



Excma. Diputación Provincial
Alicante

Area de Recursos Humanos y Régimen Interior
Gestión Documental, Registros e Información



**UN DEPARTAMENTO QUE
TRABAJA EN CALIDAD**

III EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

MEJORA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS PÚBLICAS

OFICINA DE REGISTROS E INFORMACIÓN

OCTUBRE 2001



Excma. Diputación Provincial
Alicante

Area de Recursos Humanos y Régimen Interior
Gestión Documental, Registros e Información



**UN DEPARTAMENTO QUE
TRABAJA EN CALIDAD**

MEJORA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS PÚBLICAS

MEMORIA DE PRESENTACIÓN

OCTUBRE 2001



Excma. Diputación Provincial
Alicante

Area de Recursos Humanos y Régimen Interior
Gestión Documental, Registros e Información

INDICE

INTRODUCCIÓN	Pág. 1
OFICINA DE REGISTROS E INFORMACIÓN.....	Pág. 1
Personal.....	Pág. 2
Equipamiento y ubicación	Pág. 3
Clientes	Pág. 3
Certificada en Calidad	Pág. 3
Evolución histórica.....	Pág. 4
PROBLEMA ORIGEN DE LA ACTIVIDAD DE MEJORA	Pág. 6
¿POR QUÉ QUEREMOS MEJORAR?	Pág. 8
SITUACIÓN ANTERIOR AL AÑO 2000.....	Pág. 10
Metodología de trabajo	Pág. 10
SOLUCIÓN PROPUESTA.....	Pág. 11
POSIBILIDADES DE MEJORA A CORTO PLAZO.....	Pág. 13
SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN EL PERIODO OBJETO DE LA CONVOCATORIA.....	Pág. 13
CONCLUSIONES	Pág. 15

OCTUBRE 2001



Excma. Diputación Provincial
Alicante

Area de Recursos Humanos y Régimen Interior
Gestión Documental, Registros e Información



Fecha: 3 de octubre de 2001

Asunto: **Memoria relativa a la Convocatoria
Premios de Calidad**

DESTINATARIO:
SECCIÓN DE CALIDAD

Convocada la Tercera Edición de los Premios a la Calidad del Servicio Público en la Diputación de Alicante, como un reconocimiento a las secciones, unidades y departamentos que se hayan distinguido en la realización de actividades para mejorar la calidad de los servicios que prestan, desde este Departamento, el personal de la Oficina de Registros e Información, ha desarrollado un proyecto de mejora en el servicio de información y atención al ciudadano, que presentamos con el nombre de **MEJORA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS PÚBLICAS**, con el objetivo fundamental de acercar la información al ciudadano, y ser capaces de dar respuestas inmediatas, unívocas, transversales, etc. ya sea la consulta presencial, telefónica o telemática.

OFICINA DE REGISTROS E INFORMACIÓN

La Oficina de Registros e Información de la Diputación de Alicante, forma parte del Servicio de Gestión Documental, Registros e Información, integrado a su vez en el Área de Recursos Humanos y Régimen Interior, y tiene como funciones principales:

- Los registros generales de entrada y salida de documentos a la organización, incluido el de justificantes de gasto.
- La Oficina de Información-Ventanilla Única
 - Servir de oficina de referencia en la institución.
 - Establecer una colaboración institucional a través de la interconexión de registros con las entidades locales de la provincia, y con la Generalidad Valenciana y la Administración General del Estado.
 - La formación y mantenimiento del Directorio de la Diputación Provincial de Alicante y sus Organismos Autónomos.
 - La gestión de aquellos procesos sencillos que agilicen la relación del ciudadano con la organización.
 - Facilitar información sobre la propia organización, sus convocatorias, y sobre el resto de entidades locales de la provincia.

Personal

La Oficina de Registros e Información cuenta con cuatro Auxiliares de Registros y Atención al público, un Administrativo de Registros y Atención al Público y un Jefe de Negociado, todos ellos formados en técnicas informativas y de atención al público.

Así mismo, son perfectos conocedores de la organización, de los servicios que prestan servicios administrativos, del personal encargado de

realizarlos, evitando el pulular innecesario del ciudadano por las distintas dependencias administrativas.

Equipamiento y ubicación

Oficina abierta, ocupa la planta baja del edificio Tucumán, situada a nivel de calle, reconocida tanto por la organización como por sus clientes como un lugar referente de atención al público.

Dotada de elementos y accesorios que facilitan el manejo de documentación e información, la consulta, la cumplimentación de impresos, entrega y recogida de los mismos, etc.

Cuenta con fax, teléfono directo, bases de datos que ayudan a resolver las demandas presenciales, telefónicas y telemáticas.

Clientes

Si tuviéramos que clasificar los clientes para los que esta oficina trabaja, deberíamos distinguir entre el **cliente interno**, es decir, la propia organización, los departamentos administrativos, los empleados; de los **clientes externos**, ciudadanos, ayuntamientos, empresas, otras organizaciones.

Certificada en Calidad

Recientemente el Departamento de Gestión Documental, Registros e Información, del que esta Oficina forma parte, ha sido certificado, en su totalidad por AENOR, de acuerdo con los requisitos recogidos en la Norma

ISO 9002:1994, otorgándole el Certificado de Registro de Empresa ER-0787/2/01.

Evolución histórica

Para cumplir el principio de información y atención al ciudadano, la Diputación de Alicante, a mediados de los años noventa, a propuesta del Diputado responsable del Área, impulsa la mejora de la primera línea de contacto entre la organización y los ciudadanos.

Son los tiempos en que el MAP, la Generalidad Valenciana, postulan la necesidad de modernización de las Administraciones Públicas, la configuración de las “ventanillas-únicas”, concebir la información como producto y servicio, potenciando la participación de los ciudadanos en el desarrollo institucional.

Al hilo de todo esto se crea en la organización una dependencia, dentro del Departamento de Gestión Documental que, con el transcurso del tiempo empieza a conocerse como Oficina de Registros e Información.

La Diputación abre sus puertas, creando un lugar referencial en el que se centralice la información y se elaboren los instrumentos necesarios que sirvan de apoyo a su divulgación. Un lugar donde ofrecer un servicio a los ayuntamientos, instituciones, empresas y ciudadanos, evitando la duplicidad de esfuerzos en diferentes oficinas, al filtrar los asuntos que se plantean y llegar a reducir las interrupciones que en el resto de departamentos provoca la atención directa al público.

Desde esos cimientos, en una oficina rudimentaria, sin espacio adecuado para cumplir la misión encomendada, sin tecnología, con

máquinas de escribir como única herramienta, sin instrumentos que permitiesen recoger y tratar la información, y en muy pocos años se dieron pasos de gigante, con una evolución que corresponde, más o menos a lo siguiente:

1.- Modernización de las instalaciones. Adecuación espacial a las necesidades de los usuarios, tanto empleados como clientes.

2.- Informatización

3.- Instalación de fax y teléfono directo.

4.- Profesionalización del personal en herramientas y técnicas de comunicación con el ciudadano.

5.- Colaboración departamental

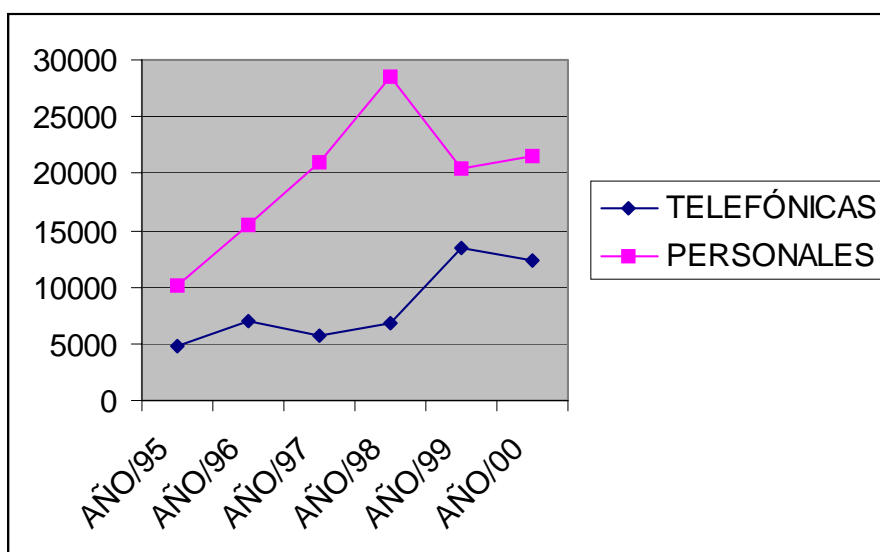
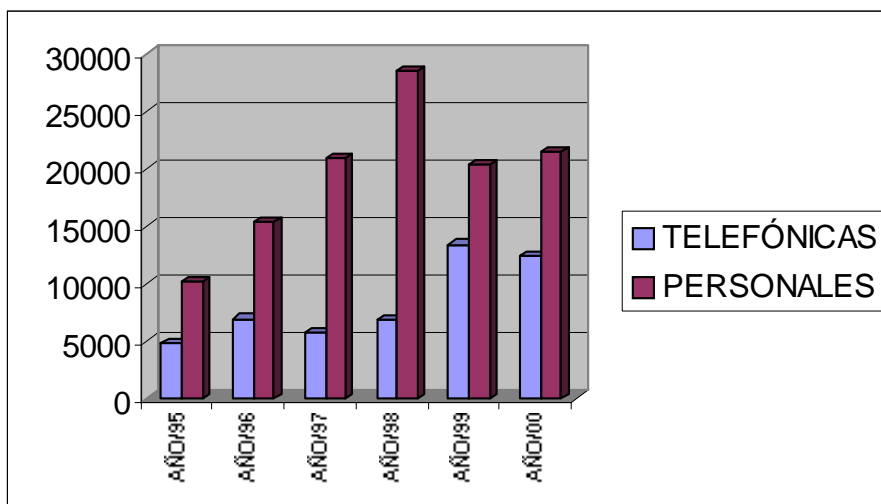
6.- Colaboración institucional

**7.- Selección, recogida, tratamiento y difusión de la información.
Creación y edición de la hoja informativa.**

PROBLEMA ORIGEN DE LA ACTIVIDAD DE MEJORA

El crecimiento de la demanda en el servicio de información y atención al ciudadano en la Diputación de Alicante es una evidencia. El aumento en el flujo de clientes y consultas así lo corrobora.

LA DEMANDA DE NUESTROS CLIENTES NOS CONDUCE A MEJORAR



Sustancialmente la oficina informa sobre:

- **Ofertas de empleo, bolsas de trabajo y convocatorias de empleo de Diputación.**
- **Ofertas de empleo, bolsas de trabajo y convocatorias de empleo de las entidades locales de la provincia**
- **Convocatorias varias de la Diputación de Alicante.**
- **Directorio de la Diputación de Alicante y sus Organismos Autónomos**
- **Otras direcciones de interés.**

La oferta de servicios de información ha venido predeterminada por el criterio de los profesionales, al considerar que estábamos en mejores condiciones que el ciudadano para conocer no sólo lo que necesitan, sino incluso anticiparnos a su demanda. Esta oferta se plasmaba en una herramienta de trabajo que servía para poner a los trabajadores en condiciones de informar, y servía como medio de consulta del ciudadano, y que conocemos con el nombre de Hoja Informativa, realizada hasta el año 2000 con word.

Poco a poco, la oferta ha ido creciendo, no solo a partir de nuestra óptica, sino, sobre todo, a partir de la demanda de nuestros clientes, demanda que, puntualmente recogemos en estadillos, y que nos ayudan a crecer.

La propia existencia de la Oficina ha creado nuevas posibilidades y expectativas de colaboración con los departamentos de la organización. De tal forma que, progresivamente se ha asumido la tarea informativa

sobre convocatorias públicas, entrega de documentación, solicitudes, bases...

La colaboración institucional mediante la suscripción de convenios con entidades locales de la provincia, con la Administración General del Estado y de la Generalidad Valenciana, a través del Convenio-Marco, ha resultado una importante vía no solo para la interconexión de los registros administrativos sino como sistema para ampliar nuestro horizonte en las tareas informativas.

La Hoja Informativa referida anteriormente, resultaba una herramienta obsoleta, tanto para realizar un buen trabajo los empleados como para cumplir las expectativas de nuestros clientes. Se necesitaba optimizar este servicio en tiempo y en calidad: error cero en las respuestas, solución a consultas transversales, explotación del flujo informativo, de los tipos de consulta, de los tipos de cliente, era necesario. **Mejora en la recogida, tratamiento, difusión y comunicación verbal, escrita o telemática, de la información administrativa, sobre todo en lo concerniente a convocatorias públicas.**

¿POR QUÉ QUEREMOS MEJORAR?

a) **Por la demanda de nuestros clientes**, en cuanto a:

- Ralentización en las respuestas
- En ocasiones, no es posible la respuesta inmediata
- Las consultas siempre tienen que ser lineales, concretas, una a una.
- La herramienta no posibilita facilitar la información en papel.

- La información por escrito se obtiene mediante copia a mano de la hoja informativa por el ciudadano.

b) Por la demanda de los propios empleados:

- Imagen anticuada del servicio de información
- La actualización del boletín informativo se hacía editando el boletín completo. No era posible incorporar sólo las novedades, lo que resultaba farragoso y antieconómico.
- La consulta se hace a través de la Hoja Informativa, con el riesgo de utilizar un ejemplar desfasado.
- No existe base de datos para explotar la información.
- Imposibilidad de editar con periodicidad un boletín de novedades.
- Necesidad de mejora en la explotación de los datos, desde infinitos puntos de vista, que ayuden a crecer según la demanda del cliente.
- Consultas lentas al tener que buscar los requerimientos uno a uno

c) Ante la petición de los representantes sindicales:

- Para ellos resulta una herramienta de primer orden el tener la posibilidad de recibir puntualmente la información sobre empleo.

d) Posibilidades de mejora por el uso de nuevas tecnologías:

- El uso de Internet como herramienta de comunicación, obliga a contar con otra que facilite el tratamiento de la información, y

que la interconexión entre ambas acerque la información al ciudadano en tiempo real.

SITUACIÓN ANTERIOR AL AÑO 2000

Metodología de trabajo

Para mantener y ofrecer puntualmente un servicio de información administrativa se aplica una metodología, reglada por el sistema de calidad que, básicamente, consiste en:

Recogida de información:

- Lectura y vaciado diario de B.O.P., B.O.E. y D.O.G.V.
- Vaciado resumen de prensa
- Conexión a bases de datos a través de Internet
- Comunicación con los departamentos administrativos

Tratamiento de la información:

- Selección y ordenación de la información.
- Actualización en word de la información.
- Explotación de la información.

Difusión y comunicación de la información:

- Edición de la hoja informativa.
- Colocación de un ejemplar para consulta del público.
- Distribución de hoja informativa entre los empleados de la oficina para conocer las novedades.

- Distribución de hoja informativa a los sindicatos.

Este trabajo, desarrollado por personal profesionalizado en tareas informativas, encontraba su punto más débil en las herramientas informáticas: Había que dejar de usar word y crear una base de datos a medida.

SOLUCIÓN PROPUESTA

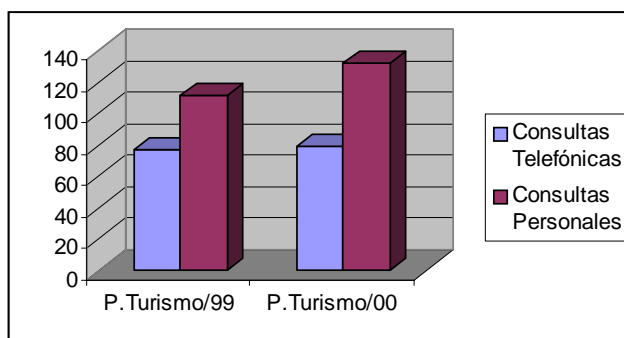
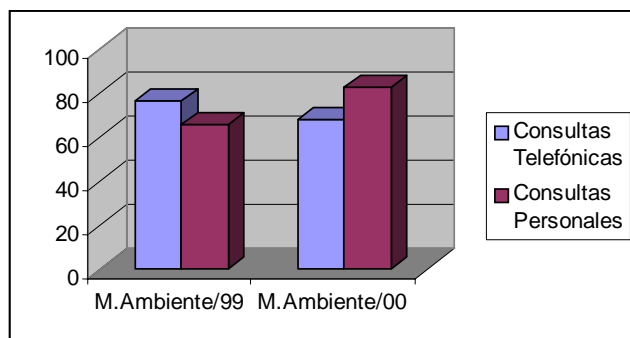
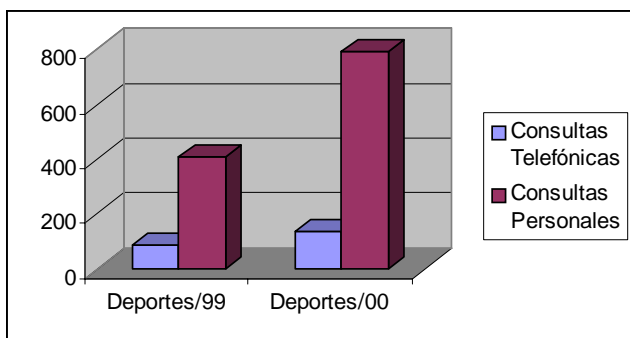
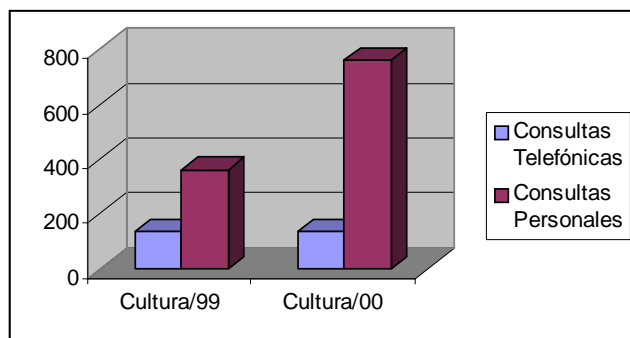
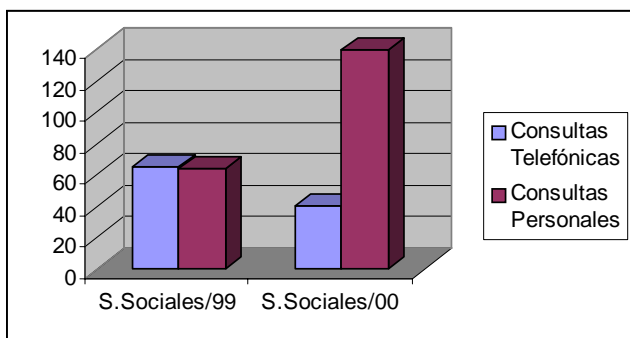
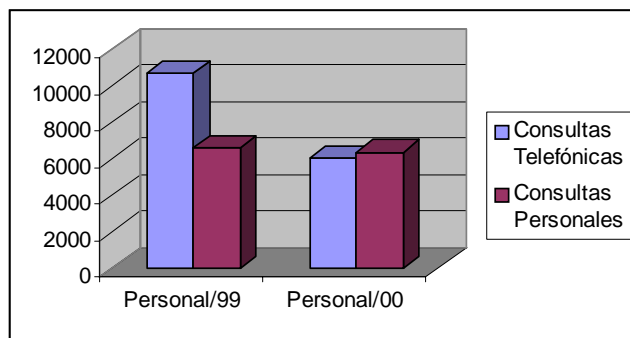
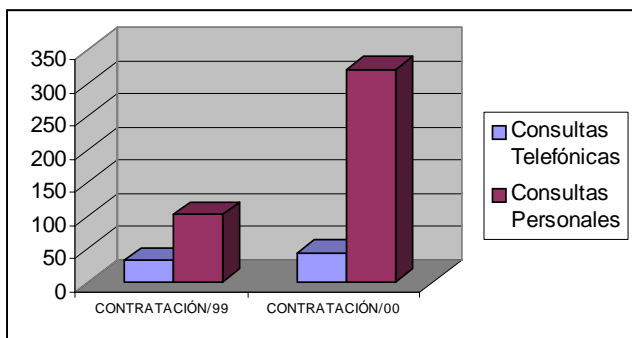
Racionalizar y modernizar la recogida, tratamiento y explotación de información administrativa a través de una herramienta informática que nos asegure que la información que ofrecemos está actualizada, es veraz y unívoca, y nos de la posibilidad de ofrecerle al ciudadano no solo contestando a una demanda presencial o telefónica sino acercando esta información a sus hogares, empresas o ayuntamientos a través de la red.

Esta mejora se materializa en la: **Base de Datos para la Gestión de la Información sobre Convocatorias Públicas**, cuya documentación se acompaña como anexo a esta memoria.

Desarrollada en base a la oferta de servicios de los propios Departamentos de la Institución Provincial y sus Organismos Autónomos, junto a la demanda manifestada por nuestros clientes, esta base de datos permite la recogida, tratamiento y explotación de datos sobre oferta de empleo público, bolsas de trabajo, convocatorias de personal, no sólo de Diputación y sus Organismos Autónomos, sino de todas las Entidades Locales de la Provincia. Así mismo, permite el tratamiento informativo sobre el resto de actividades y convocatorias públicas diversas, promovidas por los diversos Departamentos de la Organización.

Destacamos que, en su desarrollo, se ha hecho especial hincapié en la parte que trata la información sobre empleo, por ser la demanda de información más importante que tiene esta Oficina, como así lo demuestran los gráficos ilustrativos que se incluyen en esta memoria.

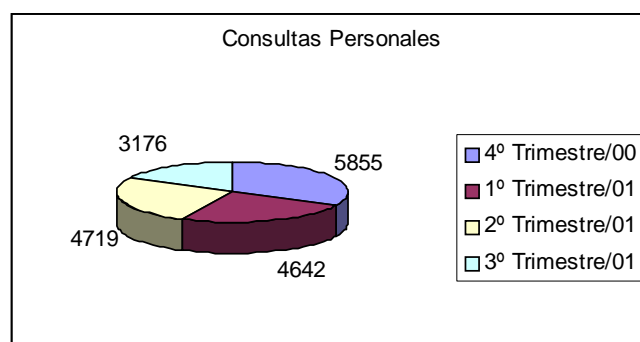
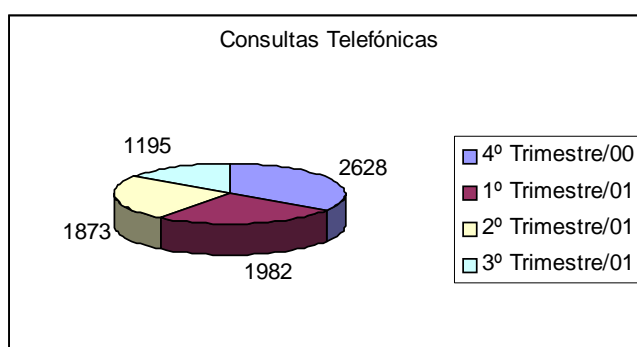
MUESTRA DE LA COLABORACIÓN DE LA OFICINA DE REGISTROS E INFORMACIÓN CON LOS DEPARTAMENTOS EN TAREAS INFORMATIVAS



POSIBILIDADES DE MEJORA A CORTO PLAZO

- **Edición de boletín de novedades**
- **Ordenadores de consulta para el público** en la propia Oficina de Información
- **Conexión con bases de datos de otros departamentos** administrativos, a partir de equipos de mejora, que permitan la actualización inmediata de la información sin necesidad de utilizar material secundario.
- **Acercamiento de la información al ciudadano a través de Internet** (fase que no ha culminado por problemas técnicos que se escapan a nuestro ámbito)
- **Acercamiento de la información a la organización a través de Internet.**

SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN EL PERIODO OBJETO DE LA CONVOCATORIA



CONCLUSIONES

El trabajo que se presenta por el Departamento de Gestión Documental, Registros e Información, a la Tercera Edición de los Premios de Calidad de la Diputación de Alicante, como se ha justificado a lo largo de esta memoria es la **Mejora en la Atención al Público. Gestión de Información sobre Convocatorias Públicas**, hecha a medida por y para la Oficina de Registros e Información como evolución natural y lógica de la antigua herramienta informativa, desarrollada a requerimiento y exigencia de los propios actores: clientes y empleados.

El proyecto, creemos que, cumple los requisitos de la convocatoria, en base a las siguientes consideraciones:

1º **Se adecua, totalmente, a la misión** del Departamento y, por supuesto, a las funciones encomendadas a la Oficina de Registros e Información.

2º Se ha conseguido una **mejora sustancial en el servicio de atención al ciudadano**, ofertándole respuestas inmediatas, casi a la carta, ágiles, con escasísimo porcentaje de error y con la posibilidad de recibir la información en papel. El aumento en calidad y tiempo en este servicio es fácilmente constatable.

3º **La mejora se plantea y se desarrolla en base a la demanda de los clientes**. Son ellos los que nos obligan a crecer y mejorar, así se justifica en el aumento de consultas, diversidad de peticiones e intereses, manifestadas por parte de los usuarios.

4º El proyecto se **desarrolló en el año 2000**. Quedaba recogido como objetivo para ese año, y, su puesta en marcha y total **implantación se produjo entre diciembre y enero de 2001**.

5º **Costes:** Recursos humanos y materiales. El trabajo se ha desarrollado con **recursos de la propia organización**, participando personal de esta Oficina y del Departamento de Informática.

6º **Participación de los trabajadores.** En alguna fase del proceso todo el mundo ha participado, ya sea en los inicios con la recogida de datos y análisis, en su definición, a lo largo del desarrollo, o en la fase de implantación, experimentación, formación ... con lo que **participación ha sido del cien por cien del personal de la Oficina**.

7º **Satisfacción de los trabajadores.** La herramienta es tan completa que permite mayor agilidad tanto en la introducción como en la depuración de datos; al explotar la información y obtener respuestas, se trabaja con un escasísimo margen de error, mejora la imagen, lo que evidentemente es motivador y resulta satisfactorio para el trabajador.

8º Se ha **mejorado**, sustancialmente, **la imagen del servicio de información**.

9º **Evaluación de los resultados:**

- **Mejor tiempo de respuestas. Nuestra estimación es, aproximadamente, de un 50%.**
- **Rapidez en la introducción y tratamiento de la información.**

- **Aumento del número de consultas, dependiendo de oscilaciones coyunturales y de la propia oferta administrativa de la institución.**
- **Facilidad de entrega de información en papel.**
- **Error cero, ya que la consulta se hace directamente a la base de datos.**
- **Respuestas globales, transversales, combinadas, etc.**

Un saludo.

LA JEFA DEL SERVICIO

Fdo.: M^a Angeles Martínez Micó

