

2. SERVICIOS

COMO SE FIJAN, SE SIGUEN Y SE COMPARAN LOS RESULTADOS EN EL AMBITO ESTRATEGICO, EN RELACION CON LA CIUDADANIA Y LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS, LAS PERSONAS EMPLADAS, LA SOCIEDAD Y LA INNOVACIÓN.

2.1 GESTIONAR ADECUADAMENTE LAS RELACIONES CON LA CIUDADANÍA Y CON LAS PERSONAS O ENTIDADES A LAS QUE VAN DIRIGIDOS LOS SERVICIOS

Una gestión pública avanzada ha de garantizar una adecuada relación con la ciudadanía, estableciendo cauces para dialogar e interactuar con ella, para conocer su grado de satisfacción con los servicios recibidos y dar respuesta rápida y ágil a lo que ésta pueda plantear.

Establecer dinámicas para garantizar el contacto de las personas de la *unidad* con las ciudadanas y ciudadanos en general y con las personas o entidades a las que se dirigen sus servicios en particular.

Disponer de un sistema de gestión de las solicitudes, quejas y sugerencias que permita dar una respuesta rápida a las mismas.

Disponer de información sobre el grado de satisfacción que sobre los servicios prestados tienen las personas o entidades que los utilizan, así como la ciudadanía en general.

Utilizar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la comunicación para mostrar con transparencia la actividad y la gestión de la organización, así como para interactuar con las ciudadanas y ciudadanos y las entidades a las que van dirigidos los servicios.

Asegurarse de dotar a las personas de la organización de la responsabilidad, la información, las herramientas y las destrezas necesarias para dar una adecuada respuesta a la ciudadanía.

Establecer y desarrollar acciones que garanticen el uso del euskera como lengua de servicio a las ciudadanas y ciudadanos.

Establecer y desarrollar acciones que garanticen la igualdad de mujeres y hombres y sus representación equilibrada en los cauces participativos que se establezcan.

2.2 DESARROLLAR SERVICIOS Y PRODUCTOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA

Conocer las necesidades y expectativas de aquéllos a quienes van dirigidos los servicios resulta clave para que éstos respondan a los niveles de calidad que se espera de ellos. Así mismo, es importante abrir cauces de participación para la mejora de los servicios y una adecuada forma de comunicación de los mismos.

Identificar las diferentes tipologías de personas y entidades (internas o externas) que son destinatarias de los servicios que se prestan, o que pueden llegar a serlo. Conocer las necesidades y expectativas, actuales y futuras de la ciudadanía en general, y de aquellas personas o entidades a las que van dirigidos sus servicios en particular. Para ello se utilizarán metodologías plurales como grupos focales, encuestas, etc., que tengan en cuenta los diferentes tipos de destinatarios de los servicios.

Disponer de una sistemática de participación que permita implicar a las ciudadanas y ciudadanos y a las entidades (internas o externas) con las que se relaciona, en la mejora de los servicios que se les ofrecen y en el desarrollo de otros nuevos.

Estudiar las formas de comunicación más adecuadas para dar a conocer los servicios y productos que se ofrecen, utilizando eficientemente los recursos existentes (canal web, portales institucionales, etc.)

2.3 GESTIONAR CON AGILIDAD LOS PROCESOS Y MEJORAR DE MANERA CONTINUADA LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

Definir con claridad los servicios que se prestan y los procesos necesarios para ello permitirá una mejora continuada de los mismos, garantizando que son gestionados de manera ágil y prestados con la máxima calidad. Así mismo, es necesario mantener una actitud proactiva orientada a lograr la mayor simplificación y claridad para las personas e instituciones destinatarias de los servicios o productos.

Identificar el **catálogo de servicios** que presta la *unidad*.

Identificar los procesos que realizan, reflejándolos en un **mapa de procesos** y documentándolos de forma sencilla.

Identificar a las personas responsables de cada proceso y establecer una dinámica para realizar un seguimiento, revisión y mejora de esos procesos.

Revisar la coherencia de cada proceso con la estrategia y los objetivos planificados, así como lo que aportan a los mismos.

Evaluar el impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y de los servicios electrónicos en los procesos, para adecuarlos, adaptarlos o, incluso, cuestionarse su existencia.

Establecer una dinámica de revisión y simplificación de los procesos.

Revisar el uso del lenguaje en las relaciones con la ciudadanía, a fin de hacerlo fácilmente comprensible por la misma e inclusivo, no sexista.

Planificar la actividad de la *unidad* para organizar adecuadamente los recursos existentes y reducir el tiempo de tramitación y de diseño de nuevos servicios o productos.

Garantizar la calidad de los servicios o productos, estandarizando los métodos de trabajo.

Elaborar, publicar y revisar **cartas de servicios**.

2.4 COORDINAR LOS PROCESOS CON TODA LA ORGANIZACIÓN Y CON OTRAS ORGANIZACIONES RELEVANTES

La interconexión entre los servicios que se prestan es muy elevada. Incluso muchas políticas públicas tienen un carácter transversal. Por ello, es necesario prestar atención a la adecuada coordinación con otras *unidades* e incluso con otras organizaciones públicas, potenciando una cultura de trabajo colaborativo y transversal que favorezca la complementariedad y evite las duplicidades.

Identificar la cadena de prestación de servicios del conjunto de la organización en la que se engarzan los procesos de la *unidad*.

Establecer formas de coordinación con otras *unidades* y administraciones públicas que formen parte de los procesos de prestación de servicios a las ciudadanas y ciudadanos, compartiendo información y analizando conjuntamente la mejora y simplificación del proceso y evitando las duplicidades.

Crear grupos de trabajo con otras *unidades*, administraciones públicas o entidades privadas para solucionar problemas y abordar mejoras en los procesos compartidos.

Fomentar una cultura de trabajo transversal, compartido y colaborativo.

2.5 GESTIONAR EL PRESUPUESTO PARA QUE CONTRIBUYA EFICAZMENTE AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS

El presupuesto es un instrumento clave para hacer efectiva la estrategia. Su elaboración, los documentos que lo componen y su gestión han de contribuir al logro de la misma.

Alinear el presupuesto y su gestión con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.

Utilizar las memorias presupuestarias, tanto las de elaboración como las de ejecución, como herramientas de gestión de la *unidad*.

Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados e impacto.

Desarrollar una contabilidad analítica que permita conocer los costes de cada servicio o producto, así como de los diferentes pasos que se requieren para su prestación o entrega, mejorando así la eficiencia tanto de los procesos operativos como del conjunto de la organización.

2.6 GESTIONAR LA TECNOLOGÍA Y LAS INSTALACIONES

Una gestión pública avanzada de una *unidad* también ha de prestar atención a la gestión de la tecnología, las instalaciones y otros recursos materiales, aunque la misma pueda tener un alto nivel de centralización. En consecuencia, ha de identificar aquellos aspectos en los que puede incidir para asegurar una gestión eficiente de todos ellos.

Asegurar un uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, atendiendo a las diferentes necesidades que puedan tener las personas de la *unidad*.

Hacer un uso eficiente de los programas informáticos, potenciando sinergias y evitando desarrollos desproporcionados, duplicidades o infrutilización de los mismos.

Asegurar un uso eficiente y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de las personas.

Asegurar un mantenimiento eficiente y sostenible de los edificios, espacios, equipamientos, y de cualesquiera otros recursos materiales empleados.