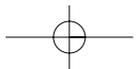
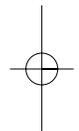
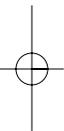


MARTES 22 DE NOVIEMBRE

**LA OFICINA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ**

**11. PONENCIA: Idefonso Guillén Cumplido
Sección de la O.I.A.
Diputación de Badajoz**



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Dentro del compromiso de modernización de nuestra administración adquirido por su equipo de gobierno en 1999, comienzo de la anterior legislatura, una de sus actuaciones fue, por un lado, la creación de **nuevas estructuras** y, por otro, la búsqueda de **nuevas formas de gestión** capaces de ofrecer una mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos quienes, cada vez más, vienen demandando unas administraciones alejadas de estériles burocracias.

La creación y puesta en funcionamiento de la Oficina de Información Administrativa, en abril de 2000, fue una esas realidades que concretaron el compromiso de búsquedas de estructuras más adaptadas a las necesidades y que dieran respuesta a las expectativas de nuestros ciudadanos.

Con ello se pretendía conseguir establecer una primera línea como punto de referencia, donde acoger y recibir a proveedores, suministradores, contratistas y ciudadanos en general, que necesitaran resolver o iniciar trámites en relación con la Diputación, evitándoles, de esta forma, peregrinajes innecesarios por los diferentes departamentos de nuestra organización.

También proporcionar al ciudadano esa orientación que, en la mayor parte de las ocasiones, da cumplimiento a sus expectativas, contribuyendo con ello a mejorar la comunicación y a potenciar esa vocación de servicio que, como administración, nos corresponde

Actualmente, la Oficina de Información Administrativa (OIA) es un sección adscrita al Área de Presidencia, con dependencia funcional y orgánica del Director del Área, que cuenta con cinco empleados: un jefe de la sección y cuatro auxiliares administrativos, que realizan las funciones de recepción, información, registro y resolución de trámites inmediatos.

PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE CALIDAD

1º. Regulación de las funciones de la O.I.A.

a) Comenzamos por determinar que nuestro objeto y nuestro campo de aplicación iban a ser:

- Acercar la Diputación a ciudadanos, EELL, empresas, colectivos, etc. para así convertirla en una administración cada vez más ágil y cercana.
- Facilitar las demandas en materia de información de forma comprensible y contribuir también a la simplificación de los trámites administrativos.
- Convertir a la OIA en el cauce adecuado e imprescindible de acceso a los servicios de la Institución, acogiendo y orientando a los usuarios en los trámites administrativos y recepcionando toda la documentación que los ciudadanos necesiten presentar.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

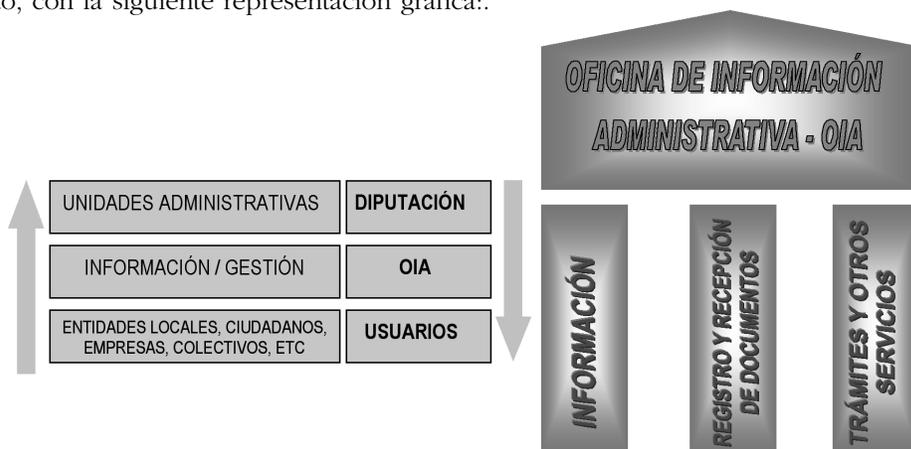
b) Identificamos claramente que los elementos básicos con los que debíamos contar para gestionar adecuadamente nuestros servicios eran:

- El empleado en contacto con el ciudadano, de gran importancia, ya que la imagen que se tenga de la organización, en numerosas ocasiones, depende del trato recibido por este personal, por lo que debía ser debidamente seleccionado, formado, motivado y evaluado.
- El ciudadano beneficiario del servicio, consubstancial siempre a la definición de servicio.
- El personal interno de la Institución, imprescindible y motor indiscutible para la prestación adecuada del servicio.
- El soporte físico: Las instalaciones, los equipos y el mobiliario necesarios que dan tangibilidad al servicio. Unas dependencias no equipadas adecuadamente o la utilización de herramientas inapropiadas pueden provocar insatisfacción en los usuarios.

c) Identificamos a los departamentos de nuestra organización involucrados en nuestros procedimientos, siendo aquéllos todos los órganos administrativos que generan información susceptible de ser de interés general o que precisan relacionarse con los ciudadanos, empresas, colectivos, etc. (Áreas de Fomento, Economía, Hacienda, Recursos Humanos, Cultura, etc.).

d) Referenciamos toda la legislación administrativa, normativas, ordenanzas, etc. que eran de aplicación para el correcto desempeño de nuestras funciones.

e) Analizamos y establecimos los tres grandes bloques de actividades que iban a constituir el trípode sobre el que se sustentaría todo nuestro procedimiento general de funcionamiento, con la siguiente representación gráfica:.



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

2º. Elección de un nuevo sistema de gestión

Quedaba ahora por encontrar y aplicar esa otra nueva forma de gestión que situara al ciudadano como protagonista de nuestras actuaciones y a la calidad como referente de nuestros procedimientos.

De entre varias posibilidades se determinó que el Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora continua, se iba a llevar a cabo siguiendo los requisitos de la normativa ISO 9001:2000.

3º. Generación de la documentación e implantación de Sistema de Calidad.

Definimos claramente todos nuestros servicios y procedimientos, por lo que debimos escribir y documentar qué hacíamos, de acuerdo a la norma ISO, para posteriormente poder someterlos a las correspondientes auditorías, primero a una de carácter interno y, más tarde, a otra de carácter externo por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), ante la que debíamos evidenciar que decíamos lo que hacemos y hacemos lo que decíamos, por lo que, en el año 2002, obtuvimos la Certificación de Calidad ISO 9001:2000, y es en este camino en el que continuamos trabajando para mantener y poder seguir avanzando por la línea de la mejora continua de nuestros servicios.

La documentación generada por este Sistema de Calidad es un texto dinámico, sujeto y adaptado siempre a los cambios y a las revisiones continuas exigidas, en cada momento, por los procedimientos. Para ello disponemos en la Diputación de Badajoz, de un Servicio de Normalización, que proporciona toda la ayuda y el asesoramiento necesarios para mantener actualizado y completamente operativo el Sistema de Calidad en las áreas ya certificadas y para continuar con la ampliación del alcance del Sistema a otras Áreas o Servicios de la Institución Provincial.

En nuestro caso es el Procedimiento Operativo conocido como APRE-03 ("Área de PRESIDENCIA) el que documenta todos los servicios que se prestan desde la OIA.

4º. Análisis y evaluación de los servicios prestados

Se establecieron los mecanismos que se iban a utilizar para conocer y determinar, tanto el volumen de las tareas realizadas, como el grado de satisfacción que a nuestros usuarios les merecía la prestación de los servicios recibidos.

a) **Análisis cuantitativo:** Para una mejor valoración de la actividad desarrollada en la OIA, se dispone de unos impresos para llevar un control de las tareas donde van anotándose las actuaciones diarias, lo que proporciona la información de los datos y registros, tanto del volumen de trabajo realizado, como de los tipos de actividades más habituales.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

 DIPUTACIÓN DE BADAJOZ ÁREA DE PRESIDENCIA Oficina de Información Administrativa							Fecha: / /	Semana nº	
Registro de tareas realizadas							Empleado:		
		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	Totales		
INFORMACIÓN	General						P		
	Convocatoria de empleo						NP		
	Anuncios / adjudicaciones de obras y compras						P		
	Otras						NP		
REGISTRO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Retirada de documentos						P		
	Registros	INVSICRES + COMPRAS	INVSICRES + COMPRAS	INVSICRES + COMPRAS	INVSICRES + COMPRAS	INVSICRES + COMPRAS	NP		
	Ventanilla Única	INVSICRES	INVSICRES	INVSICRES	INVSICRES	INVSICRES	P		
	Otros						NP		
TRÁMITES Y OTROS SERVICIOS	Compulsas						P		
	Quejas y sugerencias						NP		
	TRI	Alta a terceros						P	
		Registro contratistas						NP	
		Registro facturas						P	
		Tramitación facturas						NP	
	Otros	Edición BOP						P	
		Templo						NP	
Resto							P		

Para ello las anotaciones realizadas en este impreso responden a los tres grandes grupos de clasificación ya establecidos, y diferenciándose, además, si la actuación realizada lo ha sido de forma presencial o de forma no presencial, de acuerdo a las siguientes actividades:

- De información:
 - General
 - Convocatorias de empleo
 - Anuncios / adjudicaciones de obras y compra
 - Otras

- De registro y recepción de documentos:
 - Retirada de documentos
 - Registros propios y de Ventanilla única
 - Otros

- De trámites y otros servicios:
 - Compulsas
 - Quejas y sugerencias

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

- Trámites de resolución inmediata
 - Alta a Terceros
 - Registro de Contratistas
 - Registro de facturas
 - Tramitación de facturas
- Otros
 - Edición electrónica del BOP
 - Templo
 - Resto

Toda la información anotada en los impresos de “Registro de tareas realizadas” se contabiliza semanalmente y se introduce en el aplicativo informático “Gestión de Tareas”, diseñado e integrado ya en nuestro Sistema de Calidad, capaz de responder a nuestras necesidades de consultas y de procesar y presentarnos esa información segmentadamente, permitiendo una valoración cuantitativa de nuestros servicios, de acuerdo a los periodos que se determinen.

COMPULSAS		QUEJAS Y SUGER.		TRÁMITES DE R.I.		OTROS	
Trámites compulsas		Trámites quejas		Trámites Resolución		Trámites otros	
Presencial	92	Presencial		Alta tercero	2	Edición BOP	5
No Presencial		No Presencial		RDL	11	Templo	10
Total.....	92	Total.....		Reg. facturas	149	Otros	1
				Trám. facturas	26		1
					10		
				Total.....	198	Total.....	17

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

b) **Análisis cualitativo** para llevar a cabo la medida y el seguimiento de la satisfacción del usuarios.

Nuestra razón de ser es servir a los ciudadanos, para quienes tan importante es el servicio que se les presta como la forma que tienen de obtenerlo, de ahí la importancia de conocer cómo les prestamos los servicios, y también cuáles son nuestros puntos fuertes y los débiles, para modificar éstos últimos y potenciar los primeros, y alcanzar, con ello, la mejora continua en nuestra gestión.

Son las encuestas que cumplimentan los usuarios de la OIA, de forma voluntaria y anónima, la fuente de información donde conseguimos la datos de las variables que nos permiten descubrir el grado de satisfacción que les merecen los servicios que les ofrecemos, así como aquellos otros aspectos que consideran, además del motivo que les trae hasta nuestra Oficina.

Por tanto, nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, contempla los siguientes elementos como fundamentales:

- Formación continua del personal de la Oficina
- Revisión de los indicadores de calidad a partir de la información obtenida:
 - De las plantillas de tareas
 - Del estudio de las opiniones de los usuarios
 - Del estudio de las hojas de quejas, sugerencias y felicitaciones
 - De cualquier otro medio que pueda llegar a la OIA

Es a través del análisis de esas encuestas de satisfacción como obtenemos la información sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios, lo que nos permite realizar un seguimiento de la misma y utilizar esa información como realimentación en el proceso de mejora continua.

Para ello hemos diseñado el siguiente cuestionario, de fácil comprensión y cumplimentación, donde el usuario puede valorar el grado de satisfacción que le merecen, tanto los servicios recibidos como la imagen general de nuestras instalaciones.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

 DIPUTACIÓN DE BADAJOZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PGC-821 Mod. 821-oia-01
	AREA DE PRESIDENCIA oia@dip-badajoz.es www.dip-badajoz.es	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO OFICINA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Deseamos conocer la opinión que le merecen nuestros servicios con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada a través de nuestra Oficina de Información Administrativa. Por ello, le agradeceríamos nos respondiera a estas sencillas cuestiones y la deposite en nuestro buzón o envíe a la dirección que figura en el pie de página.

Por favor, tache la opción que considere, sabiendo que la escala de valoración es la siguiente:
 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. El recibimiento y la atención dispensada por el personal de nuestra Oficina ha sido correcto.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2. El tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido satisfactorio.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3. La Oficina se encuentra convenientemente señalizada, y le ha sido fácil localizarla.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
4. Mientras ha sido atendido, se le ha garantizado la confidencialidad e intimidad.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
5. La persona que le ha atendido, ha agotado todos los recursos a su alcance para dar la respuesta adecuada a su solicitud.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
6. El motivo de su visita ha sido resuelto a su entera satisfacción.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
7. Las condiciones ambientales de la oficina (accesibilidad, luminosidad, ruido...), son adecuadas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8. En relación con otros centros de atención administrativa, los servicios de esta Oficina los considera excelentes.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
9. Si un amigo suyo necesitara resolver algún tema administrativo de Diputación, le recomendaría que se dirigiera a la Oficina de Información Administrativa.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
10. Por favor, indiquenos cualquier deficiencia que haya detectado en la atención recibida o algún aspecto que considere deberíamos mejorar o incorporar a nuestros servicios.	_____ • _____ • _____ • _____

Si usted no tiene objeción, nos gustaría conocer:

¿Es la primera vez que contacta con nuestra Oficina:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Nivel de estudios:	<input type="checkbox"/> Primarios <input type="checkbox"/> Secundarios <input type="checkbox"/> Superiores
Situación laboral:	<input type="checkbox"/> Empresario <input type="checkbox"/> Trabajador por cuenta ajena <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Estudiante opositor <input type="checkbox"/> Otros

Existen hojas de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios
 Este cuestionario será tratado como información confidencial

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

A/a Servicio de Normalización. C/ Felipe Checa, 23. 06071 Badajoz. Fax: 924212486.
 Email: normalizacion@dip-badajoz.es

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Mensualmente la información de estos cuestionarios es introducida en el aplicativo informático que ha sido diseñado para su tratamiento específico y que, dicho sea de paso, mereció el reconocimiento del auditor de AENOR en su informe, “como uno de los tres puntos fuertes, junto al rigor profesional y alto nivel de motivación del personal por conseguir la plena satisfacción del cliente y al sistema informático de la intranet”.

FileMaker Pro - [Inicial (DB02201)]

Archivo Edición Vista Insertar Formato Registros Guiones Ventana Ayuda

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ 821-oia-01
Área de Presidencia Encuesta de satisfacción usuario Oficina de Información Administrativa (II)

Encuesta Valoración Listados Nº Total encuestas 94 Salir

Nuevo Borrar Buscar Print Buscar Todas 94 de 94

Cod_Encuesta 821-oia-01 Num. Encuesta 94 Fecha Encuesta 30/09/2005 Puesto

1 El recibimiento y la atención dispensada por el personal de nuestra Oficina ha sido correcto 1 2 3 4 5 NC

2 El recibimiento y la atención dispensada por el personal de nuestra Oficina ha sido correcto 1 2 3 4 5 NC

3 La Oficina se encuentra convenientemente señalizada, y le ha sido fácil localizarla. 1 2 3 4 5 NC

4 Mientras ha sido atendido, se le ha garantizado la confidencialidad e intimidad. 1 2 3 4 5 NC

5 La persona que le ha atendido, ha agotado todos los recursos a su alcance para dar la respuesta adecuada a su solicitud. 1 2 3 4 5 NC

6 El motivo de su visita ha sido resuelto a su entera satisfacción. 1 2 3 4 5 NC

7 Las condiciones ambientales de la oficina (accesibilidad, luminosidad, ruido...), son adecuadas. 1 2 3 4 5 NC

8 En relación con otros centros de atención administrativa, los servicios de esta Oficina los considera excelentes. 1 2 3 4 5 NC

9 Si un amigo suyo necesitara resolver algún tema administrativo de Diputación, le recomendaría que se dirigiera a la Oficina de Información. 1 2 3 4 5 NC

10 Por favor, indiquenos cualquier deficiencia que haya detectado en la atención recibida o algún aspecto que considere deberíamos mejorar

11 ¿Es la primera vez que contacta con nuestra Oficina: SI NO NC

12 Nivel de estudios: Primarios Secundarios Superiores NC

13 Situación laboral: Empresario En Desempleo Otros Trab. cuenta ajena Estudiante/opositor NC

Fecha Observaciones

También establecemos el tratamiento de Quejas y Sugerencias, para lo ponemos a disposición de todos los usuarios, tanto en nuestra Oficina como en la web de la Diputación, los impresos correspondientes, que posteriormente son canalizadas a través del Servicio de Normalización.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

INDICADORES DE PROCESOS Y DE OBJETIVOS

Tanto los parámetros del Procedimiento Operativo de la OIA (APRE-03) como los Objetivos de Calidad, establecidos para el cuatrienio 2003-2007, (APRE-OC) son medibles e incluyen sus propios indicadores, necesarios para satisfacer tanto los requisitos del servicio como el compromiso de mejora continua.

a) **Los indicadores de procesos** que se han definido son cuatro, y permiten verificar las características de la realización de los procesos de la OIA.

1. Número de facturas tramitadas

- a) Mide el porcentaje de las facturas tramitadas mensualmente a los centros gestores sobre el total de las facturas recepcionadas, una vez que éstas son comprobadas, clasificadas y registradas por la OIA.
- b) El propósito del indicador es determinar la cantidad de facturas que puede gestionar la Oficina en un período mensual y, a partir de éste, determinar la oportunidad y pertinencia con que se presta el servicio.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 70% tramitadas
 - Satisfactoria, un 75% tramitadas
 - Sobresaliente, un 80% tramitadas

2. Incidencias en la tramitación de facturas

- a) Mide el porcentaje de las facturas con incidencias resueltas telefónicamente por la OIA porque las facturas no contienen los datos necesarios para su registro y tramitación sobre el total de incidencias acontecidas en un mes.
- b) El propósito del indicador es determinar la cantidad de facturas que no pueden registrarse por incidencias y que son resueltas telefónicamente. Permite además detectar los problemas más comunes, para poder ejercer acciones correctivas y preventivas en este proceso.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 85% resueltas
 - Satisfactoria, un 90% resueltas
 - Sobresaliente, un 95% resueltas



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

3. Plazo en la tramitación de expedientes del Registro Oficial de Licitadores

- a) Mide el porcentaje de actualizaciones o renovaciones tramitadas en el plazo de 10 días desde la fecha anotada de entrada en el libro de registro de renovaciones de licitadores.
- b) El propósito del indicador es aumentar la rapidez en la tramitación de los expedientes y mejorar la eficiencia en la actualización de la base de datos del ROL.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 85% tramitadas
 - Satisfactoria, un 90% tramitadas
 - Sobresaliente, un 95% tramitadas

4. Actualización del Tablón de Empleo

- a) Mide comprobar la actualización diaria del Tablón de Empleo Provincial con la información publicada en el BOP y BOE sobre ofertas de empleo de la administración local.
- b) El propósito del indicador es que el usuario obtenga una información rápida y puntual sobre las ofertas de trabajo de la administración local.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 90% actualizadas
 - Satisfactoria, un 95% actualizadas
 - Sobresaliente, un 100% actualizadas

En todos los casos la recolección de los datos se hará mensualmente, mientras que su análisis será semestral.

b) **Los indicadores de objetivos** definidos para el año 2005 permiten verificar las características de la consecución de nuestro Principio de Calidad que contempla la consecución de los siguientes objetivos:

- Mantener e incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.
- Mejorar la primera línea de contacto con el ciudadano, con actuaciones en los tres pilares fundamentales de la atención al público: el personal, el proceso de atención al ciudadano y las instalaciones.
- Fomentar la realización de gestiones administrativas a través del teléfono, del fax y del correo electrónico.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

- Potenciar el uso de Internet en las relaciones entre la OIA y los ciudadanos con el fin de dar a conocer información relevante para ellos generada tanto por la Diputación como por sus organismos autónomos y fomentar la realización de gestiones o de trámites administrativos a través de este cauce.

Para ello son tres los indicadores que hemos tomado como evidencia del grado de consecución de nuestros objetivos:

1. Incremento de la atención telemática sobre la presencial

- a) Mide la utilización de la atención telemática por los usuarios de la OIA respecto a la presencial para la obtención de información.
- b) El propósito del indicador busca potenciar el porcentaje de consultas realizadas de forma no presencial, en relación a las realizadas de forma presencial, con el fin de informar al ciudadano evitándole desplazamientos innecesarios.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 50% consultas
 - Satisfactoria, un 55% consultas
 - Sobresaliente, un 60% consultas

2. Incremento del número de suscriptores a la lista de distribución del Tablón de Empleo

- a) Mide el incremento, respecto al año anterior, del número de suscriptores que reciben semanalmente, en su buzón de correo electrónico, la información sobre las ofertas publicadas en el Tablón de Empleo.
- b) El propósito del indicador es valorar el interés de los ciudadanos para la obtención de una información rápida y puntual sobre las ofertas de trabajo de la administración local, evaluando el incremento de ciudadanos que se suscriben al la lista de distribución del Tablón de Empleo, y así poder determinar la oportunidad y la pertinencia del servicio.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 5% suscriptores
 - Satisfactoria, un 8% suscriptores
 - Sobresaliente, un 10% suscriptores



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

3. Incremento de las visitas a los espacios web de la OIA

- a) Mide el incremento respecto al año anterior del número de accesos a los espacios web gestionados por la OIA.
- b) El propósito del indicador es buscar la oportunidad de facilitar a los ciudadanos, de una forma clara, precisa y pertinente toda la información relevante generada, por la Diputación Provincial y sus Organismos Autónomos evitándoles desplazamientos innecesarios.
- c) Las metas que se pretenden son:
 - Mínima, un 5% visitas
 - Satisfactoria, un 8% visitas
 - Sobresaliente, un 10% visitas

En todos los casos la recolección de los datos se hará mensualmente, mientras que la revisión del objetivo será semestral.

BENEFICIOS QUE NOS HA APORTADO LA CERTIFICACIÓN ISO

El éxito de la norma ISO 9001 probablemente sea consecuencia de su simplicidad para describir las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Gracias a ello, hemos pasado de una cultura organizativa “verbal” en manos de unos pocos a una cultura organizativa de “reglas documentadas” conocidas por todos, lo que ha contribuido, tanto a la mejora de nuestra gestión interna como a y a su mejor control.

Nuestra organización ha podido ser ordenada de manera práctica y simple, así como nos ha permitido garantizar la conformidad cualitativa de los servicios resultantes.

La percepción del ciudadano, o usuario en general, ante el servicio prestado ha mejorado notablemente la credibilidad de la Oficina, constituyendo ésta un referente a la hora de solicitar información administrativa o ayuda en tramitaciones de todo tipo.