

# EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS  
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS DE CALIDAD:  
ÁGORA



crue

Universidades  
Españolas

Red de Bibliotecas  
REBIUN

Oficina para la Calidad de los Servicios  
D. P. de Justicia y Administración Pública

Málaga, 21 de mayo de 2010

# Herramientas de Gestión de los Proyectos de Calidad: áGoRa



# Herramientas para la calidad

## Consejería de Justicia y Administración Pública



## áGoRa

Es la plataforma Web de Gestión de Proyectos De Calidad

- Desarrollada por la DGMI de la Consejería de
- Da soporte a la gestión de la Mejora Continua
- Facilita el trabajo en equipo y la gestión de proyectos



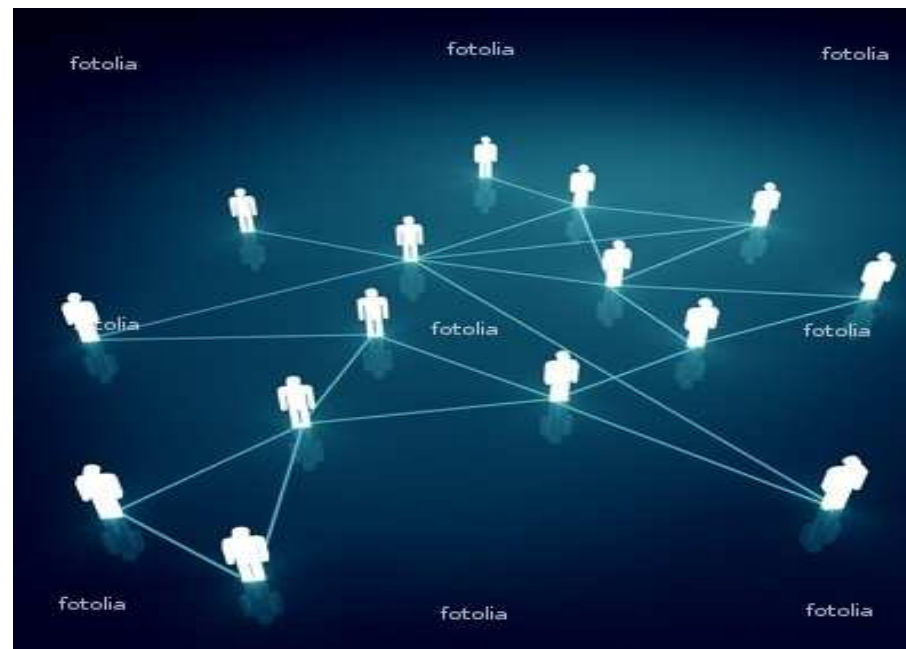
Da soporte a la gestión de la mejora continua a  
Través de la planificación, ejecución y seguimiento de  
Proyectos de

**CARTAS DE SERVICIOS  
AUTOEVALUACIONES  
GESTIÓN POR PROCESOS  
PLANES DE MEJORA**



## MISIÓN

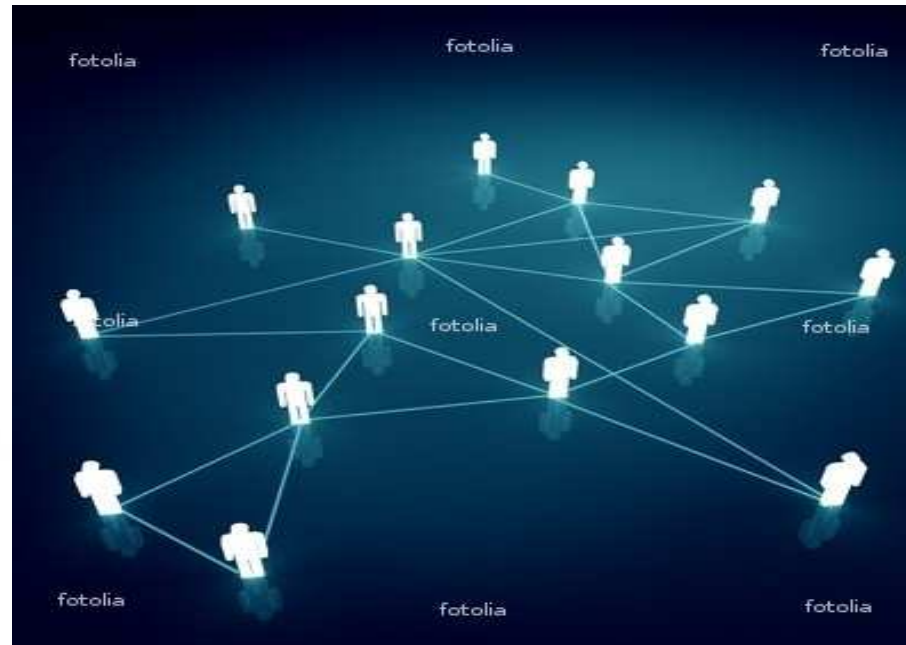
Orientar, y facilitar la gestión de proyectos de calidad desde la  
Perspectiva de trabajo en equipo, apoyando a las  
instituciones  
Públicas andaluzas en su objetivo de mejora continua del  
Servicio Público y promoviendo una cultura de calidad



## VISIÓN

Eje central sobre el que pivoten todas las actuaciones en materia de calidad y mejora continua de órganos y entidades de la Junta de Andalucía.

Referente como proceso telemático y de gestión electrónica, que haga visible un Servicio Público de Calidad orientado a resultados y al compromiso Público



# VALORES

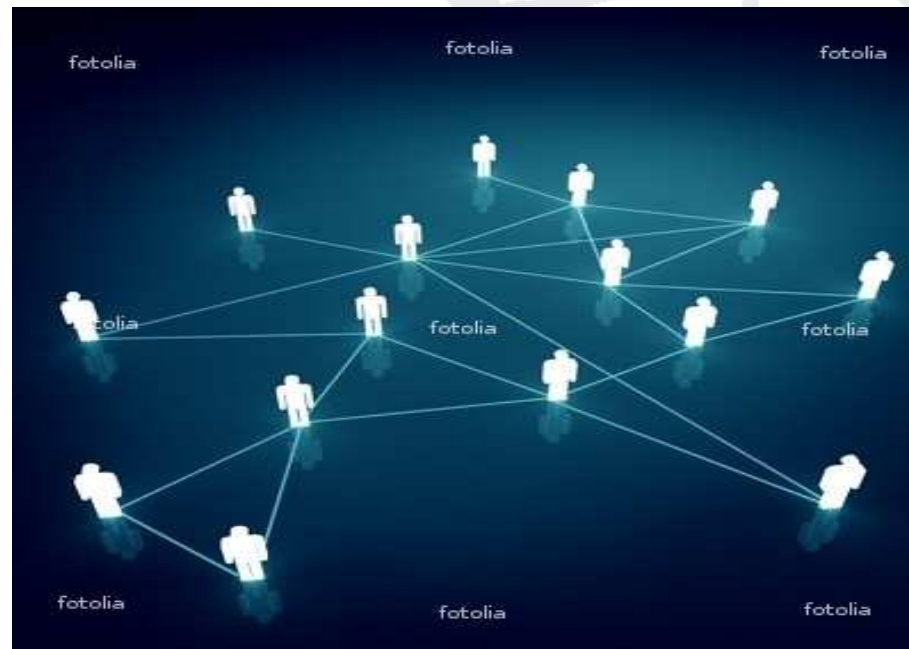
Colaboración y sentido de pertenencia al Servicio Público

Responsabilidad e implicación en los resultados

Creatividad y adaptación al cambio

Comunicación y Participación

Aprendizaje e innovación



# áGoRa

Sistema de trabajo en equipo que permite orientar en el análisis de sus procesos, en medir resultados, evaluar y planificar mejoras



**áGoRa**  
GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD



## CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

<https://074.juntadeandalucia.es/agora>

Para acceder a la plataforma es indispensable:

- 1.- Poseer el certificado electrónico
- 2.- Estar dado de alta en la aplicación
- 3.- Participar en un proyecto de calidad

Disponible para todas las entidades de la junta de Andalucía y aquellas instituciones públicas que tengan firmado convenio según lo establecido en el Decreto 177/2005

# Acceso

<https://ws074.juntadeandalucia.es/agora>

 **JUNTA DE ANDALUCÍA**

**aGoRa**

**GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD**

 **CALIDAD DE SERVICIOS**

 Damos la bienvenida a **aGoRa**, la aplicación informática de Gestión de Proyectos de Calidad, que facilita el trabajo en equipo y la gestión de proyectos por su carácter de plataforma web.

**aGoRa** es el soporte telemático donde podrás gestionar de manera integral la mejora continua en la prestación de Servicios de tu Unidad a través de la Planificación, Ejecución y Evaluación de proyectos de Cartas de Servicios, Autoevaluaciones o Planes de Mejora, entre otros.

Permite la agilización de los procedimientos administrativos, eliminando el papel, gracias a las notificaciones vía mail, firma de oficios e informes a través de firma electrónica.

Te invitamos a acceder **aGoRa**. Las solicitudes de proyectos serán estudiadas por la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

**+Info**

**Acceso con Certificado electrónico**

**ACCEDER**

**SOLICITAR ALTA NUEVO PROYECTO**

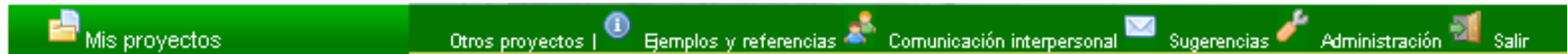
**Si aún no tienes el Certificado Electrónico**

**SOLICITAR**

**Copyright Junta de Andalucía - Consejería de Justicia y Administración Pública**

# Barra horizontal principal



- Mis proyectos: lista de proyectos en los que el usuario/a está dado de alta
- Otros proyectos: buscador
  - Delegaciones Provinciales
  - Otras Unidades: IES y CEP de Educación, centro de formación del SAE...
  - Universidad de Málaga
- Ejemplos y referencias: manuales para descarga
- Comunicación interpersonal: motor para envío de emails

# Perfiles de usuarios

## Coordinador de calidad

- Crea y valida proyectos
- Puede designar los roles de responsable de unidad, coordinador interno y equipo de trabajo

## Coordinador interno

- Valida componentes del equipo de trabajo
- Puede solicitar la creación de proyectos

## Responsable de la Unidad

- Firma de documentos, solicitud de informe previo

## Equipo de trabajo

# Cartas de servicios

➤ Inicio > Carta de Servicios de la Oficina Comarcal Agraria de Antequera

**Carta de Servicios de la Oficina Comarcal Agraria de Antequera - CAP - Oficina Comarcal Agraria de Antequera**

**Elaboración**

- 🔒 Equipo Trabajo
- 🔒 Datos generales y servicios
- 🔒 Compromisos e indicadores
- 🔒 Otros datos generales y complementarios
- 🔒 Plan de comunicación
- 🔒 Solicitud de Informe Previo
- 🔒 Informe Previo de la DGMISP
- 🔒 Resolución, aprobación y publicación

**Seguimiento**

- 🔒 Equipo de trabajo seguimiento
- 🔒 Difusión
- 🔒 Informes de Seguimiento
- 🔒 Cuadro de mando
- 🔒 Informes

Biblioteca del Proyecto
 Ver Planificación

Mostrar detalles del Proyecto

**Equipo de Trabajo**

---

**Datos Generales y Servicios**

---

**Compromisos e Indicadores**

---

**Otros Datos Generales y Complementarios**

---

**Plan de Comunicación**

**Solicitud Informe Previo**

---

**Informe Previo de la DGAECS**

---

**Resolución Aprobación Publicación**

Carta de servicio

JUNTA DE ANDALUCÍA

# Cartas de servicios

Responsable  
 Coordinación interna  
 Coordinación de calidad  
 Equipo de trabajo

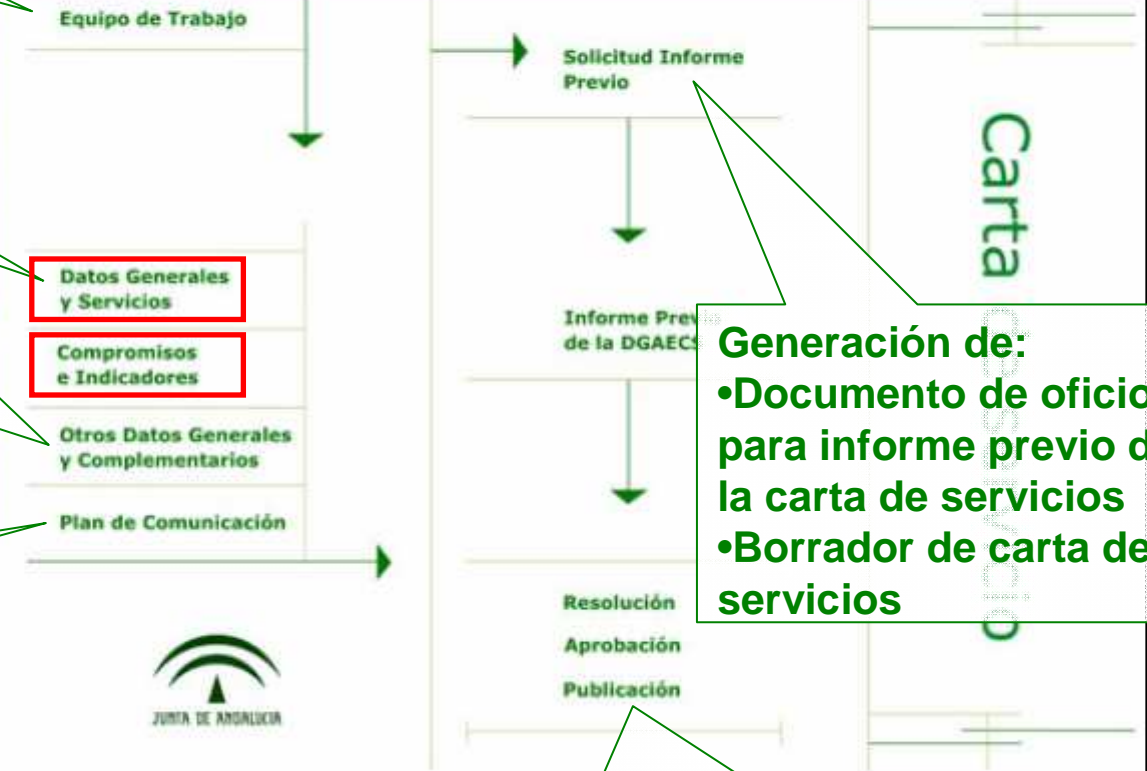
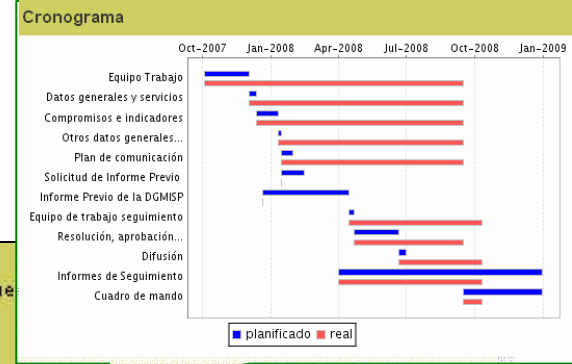
Descripción textual de:  
 Misión  
 Servicios  
 Normativa

Direcciones  
 Horarios de apertura  
 Formas de colaboración  
 Derechos de la ciudadanía

Publicación en webs  
 Jornadas de presentación  
 Otras acciones

Inicio > Carta de Servicios de la Oficina Comarcal Agraria de Antequera

Avance: 80 %



Generación de:  
 • Documento de oficio para informe previo de la carta de servicios  
 • Borrador de carta de servicios

Repositorio documental



# Datos generales y servicios

Se define la misión, servicios y normativa aplicable

DEMOCRATIZACIÓN DE SERVICIOS - CJAP - DEMOSTRACIÓN

Inicio > DEMOCRATIZACIÓN DE SERVICIOS I > Elaboración > Datos generales y servicios

Editar Datos de la Actividad   Añadir Misión   Añadir Servicio   Añadir Normativa

Priorizar Servicios

**Misión**

Garantizar el cumplimiento de las funciones de la biblioteca mediante la información crítica de la documentación y la extensión universitaria.

**Servicios**

1. Proporcionar las Salas de Lectura, salas de ordenadores e instalaciones y equipos para diversos fines como consultas de bibliografía, estudio e investigación, elaboración de trabajos, equipadas con tecnologías WI-FI

2. Prestar Información Bibliográfica:

- Consultas presenciales cursadas en los mostradores de atención a usuarios o dirigidas a los Responsables de Colección.
- Consultas a través de la Biblioteca Digital (revistas, bases de datos, sumarios, tesis doctorales).
- Consultas a través de los Catálogos de las colecciones de la Biblioteca.
- Boletines de Novedades.
- Consulta en línea: Pregunte al Bibliotecario, Bibliotecario en Línea.

**Ordenación Servicios**

1. Proporcionar las Salas de Lectura, salas de ordenadores e instalaciones y equipos para diversos fines
2. Prestar Información Bibliográfica: -Consultas presenciales cursadas en los mostradores de at
3. Facilitar la Consulta y Préstamo de Documentos -Consulta de las colecciones de la Biblioteca i
4. Facilitar el Préstamo Interbibliotecario. Obtención de documentos de otras bibliotecas tanto en
5. Formar a distintos usuarios de la Biblioteca, mediante programaciones anuales, dirigidas a los
6. Reproducir documentos, siguiendo la reglamentación en materia de propiedad intelectual, a pe
7. Adquisición de bibliografía docente y de investigación para PDI y gestión de sugerencias de c

Subir

Bajar

# Compromisos e indicadores

Para cada servicio que se presta, se indica el compromiso adquirido y el indicador que evalúa si dicho compromiso se cumple o no

The screenshot shows a web application interface. At the top, a breadcrumb trail reads: Inicio > DEMO CARTA DE SERVICIOS I > Elaboración > Compromisos e indicadores. Below this, there are three buttons: 'Editar Datos de la Actividad', 'Identificar un nuevo compromiso' (highlighted with a red box), and 'Imprimir pdf'. A green callout box points to the 'Identificar un nuevo compromiso' button. On the left side, there is a vertical menu with several items, including 'Compromisos e indicadores' which is highlighted with a red box. The main content area is titled 'Servicios' and lists two items: '1. Proporcionar Lectura, salas de instalaciones diversos fines bibliografía, e investigación trabajos, equ tecnologías V' and '2. Prestar Int Bibliográfica -Consultas p en los mostr usuarios o d Responsable'. A modal form is overlaid on the right side, containing the following sections: 'Servicio al que está asociado este compromiso' with a dropdown menu showing '1. Proporcionar las Salas de Lectura, salas de ordenadores e instalaciones y equipos para diversos fines coi'; 'Compromiso' with a text input field; 'Grupo de interés' with a text input field; 'Dimensión de calidad' with a dropdown menu showing '-Ninguna-'; and 'Indicadores asociados a este compromiso' with a text input field. Each section has a question mark icon to its right.

# Compromisos e indicadores

Pueden existir uno o varios compromisos e indicadores por cada servicio o grupo de servicios

DEMO CARTA DE SERVICIOS I - CJAP - DEMOSTRACIÓN

Inicio > DEMO CARTA DE SERVICIOS I > Elaboración > Compromisos e indicadores

Guardar **Agregar un nuevo indicador** Eliminar Compromiso Volver

Elaboración

- Equipo Trabajo
- Datos generales y servicios
- Compromisos e indicadores**
- Otros datos generales y complementarios
- Plan de comunicación
- Solicitud de Informe Previo
- Informe Previo de la DGMISP
- Resolución, aprobación y publicación

Seguimiento

- Equipo de trabajo seguimiento
- Difusión
- Informes de Seguimiento
- Informes

Servicio al que está asociado este compromiso

Compromiso

1. Proporcionar las Se... consultas de bibliogra...

Asegurar la d... que la espera...

Grupo de interés

Personas usu...

Dimensión de ca...

Elementos tangibles

### Indicadores asociados a este compromiso

Descripción del Indicador

Porcentaje de personas usuarias que esperan menos de 10 min Eliminar Indicador

Estándar de calidad: 95 %

Frecuencia de medición: mensualmente

Cálculo de datos agrupados: media aritmética

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ personas que esperan menos de 10min} / N^{\circ} \text{ total de personas}) \times 100$

Fuente de datos

# Cuadro de mando

Indicadores, estándar de calidad objetivo y frecuencia de medición

Inicio > Carta de Servicios de la Oficina Comarcal Agraria de Antequera > Seguimiento > Cuadro de mando

**Cuadro de mando**

Indicador	Estándar de calidad	Frecuencia de medición
a) Porcentaje de documentos registrados que se remiten al organismo correspondiente como máximo en el día hábil siguiente	75%	mensualmente
b) Porcentaje de la ciudadanía que está satisfecha en cuanto a la información y asesoramiento recibidos en la OCA (obtenido a través de encuestas proporcionadas por las OCAS a la ciudadanía).	75%	mensualmente
c) Porcentaje de la ciudadanía que está satisfecha en cuanto a la gestión de sus expedientes de ayuda en la OCA (obtenido a través de encuestas proporcionadas por las OCAS a la ciudadanía).	75%	mensualmente

# Cuadro de mando

Se introducen los valores de cada indicador

**Valores del indicador**

<b>Indicador:</b>	a) Porcentaje de documentos registrados que se remiten al organismo correspondiente como máximo en el día hábil siguiente
<b>Frecuencia de medición:</b>	mensualmente
<b>Estándar de calidad:</b>	75%
<b>Año:</b>	2008
<b>Descripción Seguimiento</b>	

Inicio	Fin	Valor
01/04/2008	30/04/2008	
01/05/2008	31/05/2008	
01/06/2008	30/06/2008	
01/07/2008	31/07/2008	



# Autoevaluaciones de calidad

✓ AUTOEVALUACIÓN PARA FORMACIÓN - CP	Inicio > AUTOEVALUACIÓN PARA FORMACIÓN ✓ Avance: 0 %
<b>Elaboración</b>	Biblioteca del Proyecto    Ver Planificación Mostrar detalles del Proyecto
Equipo Trabajo Introducción de Cuestionarios Análisis de información Reunión de consenso Resultados numéricos Informe de autoevaluación	<b>El Modelo EFQM</b> <span style="float: right;">?</span>
<b>Priorización</b>	
Equipo trabajo de priorización Priorización de áreas de mejora Áreas priorizadas	

# Introducción de cuestionarios

## Criterios facilitadores

**1.-Las personas líderes desarrollan y comunican la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad, actuando asimismo como ejemplo para los demás.** *Aclaraciones*

**Debe evaluar a continuación el desarrollo de este aspecto en su unidad para los tres elementos: Enfoque, Despliegue y Evaluación y Revisión.**

ENFOQUE	DESPLIEGUE	EVALUACIÓN
<b>ENFOQUE</b>		
<input type="radio"/> SIN EVIDENCIAS	Las personas líderes no han desarrollado ni comunicado la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad. (1)	
<input type="radio"/> ALGUNA EVIDENCIA	Las personas líderes han desarrollado y comunicado aspectos relevantes de la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad.	
<input type="radio"/> EVIDENCIA CLARA	Mediante procesos estructurados, las personas líderes desarrollan y comunican de manera clara la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad y son ejemplo para el resto del personal.	
<input type="radio"/> EVIDENCIA TOTAL	Mediante procesos muy bien estructurados, las personas líderes desarrollan y comunican de manera clara la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad y son ejemplo para el resto del personal. Dichos elementos son los más adecuados a las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Unidad y a su política y estrategia.	

(1) En este caso no debe evaluar los apartados de despliegue y de evaluación/revisión. Limítese a justificar su respuesta en el apartado evidencias y pase a la pregunta siguiente.

**EVIDENCIAS ENFOQUE**

Justifique resumidamente su evaluación del enfoque mediante aquellas evidencias y observaciones de interés.

**Enfoque:** lo que hace la organización y por qué lo hace

**Despliegue:** el enfoque se implanta en determinadas áreas y de manera sistemática

**Evaluación y revisión:** el enfoque y el despliegue se mejoran continua y sistemáticamente

# Introducción de cuestionarios

## Criterios resultados

1.-La unidad dispone de medidas de la percepción de sus clientes y al resultados excelentes respecto a dicha percepción.

**RESUMEN DE MEDIDAS**

A continuación señale o referencie las medidas implantadas en la unidad en relación a

Nota: si no ha identificado ninguna medida al respecto en el apartado anterior debe responder que "no se realizan medidas" en el apartado siguiente de Ámbito de Aplicación.

**Evalúe a continuación el nivel de excelencia conseguido en su unidad en**

ÁMBITO DE APLICACIÓN	TENDENCIAS	OBJETIVOS	COMPARACIONES	CAUSAS
----------------------	------------	-----------	---------------	--------

**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

- No se realizan medidas o éstas son anecdóticas. (1)
- Las medidas realizadas abarcan el 25% de los aspectos/clientes relevantes
- Las medidas realizadas abarcan el 50% de los aspectos/clientes relevantes
- Las medidas realizadas abarcan el 75% de los aspectos/clientes relevantes
- Las medidas realizadas abarcan todos los aspectos/clientes relevantes

(1) En este caso no debe puntuar los apartados de tendencias, objetivos, comparaciones y causas. Responda únicamente en el apartado de evidencias y pase a la pregunta siguiente.

**EVIDENCIAS**

Justifique resumidamente su evaluación del ámbito de aplicación mediante aquellos hechos que considere de interés.

**Ámbito:** se miden los resultados y cuán completo es el sistema de medidas

**Tendencias:** en qué medida mejoran los resultados en el tiempo

**Objetivos:** en qué medida se plantean y alcanzan los objetivos

**Comparaciones:** se comparan y son mejores respecto a **otras organizaciones similares**

**Causas:** los resultados obtenidos son relación directa de la gestión del órgano (relac. causa – efecto)

# Análisis de información

Seguimiento del porcentaje de respuestas completadas en los cuestionarios, por cada autoevaluador

DEMO AUTOEVALUACIÓN I - CJAP - Sv. Participación Ciudadana		Inicio > DEMO AUTOEVALUACIÓN I > Elaboración > Análisis de información											
		Guardar											
<b>Elaboración</b>		Estado	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Total(%)	
	Equipo Trabajo												
	Introducción de Cuestionarios	eval. 1	Excluido	1/10	0/8	0/11	0/8	0/9	0/2	0/2	0/2	0/2	1%
	Análisis de información												
	Reunión de consenso	eval. 2	Cerrar										
	Resultados numéricos		Excluir	10/10	8/8	11/11	8/8	9/9	2/2	2/2	2/2	2/2	100%
	Informe de autoevaluación												
<b>Priorización</b>													
	Equipo trabajo de priorización	eval. 3	Cerrar										
	Priorización de áreas de mejora		Excluir	4/10	0/8	0/11	0/8	0/9	0/2	0/2	0/2	0/2	7%
	Áreas priorizadas	eval. 4	Cerrar										
			Excluir	0/10	0/8	0/11	0/8	0/9	0/2	0/2	0/2	0/2	0%
		eval. 5	Cerrado	10/10	8/8	11/11	8/8	9/9	0/2	1/2	0/2	0/2	87%

# Reunión de consenso



Evaluadores	Evidencias	Enfoque Despliegue		Evaluación y revisión	Media
Evaluador1	<p><b>ENF:</b> Manual de la Calidad y proceso "Políticas"</p> <p><b>DESPL:</b> El Equipo Directivo coordina la elaboración del P.A.C. y todos los Departamentos realizan sus aporta</p> <p><b>EVyR:</b> Revisiones del P.A.C.</p>	60	60	60	60
Evaluador2	<p><b>ENF:</b> Sistema de Gestión de la Calidad: MC-AnexoFr0-Misión del Centro y PR5401-Misión de la Organización.</p> <p><b>DESPL:</b> Sistema de Gestión de la Calidad: MC-AnexoFr0-Misión del Centro y PR5401-Misión de la Organización.</p> <p><b>EVyR:</b> Sistema de Gestión de la Calidad: PR5601-Revisión del Sistema. PR5401-Misión de la Organización.</p>	90	60	60	70

Consejería de Justicia y Administración Púb

Pregunta	Resultados antes de consenso				Después
	Enfoque	Despliegue	Evaluac/Revisión	Punt.	Punt.
1.-Las personas líderes desarrollan y comunican la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad, actuando asimismo como ejemplo para los demás.	66	66	66	66	
	Obs:				
2.-Las personas líderes estimulan y animan la asunción de responsabilidades, la autonomía en el trabajo, la creatividad, la innovación, el compromiso con la calidad y el trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Unidad.	67	75	68	70	
	Obs:				

# Sesión de consenso

9.-Las personas líderes se implican en la identificación de los cambios que es necesario introducir en la Unidad de Gestión, garantizando su desarrollo, garantizando su impacto favorable en los diferentes grupos de interés.

10.-Las personas líderes comunican los cambios y la razón de los mismos a su personal de la Unidad y a los diferentes grupos de interés.

## PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Guardar

Imprimir

Cancelar

Identificar Nueva Op.Mejora

Puntos Fuertes:

\* Se ha identificado.....

Oportunidad Mejora:

Establecer un mecanismo de evaluación y revisión del liderazgo.

Criterio:

Liderazgo



Resultados en la sociedad  
Liderazgo

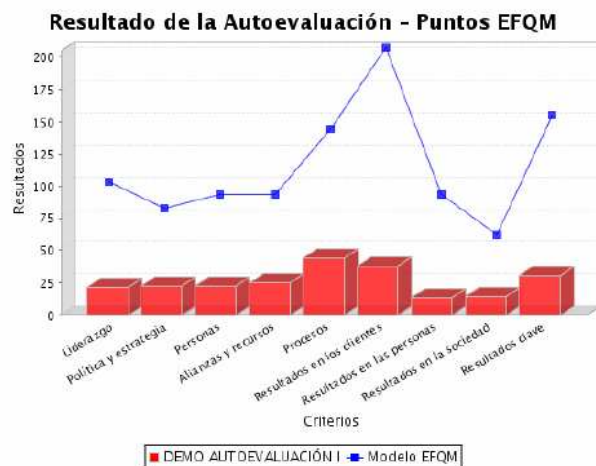


Eliminar

**Pulse para introducir puntos fuertes y oportunidades de mejora**

# Informe de autoevaluación

El resultado obtenido por Sv. Participación Ciudadana es de **235 puntos**, con las puntuaciones por criterio informe, como representa el gráfico siguiente.



**Pregunta 1: Las personas líderes desarrollan y comunican la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad, actuando asimismo como ejemplo para los demás.**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso				Después
Enfoque	Despliegue	Eval / Rev	Puntuación	Puntuación
42	36	28	35	35

**Pregunta 2: Las personas líderes estimulan y animan la asunción de responsabilidades, la autonomía en el trabajo, la creatividad, la innovación, el compromiso con la calidad y el trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Unidad.**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso				Después
Enfoque	Despliegue	Eval / Rev	Puntuación	Puntuación
45	51	50	48	48

## RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO LIDERAZGO

-La organización en comisiones fomenta la participación entre todos los miembros de la Unidad.

La implicación del Centro del Profesorado de Málaga (en adelante, CEPMA) en proyectos de calidad se constata tras cuatro años certificados en ISO 9001, la creación de la carta de servicios, el manual del sistema de gestión de calidad o esta propia autoevaluación EFQM, entre otros proyectos.

(PROPUESTA)

La Misión del Centro está definida

Los líderes se implican directamente en la realización y seguimiento de las acciones de mejora, los procesos de autoevaluación EFQM, etc.

Se ha conseguido, dentro del margen de actuación de la organización, adaptar la estructura para facilitar la

## RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO LIDERAZGO

OPORTUNIDADES MEJORA	CRITERIOS ASOCIADOS
Diseñar e implantar una metodología que permita a los líderes revisar la Misión, Visión y Valores y asegurarse de que los empleados la comprenden y puedan dar su opinión.	Liderazgo Personas
Desarrollar una metodología para la evaluación de la eficacia del liderazgo en la Delegación (pe. Encuestas de opinión, feedback 360°, etc)	Liderazgo Personas
Establecer un proceso o sistemática que permita la definición, revisión e implantación de los cambios estratégicos necesarios para la correcta gestión de la organización	Liderazgo Política y estrategia

# Priorización de áreas de mejora

DEMO AUTOEVALUACIÓN III - CJAP - Sv. Participación Ciudadana

Inicio > DEMO AUTOEVALUACIÓN III > Seguimiento > Priorización de áreas de mejora

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Introducción de Cuestionarios
- Análisis de información
- Reunión de consenso
- Resultados numéricos
- Informe de autoevaluación

**Priorización**

- Equipo trabajo de priorización
- Priorización de áreas de mejora**
- Áreas priorizadas

**Hoja de Priorización de Áreas de Mejora**

**CRITERIO LIDERAZGO**

- Sistematizar la comunicación de los cambios y establecer mecanismos para evaluar la Gestión del Cambio en aquellos procesos o áreas que sean de importancia para la Unidad. - Establecer una sistemática de "Reuniones de Coordinación" de los líderes de FORMADES con objetivos definidos en las que se analicen las necesidades operativas y de gestión de la Unidad en su ámbito de responsabilidad. - Desplegar en cascada y comunicar los Planes Estratégicos / Anuales, Programas, Objetivos y Metas en todos sus niveles relevantes (departamentos, áreas, grupos de trabajo, personas...), así como implantar sistemas de información y seguimiento eficaces para analizar el progreso alcanzado.

Intensidad	Esfuerzo	Coste	Impacto	Viabilidad	Total
1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>

**CRITERIO PROCESOS**

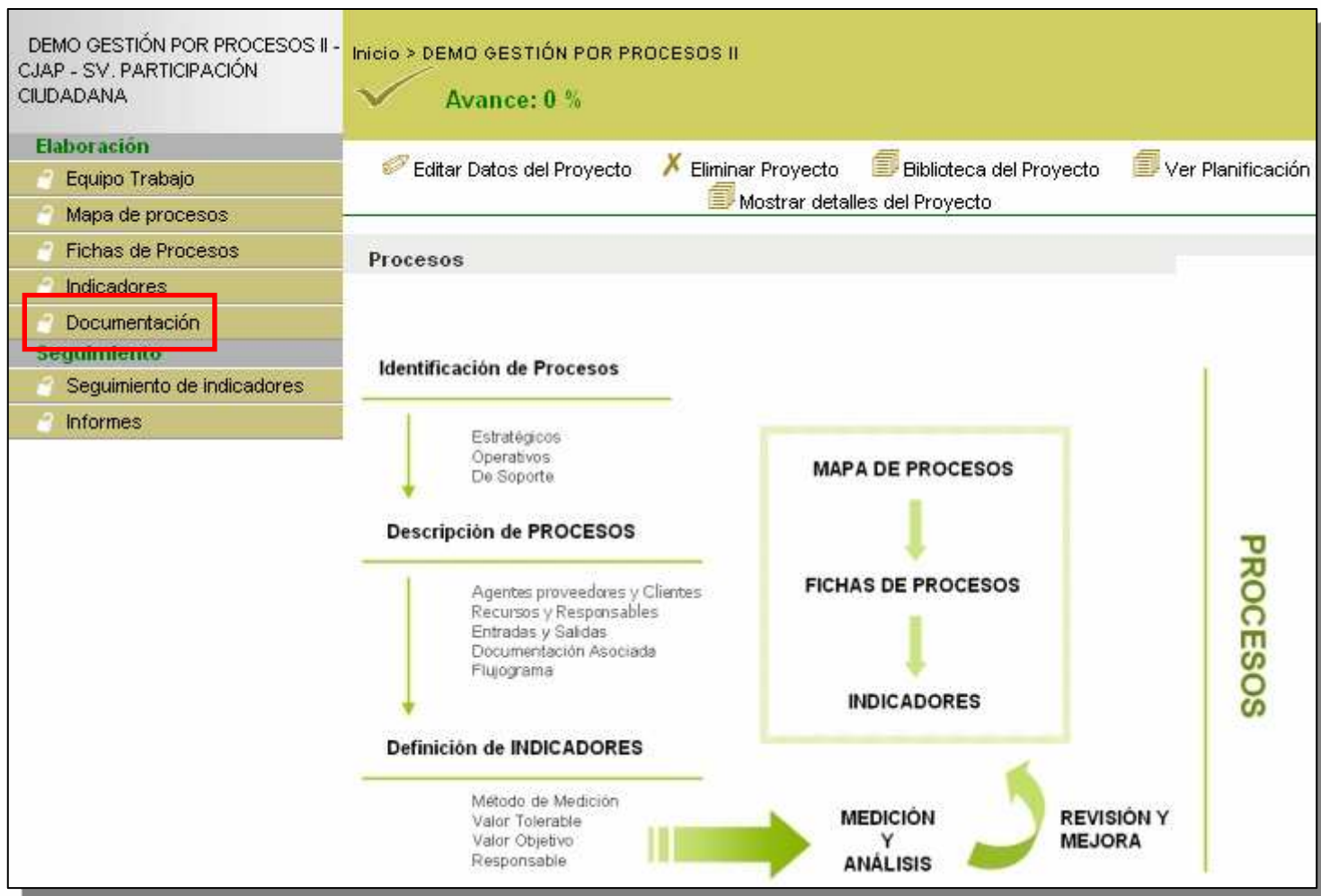
- Establecer mecanismos para conocer y aprovechar las experiencias realizadas en otras organizaciones para el diseño y desarrollo de los servicios (Benchmarking) - Diseñar e implantar los mecanismos que permitan a FORMADES mejorar la atención, comunicación y promoción de sus servicios. - Establecer sistemáticas de seguimiento y medición con periodicidad menor a la establecida relacionadas con la capacidad de todos los procesos. Establecer objetivos de mejora para todos los indicadores clave recogidos en el Cuadro de Mandos.

Intensidad	Esfuerzo	Coste	Impacto	Viabilidad	Total
1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>

# Matriz de priorización

CRITERIOS		VALORES		
		1	2	3
<b>Intensidad</b>	Define el impacto de la mejora en los criterios modelo EFQM, esto es, el grado de horizontalidad de la medida	<b>Intensidad baja</b>	<b>Intensidad media</b>	<b>Intensidad alta</b>
		Impacto < 3 Criterios	3 <= impacto <=4	impacto <=5
<b>Esfuerzo</b>	Define el grado de esfuerzo que requiere la organización para la implantación de la acción, en términos de recursos, resistencia y dedicación	<b>Esfuerzo alto</b>	<b>Esfuerzo medio</b>	<b>Esfuerzo bajo</b>
		La implantación requiere de recursos con dedicación plena. Alta resistencia en el proceso	La implantación requiere importante dedicación de recursos, con dedicación media. Genera resistencias en el proceso	La implantación no requiere dedicación plena de recursos. Baja resistencia de la organización
<b>Coste</b>	Valora el coste económico necesario para la implantación	<b>Coste alto</b>	<b>Coste medio</b>	<b>Coste bajo</b>
		La inversión económica necesaria es alta	La inversión económica es moderada	La inversión económica necesaria es baja
<b>Impacto</b>	Mide el impacto que la organización	<b>Impacto bajo</b>	<b>Impacto medio</b>	<b>Impacto alto</b>
		El impacto esperado de la acción es bajo	El impacto en los resultados es moderado. Genera retornos en la organización	Alto impacto en los resultados. Genera retornos y beneficios a corto plazo
<b>Viabilidad</b>	Evalúa la posibilidad de abordar en el momento actual	<b>Viabilidad baja</b>	<b>Viabilidad media</b>	<b>Viabilidad alta</b>
		En el momento actual no es viable la realización	En el momento actual las posibilidades de realizar la acción son moderadas	En el momento actual hay altas posibilidades de realizar la acción son altas

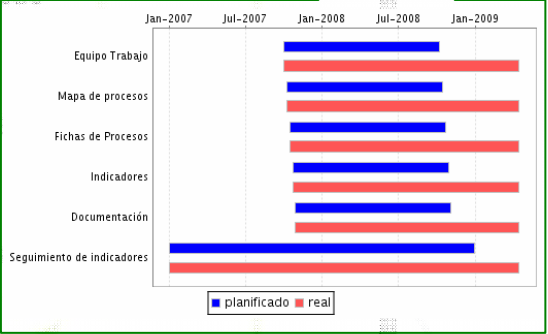
# Gestión por procesos



# Gestión por procesos

**Nombre**  
**Unidad responsable**  
**Coordinadores, grupo de trabajo**  
**Hitos del proyecto**

**Repositorio de información general sobre gestión por procesos, no específica del proyecto.**  
**Distinto a **Elaboración** -> **Documentación****



# Mapa de procesos

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II > Elaboración > Mapa de procesos

CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Guardar Info Elaborar Mapa Ayuda Visualizar mapa Guardar Versión

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación**

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

Crear Mapa de procesos

Título: Mapa de procesos

Descripción:

Archivo:

Mapas de procesos

MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Operación de los servicios de los usuarios

TRANSICIÓN de los servicios de los usuarios

INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS de los SERVICIOS TIC

RESULTADOS Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS TIC

CLIENTES

COMUNIDAD UNIVERSITARIA VISITANTES SOCIEDAD

G. de Informática y Música

G. de Redes y Comunicaciones y Servicios

G. de Sistemas y Aplicaciones Corporativas

G. de Soporte, Operaciones y Equipamiento

G. de Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica

Mantenimiento de Infraestructuras

Contratación Proveedores

Administración Compras

G. Económica Presupuestos

Documentación, Comunicación

Formación

Descripción de qué es el mapa de procesos: representación de estructura de procesos del sistema de gestión

Enlace a archivo .PPT modelo, para proceder a su adaptación a la Unidad

Instrucciones para subir un nuevo mapa de procesos

Generar PDF y guardar nueva versión de mapa en **Elaboración** -> **Documentación**

Generar PDF



# Fichas de procesos

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II

CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Guardar Imprimir pdf Volver

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Entradas**

**Agences Proveedores**

**Creación/Edición de proceso**

**Subvencio**

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II		
<b>PROCESO:</b>	SUBVENCIONES	FECHA: 22/10/2008
<b>MISIÓN DEL PROCESO</b>	Concesión Subvenciones	
<b>ALCANCE</b>	Empieza: Registro documentación Incluye: análisis y cumplimiento de la documentación, análisis técnico e informe Termina: Resolución concesión de la subención	
<b>RESPONSABLE</b>	Sonia Oliva Fernández	<b>TIPO DE PROCESO</b> Operativo
<b>ENTRADAS</b>	Solicitud Propuesta resoluc. Documentación adjunta Expediente Documento AD Informe validación Documento OP	<b>SALIDAS</b> Solicitud registrada Notificación Documentación adjunta Expediente Resolución

Nombre: \*

Misión del Proceso: \*

Alcance:

Concesión Subvenciones

Empieza: Registro documentación  
Incluye: análisis y cumplimiento de la documentación, análisis técnico e informe  
Termina: Resolución concesión de la subención

Email del/a Responsable: \*  Tipo proceso: \*

**Notas aclaratorias  
(dejar cursor  
sobre [i] sin clicar)**

iblica

Consejería de Justicia y A



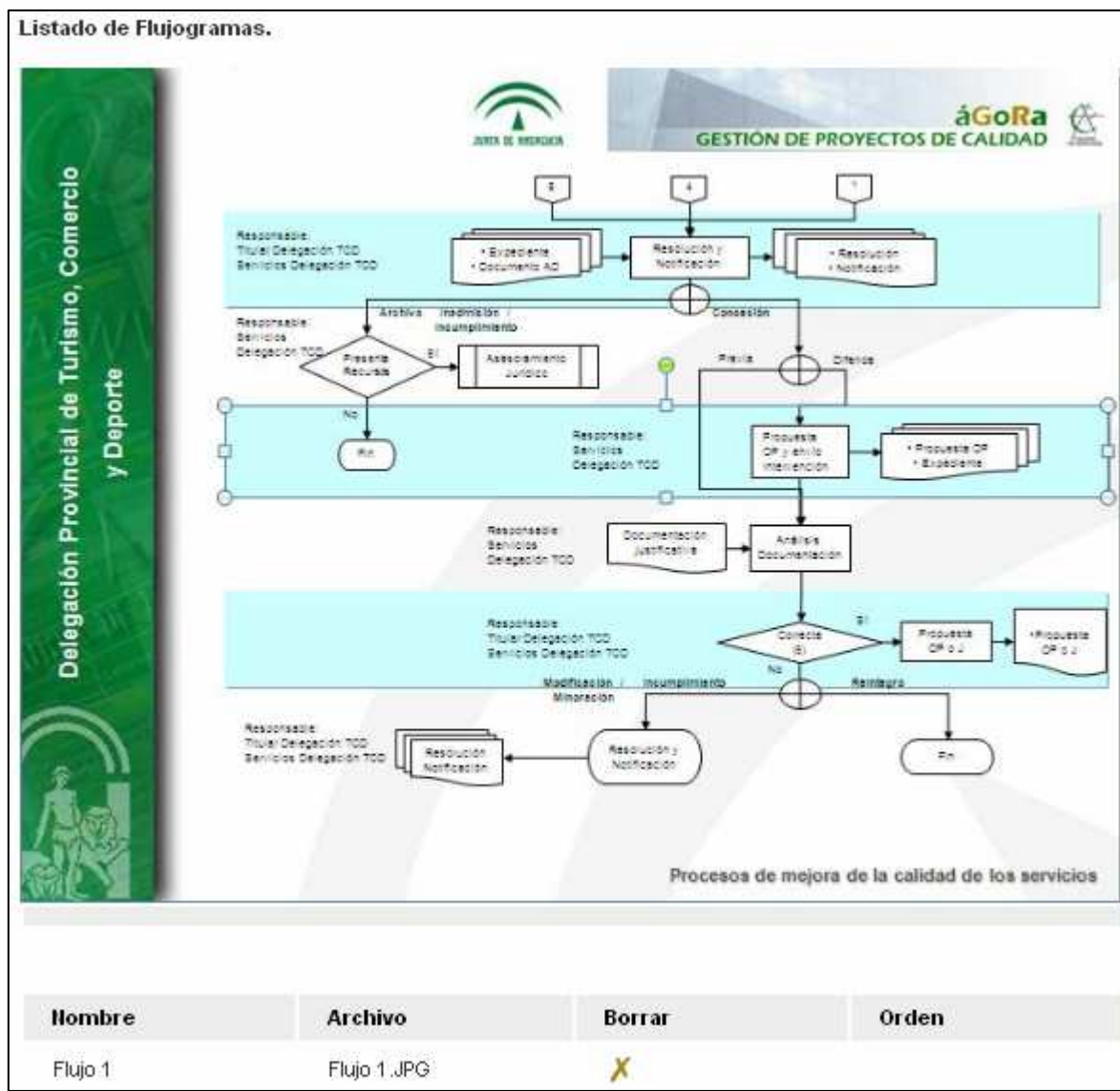
# Fichas de procesos

<b>Entradas:</b>	Solicitud Propuesta resoluc. Documentación adjunta Expediente Documento AD Informe	<b>Salidas:</b>	Solicitud registrada Notificación Documentación adjunta Expediente Resolución
<b>Agentes proveedores/as:</b>	Ciudadanía, Organismos y Entidades	<b>Cientes:</b>	Ciudadanía, Organismos y Entidades
<b>Procedimientos asociados al proceso:</b>	Órdenes Subvención	<b>Requisitos:</b>	Órdenes Subvención. 2 Auxiliares 2 Técnicos Grupo A

<b>Listado de Documentos asociados al proceso.</b>	<b>Listado Indicadores.</b>										
<table><thead><tr><th>Descripción</th><th>Versión</th></tr></thead><tbody><tr><td>Familia 2: Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios</td><td>1</td></tr><tr><td>Subvenciones</td><td>2</td></tr><tr><td>Subvenciones</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Descripción	Versión	Familia 2: Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios	1	Subvenciones	2	Subvenciones	1	<table><thead><tr><th>Indicador</th></tr></thead><tbody><tr><td>Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo</td></tr></tbody></table>	Indicador	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo
Descripción	Versión										
Familia 2: Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios	1										
Subvenciones	2										
Subvenciones	1										
Indicador											
Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo											
	<table><tr><td><b>Áreas de mejora:</b></td><td>Para simplificación del procedimiento administrativo: análisis de la familia de procedimientos "Familia 2: Procedimientos de Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios".</td></tr></table>	<b>Áreas de mejora:</b>	Para simplificación del procedimiento administrativo: análisis de la familia de procedimientos "Familia 2: Procedimientos de Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios".								
<b>Áreas de mejora:</b>	Para simplificación del procedimiento administrativo: análisis de la familia de procedimientos "Familia 2: Procedimientos de Subvenciones, Ayudas, Becas y Premios".										
Nombre Flujograma: <input type="text"/>											
<b>Flujograma</b> <input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> <input type="button" value="Guardar Flujograma"/>											

# Fichas de procesos



# Indicadores

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II > Elaboración > Indicadores  
 CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

[Crear indicador](#)
[Importar Indicadores](#)

**Listado de procesos estratégicos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado	
Convenios y colaboración		

**Listado de procesos operativos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado	
Autorizaciones, Acreditaciones e inscripciones	Porcentaje de autorizaciones e inscripciones tramitadas en plazo establecido en las Cartas de Servicios vigentes	X
	Tiempo de elaboración de informe técnico interno desde solicitud	X
Subvenciones	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo	X

**Listado de procesos de soporte e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado	
Registro General		

Crear nuevo indicador

Editar indicador

# Indicadores

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II > Elaboración > Indicadores

Guardar Volver

### Creación/Edición de indicador

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Nombre: \*** Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo

**Proceso asociado: \*** Subvenciones

**Email del/a Responsable del Indicador:** sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es

---

**Método de medición:** Solicita / Surtas (aplicaciones informáticas)

**Periodicidad de medición:** mensualmente

**Unidad medida:** % Consultas

**Cálculo de datos agrupados:** Media aritmética

**Estándar de calidad:** 100.0

**Valor de Referencia:** 60.0

**Valor Tolerable:** 80.0

**Definición del sentido del indicador:** Positivo

**Definición del indicador:** El plazo, en un momento inicial, será el establecido por ley

**Notas aclaratorias  
(dejar cursor  
sobre [i] sin clicar)**

# Documentación

Lugar donde se guardan las distintas versiones generadas del mapa de procesos e informe de procesos

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II > Elaboración > Documentación  
CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nuevo Documento

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Biblioteca de documentos de procesos**

Título	Descripción	Versión	Fecha	Archivo
Mapa de procesos	Mapa de procesos	1	23/10/2008	proc_1.pdf X
Informe del proceso Subvenciones	Subvenciones	1	02/04/2009	1_Subve909.pdf X
Informe del proceso Subvenciones	Subvenciones	2	14/04/2009	2_Subve909.pdf X
Informe del proceso Registro General	Familia Procedimientos 1: Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales	2	29/10/2008	GTF01-AUTORIZACIONES.pdf X

# Seguimiento de indicadores

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II > Seguimiento > Seguimiento de indicadores  
 CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Desactivación de indicadores

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Listado de procesos estratégicos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado		
Convenios y colaboración			

**Listado de procesos operativos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado		
Autorizaciones, Acreditaciones e inscripciones	Porcentaje de autorizaciones e inscripciones tramitadas en plazo establecido en las Cartas de Servicios vigentes	●	■
	Tiempo de elaboración de informe técnico interno desde solicitud	●	■
Subvenciones	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo	●	■

**Listado de procesos de soporte e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado		
Registro General			

# Seguimiento de indicadores

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS  
 CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Desactivación de indicadores

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Listado de procesos estratégicos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado
Convenios y colaboración	

**Listado de procesos operativos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado
Autorizaciones, Acreditaciones e inscripciones	
Subvenciones	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo

**Listado de procesos de soporte e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado
Registro General	

Guardar Volver Ver Históricos

**Valores del indicador**

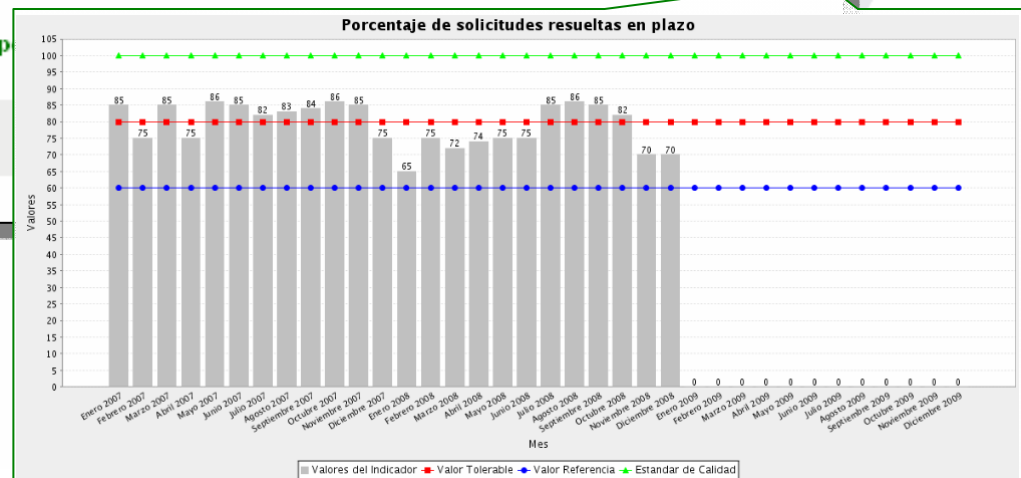
**Indicador:** Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo

**Frecuencia de medición:** mensualmente

**Estándar de calidad:** 100.0

**Año:** 2008

Inicio	Fin	Valor
01/01/2008	31/01/2008	65.0
01/02/2008	29/02/2008	75.0
01/03/2008	31/03/2008	72.0
01/04/2008	30/04/2008	74.0



# Informes

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II - Inicio > DEMO GESTIÓN POR PROCESOS II > Seguimiento > Informes

CJAP - SV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Informes del cuadro de mando**

**Elaboración**

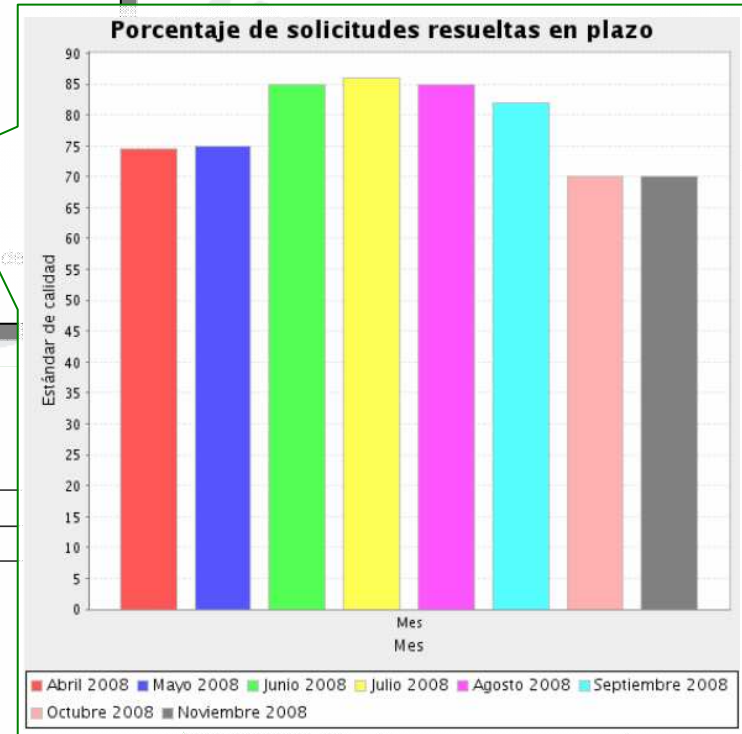
- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación

**Seguimiento**

- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Informes y gráficas disponibles:**

- Informe del cuadro de mando del año en curso.
- Informe del cuadro de mando por periodos.
- Gráfico de evolución de los indicadores en un periodo.
- Informe de valores máximos y mínimos del indicador.
- Informe con muestras del indicador que superan el estándar de calidad.



## Procesos de tipo Operativo

Proceso:	Subvenciones
Descripción:	Concesión Subvenciones

Indicador: Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo

Frecuencia de Medición: mensualmente

Estándar de calidad: 100.0

Valor de referencia: 60.0

Valor tolerable: 80.0

01/01/2007	85.0	01/02/2007	75.0	01/03/2007	85.0	01/04/2007	75.0
31/01/2007		28/02/2007		31/03/2007		30/04/2007	
01/05/2007	86.0	01/06/2007	85.0	01/07/2007	82.0	01/08/2007	83.0
31/05/2007		30/06/2007		31/07/2007		31/08/2007	

# Plan de mejora



# Elaboración

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Elaboración

Crear Acción Mejora    Importar Acción Mejora    Cerrar actividad    Guardar version    Informe seguimiento

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Elaboración
- Medición del despliegue
- Evaluación y Revisión del plan de mejora
- Documentación

**Listado de Acciones de Mejora**

Definición	Propietario/a	Módulo relacionado	Prioridad Acción
<b>IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA</b> Avanzar en Política Medioambiental y establecer objetivos, p.e. Certificación según ISO14000	sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es	Gestión por	5
COMUNICACIÓN INTERNA	sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es		

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Elaboración

Guardar    **Despliegue**    **Evaluación y revisión**    Enviar email    Volver

**Identificación de acción de mejora**

Definición: **IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA**

Descripción propietario/a: Coordinadora de Calidad

Propietario/a: sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es

Fecha Inicio: 06/10/2008

Fecha Finalización: 18/03/2009

Modulo relacionado: Gestión por procesos

Prioridad Área: 5

Criterio del modelo: Procesos

Enfoque: La herramienta informática debe estar enfocada al diseño de procedimientos telemáticos

# Despliegue

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Elaboración

DEMOPLAN DE MEJORA I - CJAP - Sv. Participación Ciudadana

**Añadir fase del despliegue**    Volver al listado de acciones

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Elaboración
- Medición del despliegue
- Evaluación y Revisión del plan de mejora
- Documentación

**IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA**

**Fases del despliegue**

Identificación	Responsable	Plazo	Avance
Diseño y Dimensionado	sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es	23/02/2009	<span style="color: red;">●</span>
Implantación	sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es		

Oct-2008    Nov-2008    Dec-2008

Diseño y Dimensionado

Implantación

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Elaboración

Guardar fase    Volver    Enviar email responsable

**Identificación de fase de despliegue**

**Acción de mejora:** IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA

Identificación:

Responsable:

Plazo (fecha final):

Observaciones:

Avance:

- Sin comenzar
- En curso
- Finalizado

# Evaluación y revisión

📁 DEMO PLAN DE MEJORA I - CJAP - Sv. Participación Ciudadana	Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Elaboración	
	Guardar evaluación y revisión	Volver
<b>Elaboración</b>	<b>Evaluación y revisión de IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA</b>	
📁 Equipo Trabajo		
📁 Elaboración		
📁 Medición del despliegue		
📁 Evaluación y Revisión del plan de mejora		
📁 Documentación		
	Descripción:	Conformidad de la implantación de la herramienta
	Indicador:	Número de desviaciones con respecto a los requisitos funcionales
	Valor límite:	4

# Medición del despliegue

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Medición del despliegue

Crear seguimiento Generar informe de seguimiento Cerrar

**Elaboración**

Elaboración	Medición	Área de mejora	Resultado	Fecha
Equipo Trabajo				
Elaboración				
Medición del despliegue	Se ha avanzado según lo planificado	IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA	sin resultado	15/11/2007 X
Evaluación y Revisión del plan de mejora				
Documentación	Selección grupo trabajo de la acción mejora	IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA	Se ha constituido con representación de todos los Servicios externos.	10/10/2008 X

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Medición del despliegue

Guardar Volver

**Identificación de seguimiento**

Acción de mejora:

Medición del despliegue:

Resultado:

Fecha:

# Evaluación y revisión

Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Evaluación y Revisión del plan de mejora

DEMO PLAN DE MEJORA I - CJAP - Sv. Participación Ciudadana

Cerrar plan de mejora    Generar informe de evaluación y cierre

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Elaboración
- Medición del despliegue
- Evaluación y Revisión del plan de mejora
- Documentación

**Acciones de mejora**

Identificación	Propietario	Módulo relacionado	Prioridad de la Acción	Avance
IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA	sonia.oliva.ext@juntadeandalucia.es	Gestión por procesos	5	<span style="color: red;">●</span>

Avanzar en Política Medioambiental y establecer objetivos, p.e. Certificación según ISO14000

COMUNICACIÓN INTERNA

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



Inicio > DEMO PLAN DE MEJORA I > Elaboración > Evaluación y Revisión del plan de mejora

Guardar    Volver

**Evaluación y cierre del área de mejora**

Identificación: IMPLANTACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA

Revisión del enfoque y del despliegue: Conformidad de la implantación de la herramienta

Indicador: Número de desviaciones con respecto a los requisitos funcionales

Valor estándar: 4

Evaluación del área: No evaluada

Observaciones:

# ¿ Qué está aportando la Herramienta AGORA?

- Sistematización de los proyectos
- Extensión de un lenguaje compartido
- Homogeneidad en los procesos con los Grupos de Trabajo
- Punto común para la discusión y mejora
- Posibilidad de comparar Resultados

# Gracias por su atención



***Oficina para la Calidad de los Servicios***

**Rosa Martín Reyes – Responsable**

**[rosa.martin.reyes@juntadeandalucia.es](mailto:rosa.martin.reyes@juntadeandalucia.es)**

**951 924 683**

**Juan A. Gómez Salvador - Técnico**

**[juan.gomez.salvador@juntadeandalucia.es](mailto:juan.gomez.salvador@juntadeandalucia.es)**

**951 924 684**