

5.d Prestación del servicio:

Según nuestra visión "Prendemos ser uno de los órganos de la administración que mejor calidad de servicio presta a la ciudadanía y a otros órganos del Gobierno de La Rioja a través de...". Para ello disponemos de un catálogo de servicios que ofrecemos a nuestros clientes: resto de la Consejería, a todo el gobierno y a los ciudadanos y asociaciones, recogidos en el Decreto de Competencias. Para impulsar y mejorar los servicios prestados, además de las actuaciones previstas en el plan estratégico de la calidad

del año 2000, al comenzar la legislatura, auténtico ciclo estratégico para nosotros, en los años 2003, el SGT y en 2007 el DG de Calidad, plantearon al grupo de Jefes de servicio y al subdirector de calidad, el plan de proyectos 2003/2005 con el que avanzar hacia nuestra visión. A finales del año 2005 se procedió a la revisión y actualización de proyectos. Lo mismo en 2007, enmarcando los proyectos en el Plan Estratégico 2007 – 2011 de la Consejería

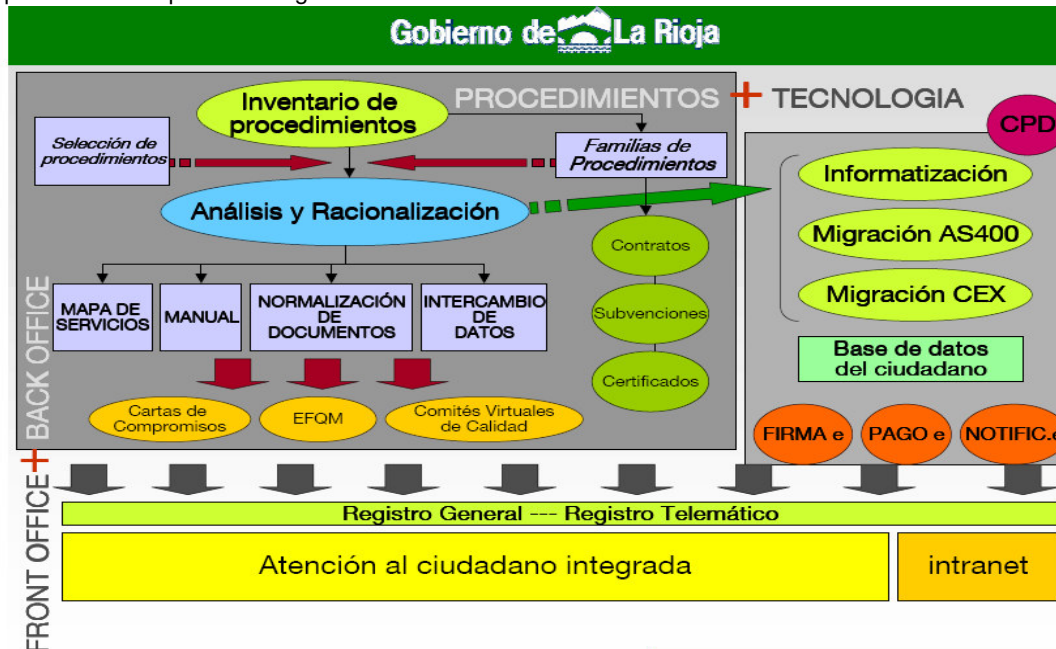


Fig. 5.d.1 Servicios y Tecnología.

Asegurar el servicio que diseñamos:

- Disponemos de las normas legales como la Ley 4/2005 de Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de nuestra CCAA que nos permite tipificar los contenidos de los informes que realizamos.
- La Ley de Contratos del Sector Público nos marca las pautas que seguimos a la hora de contratar bienes o servicios para poder prestar nuestros servicios. Nuestro servicio de coordinación se encarga de que todos nuestros contratos cumplan los requisitos de legalidad y cada servicio en el pliego de cláusulas técnicas recoge tanto las exigencias de solvencia como de capacidad técnica, por ejemplo en las consultorías para implantar EFQM pedimos formación acreditada y al menos tres años de experiencia. Así nos garantizamos que nuestro servicio vaya a ser de calidad.
- En los borradores de disposiciones normativas y de convenios, además de nuestra primera elaboración conforme a lo recogido en la legislación, contamos con la supervisión de los servicios de asesoría jurídica para garantizar la calidad de las mismas.
- El servicio de fomento de la participación ciudadana lo soportamos a través del aplicativo informático PARTICIPA que nos asegura la forma de realizarla, teniendo que seguir el flujo diseñado en el portal.
- En SAC: el registro, se reguló mediante decreto y se desarrolló una aplicación informática definida con campos obligatorios para que todos los registros se cumplieren conforme a los requisitos regulados en el decreto. En 2007 se realizó un estudio de cliente misterioso para verificar que se prestaba el servicio conforme se había regulado.
- En SAC información al ciudadano: se elaboran y mantienen las fichas de información de forma informatizada para que todos los ayudantes informen de la misma manera.

Ponemos en valor y vendemos nuestros servicios:

- Organizamos en la semana europea de la calidad todos los años actos que ya han llegado a cuatro en distintas consejerías invitando a jefes de servicio de 7 de las 10 consejerías. En esos actos hacemos que nuestros clientes presenten lo que han hecho ese año en calidad para que sea conocido y pueda animar a "comprar" al resto de unidades asistentes. Esta es una de las razones y medios que nos está permitiendo aumentar el número de unidades implicadas en los distintos servicios para implantar la mejora continua: desde cartas a EFQM, pasando por gestión por procesos y encuestas de satisfacción.
- En 2005 fue un congreso nacional de calidad lo organizado donde de los 375 asistentes, 116 eran empleados públicos del Gobierno de La Rioja de los cuales 16 eran clientes nuestros que presentaron sus experiencias y el resto en buena medida se animarían a pensar en implantar nuestros servicios. También en 2009 celebramos la 2ª Conferencia Estatal de Calidad de la Red Interadministrativa con la AEVAL.
- Asistimos cada año desde 2004 a las jornadas de sensibilización de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte para animar a los colegios a implantar EFQM en el mes de mayo.
- Se han organizado 3 cursos por año desde el cambio al nuevo gestor de contenidos para nuestra web en 2007 con el fin de enseñar a los usuarios de otras consejerías como funciona y a que los contenidos tengan homogeneidad en el diseño de los mismos. Ahora ya se desarrollan cursos de perfeccionamiento para los usuarios ya habituales y se sigue con los básicos para los nuevos usuarios.
- En 2008 se visitaron todas las consejerías reuniéndonos con los SGTs y Jefes de servicio para explicarles los requisitos de implantación de la Ley de Administración Electrónica para que se cumplieren los requisitos en nuestra web. En 2009 se ha atendido y ayudado a realizar

los modelos de solicitudes on line pasando de 130 a principios de 2009 a 193 a final de 2009.

- Participación en la Feria LIBER en 2007 en Barcelona

Prestamos servicio de atención a los servicios:

- Cada vez que potenciales o actuales clientes han requerido nuestra presencia para explicar nuestros servicios nos hemos desplazado a sus instalaciones: DG de Medio Natural, SubDG de Ordenación, Prestaciones y Autorización de Centros de Salud, área de Contratación, DG de Educación, SGT Medio Ambiente. Un promedio de 1 visita al trimestre a cada consejería por los distintos servicios (archivo, protección de datos, calidad, admón. electrónica, coordinación, contenidos web, etc)
- El portal PARTICIPA se presento en Logroño en octubre de 2004 a más de 250 personas, en el invierno de 2005 se presento en 6 cabeceras de comarca a los representantes de las asociaciones de la zona, con una asistencia media de 30 personas.
- A través del centro de Documentación adscrito al Servicio de Coordinación de la Secretaría General Técnica se tramitan la totalidad de los sellos ISBN de los proyectos editoriales del Gobierno de La Rioja, a su vez se gestiona la página web de normativa autonómica, se presta el servicio de asistencia bibliográfica mediante el correo electrónico, etc...
- Mediante el paso de la totalidad de las disposiciones normativas y de los convenios por el Área de Planificación, Evaluación y Ordenación Administrativa, se garantiza una uniformidad de ambas en sus aspectos esenciales.
- Para los usuarios de los servicios de Registro y Gestor de la web, además de atención permanente a sus necesidades, organizamos cursos periódicos de actualización: 2 – 3 al año, básicos y perfeccionamientos.
- Cuando otras unidades del gobierno (clientes nuestros y a la vez prestadores de servicios a través de nuestra web) han puesto en marcha servicios nuevos masivos (solicitudes de plazas de profesores sólo a través de la web desde 2008, guías telemáticas para los ganaderos en 2009) hemos actuado con ellos en la extensión y uso de la firma electrónica, por ejemplo para prestar el servicio a los ganaderos se mantuvieron 12 reuniones en distintos municipios de La Rioja y en horarios incluso nocturnos (adaptándonos a sus necesidades) para facilitar que tuviesen y usasen la firma electrónica y con ello la web al solicitar las guías telemáticas.

PROCESOS	Servicio Prestado	Atención a los servicios	Nº Clientes/año Encuestas
Innovación y mejora de los procesos de gestión	Consultoría a servicios del gobierno para simplificación administrativa, admón. Electrónica. Ejemplo: Plan de simplificación administrativa	Equipo de proceso, JS y SGT	60 Valoración SOCE
Protección de datos	Consultoría a servicios del gobierno para cumplimiento de la LOPD	Equipo de proceso, JS y SGT	60 Valoración SOCE
Elaboración decretos competencias y estructuras	Configuración de nuevas estructuras en las consejerías a partir de las propuestas de estas	Equipo de proceso, JS y SGT	10 Valoración SOCE
Quejas y sugerencias	Gestión de las quejas presentadas hasta que son respondidas a los ciudadanos por los servicios	Equipo de proceso, ayudantes, JS y SGT. Consejerías	400 Valoración aplicación informática Valoración ciudadanos
Sistemas de gestión de calidad	Consultoría a servicios del gobierno y colegios para implantar sistemas calidad	Equipo de proceso, auditores calidad JS y SGT	180 Valoración SOCE
Auditorías de gestión	Consultoría a servicios del gobierno para auditar unidades o procesos del gobierno	Equipo de proceso, auditores calidad, JS y SGT	10 Valoración SOCE
Tramitación SERIS y Firma electrónica	Concesión de licencias y permisos de caza y pesca Expedición de firma electrónica	Equipo de proceso, ayudantes y JS	6000 Valoración SAC Trámites
Coordinación contenidos de la web larioja.org	Formación a usuarios gestor Introducción y mantenimiento de contenidos informativos: información en la web Velar cumplimiento estilo y accesibilidad, Oficina virtual:	Equipo de proceso, ayudantes, JS y SGT, Agencia Cono Otras consejerías,	60.000 Valoración de la web por ciudadanos
Información general	Información presencial y telefónica, además de la de la web de los tramites y actividades del gobierno	Equipo de proceso, ayudantes, JS y SGT. Otras consej.	100.000 Valoración ciudadanos Información SAC
Registro	Registro oficial de entrada y salida al gobierno de La Rioja, presencial y telemático. En oficinas SAC y en oficinas auxiliares	Equipo de proceso, JS y SGT Personal registros a	55.000 Valoración ciudadanos Registro SAC
Concesión de títulos habilitantes radiodifusión	Concurso, adjudicación y seguimiento de las emisoras de radio	Equipo de proceso, J. Sección, apoyo jurídico y SGT	6
Gestión del fondo bibliográfico	Adquisición, catalogación divulgación y custodia de libros y revistas adquiridos	Equipo de proceso, JS	600 Encuesta DIALNET
Plan de archivos municipales	Apoyo a los municipios para inventariar, organizar y custodiar sus archivos	Equipo de proceso, JS y SGT	80 Encuesta a los municipios
Consulta y préstamo de fondos documentales	Acceso a los ciudadanos, otros servicios del gobierno e investigadores a los fondos del archivo	Equipo de proceso, JS	500 Encuesta ciudadanos usuarios
Transferencias de documentos al archivo	Recepción de los documentos que quieren archivar las consejerías del gobierno	Equipo de proceso, JS	10 Encuesta archivo a consejerías
Participación ciudadana	Apoyo a consejerías para consultas participativas on line Asunción de actividades de las asociaciones riojanas	Equipo de proceso, JS y SGT	700 Encuestas PARTICIPA
Mantenimiento y medio ambiente	Correcto funcionamiento de todos los servicios en las distintas sedes de la Consejería Gestión de los recursos utilizados bajo certificación ISO 14001	Equipo de proceso, operarios, JS y SGT	14 Encuesta S. coordinación
Gestión de la contratación	Consultoría a los servicios de toda la consejería para la correcta contratación de bienes y servicios	Equipo de proceso, JS y SGT	14 Encuesta servicio coordinación
Apoyo jurídico	Consultoría a los servicios de toda la consejería para la correcta elaboración de normas y convenios	Equipo de proceso, JS y SGT	14 Encuesta servicio Jurídico

Fig. 5.d.2 Servicios prestados.

Revisión, aprendizaje y mejoras

Medición:

- Indicadores de rendimiento: VER 9.a y 9.b.
- Encuestas de satisfacción.

FUNCIONES / PUESTO DE TRABAJO.
Conocimiento de funciones y responsabilidades de tu puesto de trabajo.
Claridad con la que se transmiten las tareas a desempeñar.
Volumen de trabajo asignado.
Ritmo requerido para desarrollar su trabajo.
Adecuación de personal al volumen de trabajo.
Adecuación de medios al volumen de trabajo.

PARTICIPACIÓN / TRABAJO EN EQUIPO.	
Fomento del trabajo en equipo en tu unidad.	
Participación en las decisiones que afectan a las funciones propias de tu puesto de trabajo.	
Coordinación entre las diferentes unidades de la SGT.	
Implicación de las personas en nuevas propuestas o proyectos.	
Clima de trabajo entre compañeros.	

Año	Fuente de Aprendizaje	Mejora incorporada	Evaluación y nuevas mejoras
2003 2005 2010	Benchmarking con el MAP, con CCAA Madrid Aplicación CSER Madrid o AGORA Andalucía	Editado Manual de cartas de compromiso: normalización del proceso de elaboración de cartas No implantadas finalmente	2005 N° de cartas editadas cada año 2005 Modelos tipo cartas: centros salud, colegios 2006 Informes seguimiento tipo
2004	Visitas Oficinas SAC otras CCAA	Diseño de oficinas Servicios a incluir: SERIS	2007: mejora puertas nuevas oficinas 2008: nuevo servicio consultas catastro
2005	Formación en SERVQUAL Modelos encuestas Madrid, Galicia y Extremadura	Modelos de encuestas propios y para el resto del gobierno 2006: consultoría externa: encuesta personas	2007: modulo en PARTICIPA para encuestas y estadista on line 2007- 2009: encuestadoras
2004-2006	Euskalit	Gestión de los Diplomas de Compromiso. Certificados de la excel, evaluaciones	Manual para equipos evaluadores Cursos redacción de memorias
2005	Jornadas de archivos municipales	Norma internacional de descripción de documentos ISAD (G) aplicada a documentación municipal.	
	Congreso de la Calidad	Indicador de Excelencia	En 2008 adaptación nuestra
2006	Consultoría Externa Mplus Consulting	Focus Group para captar necesidades y expectativas. Diagrama de Afinidades	
	Fundación Navarra Calidad	Certificados de Excelencia.	
2007	Comparación otras CCAA. Apoyo Agencia Conocimiento Requisitos pliegos	Aumento servicios, interactividad, mejor presentación.	Mejora accesibilidad de contenidos cumpliendo norma ISO 2007 – 2009: aumento usuarios formados = menor carga SAC
2007 - 2009	Planes UE, España y Cantabria reducción cargas	Plan de simplificación administrativa 2007: reducción de tiempos tramitación y documentos pedidos	
2007 - 2009	Ministerio Presidencia, antes MAP	Adaptación de nuestra web a requisitos de Ley 11/2007 Conexión a red SARA	No pedir fotocopias DNI Notificaciones telemáticas

Fig. 5.d.3 Aprendizajes y mejoras.