

5.e) Gestión y mejora de las relaciones con los clientes:

Uno de los aspectos clave de nuestra visión “queremos que la ciudadanía y resto de de órganos de la administración autonómica se sienta orgullosa de una SGT a su servicio que trabaja para anticiparse a sus necesidades y expectativas” y que se plasman a través de las LE 1 2 y 3 de nuestro Plan Estratégico y dentro de nuestro mapa estratégico dentro de la perspectiva clientes: “Gestión de necesidades y expectativas”. Todo ello lo desplegamos principalmente a través de nuestro PR.E.04 “Satisfacción de clientes y personas”, del cual ponemos el flujograma el el subcriterio 2d; y PR.E. 05 “Gestión de alianzas y relaciones externas”.

Para gestionar y mejorar las relaciones con los grupos de interés realizamos entre otros:

- Atención inmediata a consultas telefónicas y telemáticas, dando respuesta a las demandas de información directamente o remitiendo a la institución correspondiente.
- Ayudamos e impartimos un curso al año de formación en materias de archivos documentales para el personal responsable de las diferentes unidades administrativas que lo utilizan. En los mismos se produce un intercambio de información y se detectan necesidades y expectativas (ver subcriterio 2.a).
- Destacamos como seguimiento a la prestación del servicio de consulta y préstamo de fondos documentales las felicitaciones y agradecimientos de los clientes cuando culminamos un servicio (ver subcriterio 8.a): ya sea en la búsqueda y localización de expedientes en el archivo general, llamadas para que les solucionemos las dificultades...
- Reuniones periódicas de la Comisión de Publicaciones.
- Visitas en sus sedes y asesoramiento para el inventario y custodia de fondos documentales.
- Asistencia a jornadas y congresos que nos permiten conocer las nuevas apuestas y servicios para mejorar la satisfacción de nuestros clientes y evolución en otras administraciones (ver subcriterio 1.a).
- En el año 2000 se crea la Comisión de Publicaciones que trabaja continuamente en la elaboración de los proyectos editoriales del Gobierno de La Rioja del que forman parte personas de todas las consejerías y trabajan las necesidades y expectativas de las mismas.
- Disponemos de un sistema de gestión de las quejas y sugerencias, propio del Gobierno de La Rioja (impulsado por esta Secretaría y derivado del Plan de Modernización) que cuando existe cualquier reclamación o queja es remitido a cada Secretaría General Técnica de acuerdo con el proceso establecido. Se gestiona informativamente, con papel 0 y firma electrónica que deja constancia de la queja, respuesta y tiempo empleado en la misma, así como un cuestionario de valoración de la respuesta.
- Existe una fluida relación directa e informal a través de los canales presencial, telefónico y vía correo electrónico con el cliente, de cuyas sugerencias han surgido áreas de mejora que posteriormente se han puesto en práctica, como: la conexión a la red SARA desde registro para todos los procedimientos en vez de uno a uno, adaptación de los modelos de encuestas y su versión on line, adaptación de los horarios de oficinas a la presencia real de los ciudadanos (tardes y sábados)

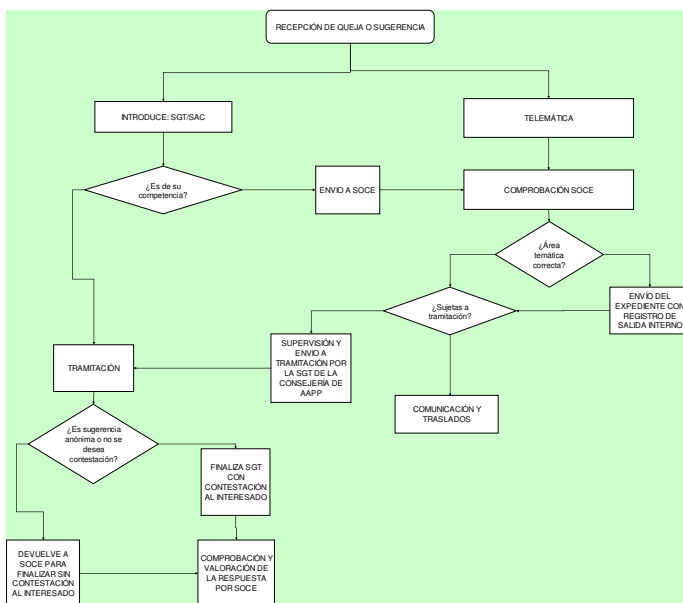


Fig. 5.e.2 Proceso de Gestión de Quejas y Reclamaciones.

Toda la información que ellos nos transmiten sobre el funcionamiento de nuestros procesos del Servicio de Atención al Ciudadano es tratada en las reuniones periódicas y tiene como resultado la identificación de ideas de mejora que pueden ser correctivas o innovadoras, es decir, que den lugar al diseño de un nuevo servicio en lugar de corregir uno ya existente.

- Elaboramos **instrucciones de uso de nuestros servicios** (por ejemplo, los servicios de respuesta inmediata) para que el ciudadano pueda realizarlos con facilidad, sin perjuicio de que siempre identificamos un medio de contacto personal para aclarar posibles dudas.

- Elaboramos folletos informativos dirigidos a público objetivo que forman parte de nuestros clientes ofreciéndoles de este modo una atención más personalizada. Nos preocupamos que la distribución de los mismos sea adecuada para que lleguen a sus destinatarios.
- Con los usuarios de registro, nuestro “otro cliente” mantenemos también un contacto permanente a través del teléfono, una dirección de correo electrónico específica destinada a este fin y los cursos de formación que si bien son organizados por la Escuela Riojana, son impartidos por nuestro personal (la jefe de servicio y el jefe de sección) que es quien hace también el seguimiento de las necesidades formativas.
- El canal telemático de atención al ciudadano (www.larioja.org) hace que tengamos también una nueva figura de clientes que denominamos “usuarios de la aplicación de gestión **de contenidos**”, cuyo tratamiento es el mismo que el dedicado a los usuarios de registro que hemos descrito en el párrafo anterior.
- Nos relacionamos también con los clientes preguntándoles por los servicios que prestamos, bien mediante encuestas o “focus group” como se ha descrito a lo largo de la memoria.
- Las Cartas de Compromisos con los ciudadanos son por último el mecanismo a través del cual nos damos a conocer de manera permanente, ya que las campañas de comunicación tienen una eficacia más temporal.
- El propio Decreto de atención al ciudadano, consagra los principios de transparencia, proximidad, coordinación, eficacia, gratuidad, accesibilidad e igualdad de acceso a los servicios en todo el territorio.

Nos implicamos de manera proactiva con los clientes para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones:

- Apoyándoles y realizándoles sus estudios de satisfacción como nuevo servicio desde 2006.
- Asistiendo a las jornadas de sensibilización a las que asisten convocados por Educación, para detectar necesidades, como por ejemplo la realización de una Batería de Indicadores.
- En la Semana anual de la Calidad (noviembre de cada año) nos acercamos a los clientes reuniéndolos desde 2003. En 2005 elaboramos un Congreso Nacional en el que les ofrecimos la posibilidad de dar a conocer a toda España sus buenas prácticas. Para ello mantenemos una relación permanente de apoyo y detección de necesidades. En 2009 organizamos con AEVAL la 2ª Conferencia Nacional de Calidad.
- Elaborando un Libro de Estilo de las Publicaciones del Gobierno de La Rioja que debe servir como referente en la edición de proyectos editoriales.
- En otoño de 2005 se visitó a 10 de las asociaciones de vecinos de Logroño para explicarles personalmente el uso y utilidad para ellas del portal PARTICIPA.
- Ponemos a su disposición una Biblioteca Virtual de Calidad y las mejores experiencias que vamos desarrollando en el portal de la intranet GRUPOS DE MEJORA EN RED que elaboramos en la primavera de 2005.
- Para la elaboración de las encuestas de satisfacción, tras la formación en un taller y por parte del consultor que nos apoya, en la primavera de 2006 se mantuvieron distintas reuniones con distintos grupos de clientes bajo la dinámica “Focus Group” para detectar sus necesidades y expectativas sobre nuestros distintos servicios. Con sus aportaciones se diseñaron las encuestas que luego se pasaron al conjunto de los clientes.
- Nuestra asistencia a jornadas y congresos (ver subcriterio 8.b), el seguimiento de lo publicado en los BO de las CCAA o Estado, nos permiten conocer las nuevas apuestas y servicios para mejorar la satisfacción de nuestros clientes, así como las ocasiones en que se interesan por nuestros servicios de otras administraciones.

Damos seguimiento al servicio prestado al cliente y a otros contactos con los mismos, para determinar los niveles de satisfacción con los mismos.

- Destacamos como seguimiento a la prestación del servicio las felicitaciones y agradecimientos de los clientes cuando culminamos un servicio: sea la elaboración de una carta, las felicitaciones en los actos de entrega de los Diplomas de Compromiso de 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009, la petición de la Batería de indicadores para los colegios, las llamadas para que les solucionásemos las dificultades con el aplicativo que gestiona los indicadores: estamos permanentemente siguiendo el servicio a nuestros clientes.
- A través de un estudio preliminar de los aspectos que necesariamente habrían de contener las disposiciones normativas y/o convenios mediante los cuales se concedan ayudas con base en el nuevo régimen de subvenciones.

Nos esforzamos por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de prestación del servicio de atención al cliente:

- El aplicativo de correo groupwise, con 3000 cuentas de correo nos permite hacerles llegar las novedades más destacadas en nuestros productos o servicios, a todos ellos o a grupos concretos de clientes como los Jefes de Servicio, responsables de la toma de decisión para adquirir alguno de nuestros servicios.
- El congreso del otoño de 2005, de ámbito nacional, al que trajimos 32 experiencias de buenas practicas externas, y en el que a la vez participaron 16 de nuestros mejores clientes exponiendo las suyas, y al que asistieron 116 empleados del gobierno, potenciales clientes, fue una creativa forma de captar futuros clientes y de mantener la atención con nuestros clientes.
- En septiembre de 2005 y de 2006 se enviaron 3000 cartas a las asociaciones poniendo el consejero a disposición de sus actividades el portal PARTICIPA y el contacto del subdirector para casos de duda en el manejo. La firma del consejero y la disponibilidad a través del teléfono del subdirector han sido efectivas y las asociaciones han enviado anuncios o llamado para interesarse.
- En los cursos de formación, en los equipos de evaluación, intentamos que participen al menos 1 persona de SGT para relacionarnos con nuestros evaluadores y organizaciones evaluadas de forma directa.

Establecer alianzas con clientes que añadan valor a la cadena logística:

- Las intervenciones de nuestros clientes en los actos de las semanas de la calidad, consiguiendo los reconocimientos... les dan prestigio y reconocimiento en sus organizaciones, y nos ayudan a nosotros a dar a conocer nuestros servicios a otros clientes.
- Los anuncios que nos envían las asociaciones a PARTICIPA, a ellos les ayudan a darles publicidad y a nosotros nos ayudan a disponer de más contenidos de interés para los ciudadanos en general.
- Desde 2006, 2007 y 2008 hemos sido la única CCAA que ha conseguido a través de sus unidades, reconocimientos en los premios nacionales Ciudadanía, Buenas Prácticas internas o Excelencia, fruto de la alianza con nuestros clientes a los que animamos y ayudamos a participar. En 2009, también tenemos dos candidaturas aun sin fallar los premios.

Empleamos las encuestas periódicas y otras formas de recogida estructurada de datos para determinar e incrementar los niveles de satisfacción de los clientes:

- En la tabla 5.d.2 recogemos los servicios prestados por los procesos y las encuestas que pasamos a nuestros clientes.
- En 2006 se segmentaron los clientes, se realizaron grupos focales para detectar necesidades y expectativas y desde entonces se pasan encuestas anuales de satisfacción, como se recoge en el subcriterio 6.a, siendo los colectivos de clientes encuestados:
 - Plan de Archivos Municipales: Ayuntamientos.
 - Responsables de los diferentes órganos y unidades (Jefes de Servicio) que hubieran propuesto la tramitación de disposiciones normativas o de elaboración de convenios, correspondientes a tramitaciones del Servicio de Coordinación. Se realizó a través de Groupwise.

Revisión, aprendizaje y mejoras:

Medición:

Encuestas de satisfacción a nuestros clientes: Ver 5.d.2.

Además tenemos indicadores donde medimos el rendimiento de nuestras relaciones con los clientes (ver subcriterio 6.b).

Fuente de Aprendizaje		Mejora incorporada	Evalúa/ revisión de mejoras
2004	Grupos Focales.	Detección de necesidades.	2006: encuestas on line
2005	Taller de Modelo Servqual	Reflexión sobre cómo medir con clientes. Primeras encuestas.	2006 -2009: comp y modelos otras CCAA
2006	Formación Mplus Consulting	Diagrama de Afinidades. Elaboración de Focus Group con clientes. Elaboración de encuestas	
	Euskalit	Sistemática coordinación equipos evaluadores Jornadas de reciclaje evaluadores	2009: Libro normas equipos evaluación
2007	MAP	supresión informes SOCE subvenciones	mejora tiempos tramitación informes
2007-2008	Jornadas Atención al ciudadano Barcelona	Mejora de la calidad de servicio	
2006-2010	ERAP y propuesta propia	curso anual de acceso nuevos TAG y TG con 4 horas de formación en calidad	2008 -2009: ampliación a 12 horas de formación en calidad: contacto nada más entrar en la admón. con clientes futuros
2003- 2009	Correo electrónico y web	Contacto regular con envío de propuestas: cursos, borradores de informes o Cartas: + rapidez + seguridad en contacto clientes	
2009	AEVAL	Manual europeo gestión satisfacción ciudadanos clientes de los SP	Modificación en contenido curso nuevos funcionarios 2010

Fig. 5.e.3 Aprendizajes y mejoras.