



**PLAN IGUALDAD
CÁRITAS ARAGON-LA RIOJA**



Caritas
Autonómica
de Aragón

PLAN DE IGUALDAD

DE CÁRITAS

ARAGÓN – LA RIOJA

ELABORADO POR: Secretaría	REVISADO POR: Permanente Caritas Aragón – La Rioja	APROBADO POR: Consejo Caritas Aragón – La Rioja
FECHA: 10-01-2019	FECHA: 30-01-2019	FECHA: 09-02-2019
<p>Este documento es propiedad Cáritas Aragón – La Rioja, que se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de la Dirección de Cáritas Aragón – La Rioja.</p>		

1. INTRODUCCIÓN.
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.
3. OBJETO.
4. ALCANCE.
5. OBJETIVOS DEL PLAN DE IGUALDAD.
 - 4.1. OBJETIVOS GENERALES
 - 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
 - 4.3. DESARROLLO
6. VIGENCIA DEL PLAN DE IGUALDAD.
7. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
8. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE DE IGUALDAD.
9. REGISTROS DEL SISTEMA.
10. ANEXOS.
 - 1) CONTROL DE MODIFICACIONES
 - 2) ACTA COMISIÓN PERMANENTE DE IGUALDAD
 - 3) MODELO DE EVALUACIÓN - SEGUIMIENTO ANUAL
 - 4) MODELO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO Y RESOLUCIÓN.

1. INTRODUCCIÓN.

El principio de igualdad se encuentra reconocido tanto a nivel internacional, como en nuestra propia legislación estatal y autonómica. En concreto, el artículo 14 de la Constitución Española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Asimismo, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, establece en su artículo 1 que las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana e iguales en derechos y deberes, así para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, en su Artículo 46, define el significado de los Planes de Igualdad.

Un Plan de Igualdad es:

- Un documento estratégico dirigido a posicionar favorablemente a una empresa u organización en materia de igualdad de género a partir de una mejora de la gestión y un aprovechamiento del potencial y el talento de las mujeres y de los hombres.
- Un documento operativo de trabajo integrado por un conjunto de medidas que conforman una unidad y que responden a la realidad y necesidades de la empresa u organización en materia de igualdad.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Para la elaboración de este Plan de Igualdad, así como para su desarrollo se estará a lo dispuesto en:

Código Ético es el referente de este Plan de Igualdad de Cáritas Aragón – La Rioja

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón

3. OBJETO.

El Objeto que Cáritas Aragón – La Rioja pretende alcanzar es la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Que incluya este valor fundamental tanto en el funcionamiento interno de Cáritas como en la consecución de su misión.

4. ALCANCE.

Este documento alcanza a la relación de Caritas Aragón – La Rioja, con todo el equipo humano que la componen:

- ☒ Todos los voluntarios.
- ☒ Todos los técnicos y trabajadores.
- ☒ A los socios, colaboradores y simpatizantes.
- ☒ A todos los asistidos y usuarios.
- ☒ A todas las entidades con las que la colaboración con Caritas sea posible.
- ☒ A las actividades internas y externas de Caritas.

5. OBJETIVOS DEL PLAN DE IGUALDAD.

1. Empleo – Selección de personal
2. Contratación
3. Promoción
4. Formación
5. Retribución
6. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
7. Salud laboral
8. Comunicación y sensibilización
9. Participación

4.1.- Objetivos Generales

1. Integrar la Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en Caritas.

2. Integrar la perspectiva de igualdad de mujeres y hombres en la gestión de Caritas.
3. Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran Caritas.
- 4.- Realizar una comunicación eficaz tanto interna como externa facilitando al mismo tiempo un lenguaje no sexista.

4.2.- Objetivos Específicos

1. Empleo- Selección de personal

1.1. Garantizar la igualdad de trato de oportunidades en la selección para el acceso a Caritas eliminando los posibles casos de segregación horizontal y vertical.

1.2. Utilizar lenguaje e imágenes no sexistas en ofertas de empleo para que no vayan dirigidas a hombres o mujeres explícitamente.

2. Contratación

2.1. Garantizar las mismas condiciones contractuales y salariales para hombres y mujeres.

3. Promoción

3.1. Promover y mejorar las posibilidades de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, con independencia de su origen, pudieran darse.

3.2. Garantizar la posibilidad de promoción en Caritas a toda la plantilla.

4. Formación

4.1. Formar en igualdad de oportunidades a la plantilla en general y especialmente al personal relacionado con la organización de Caritas.

4.2. Ejecutar y hacer un seguimiento de los planes de formación anuales para el mejor desempeño de los puestos de trabajo y la opción a promoción.

5. Retribución

5.1. Realizar seguimiento de la igualdad retributiva.

6. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

6.1. Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos y haciéndolos accesibles a todo el personal.

6.2. Mejorar las medidas legales para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que pertenecen a Caritas.

6.3. Fomentar el uso de medidas de corresponsabilidad entre hombres/mujeres de la plantilla.

7. Salud Laboral

7.1. Introducir perspectiva de género en la evaluación de los riesgos laborales.

7.2. Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual o por razón de sexo.

8. Comunicación y Sensibilización

8.1. Revisar, corregir y vigilar el lenguaje y las imágenes utilizadas en las comunicaciones, tanto de uso interno como externo, a fin de eliminar el sexismo.

8.2. Establecer canales de información permanentes sobre la integración de la igualdad de oportunidades en Caritas.

9. Participación

9.1. Promover la participación de todos en el desarrollo del Plan de Igualdad.

Estos Objetivos delimitan las Acciones centrados en los siguientes ejes de intervención:

EJE 1.- Objetivo General 1 – Objetivos Específicos 1 y 2

EJE 2.- Objetivo General 2 – Objetivos Específicos 3 y 4

EJE 3.- Objetivo General 2 – Objetivo Específico 5

EJE 4.- Objetivo General 3 – Objetivo Específicos 6 y 7

EJE 5.- Objetivo General 4 – Objetivos Específicos 8 y 9

4.3.- Desarrollo

OBJETIVO GENERAL.--. Reclutamiento y Selección de personal. -Integrar la Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en Caritas

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Empleo- Selección de personal

1.-1 Garantizar la igualdad de trato de oportunidades en la selección para el acceso a Caritas eliminando los posibles casos de segregación horizontal y vertical.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
1.1.1.- Definición de perfiles profesionales elaborando una descripción de todos los puestos de trabajo, determinando el perfil profesional de cada uno.	Secretario/a Regional	1 año	1.- % del nº de perfiles profesionales elaborados respecto de los existentes.
1.1.2.-Sistematización de las herramientas empleadas en los procesos de selección. Se elaborará un guion de entrevista personal excluyendo las preguntas de carácter personal y sexista	Secretario/a Regional	1 año	1.-Grado de satisfacción de los criterios empleados en la elaboración de perfiles profesionales. 2.- Valoración de los tipos de criterios empleados en el guion de la entrevista
1.1.3.-La valoración de las respuestas se harán por personas responsables que cuenten con la formación en género e igualdad de oportunidades. Deben de tener siempre un compromiso con la igualdad de género, sensibilidad y conciencia ética y técnica para garantizar que los procesos de selección no son discriminatorios por razón de sexo	Secretario/a Regional	1 año	1.-Grado de satisfacción de las personas elegidas para la valoración de los candidatos a algún puesto.

1.-2. Utilizar lenguaje e imágenes no sexistas en ofertas de empleo para que no vayan dirigidas a hombres o mujeres explícitamente.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
1.2.1.- Definir el lenguaje y que imágenes se deben utilizar en las ofertas de empleo	Secretario/a Regional	1 año	1.- Valoración con los criterios que respetan igualdad en el lenguaje e imágenes.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Contratación.

2.-1 Garantizar las mismas condiciones contractuales y salariales para hombres y mujeres.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
2.1.1.- La contratación de personas en Caritas ha de respetar y asegurar las condiciones contractuales en igualdad.	Secretario/a Regional	1 año	1.- Valoración de las contrataciones realizadas según las condiciones de igualdad.

EJE II --. DESARROLLO PROFESIONAL

OBJETIVO GENERAL--- Promoción y Formación. -Integrar la perspectiva de mujeres y hombres en la gestión de Cáritas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Promoción

3.-1 Promover y mejorar las posibilidades de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, con independencia de su origen, pudieran darse.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
3.1.1.- Comunicar, en los procesos de promoción, las características detalladas del puesto en particular, detallando las funciones, los requisitos de tiempo, objetivos a alcanzar y beneficios salariales.	Secretario/a Técnico	1 año	1.- % de candidaturas a la promoción segregadas por sexo.
3.1.2.- Animar y promover el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad.	Comisión	1 año	1.- Grado de satisfacción de las medidas adoptadas en promover esta acción

3.-2 Garantizar la posibilidad de promoción en Cáritas a toda la plantilla.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
3.2.1.- Asegurar en medio de que sea posible las promociones paritarias dentro de Cáritas.	Presidente Regional	6 meses o 1 año	1.- Grado de satisfacción de las personas elegidas para la valoración de los candidatos a las promociones.
3.2.2.-Dar la posibilidad a todos los voluntarios/as de promocionar más responsabilidades cuando sean requeridas por los mismos/as.	Presidente Regional	6 meses o 1 año	1.- % de voluntarios/as con inquietudes de responsabilidad en la entidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Formación

4.-1 Formar en igualdad de oportunidades a la plantilla en general y especialmente al personal relacionado con la organización de Cáritas.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
----------	-------------	-----------------	-------------

4.1.1.- Formación en igualdad a todos los miembros integrantes en la Comisión Permanente de Igualdad.	Secretario/a Regional	1 año	1.- Números de horas de formación para los miembros de la Comisión de Igualdad .
4.1.2.- Realizar un taller de sensibilización en igualdad para todo el personal de Cáritas en especial a las personas que desempeñan puestos de coordinación y responsabilidad.	Secretaría Técnica	1 año	1.- % de personas formadas en el taller de sensibilización en igualdad de hombres/mujeres.

4.-2 Ejecutar y hacer un seguimiento de los planes de formación anuales para el mejor desempeño de los puestos de trabajo y la opción a promoción.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
4.2.1.- El Plan de formación anual de Cáritas deberá tener en su contenido requisitos de igualdad en cuanto al lenguaje no sexista, en caso de no haberlos.	Secretaría Técnica	1 año	1.- Valoración del Plan de formación en cuanto a sus contenidos de estereotipos de género.

EJE III --. RETRIBUCIÓN

OBJETIVO GENERAL.--. Retribución. - Integrar la perspectiva de mujeres y hombres en la gestión de Cáritas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Retribución

5.-1 Realizar un seguimiento de la igualdad retributiva.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
5.1.1.- Analizar la existencia de posibles desviaciones sobre las tablas salariales analizando las consecuencias que tienen en la igualdad.	Secretaría Regional	1 año	1.- Valoración de las retribución salarial de los hombres y de las mujeres diferenciando con y sin complementos salariales .
5.1.2.- Garantizar que a igual puesto exista igual retribución sin distinción entre mujeres y hombres	Secretaría Regional	1 año	1.- Valoración de las garantías respecto de las retribuciones .

EJE IV --. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL - PROFESIONAL

OBJETIVO GENERAL.--. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral. -Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran Cáritas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 6: Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

6.-1 Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos y haciéndolos accesibles a todo el personal.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
6.1.1.- Favorecer medidas de conciliación de la vida a toda persona vinculada con Cáritas.	Presidente Regional	1 año	1.- Grado de satisfacción de las medidas adoptadas en los equipos de Cáritas

6.-2 Mejorar las medidas legales para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que pertenecen a Cáritas.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
6.2.1.- Adaptar la situación profesional por motivos personales excepcionales, cambio de horario o puesto de trabajo por viudedad reciente / enfermedad grave de un familiar, maternidad/paternidad, hospitalización familiar de primer grado.	Secretaría Regional	1 año	1.- Grado de satisfacción de las medidas adoptadas en cada caso de las situaciones ocurridas. 2.- Valoración de la información a todo el personal de la integración del Plan de Igualdad
6.2.2.- Determinar permisos retribuidos para la realización exámenes prenatales y técnicas de preparación para el parto, que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo. Este derecho podrá ser disfrutado por ambos progenitores.	Presidente Regional	6 meses o 1 año	1.-% de los permisos retribuidos para los eventos de la acción con respecto a los solicitados

6.-3. Fomentar el uso de medidas de corresponsabilidad entre hombres/mujeres de la plantilla.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
6.3.1.- Animar y promover la corresponsabilidad entre todos los miembros de Cáritas	Comisión	1 año	1.- Grado de satisfacción de las medidas adoptadas en promover esta acción

OBJETIVO ESPECÍFICO 7: Salud laboral.

7.-1 Introducir perspectivas de género en la evaluación de los riesgos laborales.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
----------	-------------	-----------------	-------------

7.1.1.- Realizar una evaluación de riesgos laborales físicos, psíquicos y psicosociales desde la perspectiva de género, teniendo en cuenta su incidencia a medio y largo plazo sobre la salud	Comisión	1 año	1.- % de personas afectadas con respecto a la totalidad.
---	----------	-------	--

7.-2 Promover condiciones de trabajo que evitan el acoso sexual o por razón de sexo.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
7.2.1.- Garantizar el respeto a la dignidad de la persona, realizando un seguimiento para la prevención de casos de acoso sexual.	Comisión	6 meses o 1 año	1.- Valoración el seguimiento de la prevención del acoso sexual

EJE V --. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

OBJETIVO GENERAL.--. Comunicación y Sensibilización. – Realizar una comunicación eficaz tanto interna como externa facilitando al mismo tiempo un lenguaje no sexista.

OBJETIVO ESPECÍFICO 8: Comunicación y Sensibilización.

8.-1 Revisar, corregir y vigilar el lenguaje y las imágenes utilizadas en las comunicaciones, tanto de uso interno como externo, a fin de eliminar el sexismo.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
8.1.1.- Informar a todo el personal de Caritas de la elaboración del Plan de Igualdad.	Presidente Regional	6 meses o 1 año	1.- Grado de satisfacción que el Comité ve en la aceptación y participación en el Plan de Igualdad
8.1.2.- Propiciar la participación y aportaciones de todo el personal de Caritas para vigilar el lenguaje e imágenes de signo sexista	Comisión	1 año	1.- % de aportaciones del personal a las líneas marcadas en el Plan de Igualdad

8.-2 Establecer canales de información permanentes sobre la integración de la igualdad de oportunidades en Caritas.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
8.2.1.- Hacer relevante la labor de la Comisión Permanente del Plan de Igualdad para la integración de igualdad en Caritas	Presidente Regional	6 meses o 1 año	1.- Valoración de la Comisión sobre impacto en el desarrollo del Plan.

OBJETIVO ESPECÍFICO 9: Participación.

9.-1 Promover la participación de todos en el desarrollo del Plan de Igualdad.

ACCIONES

ACCIONES	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	INDICADORES
9.1.1.- Propiciar la participación y aportaciones de todo el personal de Cáritas para vigilar el lenguaje e imágenes de signo sexista	Comisión	1 año	1.- Grado de satisfacción en la participación de todos en el desarrollo del Plan de Igualdad.

* La temporalización de 6 meses se puede extender a un año si se ve conveniente.

6. VIGENCIA DEL PLAN DE IGUALDAD.

El cumplimiento del Plan de Igualdad de Cáritas Aragón – La Rioja al formar parte de los valores de la propia entidad tiene una vigencia indefinida.

Se realizará un seguimiento anual por parte de cada dirección de Cáritas Aragón – La Rioja, a través del Comité de Igualdad para garantizar las actuaciones y cumplimiento de los objetivos establecidos en este plan.

7. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Caritas Aragón – La Rioja promulga este Plan de Igualdad y dispone los procesos necesarios para dar a conocer su contenido y asegurar su difusión, proporcionando la información y medios necesarios a las personas de Cáritas en su conjunto para facilitar su cumplimiento.

Para asegurar su cumplimiento y las finalidades del Plan, el Comité de Igualdad, cuyo funcionamiento se detalla en el Apartado 10, realizará un Plan de seguimiento y medición, como se relata en dicho apartado.

En el ANEXO 3 - MODELO DE EVALUACIÓN - SEGUIMIENTO ANUAL se detalla cómo se realiza este Seguimiento, evaluando los indicadores y proponiendo medidas para aquellos que se han alcanzado.

Terminado el año natural, el equipo realizará un documento, la MEMORIA ANUAL, una vez finalizadas las actuaciones.

También se realizará una evaluación de las intervenciones que hayan ocasionado los requerimientos de personas.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	CRITERIOS	EVIDENCIAS
<i>Evaluación –Seguimiento</i>	<i>Equipo – Comisión Permanente de Igualdad</i>	<i>Trimestral o Anual</i>	<i>Participación y seguimiento del Equipo</i>	<i>Acta de reunión del Equipo</i>
<i>Seguimiento de los requerimientos y soluciones</i>	<i>Equipo – Comisión Permanente de Igualdad</i>	<i>Trimestral o Anual</i>	<i>Participación y seguimiento del Equipo</i>	<i>Acta de reunión del Equipo</i>
<i>Elaboración de la Memoria</i>	<i>Equipo – Comisión Permanente de Igualdad</i>	<i>Anual</i>	<i>Análisis de los indicadores y plan de mejora</i>	<i>Archivo</i>

8. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE DE IGUALDAD.

Cáritas Aragón – La Rioja ha establecido una Comisión de Igualdad con el objeto del cumplimiento del Plan de Igualdad compuesto por las siguientes personas:

- P** 1.- Presidente/a de Caritas Aragón – La Rioja – Responsable Voluntario de la Comisión Permanente de Igualdad.
- P** 2.- Secretario/a Regional.
- P** 3.- Director/a de Cáritas Diocesana elegida entre los miembros del Consejo Regional.
- P** 4.- Secretario/a Técnico o persona de la Plantilla de Cáritas Aragón – La Rioja.

Las funciones de este Comité de Igualdad serán:

- 1.- Realizar un seguimiento anual de las medidas del Plan, analizando los indicadores correspondientes en cada acción.
- 2.- Realizar un Plan de mejora en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- 3.- Mediar ante los requerimientos de cualquier persona que lo requiera. En el anexo V se establece el registro de requerimiento y el de resolución que tendrá que utilizar la Comisión para hacer más ágil el problema particular de la cada persona.

4.- Este Comité se reunirá al menos una vez cada tres meses de forma ordinaria si se ve conveniente que y de forma extraordinaria las que sean necesarias a petición de cualquier persona de las que forman el Comité, estas reuniones serán convocadas por el Presidente. Las reuniones trimestrales se podrán posponer a un año si es necesario.

5.- El Comité elaborará un informe anual con el **MODELO DE EVALUACIÓN - SEGUIMIENTO ANUAL**, para ello se realizará una **MEMORIA ANUAL** donde se contemple tanto la evaluación como el **PLAN DE MEJORA**.

9. REGISTROS DEL SISTEMA.

El Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REGISTRO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	FORMATO	CONTENIDOS
Acta de reunión de la Comisión Permanente de Igualdad	Comisión Permanente del Plan de Igualdad	Trimestral o Anual	Papel/informático	Acta
Requerimientos	Comisión Permanente del Plan de Igualdad	Trimestral o Anual	Papel/informático	Acta
Soluciones a los requerimientos	Comisión Permanente del Plan de Igualdad	Trimestral o Anual	Papel/informático	Acta
Documento de Evaluación y Seguimiento	Comisión Permanente del Plan de Igualdad	Anual	Papel/informático	Memoria

ANEXO 2 – ACTA COMISIÓN PERMANENTE DE IGUALDAD

	<p>CARITAS ARAGÓN – LA RIOJA</p>	<p>Revisión 0 Página 1 de 1</p>
<p>ACTA – COMISIÓN DE IGUALDAD</p>		

Ordinaria Extraordinaria

Número: / _____

ACTA

Fecha, duración		
Lugar		
Asistentes		
No pudieron	-	
Orden del día	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oración. 2. . 3. . 	<p>[...] [...] N. Ruegos y preguntas.</p>
ACUERDOS	-	
DESARROLLO		

ANEXO 3 – MODELO DE EVALUACIÓN - SEGUIMIENTO ANUAL

MODELO DE EVALUACIÓN - SEGUIMIENTO ANUAL

AÑO 20.... – 20....

CÁRITAS ARAGÓN – LA RIOJA

EJE --. Aquí se pone el eje correspondiente.

OBJETIVO GENERAL. Aquí se describe el objetivo general del que se trate

OBJETIVO ESPECÍFICO --. Aquí se describe el objetivo específico.

SEGUIMIENTO					
Acciones	Indicador	Valoración	Método de medida	Frecuencia	Responsable
-----.- Se describe la acción	Grado de satisfacción	Malo Regular Bueno Muy bueno		Anual Semestral Trimestral Mensual	
	% para el control de la acción	%			
	Valoración de la acción-resultados	Malo Regular Bueno Muy bueno			
-----.- ...	Grado de satisfacción				
	% para el control de la acción				
	Valoración de la acción-resultados				

VERDE: satisfacción (describir). ROSA CLARO: control (describir). AZUL: resultados (describir)

ANEXO 4 – MODELO REQUERIMIENTO Y RESOLUCIÓN

	REGISTRO DE REQUERIMIENTO	Nº Fecha:
---	--------------------------------------	--------------

Tipo de requerimiento:		
<input type="checkbox"/> TÉCNICO: <input type="checkbox"/> VOLUNTARIO: <input type="checkbox"/> OTRO:	NOMBRE: APELLIDOS:	
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO		
		Firma:
Recibida por:	Fecha:	
Causa:		
TRATAMIENTO		
CIERRE (COMPROBACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA).		
Realizado por:	Fecha:	



REGISTRO DE SOLUCIÓN

Nº
Fecha:

RECLAMANTE:

TÉCNICO/VOLUNTARIO/OTRO:

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Recibida por:

Fecha:

CIERRE (COMPROBACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA).

Realizado por:

Fecha:

Firmado:

Enterado: