



Junta de
Castilla y León



Dirección General de Calidad
de los Servicios

ESTRATEGIA DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA Y LEÓN

Pontevedra, 23 de septiembre de 2002



- 1 Las seis dimensiones clave de la Estrategia de la Calidad en la Administración de Castilla y León**
- 2 El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios y los Planes de Atención al Ciudadano**
- 3 Enfoque y despliegue de la Excelencia desde la óptica del modelo EFQM**
- 4 ¿Hacia dónde nos queremos dirigir?**



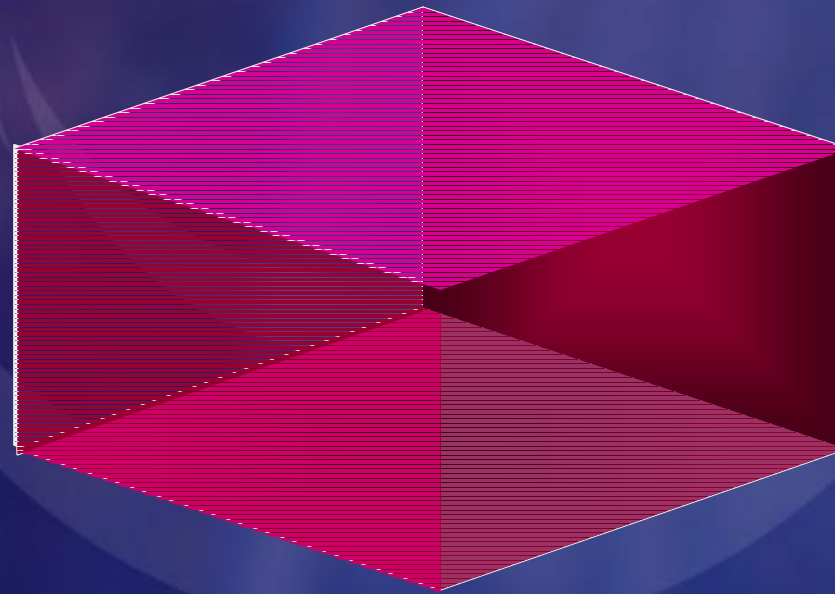
LAS SEIS DIMENSIONES CLAVE

**Alcance a todos
los Clientes**

Difusión

**Aprovechamiento
de las Nuevas
Tecnologías**

**Necesidad de
política de
Calidad**



Proyecto global

Entorno



- 1 Las seis dimensiones clave de la Estrategia de la Calidad en la Administración de Castilla y León**
- 2 El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios y los Planes de Atención al Ciudadano**
- 3 Enfoque y despliegue de la Excelencia desde la óptica del modelo EFQM**
- 4 ¿Hacia dónde nos queremos dirigir?**



Junta de
Castilla y León

PLAN MARCO DE MEJORA Y CALIDAD Y PLANES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PLAN MARCO DE
MEJORA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS**



**PLANES DE
ATENCIÓN
AL CIUDADANO**



DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD

- 1 Las seis dimensiones clave de la Estrategia de la Calidad en la Administración de Castilla y León**
- 2 El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios y los Planes de Atención al Ciudadano**
- 3 Enfoque y despliegue de la Excelencia desde la óptica del modelo EFQM**
- 4 ¿Hacia dónde nos queremos dirigir?**





LIDERAZGO

- **Involucración de cargos políticos y directivos**
- **Creación Dirección General Calidad Servicios**



PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

MARCO ESTRATÉGICO

- **Planes de Atención al Ciudadano**
- **Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios**

PROGRAMAS DEPARTAMENTALES Y PROVINCIALES DE MEJORA



PERSONAL

- **Equipo de la DGCS**
- **Servicios de Evaluación en Consejerías**
Secciones de Información y Estudios en DDTT
- **Grupos de Mejora y Grupos de Trabajo**



RECURSOS ECONÓMICOS

- **Limitaciones por Ley de Presupuestos**

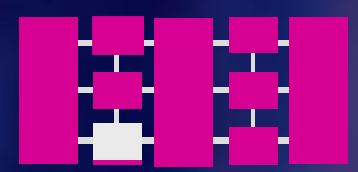
RECURSOS DEL CONOCIMIENTO

- **Formación de las personas**
- **Adecuación Capacidades-Puesto de Trabajo**
- **Temario oposiciones**



RECURSOS TECNOLÓGICOS

- **Web de la Administración**
- **Informatización de Oficinas de Atención**
- **Sistemas de gestión de colas**
- **Registro Único**



RECURSOS DE COMUNICACIÓN

INTERNOS

- **Libros y otras publicaciones sobre Calidad**
- **Audiovisuales en actividades de formación**
- **Premios a la Calidad: empleados y órganos.**

EXTERNOS

- **Guías de Información al Ciudadano**
- **Difusión televisiva y Plan de comunicación en prensa**
- **Participación en eventos, ferias...**
- **Semana Europea de la Calidad**
- **Premios a la Calidad: ciudadanos y entidades locales.**



ALIANZAS

CON OTRAS ADMINISTRACIONES

- **Ventanilla Única**
- **Ventanilla Única Empresarial**
- **Colaboración, Benchmarking**
- **Encuentros interadministrativos**



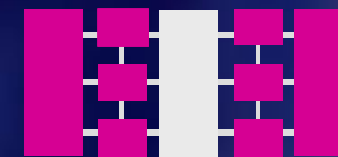
ALIANZAS

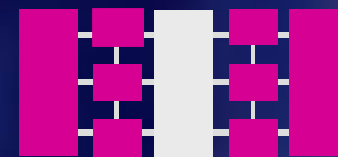
CON LOS CIUDADANOS

- **Cartas de Servicios**
- **Libros y Buzones de Sugerencias y Reclamaciones**
- **Buzón Virtual y página web "El Presidente Responde"**
- **Encuestas sobre la calidad de los servicios**

CON LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

- **Sistema Interno de Sugerencias**
- **Convenciones de Grupos de Mejora y Trabajo**





PROCESOS

- **Catálogo de servicios**
- **Racionalización y Simplificación**
- **Teletramitación**





RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

- **4% incremento calidad servicios**
- **7% aumento satisfacción información**
- **851 sugerencias en 2001**
- **250.000 personas informadas**



RESULTADOS EN CLIENTES INTERNOS

- **1.000 personas formadas**
- **200 personas en Grupos de Mejora**
- **8 Programas Departamentales de Mejora**
- **150 Iniciativas de Mejora**



RESULTADOS EN CIUDADANOS

- **280 Ventanillas Únicas**
- **Cobertura: 1.600.000 personas, 65% población**
- **5 Ventanillas Empresariales**
- **1.200 nuevas empresas**
- **13 Oficinas y Puntos de Información**
- **Registro Único: 210 puntos, 13 M documentos**
- **22 Cartas de Servicios**



- 1** Las seis dimensiones clave de la Estrategia de la Calidad en la Administración de Castilla y León
- 2** El Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios y los Planes de Atención al Ciudadano
- 3** Enfoque y despliegue de la Excelencia desde la óptica del modelo EFQM
- 4** ¿Hacia dónde nos queremos dirigir?



Y AHORA, ¿HACIA DÓNDE NOS QUEREMOS DIRIGIR?

Nueva Planificación: 2º Ciclo de Mejora

- ◆ **Implantación de correcciones y Mejora Continua de la Calidad del Servicio al Ciudadano**

- ◆ **Adaptación de la Planificación y Estrategia "Anticipativa"**



- ◆ **Revisión de la efectividad del enfoque y despliegue**

- ◆ **Despliegue e implantación sistemática de las acciones planificadas**



Y AHORA, ¿HACIA DÓNDE NOS QUEREMOS DIRIGIR?

PROFUNDIZACIÓN

- **Autoevaluación**
- **Modelo Integrado EFQM & BSC**
- **Encuestas sectoriales**



Y AHORA, ¿HACIA DÓNDE NOS QUEREMOS DIRIGIR?

NUEVAS MEDIDAS

ADMINISTRACIÓN MODERNA

- Administración electrónica

ADMINISTRACIÓN CERCANA

- Superventanillas Únicas

ADMINISTRACIÓN ABIERTA

- Participación ciudadana
- Colaboración