

DOCUMENTO PARA LA EVALUACIÓN FINAL

Informe final de evaluación

INSTITUCIÓN:

AYUNTAMIENTO DE IRUN

UNIDAD ADMINISTRATIVA PROPIETARIA DE LA CARTA:

CONSERVATORIO MUNICIPAL DE IRUN

TÍTULO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

CARTA DE SERVICIOS CONSERVATORIO MUNICIPAL DE IRUN (Junio 2014 - 2ª edición)

FECHAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN:

Fecha de recepción de la documentación por parte del Grupo
Evaluador

07/07/2014

Fecha de la visita de evaluación

15/07/2014

A.- CHECK-LIST Y OBSERVACIONES

Los dos siguientes elementos son de obligado cumplimiento para que la Evaluación de la Carta se lleve a término:

| VIGENCIA, REVISIÓN Y MEJORA | | SÍ / NO | OBSERVACIONES |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------|
| 1 | La carta de servicios ha sido publicada, al menos, un año antes de la fecha de solicitud de la evaluación. | SI | 1ª edición abril 2013 |
| 2 | La carta de servicios ha tenido al menos un ciclo de mejora y de revisión de los resultados antes de la fecha de solicitud de la evaluación. | SI | 2ª edición junio 2014 |

Los elementos siguientes son contenidos básicos de cualquier carta de servicios. Por lo tanto durante la fase de evaluación individual y durante la visita a la organización se debe verificar y/o justificar su cumplimiento.

| ENFOQUE | | SÍ / NO | OBSERVACIONES |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | Cuenta con datos identificativos de la Institución y de la Unidad Administrativa responsable de la Carta | SI | Apdo. 2.1 |
| 2 | Identifica las direcciones, horarios, página web y teléfonos de contacto | SI | En el pie de página así como en el apdo. 9 |
| 3 | Identifica las formas de acceso a los servicios, tanto físico como a través de los canales de comunicación (no implica necesariamente tener que detallar las vías de tramitación presencial y/o telemática de cada servicio) | SI | Como oportunidad de mejora, identificar el transporte público |
| 4 | Identifica las actividades y servicios que la Carta contempla | SI | Apdo. 2.3 |
| 5 | Especifica la normativa que regula las diferentes actividades y servicios que la Carta contempla | SI | Apdo.4. Quizás resaltar la normativa propia. |
| 6 | Especifica los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios | SI | SI los DERECHOS (apdo. 2.4). NO los deberes. |
| 7 | Define los pasos a seguir para la presentación de quejas y sugerencias | SI | Apdo. 5 |

| RESULTADOS | | Sí / No | OBSERVACIONES |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------|
| 1 | Concreta los compromisos e indicadores para los servicios prestados | SI | Apdo. 6. No respecto a expedición de títulos, certificados, etc.. |
| 2 | Especifica la forma en que se comunican los resultados de los indicadores, indicación del lugar en el que se facilitarán (físico o virtual), y su frecuencia | SI | Mejora introducida en la 2ª edición. |

B.- EXPLICACIÓN DEL GRADO DE AVANCE (1)

| ENFOQUE, DESPLIEGUE Y REVISIÓN | | |
|--------------------------------|-----|-------------|
| FASES | EV. | EXPLICACIÓN |

| | | |
|------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN INTERNA | 1 | Unas pocas personas del servicio conocen los elementos del servicio recogidos en el documento (menos del 25%) |
| | 2 | Algunas personas conocen los elementos del servicio recogidos en el documento y lo aplican en su actividad diaria (entre el 25% y el 75%) |
| | 3 | Todas las personas del servicio conocen los elementos del servicio, recogidos en el documento y lo aplican en su actividad diaria (más del 75%) |

| | | |
|----------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| AMBITO DE LOS COMPROMISOS | 2 | Los compromisos de la Carta no cubren todo el ámbito de actuación de la Carta de Servicios |
| | 6 | Los compromisos de la Carta cubren todo el ámbito de actuación de la Carta de Servicios |

| | | |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COHERENCIA DE LOS COMPROMISOS | 2 | La organización no presenta evidencias de coherencia entre los compromisos y las expectativas de los usuarios |
| | 6 | La organización presenta evidencias de coherencia entre los compromisos y las expectativas de los usuarios |

| | | |
|-----------------|---|---------------------------------------------------------------------------------|
| DIFUSIÓN | 1 | No se garantiza a todas las personas usuarias de la carta el acceso a la misma. |
| | 3 | Se garantiza a todas las personas usuarias de la carta el acceso a la misma. |

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MEJORA CONTINUA | 4 | Al menos en una ocasión, se han revisado los compromisos e indicadores que los miden, y se han introducido mejoras en su funcionamiento. |
| | 6 | Los compromisos e indicadores se revisan de manera periódica, y se introducen mejoras en su funcionamiento. |

| | |
|--------------|----|
| TOTAL | 18 |
|--------------|----|

| | |
|-------------------------|----|
| MÍNIMO NECESARIO | 17 |
|-------------------------|----|

| | |
|-----------------------|----|
| MÁXIMO POSIBLE | 24 |
|-----------------------|----|

B.- EXPLICACIÓN DEL GRADO DE AVANCE (2)

| RESULTADOS | | |
|-------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FASES | EV. | EXPLICACIÓN |
| INTEGRIDAD DE LOS INDICADORES | 1 | Menos del 50% de los indicadores son oportunos, fiables y apropiados con relación a los compromisos presentados en la carta |
| | 4 | Al menos el 50% de los indicadores son oportunos, fiables y apropiados con relación a los compromisos presentados en la carta |
| | 6 | Entre 50% y 75% de los indicadores son oportunos, fiables y apropiados con relación a los compromisos presentados en la carta |
| | 10 | Mas del 75% de los indicadores son oportunos, fiables y apropiados con relación a los compromisos presentados en la carta |
| CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS | 4 | Al menos en el 51% y el 70% de los objetivos se logran los compromisos establecidos |
| | 6 | Entre el 71% y el 90% de los objetivos se logran los compromisos establecidos |
| | 10 | Entre el 91% y el 100% de los objetivos se logran los compromisos establecidos |
| ACCESIBILIDAD Y PUBLICACIÓN DE RESULTADOS | 0 | No están publicados los resultados en la totalidad de los compromisos adquiridos de acuerdo a la periodicidad y canales establecidos |
| | 2 | Están publicados los resultados en la totalidad de los compromisos adquiridos de acuerdo a la periodicidad y canales establecidos |

| | |
|--------------|----|
| TOTAL | 18 |
|--------------|----|

| | |
|-------------------------|----|
| MÍNIMO NECESARIO | 12 |
| MÁXIMO POSIBLE | 22 |

C.- INFORME FINAL (1)

| PUNTOS FUERTES | |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Integración de la carta de servicios con los sistemas de gestión de la organización. En la propia Carta se incluye información sobre el engarce de la misma en estos sistemas. |
| 2 | En la Carta se especifica cómo se relacionan los compromisos adquiridos con los procesos, indicadores y objetivos. |
| 3 | Implantada una sistemática de seguimiento de indicadores, y objetivos referenciados a otras organizaciones, de la que también se informa en la Carta. |
| 4 | La comunidad escolar (alumnado, familias, profesorado y titular) ha participado en la elaboración de los compromisos de la carta. |
| 5 | La difusión de los resultados obtenidos se realiza de una forma sistemática y alcanza a la totalidad de los grupos de interés. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| ÁREAS DE MEJORA | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Adecuar algunos de los indicadores a los compromisos establecidos. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - en el compromiso 3, sustituir por el indicador nº de quejas relacionadas con el compromiso. - en el compromiso 4, incluir un indicador relacionado con gestiones on-line en vez de nº de visitas web. Incluir satisfacción con trámites on-line en lugar del general satisfacción con Secretaría. - en el compromiso 7, sustituir por el indicador nº de quejas relacionadas con el compromiso. - en el compromiso 8, renombrar el indicador, % premios logrados sobre alumnado presentado. - en el compromiso 9, incorporar indicador 6A12. - en el compromiso 10, incorporar el indicador establecido para el compromiso 9. |
| 2 | Establecer compromisos respecto al servicio de “expedición de certificados, diplomas, títulos...” como por ejemplo plazo de tramitación. |
| 3 | Se sugiere incorporar los “deberes” de las personas usuarias de los servicios objeto de la Carta. |
| 4 | De acuerdo con el apdo. 7.1 de la Carta, revisar el lenguaje de la misma para que se haga visible la presencia de la mujer (alumnado, profesorado...). |
| 5 | Se sugiere incluir el objetivo en la redacción de los compromisos de calidad que contiene el tríptico de la Carta. |
| | |

C.- INFORME FINAL (2)

VISIÓN GLOBAL

El Equipo Evaluador quiere trasladar tanto a los Responsables como a las personas que integran el Conservatorio Municipal de Irun su reconocimiento por el trabajo desarrollado, tanto en la elaboración de la Carta de Servicios como en las labores de mantenimiento y mejora de la misma. Y trasladamos nuestra felicitación por el camino de mejora iniciado y que se encuentra alineado con la búsqueda de la excelencia.

El Equipo Evaluador quiere resaltar la sistemática en el proceso de elaboración de la Carta y su integración con el resto de sistemas de gestión de la organización. Asimismo, es destacable la implicación de diferentes órganos (Claustro y Consejo Escolar) en el proceso de revisión y el esfuerzo realizado para su difusión.

A la vista de los buenos resultados obtenidos, animamos al Equipo Gestor de la Carta de Servicios del Conservatorio Municipal de Irun a seguir en el camino emprendido y revisar los objetivos ajustándolos a los valores alcanzados para que supongan un reto motivador en el proceso de mejora continua.

Finalmente, el Equipo Evaluador agradece la acogida recibida y la colaboración prestada por las personas de la organización con las que hemos tenidos el placer de relacionarnos.

C.- INFORME FINAL (3)

PUNTUACIÓN FINAL

| ENFOQUE, DESPLIEGUE Y REVISIÓN | Conocimiento y aplicación | | | Ámbito de los comprom. | | Coherencia de los comprom. | | Difusión a los usuarios | | Mejora continua | | Total |
|--------------------------------------|------------------------------|---|---|------------------------------|---|----------------------------------|---|-------------------------------|---|--------------------|---|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 6 | |
| | 3 | | | 2 | | 6 | | 3 | | 4 | | 18 |

| | |
|------------------|----|
| MÍNIMO NECESARIO | 17 |
|------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| MÁXIMO POSIBLE | 24 |
|----------------|----|

| RESULTADOS | Integridad de los indicadores | | | | Cumplimiento de objetivos | | | Accesibilidad Publicación resultados | | Total |
|------------|----------------------------------|---|---|----|------------------------------|---|----|--------------------------------------------|---|-------|
| | 1 | 4 | 6 | 10 | 4 | 6 | 10 | 0 | 2 | |
| | 6 | | | | 10 | | | 2 | | 18 |

| | |
|------------------|----|
| MÍNIMO NECESARIO | 12 |
|------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| MÁXIMO POSIBLE | 22 |
|----------------|----|

D.- CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

A continuación se recogen una serie de hitos en gestión que si bien no son necesarios para alcanzar la certificación, pueden resultar de ayuda a la unidad propietaria de la Carta de Servicios en el camino hacia la Excelencia.

| AVANCES EN GESTIÓN | | OBSERVACIONES |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | La Carta de Servicios cuenta con un importante respaldo institucional | SI |
| 2 | Se constata la implicación de los y las líderes de la organización para desplegar y alcanzar los objetivos fijados | SI |
| 3 | Se evidencia una importante autonomía de las personas y equipos para la toma de decisiones | SI, dentro de su ámbito de actuación. |
| 4 | Se cuenta con una metodología para recabar las necesidades y expectativas de los grupos de interés | SI |
| 5 | Se identifican otras formas de participar y relacionarse con la unidad con el fin de mejorar el servicio | NO |
| 6 | Se identifican otras informaciones de interés para las personas usuarias de los servicios | NO, se podría incluir medios de transporte público para el acceso al Conservatorio. |
| 7 | La unidad administrativa cuenta con procesos definidos para gestionar su actividad, y participa en otros procesos transversales de la organización | SI |
| 8 | La unidad cuenta con una metodología para el establecimiento de objetivos/valores de referencia y medición de los indicadores planteados | SI |
| 9 | Los objetivos/valores de referencia de los indicadores planteados forman parte de un conjunto de indicadores que miden toda la actividad y gestión de la unidad (cuadros de mando, ...) | SI |
| 10 | La unidad cuenta con una sistemática a partir de la cual fija acciones, plazos y responsables para el desarrollo de esos objetivos | SI |
| 11 | Se identifican acciones de compensación ante incumplimientos de los compromisos | NO |
| 12 | Se han establecido comparaciones de resultados con otras organizaciones con el objetivo de introducir mejoras a partir de las mismas | SI |
| 13 | Se evidencian experiencias de aprendizaje externo y benchmarking con el objetivo de introducir mejoras a partir de las mismas | NO |