

ENUNCIADO DEL EJERCICIO – AAG Libre 2006

ESTA PÁGINA NO HAY QUE TRANSCRIBIRLA. NO FORMA PARTE DEL EJERCICIO A REALIZAR

El ejercicio consistirá en transcribir el modelo facilitado, que consta de tres páginas. Deberán utilizarse las herramientas de Word 97.

1. Cree el documento basándolo en la plantilla denominada "Ficha EFQM.dot" ubicada en la carpeta "Recursos" que se encuentra en la unidad etiquetada como "OPOSICION". Guárdelo con el nombre EXAMEN.DOC en la carpeta principal de la unidad etiquetada como "OPOSICION". Tenga en cuenta que guardar el documento con el nombre, carpeta y unidad indicados, así como no guardar más de un archivo, es valorado en la nota final.
2. Todo el documento está dentro de una única sección con los siguientes márgenes: Superior 6 cm., Inferior 5 cm., Interior 2 cm. y Exterior 1,5 cm. Distancia desde el borde superior de página hasta encabezado 1,25 cm. y desde borde inferior hasta Pie de página 1,25 cm. Observe que el documento está diseñado para su impresión a doble cara.
3. El borde de página está realizado con las siguientes características: "Sombra" con línea de ½ punto. Medido desde texto. Margen superior 1 pto, inferior 0 ptos, Izquierdo 15 ptos y derecho 15 ptos.
4. Los pies de todas las páginas deberán realizarse mediante una tabla de 1 fila por 4 columnas alineada con la del encabezado y con una altura exacta de 40 puntos. El texto de los números de página está centrado horizontal y verticalmente en la celda de la tabla.
5. Los títulos de los apartados "1.-Misión, 2.-Propietario, 3.-Recursos, 3.1) Materiales, etc." deben ser realizados mediante un único esquema numerado vinculado respectivamente a los estilos Título 1 y Título 2.
6. Estilos:
 - Cree los siguientes estilos (observe que el nombre del estilo tiene que coincidir exactamente con el indicado: mayúsculas/minúsculas, acentos, espacios, etc.):
 - Caja 1: basado en normal. Estilo de párrafo siguiente: Caja 1. Borde "cuadro" con línea de 3/4 pto. de grosor.
 - Caja 2: basado en "Caja 1". Estilo de párrafo siguiente: Caja 2. Sangría izquierda 2,5 cm.
 - Modifique los siguientes estilos:
 - Normal: Tipo de letra Arial 10, interlineado 13 exacto, alineación justificada.
 - Título 1: Tipo de letra Arial 12, negrita, interlineado 15 exacto, alineación izquierda. Sin sangrías. Estilo del párrafo siguiente: Caja 1. Espaciado anterior y posterior 6 ptos. Evite que el párrafo siguiente a este estilo quede en otra página.
 - Título 2: Tipo de letra Arial 11, negrita y cursiva, interlineado 14 exacto, alineación izquierda, sangría izquierda 1,30 cm. Estilo del párrafo siguiente: Caja 2. Evite que el párrafo siguiente a este estilo quede en otra página.
7. La imagen del apartado "Flujograma" está ubicada en la carpeta "Recursos" de la unidad "OPOSICION" y su nombre es "Flujo.gif". Debe estar centrada horizontalmente.
8. Obtenga la tabla del apartado "Descripción de tareas" del documento "Tabla.doc" ubicado en la carpeta "Recursos" de la unidad "OPOSICION". La tabla debe estar centrada horizontalmente. El sombreado de la primera fila es del 20%. Evite que el contenido de cualquier celda de la tabla quede entre dos páginas.
9. Sustituya el texto "<Título documento>" por el campo de Word "Título". Ponga a este campo el valor indicado en el modelo.
10. Evite que el texto desde "Indicadores" hasta "Auditora" quede dividido por un salto de página automático.

**Salvo donde se indique lo contrario, el texto está en estilo Normal.
Ante cualquier duda, el ejercicio se deberá ajustar al modelo entregado y se valorará el uso de las herramientas más apropiadas de Word.**



FICHA EFQM del proceso Informes de Gestión

1.- Misión

Atender a las peticiones de gestión realizadas por las solicitudes normalizadas relacionadas con el Servicio de Gestión y Coordinación

2.- Propietario

Servicio de Gestión y Coordinación de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local sito en la c/Vara de Rey, 1 3^{er} piso en Logroño. El acceso a la información sobre el Servicio puede realizarse a través de la página web corporativa del Gobierno de La Rioja: <http://www.larioja.org>. El teléfono y fax del Servicio es 941 291100.

3.- Recursos

3.1) Materiales

4 equipos informáticos básicos
1 impresora/fotocopiadora compartida por el personal del Servicio

3.2) Humanos

1 Inspector coordinando y redactando actas
2 Inspectores secundarios redactando actas secundarias y los modelos normalizados
1 Inspector intermedio
1 Jefe de Negociado
1 Jefe de Sección

4.- Variables de control

Parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso y que pueden cambiar el funcionamiento y por tanto el resultado de los indicadores. En el caso del procedimiento de Gestión dichas variables son las siguientes:

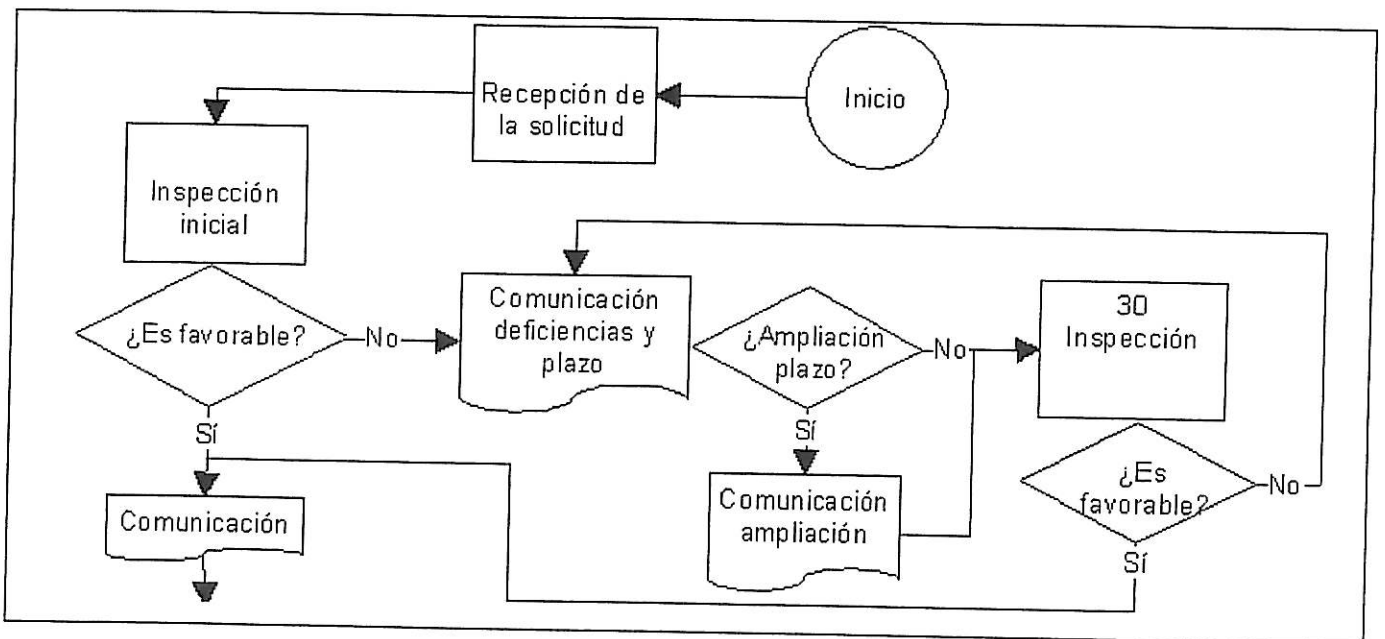
Número de personas atendiendo las solicitudes
Grado de informatización del proceso
Priorización de las respuestas en función de su complejidad

5.- Descripción de tareas

TAREA	RESPONSABLE	MODELOS O DOCUMENTOS	DOCUMENTOS GENERADOS
Recepción solicitud	Jefe de Negociado	Impreso de solicitud normalizado	Número de Expediente Acta/Protocolo
Inspección inicial	Inspectores	Acta/Protocolo	Comunicación deficiencias y plazo Comunicación informe favorable Solicitud de informe

TAREA	RESPONSABLE	MODELOS O DOCUMENTOS	DOCUMENTOS GENERADOS
Inspección secundaria	Jefe de Sección	Acta/Protocolo	Comunicación deficiencias y plazo Comunicación informe Favorable Solicitud de informe
Concesión de ayuda	Jefe de Servicio	Comunicación concesión	Remisión al interesado Fecha convalidación
Registro	Jefe de Negociado del Registro		
Inspección Convalidación	Inspectores	Modelo normalizado de solicitud Acta/Protocolo	Comunicación deficiencias y plazo Comunicación convalidación Remisión a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local Fecha siguiente convalidación
Cierre	Director General	Resolución cierre	Comunicación Resolución cierre Remisión a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local

6.- Flujoograma





7.- Indicadores

7.1) *Tiempo de respuesta*

Indica el tiempo en días naturales transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la resolución del informe de Gestión

7.2) *Peticiones recibidas*

Indica el número de peticiones recibidas en el período de un mes

7.3) *Resoluciones*

Indica el número de resoluciones efectuadas a lo largo de un mes

7.4) *Tasa de resolución*

Es la relación entre las peticiones recibidas y peticiones resueltas a lo largo de un mes

En Logroño a 1 de diciembre de 2006

Susana Baena López
Auditora