



ANEXOS

Anexo I. Cronograma

Anexo II. Fichas del grupo de trabajo

Anexo III. Modelo de Actas

Anexo IV. Cuadro tipo de seguimiento y medición de compromisos/indicadores.

Anexo V. Formulario tipo de mecanismos de corrección

ANEXO I. CRONOGRAMA

ACTUACIONES	Ene. 2017	Feb. 2017	Marzo 2017	Abril 2017	Mayo 2017	Enero 2019
Solicita ayuda a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa para la elaboración de la Carta de Servicios						
Aceptación de la propuesta y constitución del equipo de trabajo						
Redacción de la Carta de Servicios						
Resolución aprobando la Carta de Servicios						
Solicitud al Órgano competente en publicidad para supervisión del folleto						
Publicación de la Carta de Servicios en el DOCM						
Publicación de la Carta de Servicios en la página WEB						
Edición de folletos divulgativos de la Carta de Servicios						
Distribución de folletos divulgativos de la Carta de Servicios						
Supervisión y actualización del contenido de la Carta de Servicios						

**Viceconsejería de
Administración
Local y
Coordinación
Administrativa**

**Órgano
Gestor**

**Equipo
de
trabajo**

ANEXO II. FICHAS DEL GRUPO DE TRABAJO

FICHA 1. DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO			
MIEMBROS DEL GRUPO DE TRABAJO			
CARGO	NOMBRE	FUNCIONES DENTRO DEL GRUPO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

FICHA 2. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO

Carta de servicios a desarrollar: Agricultura

Función del departamento

Propósito de futuro del departamento

Objetivos generales

Servicios

Dependencias

Ubicación (dirección completa)

Horario de atención a la ciudadanía

Teléfono de información

Fax

e-mail

Página web

FICHA 3. PRINCIPALES SERVICIOS

Carta de Servicios a desarrollar

Servicio	Definición	Importancia (Alta, Media, Baja)	Destinado a (ciudadanía, sindicatos, grupos...)

FICHA 5. IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Carta de servicios a desarrollar

Servicio	Expectativas	Atributos de calidad (*)	Estándar de calidad

(*) Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

FICHA 7. DEFINICIÓN DE INDICADORES

Carta de servicios a desarrollar

Nombre del indicador	Compromiso asociado	Método de obtención	Unidad de medida	Responsable seguimiento	Periodicidad

ANEXO V. FORMULARIO TIPO DE MECANISMOS DE CORRECCIÓN

	INFORME DE ACCIÓN	FECHA:
	<input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/> CORRECTIVA <input type="checkbox"/> CORRECTORA	Nº /
ORIGEN DE LA ACCION		
NO CONFORMIDAD DETECTADA:		
ANALISIS DE CAUSAS:		
ACCION PROPUESTA		
DEFINICIÓN:		
PLAZO DE FINALIZACION DE LA ACCION		
RESPONSABLE(S) DE IMPLANTACIÓN:		
NOMBRE:		
FDO:		
SEGUIMIENTO		
COMPROBACIONES REALIZADAS	INCIDENCIAS DETECTADAS:	AJUSTE NUEVAS ACCIONES:
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:		
NOMBRE:		
FDO:		
CIERRE		
OBSERVACIONES:		
RESPONSABLE DEL CIERRE (JEFATURA DEL SERVICIO)		
NOMBRE:		
FDO.:		FECHA:
Vº Bº FDO: (DIRECCIÓN GENERAL, S.G, S.G.T, DIRECCION PROVINCIAL)		