

Carta de Servicios del Servicio de Administración
General y Títulos

INFORME DE SEGUIMIENTO 2016



INTRODUCCIÓN DEL INFORME

0.1 - Descripción del Servicio

Carta de Servicios

Carta de Servicios del Servicio de Administración General y Títulos

Organismos

Consejería de Educación

Unidad responsable

Servicio de Administración General y Títulos

Publicación en BOJA

27 de diciembre de 2005. BOJA N° 250

Folletos Divulgativos

CUATRIPTICO EN COLOR PUBLICADO EN DICIEMBRE DE 2005.

Dirección web

www.juntadeandalucia.es/educacion

Cargo Responsable

PEDRO HIDALGO SERRANO

Equipo de Trabajo:

VICENTE ALBERT MUÑOZ

Fecha Inicio Elaboración:

No definida

0.2 - Documentación analizada

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?

Ninguna

Observaciones

NO HAY CONSTANCIA DE UNA CARTA DE SERVICIO SIMILAR.

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

Ninguna

1.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

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

No

Especificar periodicidad

Ninguna

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

Sí

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

No

Especificar periodicidad

Ninguna

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

No

Especificar periodicidad

Ninguna

¿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

SE ESTABLECE UN HORARIO DE INFORMACIÓN AL QUE TIENEN QUE ADAPTARSE LOS CIUDADANOS.

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

Buzones de correo electrónicos generales

No

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

Sí

Folleto explicativos sobre trámites y/o servicios ofrecidos

Sí

Plantillas de documentos necesarios para la realización de trámites

Sí

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

No

Observaciones

Ninguna

2.2 - Dimensión de la calidad

Elementos tangibles:

Ninguna

Fiabilidad:

LA INFORMACION FACILITADA POR EL SERVICIO, SE ACTUALIZA CON PERIODICIDAD

Capacidad de respuesta:

Ninguna

Seguridad:

Ninguna

Empatía:

Ninguna

2.3 - Descripción de las incidencias detectadas

NO SE CUMPLEN LOS REQUISITOS NECESARIOS DE ACCESIBILIDAD

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?

NO

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

NO

Definición de los procesos de prestación del servicio

Ninguna

Definición del proceso de seguimiento de los compromisos

Ninguna

Definición del proceso de difusión del cumplimiento de los compromisos.

Ninguna

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

Ninguna

3.2 - Descripción de las incidencias detectadas

Ninguna

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?

Sí

Observaciones

Ninguna

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

Sí

Observaciones

Ninguna

Definición de compromisos que aporten valor

Ninguna

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

Ninguna

INDEPENDENCIA

Ninguna

PRECISIÓN Y MÉTODO DE CÁLCULO

Ninguna

FACTIBILIDAD

Ninguna

PERIODICIDAD

Ninguna

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Ninguna

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 Sevilla, a 05 de febrero de 2016

Fdo: PEDRO HIDALGO SERRANO

