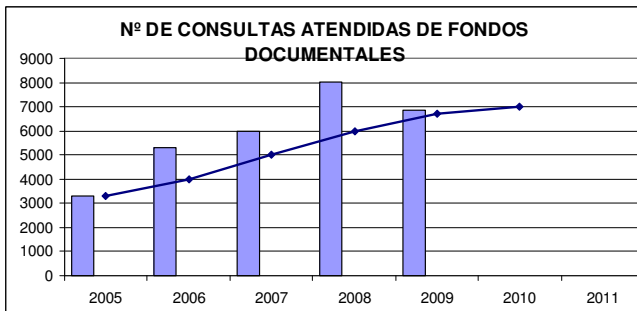
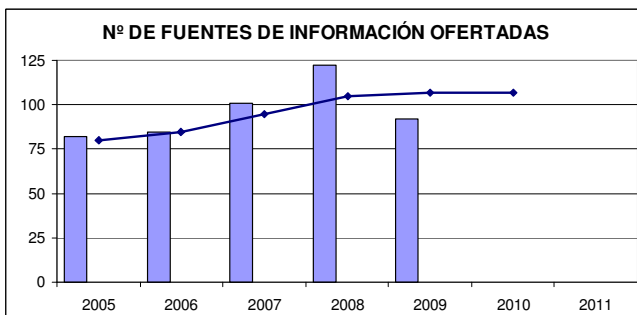


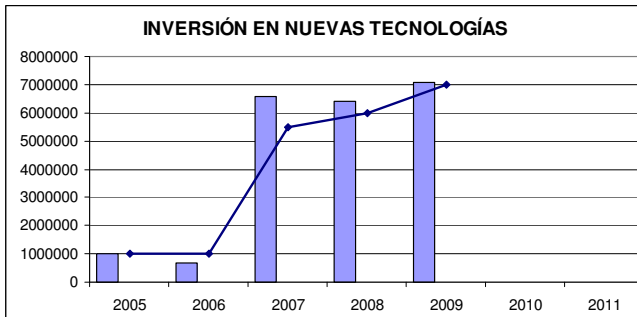
9 b) Indicadores clave del rendimiento de la organización.



En 2009 se produjo un descenso del 10% de usuarios reales de Dialnet (usuarios que reciben información pero no la solicitan; se pasó de 142 a 128) lo que ha hecho disminuir en un 12% el número de consultas (de 8026 a 6865) si bien con aumento de nº de peticiones por usuario activo

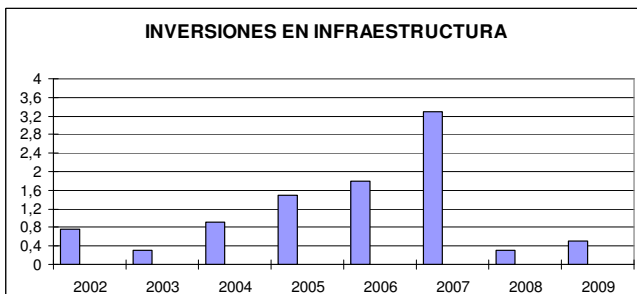


El número de fuentes ofertadas se ha estabilizado, e incluso lo hemos reducido eliminándose aquellas que no tenían una frecuencia de consulta suficiente con el fin de ser eficientes en el gasto en fuentes de información.



La causa del incremento es la apuesta por ser una administración moderna, conectada por distintos canales con los ciudadanos (presencial, telefónico y telemático) y completar todos los componentes de la Administración electrónica: gestor para la web, registro, tramitador de expedientes, archivo, sistema de notificaciones, etc. requieren esas inversiones.

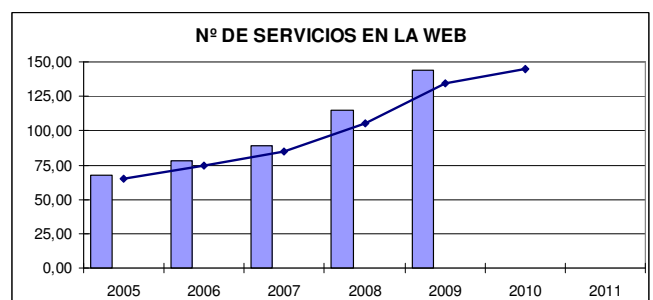
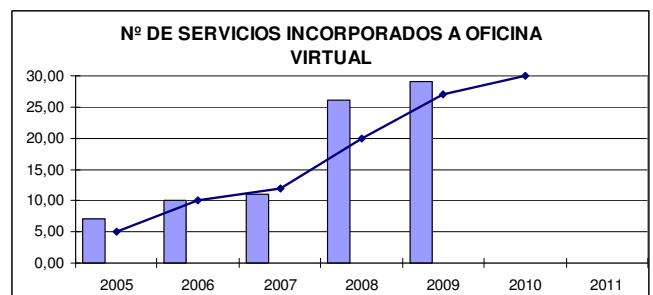
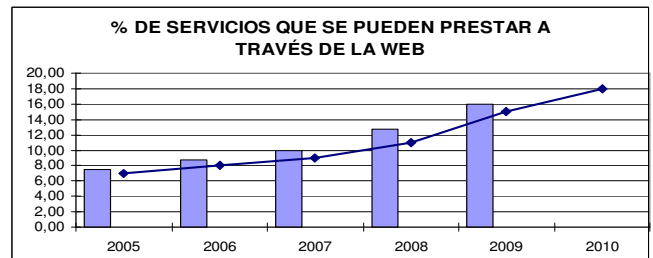
Como demostramos en otro de los indicadores de este mismo criterio, además de invertir, hemos trabajado para conseguir que el 15 % del total de los registros generados se hagan ya por vía telemática, el mejor porcentaje de todas las CCAA.



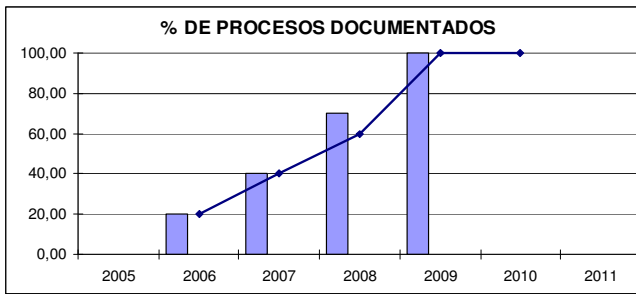
La evolución de la inversión en infraestructura presenta una evolución no constante, siendo muy notable en el 2007, año de la construcción del archivo y en que se puso en marcha la construcción de las oficinas de atención al ciudadano en los municipios de Arnedo y Santo Domingo. Invertimos a medida que desplegamos el plan de oficinas en comarcas.



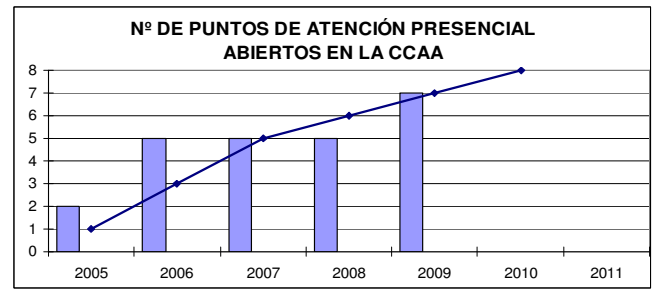
Del total de las candidaturas presentadas por las CCAA a los Premios nacionales de Excelencia, en los 3 últimos años nuestra CCAA aporta el 20% de las candidaturas, las causas que nos permiten alcanzar y mantener ese logro están en nuestro proceso de sistemas de gestión de calidad.



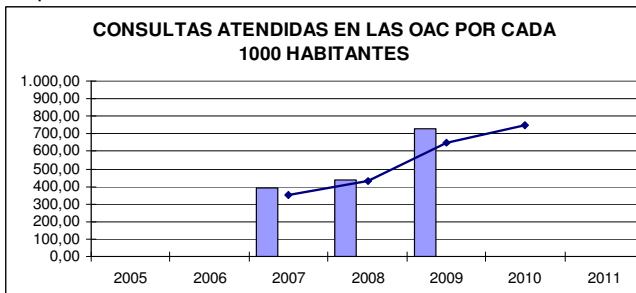
Es la apuesta continuada por la administración electrónica: inversiones (en red corporativa, servidores, bases de datos, componentes necesarios para el procedimiento administrativo electrónico: firma electrónica, registro, tramitador de expedientes, archivo de documentos electrónicos) la sensibilización a las unidades de otras consejerías y el espaldarazo dado por la ley 11/ 2007.



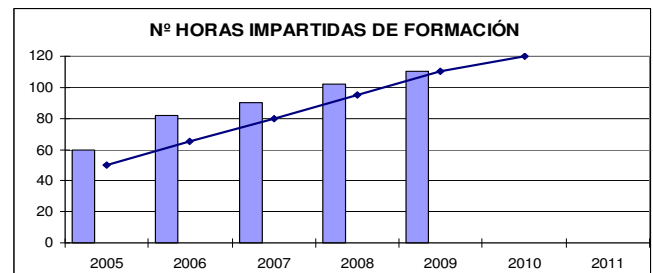
Ha sido la continuidad del ED en su apuesta por el modelo de excelencia EFQM la que ha propiciado el despliegue de los procesos.



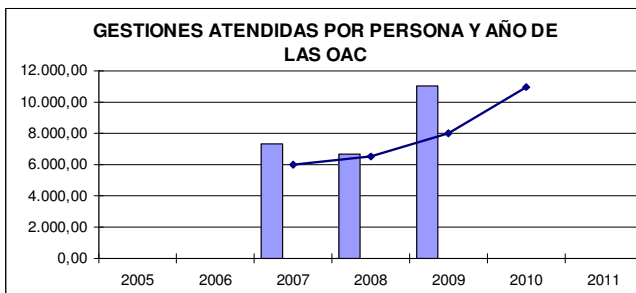
El plan de despliegue de las oficinas de atención al ciudadano, ya contemplado en el PECGLR de 2000, es el que, junto a prever los recursos necesarios para locales, acondicionamiento y equipamiento, lo que nos está permitiendo hacer realidad el que todas las cabeceras de comarca cuenten con su oficina de atención al ciudadano y que salvo, excepciones de algunos municipios de la sierra del Najerilla, todos los municipios de La Rioja cuenten con una oficina a menos de 30 kilómetros.



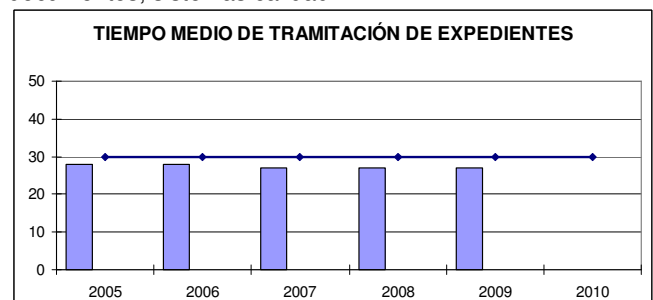
El dato es espectacularmente llamativo, que 700 de cada 1000 personas fuesen atendidas, pero que tiene que ser relativizado por el nº de veces que va una misma persona al cabo del año.



Para implicar a las distintas unidades en el uso de nuestros servicios es necesario sensibilizarlas y formarlas en: gestor de contenidos, registro y firma electrónica, expurgo de documentos, sistemas calidad...



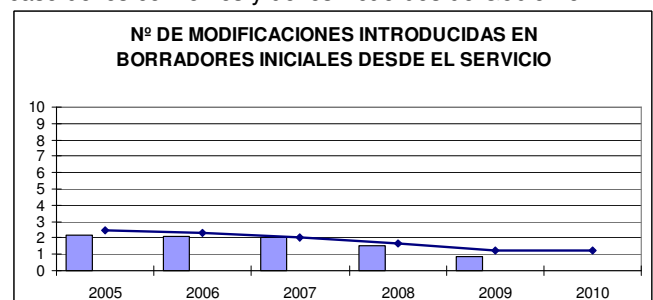
Este indicador nos sirve para ver la carga de trabajo del personal de las oficinas. El dato de 2008 nos lo deteriora el hecho de la apertura en octubre de dos oficinas con lo que las atenciones son pocas y el personal computa como si hubiese estado todo el año. Las 11000 gestiones atendidas por una persona en un año, entre los 276 días laborables (se abre en sábado) nos da 40 atenciones diarias que es una carga importante de actividad de atención, pues además está el mantenimiento y actualización de la información de la web.



Como consecuencia de la incorporación de nuevos trámites en estos años (rellenar base de datos de subvenciones para petición de referencia a Intervención General) que pudieran incrementar el tiempo de duración, estamos manteniendo los tiempos gracias a un análisis previo del expediente por el Servicio para ver su adecuación a la normativa por lo que cabría considerar que el tiempo global en tramitar un expediente ha disminuido, sobre todo en el caso de los convenios y de los Acuerdos de Gobierno.



Las administraciones estamos para prestar servicios, pero además, debemos ser eficientes en la prestación de los mismos. Por eso realizamos un cálculo de los ahorros en tiempo y combustible que generamos para nuestros ciudadanos por el hecho de abrir oficinas en las cabeceras de comarca acercando así los servicios.



La disminución es como consecuencia de un análisis previo más exhaustivo del contenido de las normas, con borradores más acordes con la normativa vigente en cada materia.