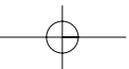
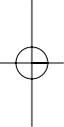


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **"CARTA DE LA OFICINA DE A LA VÍCTIMA DE LA RIOJA"**

**3. PONENCIA:            Luis F. Gordillo Santana  
                                 Oficina de la Víctima  
                                 de la Rioja**



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **I.-LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA OFICINA**

### **A) Antecedentes**

A finales del año 2003 el Gobierno de La Rioja impulsó la incorporación del modelo de calidad bajo el modelo de carta de compromisos en la Oficina de Atención a la Víctima del Delito (OAVD), servicio que por sus especificidades se prestaba para realizar una primera valoración de este tipo de herramienta en la gestión de la calidad en la administración riojana.

El servicio de la OAVD se compone de tres unidades (Haro, Logroño, Calahorra) ubicadas en las instalaciones judiciales de cada partido judicial, compuestas por administrativos, juristas, psicólogos y trabajadores sociales.

Constituyendo su objetivo primordial la atención e intervención con ciudadanos víctimas de situaciones delictivas. Lleva operativo desde el año 1999 en que se creó a través de un convenio firmado entre el Consejo General del Poder Judicial, Ministerio de Justicia y Gobierno regional, por vía del art. 16 de la L.O 15/1995.

Desde la fecha de su apertura el servicio ha atendido (hasta la fecha actual) un total de 4.026 ciudadanos. Inevitablemente, los procesos de gestión, debido al incremento de la demanda del servicio y a la propia evolución de la problemática victimal, han ido adquiriendo una progresiva complejidad que ha llevado al servicio a replantearse de forma constante las metodologías de gestión, los instrumentos de medición de las referidas metodologías y el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

Podemos afirmar, que actualmente, la OAVD ha obtenido un nivel de gestión altamente complejo que ha conllevado la protocolización de las diferentes esferas y círculos de gestión, principalmente, por dos motivos:

- a) Porque actualmente se constituye como organismo de referencia en esta comunidad en la intervención a víctimas tanto desde el entramado social como desde el entramado judicial.
- b) Porque el organismo ha sido designado como organismo coordinador de la gestión de las órdenes de protección en esta comunidad en relación al Registro Nacional de Víctimas de Violencia doméstica y de género.

### **B) Nuestros compromisos**

La OAVD se compromete con el ciudadano en ofrecer:

- Una respuesta rápida a todas las consultas, para casos graves, de manera inmediata y, para casos menos graves, se establece una cita previa en los 7 primeros días hábiles desde la recepción de la demanda.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- Una intervención rápida e inmediata en función de las necesidades reales del ciudadano, especialmente, teniendo en cuenta la situación y plazos jurídicos.
- Asesoramiento e intervención profesional, mediante personal cualificado en diferentes áreas, con experiencia en el trato a víctimas y ofreciendo una atención integral a sus demandas.
- Actuación en todo el territorio de la comunidad
- Coordinación y optimización de recursos dentro y fuera de la región.

### **C) Indicadores de calidad**

Para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos reflejados en el punto anterior se determinan los siguientes indicadores:

- Relación entre la situación de gravedad de la víctima y el tiempo de respuesta del servicio.
- Análisis de tiempos medios de atención
- Tipo de profesionales que intervienen en función del delito
- Titulación del personal respecto del tipo de casos tratados.
- Mediación de el grado de satisfacción del ciudadano con la intervención realizada por los profesionales y con el servicio, en general.
- Existencia de oficinas en los municipios sede del partido judicial.
- Numeros de casos derivados a otras Oficinas y niveles de coordinación con otras instituciones implicadas.

## **II.-¿ QUÉ HA SUPUESTO LA CARTA?**

### **A) Desde la gestión interna**

Inevitablemente, el introducir procesos de calidad en cualquier unidad administrativa y de gestión supone el replanteamiento de los niveles de gestión en virtud de los resultados de las encuestas de satisfacción del ciudadan@. Este proceso continuado de -ver, pensar, actuar-, genera un enriquecimiento continuado de reconstrucción de la oferta del servicio ajustada al nivel de demanda del ciudadano.

Como primera conclusión, podríamos afirmar que, desde el punto de vista de gestión interna, la incorporación de la carta de compromisos ha generado una actitud dinámica que podríamos definir como un “continuo repensar”enfocado en una única dirección, mejorar los niveles de gestión para con el ciudadano.

## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

En este orden de cosas, tras la puesta en funcionamiento de la carta en el año 2003, tras la obtención de los primeros resultados estadísticos del primer año, desde la OAVD se procedió a reestructurar el modelo organizativo de gestión, con la aplicación de dos acciones determinadas:

1.-Protocolización de actuaciones para con el ciudadan@. Se procedió a emitir una circular interna en la que se registraron todos los documentos de trabajo orientados al ciudadan@, definiéndose su uso, formas de gestión y obligaciones con el ciudadano.

2.-Se procedió a definir y diseñar una base de datos informática integral de recogida de información orientada a mejorar la gestión de datos del ciudadan@ y a optimizar la actuación de los diferentes servicios implicados en el ámbito para situaciones de emergencia, principalmente. Esta base de datos se implementará a principios del año 2006

3.-Se generó un modelo de intervención homologado y unificado con medición de niveles de riesgos en las víctimas, que revierte en la toma posterior de decisiones sobre aspectos concretos tales como, adquidicación de sistemas de protección, etc.

Como consecuencia de estas acciones concretas, se han producido una serie de consecuencias indirectas, unas previstas y otras no, entre ellas:

- Unificación de criterios en los modelos de gestión, que ahora aparecen explicitados.
- Consecuencia de la anterior, se genera seguridad en el trabajo del profesional.
- Predictibilidad de las respuestas y determinación de los procesos.
- Optimización de los tiempos de trabajo
- Mejora de la satisfacción del ciudadano
- Mejora de la satisfacción de los profesionales que repercute en mejor rendimiento laboral.
- Optimización y mejor capacidad de respuesta

### **B) Desde la gestión externa**

Desde el punto de vista de la gestión externa, los aspectos definidos en el punto anterior son perfectamente extrapolables en la visión del servicio por el ciudadano y otros servicios externos. Se han producido las siguientes consecuencias:

.- En los ciudadan@s:

- Mejora en los niveles de satisfacción
- Explicitación de los procesos, predictibilidad y seguridad
- Sensación de inmediatez
- Mejora del clima comunicacional

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

.- En los servicios externos

- Mejora de la coordinación e intercambio de información
- Mejora en la definición de procesos de lo anterior
- Garantía
- Inmediatez de la información y la respuesta
- Fiabilidad de la información
- Mejora de la imagen

**III.-ESTADISTICAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Desde la puesta en marcha de la carta de compromisos de la OAVD a finales del año 2003 se ha realizado una medición y evaluación del servicio en dos franjas temporales:

1º.-Diciembre 2003-Diciembre 2004

2º.-Enero 2005-October 2005

Debido al manejo manual de los expedientes y de la información hasta la fecha , para la realización de las encuestas, se han recogido muestras sobre el total de asuntos. De la siguiente manera:

1º.-Para el primer período, se recogió una muestra del 21, 35% del total de asuntos.

2º.-Para el segundo período se recogió una muestra del 18,30% del total de asuntos.

**AÑO 2004**

**1) MEDICIÓN DE COMPROMISOS DE PLAZOS EN LA ATENCION AL CIUDADANO**

<i>Nº DE EXTE</i>	<i>TIEMPO DE RECEPCION A 1ª CITA ( DIAS)</i>	<i>INCUMPLIMIE NTOS PLAZO</i>	<i>TIEMPO A CITA PCISOLOGIC A</i>
<b>177</b>	<b>8,45</b>	<b>38</b>	<b>12,85</b>

**2) MOTIVO DE DEMORA**

<i>TOTAL CASOS</i>	<i>IMPUTABLE USUARIO/A</i>	<i>IMPUTABLE OAVD</i>
<b>38</b>	<b>28</b>	<b>10</b>


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

### 3) VALORACION DEL SERVICIO

<b>E1</b>	Cuenta con unas buenas instalaciones: asientos, aseos, teléfono publico, etc.	<b>6.75</b>
<b>E2</b>	Tiene una señalización adecuada dentro e las dependencias del edificio (Directorio de Servicios)	<b>7,3</b>
<b>E3</b>	Esta la Oficina bien comunicada (Autobús, parada de taxis, céntrica para llegar a pie)	<b>7.68</b>
<b>E4</b>	Disfruta de buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido)	<b>7.6</b>
<b>E5</b>	Tiene un horario amplio de atención al público	<b>8.77</b>
<b>E6</b>	Le han tratado con amabilidad y consideración	<b>9.66</b>
<b>E7</b>	Le han garantizado intimidad y confidencialidad	<b>9.50</b>
<b>E8</b>	Permiten un acceso rápido al servicio por teléfono, por fax o por Internet	<b>8.68</b>
<b>E9</b>	Le han informado y han realizado los trámites sin errores	<b>8.79</b>
<b>E10</b>	Dispone de folletos informativos y formularios suficientes	<b>8.50</b>
<b>E11</b>	Le han atendido con rapidez, sin esperas	<b>8.82</b>
<b>E12</b>	Le han informado sobre las opciones que más le convienen	<b>8.80</b>
<b>E13</b>	No ha sufrido interrupciones mientras ha sido atendido	<b>9.44</b>
<b>E14</b>	Han atendido sus necesidades y le han mostrado voluntad de ayudar	<b>9.43</b>
<b>E15</b>	Utilizan un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios	<b>9.43</b>
<b>E16</b>	Cuentan con personal preparado	<b>9.42</b>
<b>E17</b>	En caso de la denegación de una solicitud, le han explicado suficientemente las causas, <b>sólo si le han denegado</b>	<b>7,02</b>
<b>E18</b>	Puede conocer fácilmente el estado de la tramitación de sus asuntos	<b>8.32</b>
<b>E19</b>	Valore del 0 al 10 su satisfacción global con el servicio que ha recibido	<b>9.22</b>

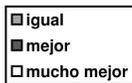
**La valoración total de todos los campos es de 8,58**

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

**4) SITUACION USUARIOS TRAS ACUDIR A LA OAVD**

**TOTAL CASOS**

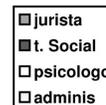
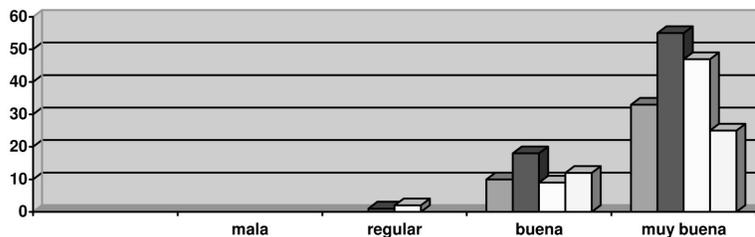
<b>MUCHO PEOR</b>	<b>-</b>
<b>PEOR</b>	<b>-</b>
<b>IGUAL</b>	<b>10</b>
<b>MEJOR</b>	<b>37</b>
<b>MUCHO MEJOR</b>	<b>39</b>



**5) VALORACION DE PROFESIONALES**

MUY MALA      MALA      REGULAR      BUENA      MUY BUENA

<b>Jurista</b>	-	-	-	<b>10</b>	<b>33</b>
<b>T.social</b>	-	-	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>55</b>
<b>Psicóloga</b>	-	-	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>47</b>
<b>Administrat.</b>	-	-	-	<b>12</b>	<b>25</b>



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE****AÑO 2005****1) MEDICIÓN DE COMPROMISOS DE PLAZOS EN LA ATENCION AL CIUDADANO**

<i>Nº DE EXTE</i>	<i>TIEMPO DE RECEPCION A 1ª CITA ( DIAS)</i>	<i>INCUMPLIMIE NTOS PLAZO</i>	<i>TIEMPO A CITA PCISOLOGIC A</i>
<b>119</b>	<b>5,52</b>	<b>26</b>	<b>11,85</b>

**2) MOTIVO DE DEMORA**

<i>TOTAL CASOS</i>	<i>IMPUTABLE USUARIO/A</i>	<i>IMPUTABLE OAVD</i>
<b>26</b>	<b>19</b>	<b>7</b>

**3) VALORACION DEL SERVICIO**

<b>E1</b>	Cuenta con unas buenas instalaciones: asientos, aseos, teléfono publico, etc.	<b>7,49</b>
<b>E2</b>	Tiene una señalización adecuada dentro e las dependencias del edificio (Directorio de Servicios)	<b>7,69</b>
<b>E3</b>	Esta la Oficina bien comunicada (Autobús, parada de taxis, céntrica para llegar a pie)	<b>7,86</b>
<b>E4</b>	Disfruta de buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido)	<b>8,42</b>
<b>E5</b>	Tiene un horario amplio de atención al público	<b>8,22</b>
<b>E6</b>	Le han tratado con amabilidad y consideración	<b>9,39</b>
<b>E7</b>	Le han garantizado intimidad y confidencialidad	<b>9,30</b>
<b>E8</b>	Permiten un acceso rápido al servicio por teléfono, por fax o por Internet	<b>9,13</b>
<b>E9</b>	Le han informado y han realizado los trámites sin errores	<b>8,54</b>
<b>E10</b>	Dispone de folletos informativos y formularios suficientes	<b>8,48</b>
<b>E11</b>	Le han atendido con rapidez, sin esperas	<b>9,06</b>
<b>E12</b>	Le han informado sobre las opciones que más le convienen	<b>8,85</b>
<b>E13</b>	No ha sufrido interrupciones mientras ha sido atendido	<b>9,04</b>
<b>E14</b>	Han atendido sus necesidades y le han mostrado voluntad de ayudar	<b>9,19</b>
<b>E15</b>	Utilizan un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios	<b>9,36</b>
<b>E16</b>	Cuentan con personal preparado	<b>9,23</b>
<b>E17</b>	En caso de la denegación de una solicitud, le han explicado suficientemente las causas, <b>sólo si le han denegado</b>	<b>6,73</b>
<b>E18</b>	Puede conocer fácilmente el estado de la tramitación de sus asuntos	<b>8,29</b>
<b>E19</b>	Valore del 0 al 10 su satisfacción global con el servicio que ha recibido	<b>8,94</b>

**La valoración total de todos los campos es de 8,59**

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

**4) SITUACION USUARIOS TRAS ACUDIR A LA OAVD**

**TOTAL CASOS**

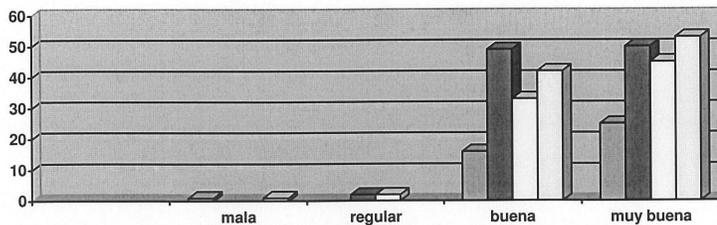
MUCHO PEOR	1
PEOR	-
IGUAL	18
MEJOR	68
MUCHO MEJOR	32



igual  
 mejor  
 mucho mejor

**5) VALORACION DE PROFESIONALES**

	<u>MUY MALA</u>	<u>MALA</u>	<u>REGULAR</u>	<u>BUENA</u>	<u>MUY BUENA</u>
<b>Jurista</b>	-	-	1	16	25
<b>T.social</b>	-	-	1	2	49
<b>Psicóloga</b>	-	-	-	2	33
<b>Administrat.</b>	-	-	1	42	53



jurista  
 t. Social  
 psicologo  
 adminis

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## COMPARATIVA POR AÑOS

### 1) MEDICION DE COMPROMISOS DE PLAZOS

AÑO	TIEMPO 1º CITA	TIEMPO CITA PSICOLOGIDA
2004	8.45	12,85
2005	5,52	11.85

### 2) VALORACION DEL SERVICIO

AÑO	PUNTACION GLOBAL
2004	8,58
2005	8,59

## IV.-¿ Y PARA EL FUTURO?

En todo proceso de mejora de calidad, tal y como hemos planteado a lo largo de la exposición se produce un continuo flujo de “repensar” que genera un replanteamiento del modelo de trabajo. Tras dos años bajo el modelo de calidad de la carta de compromisos desde la OAVD se empieza a valorar la necesidad de desarrollar procesos de calidad más complejos que permitan pensar a futuro en la mejora de la protocolización de procesos y en la mediación de indicadores y resultados bajo un modelo más exigente.

Por ello, tras la implementación del sistema de Base de datos integral del servicio prevista en primavera del año 2006, se prevé la posibilidad de iniciar una reconversión hacia el modelo de calidad EFQM.

**“Solo podemos ofrecer a los demás un trato igual  
al que nos gustaría para nosotros”**

