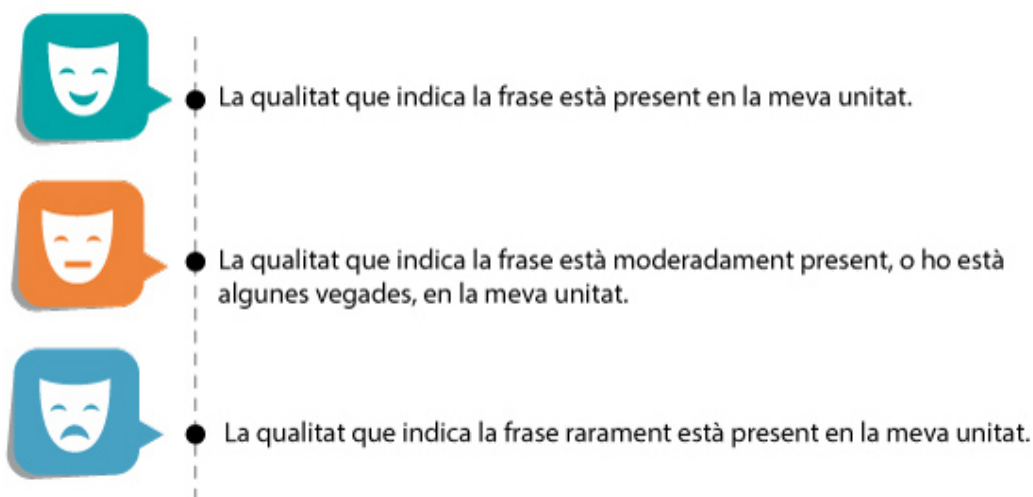





Exercici de reflexió

Pensant en la teva unitat, reflexiona sobre el grau de qualitat dels 20 factors següents.

Pots marcar amb una creu la columna de la dreta que reflecteixi millor la teva opinió, tenint en compte que el seu significat és el següent:



			
Inputs			
1. Informació precisa sobre les expectatives de la ciutadania (o l'organització en el cas d'unitats de servei intern)			
2. Acord entre els estaments polítics, gerencials i tècnics sobre els objectius de qualitat			
3. Qualificació tècnica per donar-hi resposta			
4. Recursos (materials, temps, etc.) per donar-hi resposta			
Processos interns			
1. Flexibilitat per a l'organització dels serveis			
2. Coneixement de tot l'equip sobre el servei final			
3. Comunicació interna entre l'equip			
4. Comunicació amb l'usuari del servei (intern o extern)			



5. Cooperació entre els membres de l'equip			
6. Seguiment i control dels processos de treball			
7. Disponibilitat i ús del coneixement			
8. Capacitat d'aprenentatge de la pròpia experiència			
Resultats			
1. Resposta a les expectatives de la ciutadania			
2. Grau d'acompliment dels objectius de la política pública			
3. Capacitat d'adaptació a imprevistos			
4. Qualitat tècnica del servei			
5. Acompliment de terminis			
6. Eficiència del servei			
7. Impacte en la realitat social			
8. Satisfacció de l'equip de treball			