**Informe anual {anualidad} sobre indicadores de compromisos y medidas correctoras de la {cartaservicio.denominacion}**

Expediente: {cartaservicio.expediente}

Entidad:

{#jerarquias}

* {nombrelargo}{/jerarquias}

*{cartaservicio.url}*

**Informe anual de evaluación de la Carta de Servicios: Basado en los datos de evaluación de la Carta de Servicios**

{#objetivos}

|  |
| --- |
| **{index}. {denominacion}{#formulas}** |
| **{human}** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **E** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** | **{anualidad}** |
| *{#indicadores}{nombre}* | {enero} | {febrero} | {marzo} | {abril} | {mayo} | {junio} | {julio} | {agosto} | {septiembre} | {octubre} | {noviembre} | {diciembre} | {total}{/indicadores} |
| Cálculos | {v\_enero} | {v\_febrero} | {v\_marzo} | {v\_abril} | {v\_mayo} | {v\_junio} | {v\_julio} | {v\_agosto} | {v\_septiembre} | {v\_octubre} | {v\_noviembre} | {v\_diciembre} | {v\_total} {/formulas} |

{/objetivos}

**Resumen: Acciones correspondientes al Plan de Mejora de la Cartas de Servicios código {cartaservicio.expediente}**

ACCIÓN 1

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ 001 DESCRIPCIÓN, (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

ACCIÓN 2

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ 002 DESCRIPCCIÓN (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

….

ACCIÓN X

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ XXX DESCRIPCCIÓN (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

*AL FINAL APARECERÁ LA FECHA LA FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS*

**ANEXO DETALLADO DE LAS ACCIONES**

**1.- ACCIONES PROGRAMADAS: (EN UN PLAN DE MEJORA DE LAS CARTAS DE SERVICIO) CORRESPONDE AL PLAN DE MEJORA DE LA CARTA CÓDIGO {cartaservicio.expediente}**

CÓDIGO (ESTRUCTURA) + AÑO+ 001 DESCRIPCCIÓN, (QUIEN PROMUEVE) (QUIEN ES EL RESPONSABLE) (A QUE AFECTA) (CUAL ES EL ALCANCE DE ACURDO CON LA ESTRUCTURA) (CUALES SON LOS REQUISITOS) (CUAL ES EL PLAZO)

Descripción del Plan de Mejora en el que se enmarca la acción

Número (Proyecto)

Descripción de la acción

**Personal relacionado**

Promotor. La más alta autoridad responsable del tema que tiene interés y apoya la acción; puede ser considerada como el usuario final [PUESTO DE LA ORGANICA]

Responsable de la acción. La persona o unidad encargada de la acción [PUESTO DE LA ORGANICA].

Equipo de la acción. Personas designadas para trabajar en la implantación de la acción; pueden pertenecer o no a la organización

[PUESTO DE LA ORGANICA] Teléfono de contacto e-mail

[PUESTO DE LA ORGANICA] Teléfono de contacto e-mail

…

**Afecta a**

Acortamiento de Plazos (Disminuye tiempo de atención o Resolución de asuntos)

Buenas prácticas: Definir la buena práctica

Eficiencia en mayor ahorro de costes, incremento de productividad o racionalización

Incremento Capacidad de Respuesta Mejora de la atención, seguridad, empatia facilidades

Informatización y e-Administración

Mejora de la Responsabilidad y garantías de cumplimiento.

Mejora de la eficacia - Mejora de procesos o procedimientos

Nuevos compromisos o reformulación de los existentes

Nuevos compromisos, Nuevos indicadores (más claros y concisos)

Nuevos procesos

Para solucionar cuestiones planteadas en quejas o sugerencias

Simplificación

**Alcance**

(poder elegir de la estructura orgánica).

**Procedimiento/s**

**(**Si afecta a uno o varios procedimientos poner código, separados por comas)

**Grupos de interés**

**Fortalezas, definidas en la evaluación**

**Áreas de mejora definidas en la evaluación**

**Contexto y áreas de mejora**

**Alternativas a explorar**

**Resultado esperado final (entregado)**

**Requisitos**

**Restricciones**

• Mod. legislación

• Organizativas

• Personal

• Presupuestos

• Tecnología: Equipos

• Tecnología: Software

**Recursos humanos necesarios (en persona/ día)**

**Presupuesto**

**Calendario**

Fecha de inicio

Plazo estimado

1 semana

15 días

1 mes

2 meses

3 meses

4 meses

5 meses

6 meses

8 meses

Más de 8 meses

2.- Acción 2 …