

9 a) Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

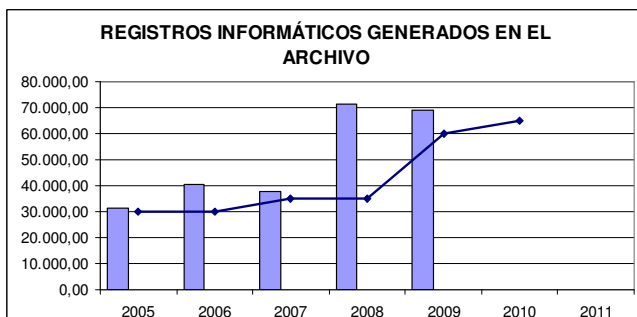
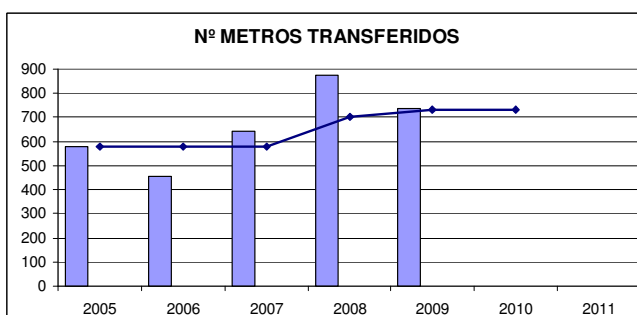
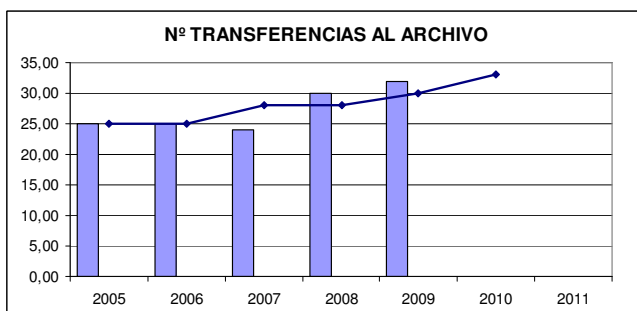
Fijación de los Objetivos en resultados:

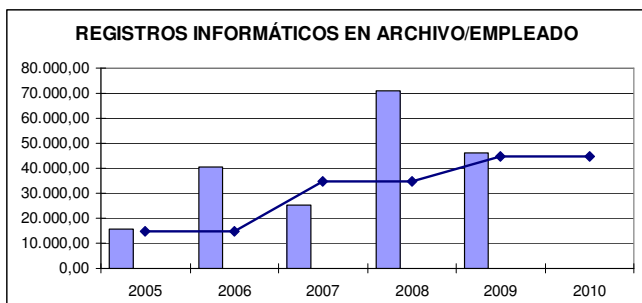
R: Resultado; M: Media; O: Objetivo; MJ: Mejor	Nuevo Objetivo	Medidas a tomar
$R < O < M$	=	AM
$O \leq R < M$	$R + 0,3$	AM
$O < R = M$	$R + 0,2$	AM
$M < O \leq R$	$R + 0,1$	AM
$M < O < R = MJ$	MANTENER	Seguir

Legenda de comparativas.

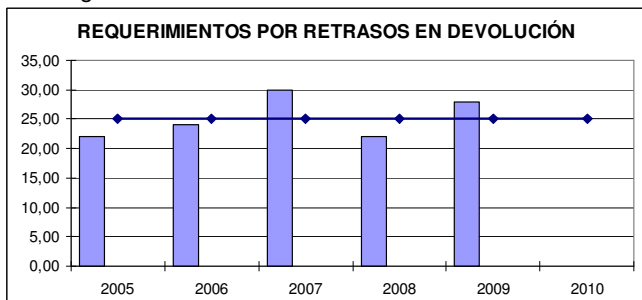
SGT AAPP	Media Nacional
Los mejores	Objetivo
Media de: Servicio Prestaciones Sociales/SOS Rioja/ Registro Viñedo/servicio Universidades	

Lo primero que queremos destacar para el análisis de este criterio es la práctica imposibilidad de aportar comparativas en nuestros indicadores debido a que no tenemos referencias de que otras SGT de otras CCAA que estén midiendo estos aspectos ni se estén planteando avanzar a la Excelencia: tras grandes esfuerzos sólo hemos obtenido respuesta de un único archivo que le aportase resultados de satisfacción, tampoco se publican datos de accesos a las web oficiales... Lo mismo ocurre en informes emitidos, que están condicionados por el nº de servicios administrativos que tenga la CCAA, y tampoco conocemos servicios de organización de CCAA que estén implantando EFQM.





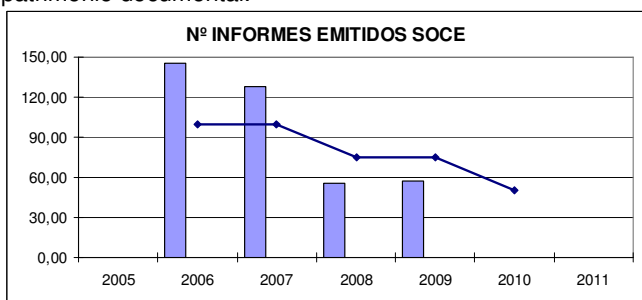
En todos los indicadores anteriores referidos a nuestro archivo general, como va a ocurrirnos en otros servicios de carácter interno para otras unidades de nuestra Consejería o del conjunto de las Consejerías, actuamos bajo demanda, con objetivos de atender al 100 % de las solicitudes y hacerlo satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes como se recoge en el criterio 6.



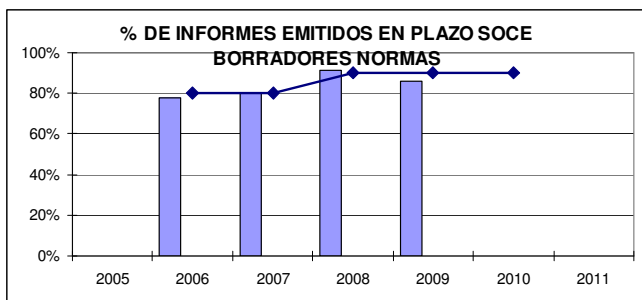
Tener perfectamente identificado a quién se presta y qué documentación se presta, realizar un cuidadoso seguimiento de las fechas y plazos de los préstamos por parte del personal administrativo, es lo que nos permite que no sean excesivos los requerimientos que debemos realizar a lo largo del año, manteniéndose entre 20 y 30 al año para un promedio de 1500 préstamos.



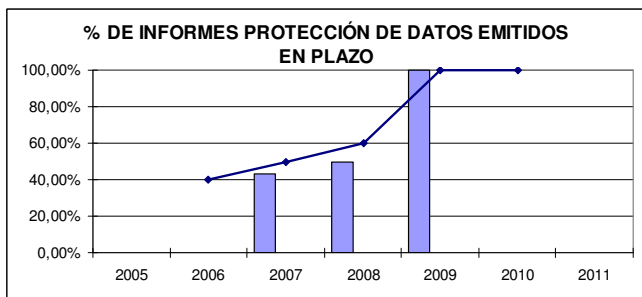
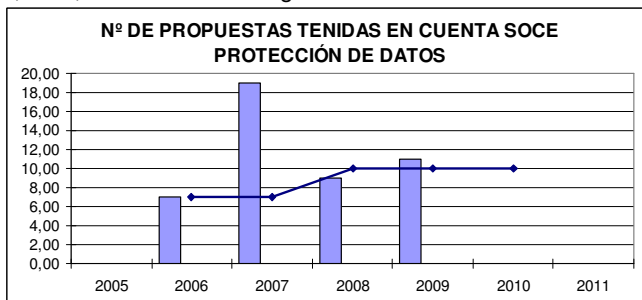
Una de las líneas estratégicas de la SGT es apoyar a los municipios en las necesidades que no puedan llegar por falta de medios. Así desde 1997 impulsamos un Plan de archivos municipales para inventariar y ordenar los archivos de los municipios menores de 1000 habitantes. Como consecuencia de los recortes económicos en nuestro presupuesto, en 2009 no pudimos destinar recursos y en 2010 tampoco tenemos previsiones de poder continuar este proyecto, a pesar de ello seguimos asesorando a los municipios y dándoles pautas para cómo cumplir con su obligación de conservar el patrimonio documental.



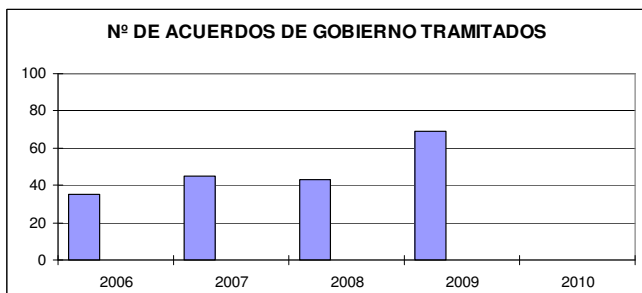
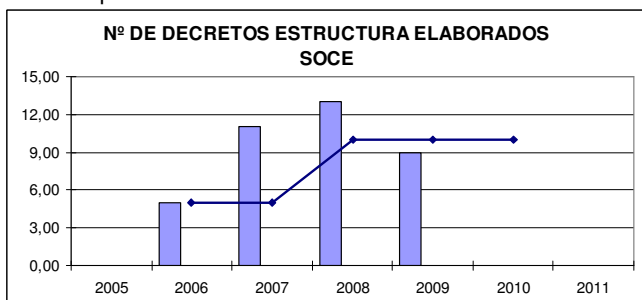
En 2007 y como una medida del Plan de simplificación que impulsamos desde el SOCE predicamos con el ejemplo de suprimir la obligación de pedirnos informe para los procedimientos de convocatoria de subvenciones, dado que teníamos un decreto desarrollo de la ley en la que se recogen claramente los requisitos de las convocatorias, con eso ya conseguimos una reducción de los informes en los que menos valor añadido aportaba nuestro informe. Y también como medida de simplificación y para "premiar" a nuestros mejores clientes, mediante resolución se excluyó de la obligación de pedirnos informe a las unidades que alcanzan al menos 300 puntos EFQM por entender que ya poseen un sistema de gestión que implica analizar y revisar sus propuestas normativas. Estas dos son las causas que nos han permitido reducir los informes que debemos emitir.

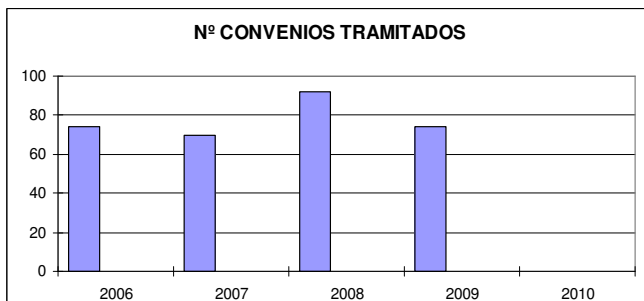


Las causas e indicador anterior: menor nº de informes cada año, es lo que justifica un % de más del 80 % de cumplimiento de los plazos. El hecho de quitar los informes más sencillos (subvenciones) y el priorizar la calidad de los informes por encima de la rapidez, es lo que sigue haciendo que no lleguemos al 100% de cumplimiento de los plazos, pero priorizamos la satisfacción con el contenido de los mismos por parte de los clientes que presentamos en el criterio 6, un 8,14 de satisfacción global en 2009.



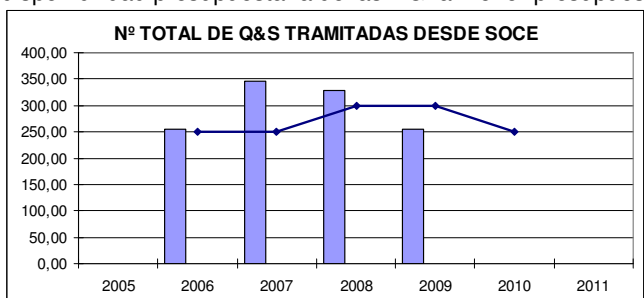
En estos como en el resto de informes del SOCE actuamos sobre demanda pero es importante el % en que son tenidas en cuenta nuestras recomendaciones y con la experiencia de nuestro personal en la materia, logrando cumplir en el 100 % de los plazos de emisión de los informes.



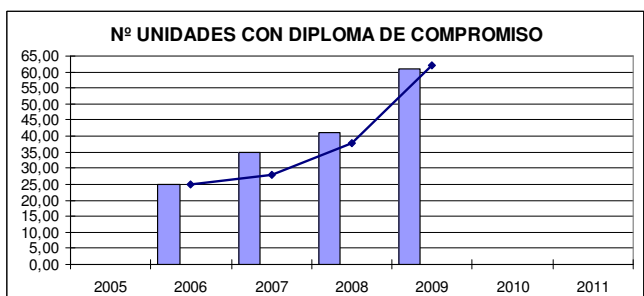
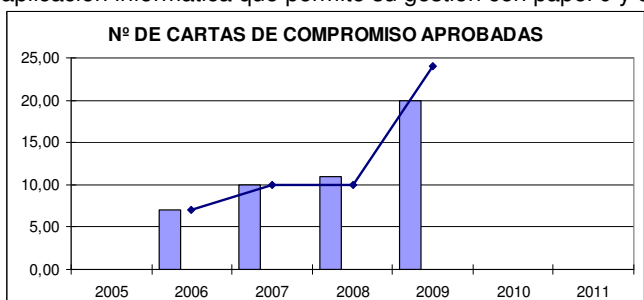


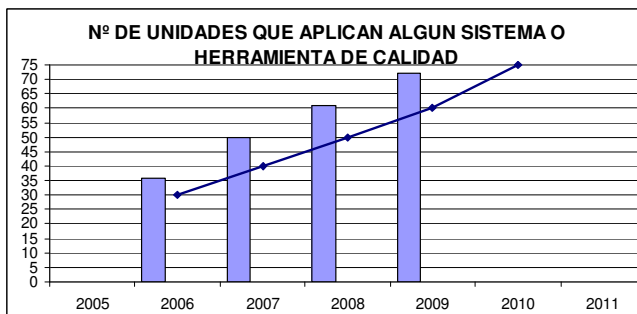
Actuamos a demanda en los Acuerdos, Convenio o Borradores de normativa tramitados desde el servicio de Planificación, donde elaboramos los informes y estructuramos los expedientes recabando los distintos informes, no pudiendo marcarnos objetivos en cuanto a cantidad, no obstante en 9b se pueden observar indicadores de tiempos de tramitación.

Una cuestión que influye en el menor numero de convenios de 2008 a 2009 y que seguramente ocurra en 2010 es la disponibilidad presupuestaria de las DG: a menor presupuesto, menor numero de convenios que se tramitan.



Gestionamos las quejas y sugerencias de todo el Gobierno, las recibimos, estudiamos y decidimos si son competencia del Gobierno o no, filtrar las que son ofensivas anónimas... Hemos mejorado el sistema de gestión mediante nueva aplicación informática que permite su gestión con papel 0 y con una mejor medición de los tiempos de respuesta...





Los cinco indicadores anteriores se refieren todos a resultados de nuestro camino a la excelencia y a indicadores recogidos en nuestro Plan para la Excelencia en el Gobierno 2008–2011. A través de nuestra “Estrategia de Marketing para conseguir la implantación de sistema de calidad” que fue premiada con un Accésit en el Premio Nacional BPI de 2008 por AEVAL y que a modo de resumen comprende las acciones ya citadas en el criterio 5 como nuevos servicios relativos a: formación (en cartas, talleres de gestión por procesos, modelo EFQM, SERVQUAL) + apoyo (con consultoría, para realizar encuestas de satisfacción) + sistemas de reconocimiento + contacto con los clientes (visitas constantes, actos en semanas de la calidad, participación en los congresos y jornadas organizadas). Todas las acciones anteriores son las que nos han llevado a esas tendencias positivas y sostenidas.

Como **datos de comparación** con otras CCAA, no se publican anualmente, pero si aportamos dos publicaciones recientes que evidencian que en despliegue de los sistemas de calidad estamos en todos los sistemas por encima de la media nacional y en algunos como EFQM somos los mejores de España:

- En 2008 un artículo de D. Fernando Monar en la revista de la AEC sobre cartas de servicio: La Rioja aparece la 3º CCAA en Cartas de servicio, detrás de Madrid y Andalucía, pero con una mención especial por nuestro tamaño reducido.

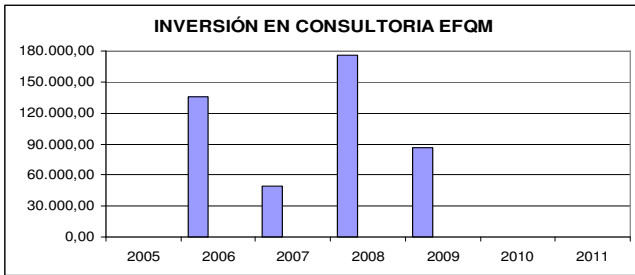
- El estudio coordinado por el Prof Criado para la AEVAL a finales de 2009 y aun sin publicación oficial al cierre de la memoria, pero del que hemos pedido y extractado los siguientes datos por su interés para la comparativa que evidencie nuestro papel de liderazgo en :

- Las administraciones que se perciben como más innovadoras en el ámbito de la Gestión de Calidad son los casos de la AGE, con AEVAL al frente, así como las administraciones autonómicas de Castilla y León, Comunidad de Madrid, La Rioja, Comunidad Valenciana y, sobre todas ellas, la Administración de la Junta de Andalucía, junto con algunas otras de carácter local como Alcobendas, Barcelona, Getxo, Logroño y Madrid.
- En datos de despliegue de modelos de autoevaluación (EFQM, CAF, EVAM) en las CCAA recoge los datos que nos hacen destacar por nuestro impulso a la implantación del modelo EFQM: el 32% de todos los centros o unidades administrativas de las CCAA que cuantifican unidades en las que los están implantando, son de nuestra CCAA.

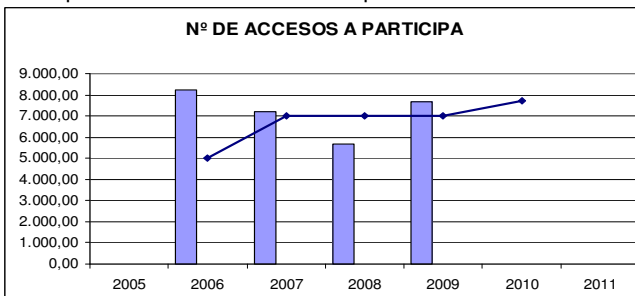


Hacemos posible que los contratos con las consultoras prestadoras del servicio de apoyo a las unidades se ejecuten al 100%. Destacar también como causa que nos permite este 100% el hecho de que el nº de horas de consultoría de apoyo, 4 horas al mes actualmente, es fruto de ese contacto continuo con nuestros clientes: el primer año se pensó en

una sesión única de 3 horas al mes y fueron nuestros clientes los que solicitaron el sistema actual, que es el que llevamos a cabo.



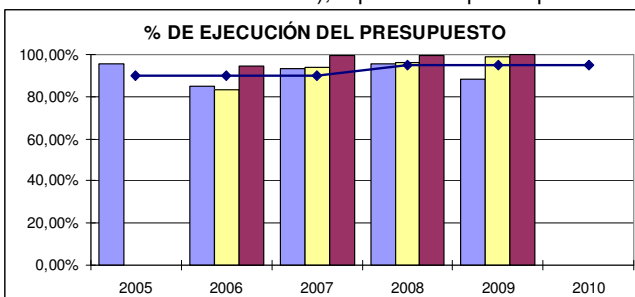
Los picos se producen por contratos bianuales que se ejecutan de forma más pronunciada en el primer año al incluir horas para la formación inicial del personal.



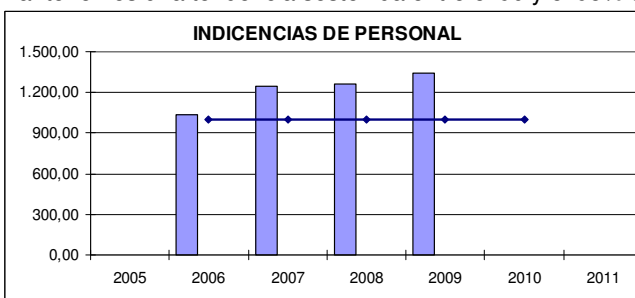
La tendencia de accesos a Participa (siguiente gráfica) se rompió en 2008 por dos causas que tenemos detectadas: con el nuevo gestor de contenidos web alguna Consejería está generando su propio espacio de participación en la web, por ejemplo la Consejería de Innovación para recibir propuestas para el Plan Riojano de Innovación, y el nuevo gestor nos dificultó ese año explicar a las asociaciones los cambios.



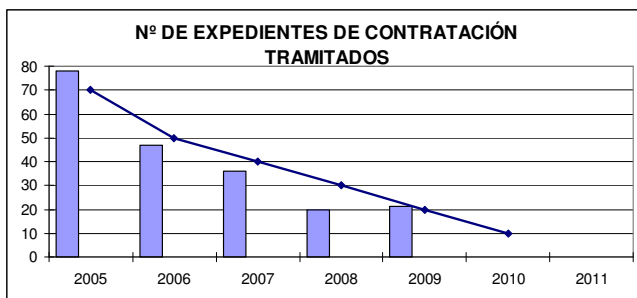
Por el contrario la utilización de formularios para sus encuestas de satisfacción por parte de otros servicios hizo que en 2008 fuese alto. El hecho de que en 2009 sea menor es porque algunos servicios retrasaron excesivamente el envío de los cuestionarios a sus clientes y bastantes de los formularios de 2010, son datos de los 3 primeros meses, se corresponden a formulario de 2009, por eso incluimos el dato de 2010 en que ya había mas de 700 sólo en 3 meses (a fecha de cierre de la memoria), a pesar de que se pasan encuestas a final de año



Mantenemos una tendencia sostenida entre el 90 y el 95% de ejecución lo que denota el estudio completo de costes.



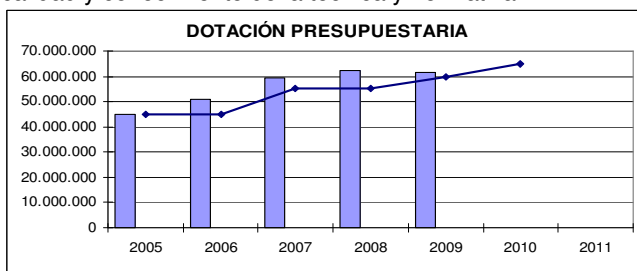
Las incidencias se mantienen estables a lo largo de los distintos años teniendo más significación aquellas bajas de larga duración que el número de bajas en sí registradas.



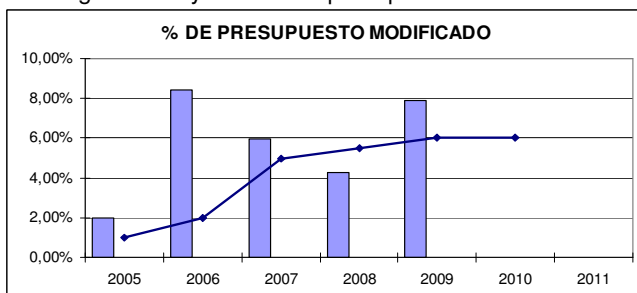
El descenso de la tramitación de expedientes se debe principalmente al mantenimiento de los expedientes ya iniciados, al ser de carácter plurianual, así como a las prórrogas de los mismos que se entienden incluidas dentro de los expedientes originarios. Sin perjuicio, de la contratación de algún otro servicio, la renovación de los plurianuales que acaban y de las obras e inversiones tecnológicas nuevas.



La reducción a 0 del número de expedientes reparados significa que cada vez dotamos a los mismos de una mayor calidad y conocimiento de la técnica y normativa.



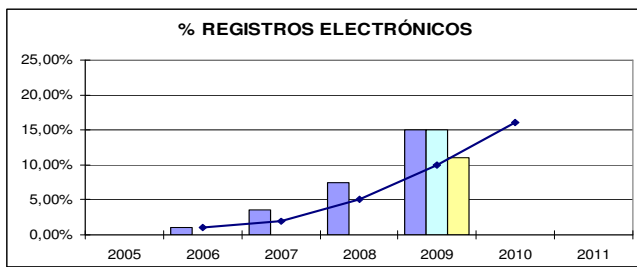
El incremento de actividad junto con el desarrollo de servicios innovadores, nuevas oficinas de SAC... hacen que cada vez tengamos mayor dotación presupuestaria.



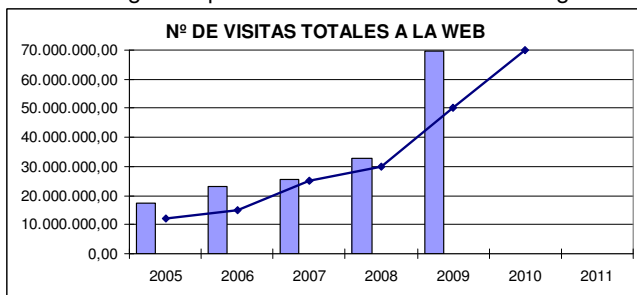
Tras una tendencia positiva, en la que descendían los presupuestos modificados, se incrementa en 2009 debido a la llegada de ingresos procedentes de la AGE para financiar el desarrollo de actividades basadas en la tecnología.



El trabajo con consultores de nuestra tierra, profesionales reconocidos por su trabajo y como evaluadores y formadores en Euskaliti y otras CCAA..., nos supone un ahorro de costes en desplazamientos, estancias..., optimizando el coste.

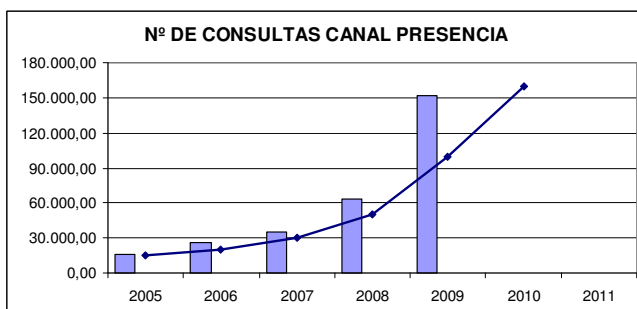
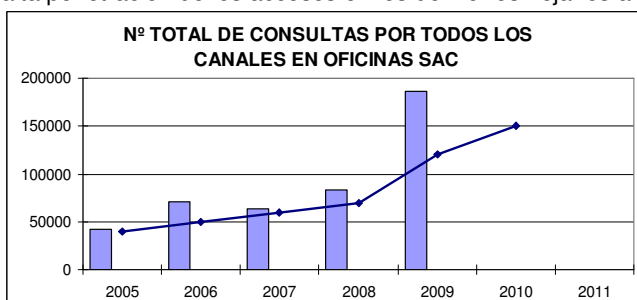


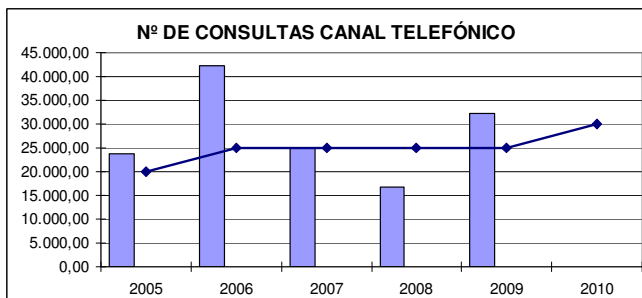
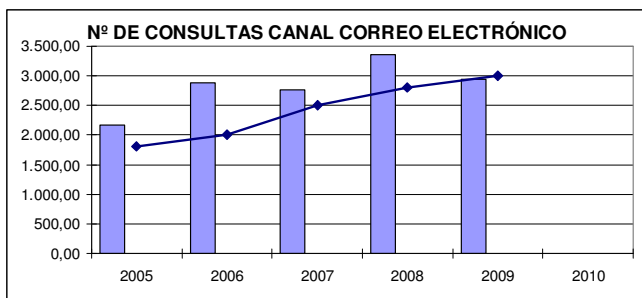
Este es el indicador clave de nuestro impulso de la administración electrónica, el que evidencia la eficiencia en el despliegue: el que no solo estamos poniendo nuevos procedimientos para su tele tramitación, si no que además estamos desplegando las actividades necesarias para que los ciudadanos los usen. Las causas que nos permiten ser los mejores de todas las CCAA y superar nuestras mejores expectativas, abarcan, desde la sencillez de las aplicaciones, el apoyo e información en el SAC antes, durante y después de obtener la firma electrónica, el haber realizado jornadas específicas de formación en colegios profesionales, en la FER, al colectivo de electricistas y por supuesto a las unidades administrativas al visitar cada consejería para explicarles las obligaciones y soluciones de las que disponemos para cumplir con la Ley 11/2007 de admón. electrónica. Y no menos importante el haber establecido, después de tres años de uso voluntario, el uso obligatorio en varios procedimientos (solicitud de inscripción de oposiciones y plazas de interinidad de profesor) y el haber implicado a representantes como las entidades financieras y sindicatos agrarios para solicitar en nombre de los agricultores las ayudas de la PAC de forma telemática.



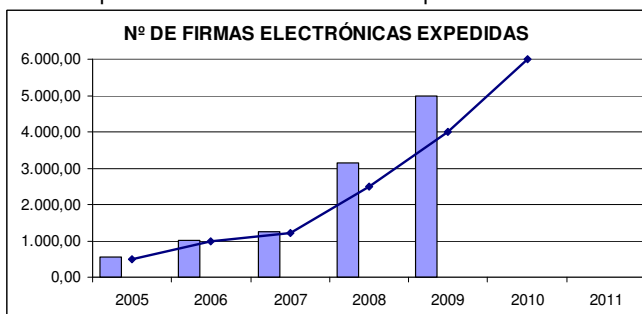
Nuestra apuesta continua por las nuevas tecnologías, el benchmarking con el sector privado de servicios ha hecho que apostásemos por la web larioja.org y hayamos ido evolucionando desde una web solo informativa, al nuevo gestor de 2007 que ha permitido descentralizar la carga y actualización de la información a cada área temática. La incorporación de contenidos cada vez mas interesantes: desde el BOR, que ya hemos dejado de imprimir en papel y por tanto solo se consulta a través de la web, a datos cartográficos útiles para los profesionales del urbanismo o los servicios de tramitación telemática que en el indicador anterior evidenciamos su evolución positiva continuada, han contribuido al aumento de visitas

Además nuestra apuesta por la extensión de la banda ancha hasta el último municipio de La Rioja, y la cada vez mas alta penetración de los accesos en los domicilios riojanos a Internet, también han aumentado las posibilidades de uso.

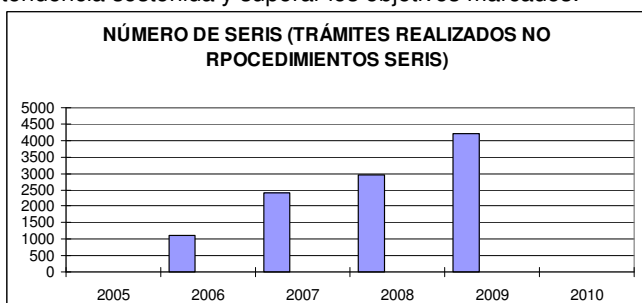




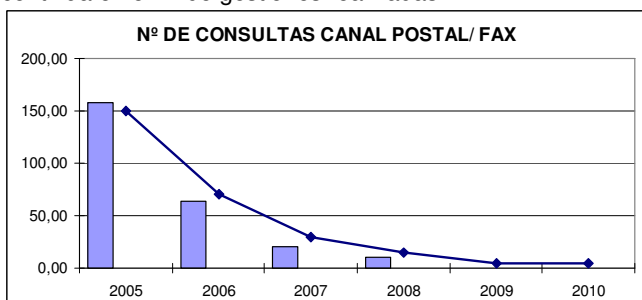
El aumento de consultas presenciales y correlativo el aumento del total de consultas, se corresponde a varias causas: la apertura de nuevas oficinas en cabeceras de comarca, la convocatoria de un importante nº de oposiciones, la asunción y difusión de los servicios de respuesta inmediata en las oficinas sin tener que acercarse a Logroño (licencias de caza y pesca o los permisos de los cotos, información catastral...) y por supuesto la satisfacción con la que acaban los clientes del SAC que no dudan en volver a consultar los nuevos asuntos que les surgen con nuestra administración y que en criterio 6 presentamos el alto % de los que visita las oficinas 4 o mas veces al año



El aumento progresivo de los servicios de tele tramitación, tanto nuestros como de otras administraciones, la supresión de la nomina en papel para mas de 3000 empleados públicos entre 2008 y 2009, las jornadas de difusión y sensibilización a electricistas, ganaderos o abogados y empresarios, son las causas que nos permiten tener una tendencia sostenida y superar los objetivos marcados.



La utilidad, que en otro indicador cuantificamos en cuanto ahorro de tiempos y dinero por los desplazamientos evitados, además de la difusión periódica que realizamos de estos servicios en nuestras oficinas, son las causas de la mejora continua en el nº de gestiones realizadas



La utilidad de nuestra web, la apertura del contacto vía correo electrónico o telefónico gratuito, es lo que ha hecho desaparecer estas consultas, lo cual para nosotros es un buen indicador de que los otros canales funcionan y son mas ágiles tanto para el ciudadano como para nosotros.