SISTEMA DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

CUESTIONARIO ACPMCS

ESTRUCTURA ORGANIZATIVAS

SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE PERSONAS

BLOQUE I

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD

base documental de un Sistema de Gestión de PROCESOS

SISTEMA DE GESTIÓN

PROCESOS CLAVES DE LA UNIDAD

MEDICIONES

SISTEMA DE GESTIÓN

1.- Mantener, con revisión fundamentada en su caso, el Mapa de Procesos de la Unidad

2.- Publicitar y publicar de forma adecuada el Mapa de Procesos de la Unidad.

3.- Mantener, con revisión fundamentada en su caso, la base documental de un Sistema de Gestión de Procesos

4.- Informatización del Sistema de gestión de procesos

5.- Mantenimiento y revisión, en su caso, de los Procesos Clave de la unidad

6.- Implantación y despliegue de mediciones

7.- Mantenimiento y desarrollo de los ciclos de medición

8.- Desarrollo de herramientas de control de las mediciones como por ejemplo, histogramas y otras

9.- Implantación de la gestión orientada a resultados conforme a los ciclos de medición

10.- Estandarización y comparación de resultados

11.- Control informatizado de las mediciones

BLOQUE II

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CARTERA DE SERVICIOS

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

CARTERA DE COMPROMISOS

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

1.- Mantener actualizada la Cartera de Servicios de la unidad
2.- Publicitación y difusión de la Cartera de servicios de la unidad
3.- Medición del nivel de satisfacción de usuarios
4.- Mantener actualizada la Carta de Compromisos
5.- Difusión y publicidad de la Carta de Compromisos

BLOQUE III

ANÁLISIS FUNCIONALES

FACTORES DE DIMENSIONAMIENTO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVAS

CARGAS DE TRABAJO

REORGANIZACIÓN DE ESTRUCTURAS

ESTRUCTURA ORGANIZATIVAS

1.- Identificación de los Factores de Dimensionamiento

2.- Realización de los Análisis Funcionales de los puestos de trabajo de la unidad

3.- Realización de estudios de cargas de trabajo

4.- Reorganización de estructuras

BLOQUE IV

COMPETENCIAS

DESEMPEÑO

GESTIÓN DE PERSONAS

SATISFACCIÓN

1.- Análisis Competenciales de los puestos de trabajo
2.- Evaluación de competencias
3.- Evaluaciones de desempeño
4.- Medición del nivel de satisfacción de las personas de la unidad

GESTIÓN DE PERSONAS

BLOQUE V

SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO

1.- Supervisión del cumplimiento del ACPMCS

SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO