - Análisis de los elementos de la dimensión

PERTINENCIA

Relación compleja, pero el indicador sí es relevante para el seguimiento.

INDEPENDENCIA

Correcta

PRECISIÓN Y MÉTODO DE CÁLCULO

Indicadores claramente medibles. Objetivo en la forma de calcularlos

FACTIBILIDAD

Completa

PERIODICIDAD

Trimestral y Anual

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Aceptable

5.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

Con el objetivo de verificar la monitorización de indicadores y el nivel de cumplimiento de los compromisos pueden consultarse los valores de indicadores en el Cuadro de Mandos.

Nº	Acción	Responsable	Prioridad
----	--------	-------------	-----------

FECHA Y FIRMA

En Huelva, a 14 de abril de 2016

Fdo: JOSE LUIS GRAIÑO MAFE

