

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Justizia Sailburuordetza
Justizia Administrazioako Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Viceconsejería de Justicia
Dirección de la Administración de Justicia

2014

INFORME DE SATISFACCIÓN respecto del Servicio de Calidad en los Partidos judiciales de la N.O.J.



INDICE

1. [Introducción](#)
 - 1.1. [Ficha técnica](#)
 - 1.2. [Objetivo.](#)
 2. [Descripción de la muestra.](#)
 - 2.1. [Nº de cuestionarios cumplimentados en función del grupo](#)
 3. [Valoración del servicio de calidad](#)
 - 3.1. [Valoración general de los usuarios](#)
 - 3.2. [Capacitación y conocimiento técnico](#)
 - 3.3. [Rapidez resolución dudas](#)
 - 3.4. [Facilidad contacto](#)
 - 3.5. [Documentación del Sistema General de Calidad](#)
 - 3.6. [Lenguaje de comunicación inteligible](#)
 - 3.7. [Esfuerzo en conocer necesidades](#)
 4. [Valoración de la prestación de los Servicios Comunes](#)
 - 4.1. [Indicadores a suprimir](#)
 - 4.2. [Utilidad indicadores](#)
 - 4.3. [Equipo](#)
 - 4.4. [Participación](#)
 - 4.5. [Periodicidad](#)
 - 4.6. [Grado de compromiso](#)
 5. [Conclusiones](#)
-
- I. [Anexo I: Encuesta](#)



1. Introducción

1.1. Ficha técnica

Ámbito	Partidos judiciales de la Comunidad Autónoma del País Vasco en los que, en el 2014, se encuentra ya implantada la Nueva Oficina Judicial (NOJ).
Universo	Personas Secretarias Directoras y Gestoras Responsables de la Administración de Justicia de Euskadi, pertenecientes a partidos judiciales con implantación de la N.O.J.
Tamaño y distribución de la muestra	La encuesta se ha dirigido a todo el colectivo anteriormente citado, en total 22 personas. Cumplimentadas 18 encuestas.
Método de recogida de la información	Formulario web disponible en el portal del empleado de la Administración de Justicia de Euskadi. Se contacta con la población estadística a través del correo electrónico, remitiéndose una clave de acceso común a la encuesta.
Fecha de realización	Octubre y Noviembre de 2014.

1.2. Objetivo

Medición de la satisfacción de las personas Secretarías Directoras y Gestoras Responsables respecto al Servicio de Calidad de la Administración de Justicia de Euskadi, pertenecientes a partidos judiciales con implantación de la N.O.J.: Amurrio, Azpeitia, Balmaseda, Bergara, Durango, Eibar, Gernika, Getxo, Irún, Tolosa.

La satisfacción de la o del usuario puede definirse como el grado en que considera satisfechas sus expectativas hacia el servicio que le ha sido prestado. Una herramienta clave para la mejora continua de los servicios en general es la medición de la satisfacción de las personas que los utilizan, ya que es difícil mejorar aquello que no se puede medir.

2. Descripción de la muestra

2.1. Nº de cuestionarios cumplimentados en función del grupo

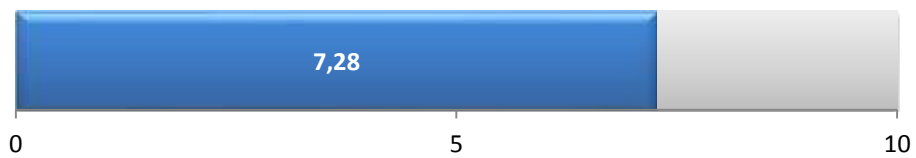


Grupo	nº encuestas	%
Gestor/a Responsable	10	55,56%
Secretario/a Director/a	8	44,44%
Total	18	

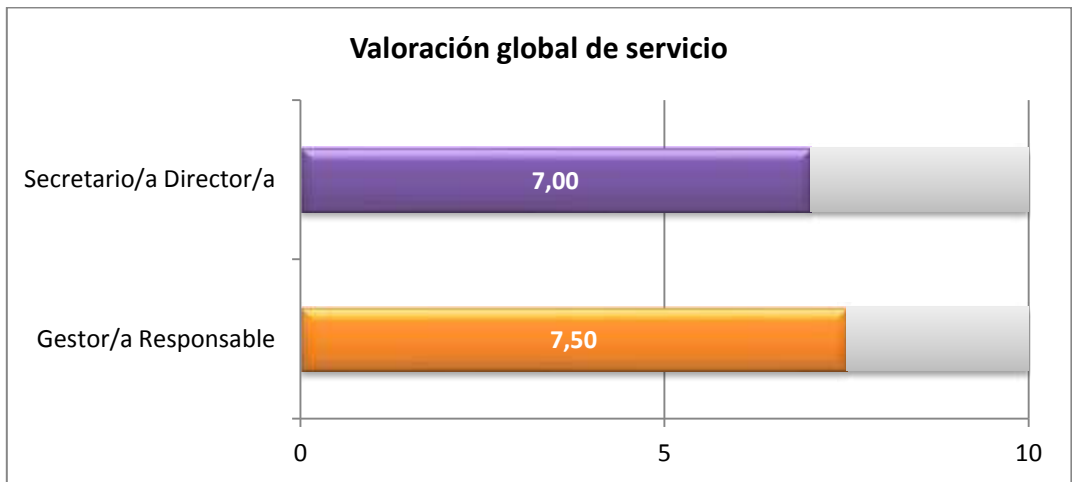
3. Valoración del servicio de calidad

3.1. Valoración general de los usuarios

Las personas Secretarías Directoras y Gestoras Responsables aprueban la prestación realizada por el Servicio de Calidad de la Administración de Justicia en la CAPV, con una puntuación de 7,28



La valoración media otorgada por el colectivo de personas Gestoras Responsables (7,50) es mayor que el otorgado por las personas Secretarías Directoras (7,00).



3.2. Capacitación y conocimiento técnico

El 100% de las personas encuestadas consideran que las personas responsables de calidad tienen la capacidad y el conocimiento técnico suficiente para el desempeño del trabajo.



2.- ¿Consideras que las personas responsables de calidad tienen la capacidad y el conocimiento técnico suficiente para el desempeño del trabajo?		
Sí	18	100%
No	0	0%

3.3. Rapidez resolución dudas

El 100% de las personas encuestadas consideran que las dudas son resueltas con prontitud.



3.- ¿Consideras que tus dudas se responden con prontitud?		
Sí	18	100%
No	0	0%

3.4. Facilidad contacto

Un 94% del colectivo encuestado considera que resulta fácil contactar con las personas responsables de calidad.

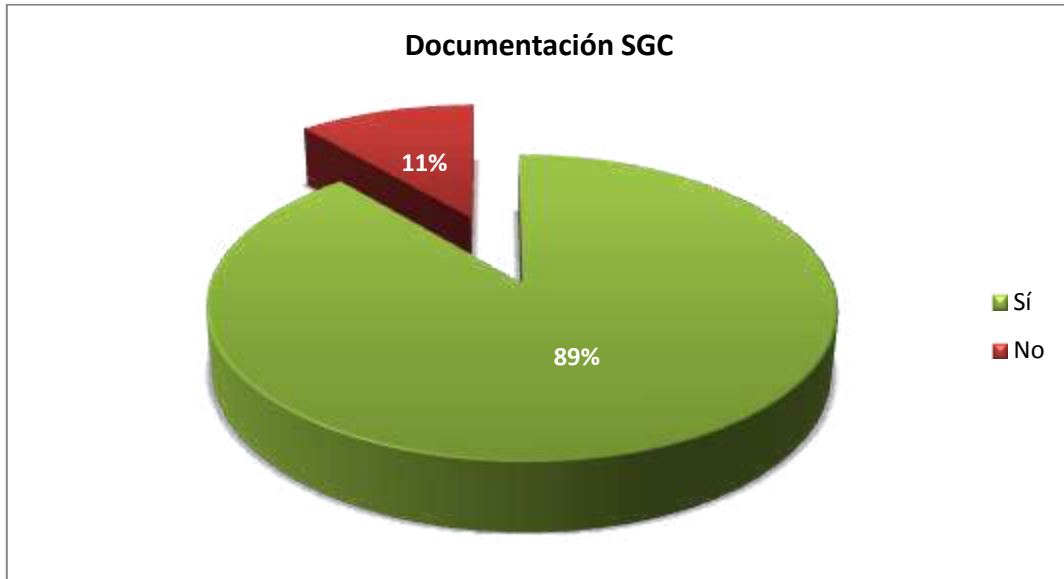


4.- ¿Te resulta fácil contactar con los responsables de calidad?		
Sí	17	94%
No	1	6%

La persona que ha valorado no considerar ser fácil contactar con las personas responsables de calidad, señala como comentario de puntos fuertes y débiles "GRAN DISPONIBILIDAD".

3.5. Documentación del Sistema General de Calidad

Al 89% de las personas encuestadas les resulta fácil acceder a la documentación del Sistema General de Calidad.



5.- ¿Te resulta fácil acceder a la documentación del Sistema General de Calidad?		
Sí	16	89%
No	2	11%

De entre quienes consideran no ser fácil el acceso a la documentación, una persona señala que “Es un sistema que está constantemente cambiando y es fácil perderse...”.

3.6. Lenguaje de comunicación inteligible

El 100% del colectivo encuestado considera que las personas responsables de calidad se expresan en un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender.

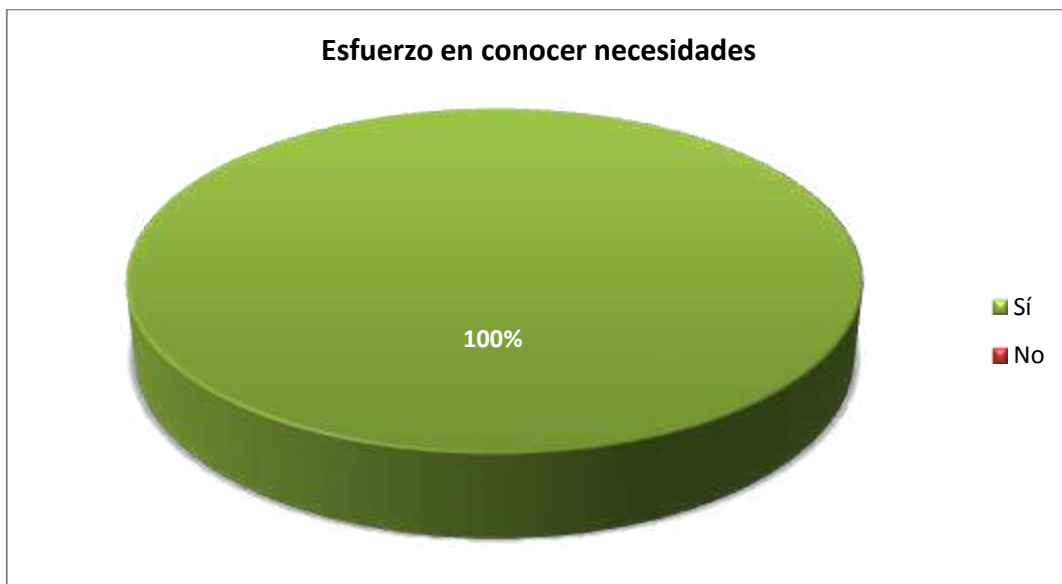


6.- ¿Consideras que las personas responsables de calidad se expresan en un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender?

Sí	18	100%
No	0	0%

3.7. Esfuerzo en conocer necesidades

El 100% del colectivo encuestado considera que las personas responsables del servicio de calidad se esfuerzan por conocer sus necesidades y resolverlas.



7.- ¿Consideras que los responsables de calidad se esfuerzan por conocer tus necesidades y resolverlas?		
Sí	18	100%
No	0	0%



4. Valoración de la prestación de los Servicios Comunes

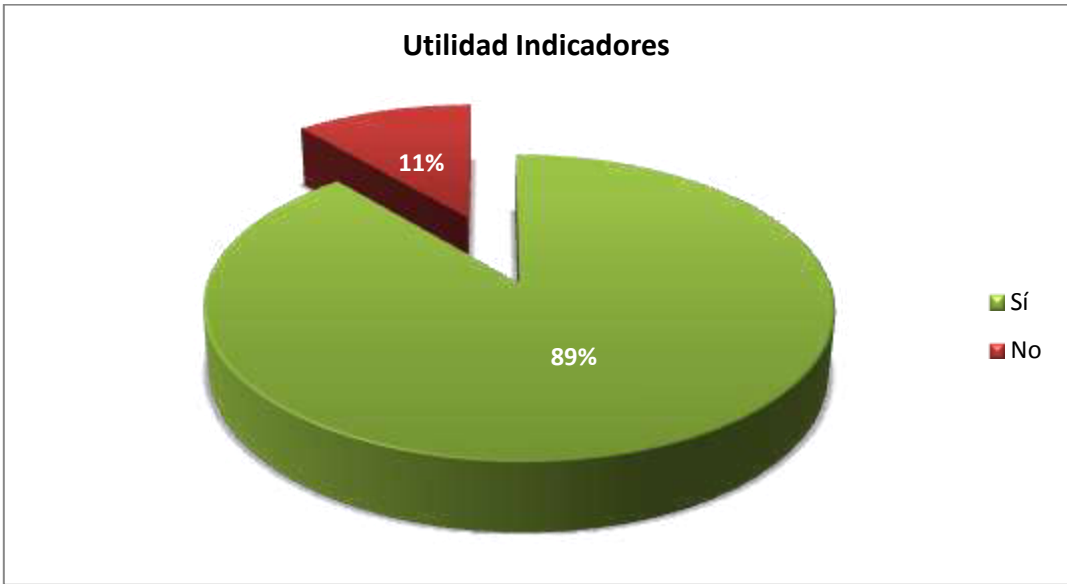
4.1. Indicadores a suprimir

1.- ¿Qué indicadores consideras que deberían suprimirse? ¿Por qué?

1	<p>1.- En el SCG: "3.6".- Número de actos unipersonales y en comisión se solicitan en euskera por el órgano peticionario y que no son atendidos en ese idioma: porque no se realiza dicha petición.</p> <p>2.- En el SCEJ: "5.1".- Número de consultas mal desempeñadas: porque no es un indicador objetivo sino todo lo contrario totalmente subjetivo.</p>
2	No creo que haya que suprimir indicadores , en todo caso añadir algún otro, y reformar algún que otro de los existentes
3	Lo contestará el Gestor Responsable
4	<p>.-El indicador 0.1 del Servicio General: además de no haber saltado nunca, me cuesta imaginar la situación y el motivo por el que podría saltar.</p> <p>.-el 2.2 del Servicio General, tal y como está redactado no salta nunca; sin embargo, prácticamente a diario, los juicios comienzan con retraso.</p>
5	<p>Indicador 3.1 del PSG 03: Habría que separar el nº de actos de comunicación unipersonales no previstos en plazo (como se recoge en el registro de indicadores diarios) actividad que realiza el tramitador/gestor, del nº de actos de comunicación cuya primera salida no se haya realizado en plazo (como se recoge en la ficha de indicadores) actividad que realiza el auxilio.</p>
6	Creo que no debería de suprimirse ningún indicador porque todos resultan necesarios a la hora de detectar las posibles anomalías.
7	No creo que se debería suprimir ninguno de los existentes. Porque contemplan el control de todo el abanico de servicios que ofrece el servicio común.
8	Particularmente el relativo en el SCEJ a fases y estados, me parece innecesario, amén de que su control llevado diariamente conlleva utilizar mucho tiempo.
9	TODOS RESULTAN UTILES PARA CONTROLAR LA ACTIVIDAD DE CADA AREA DE ACTUACION
10	1.- El 8.1 no se ha utilizado nunca en el tiempo que lleva este servicio, y no vemos bien su utilidad para mejorar el servicio
11	El de sala, control de asistencia a sala.

4.2. Utilidad indicadores

El 89% de las personas encuestadas consideran que los indicadores de calidad son útiles para la mejora de su servicio.

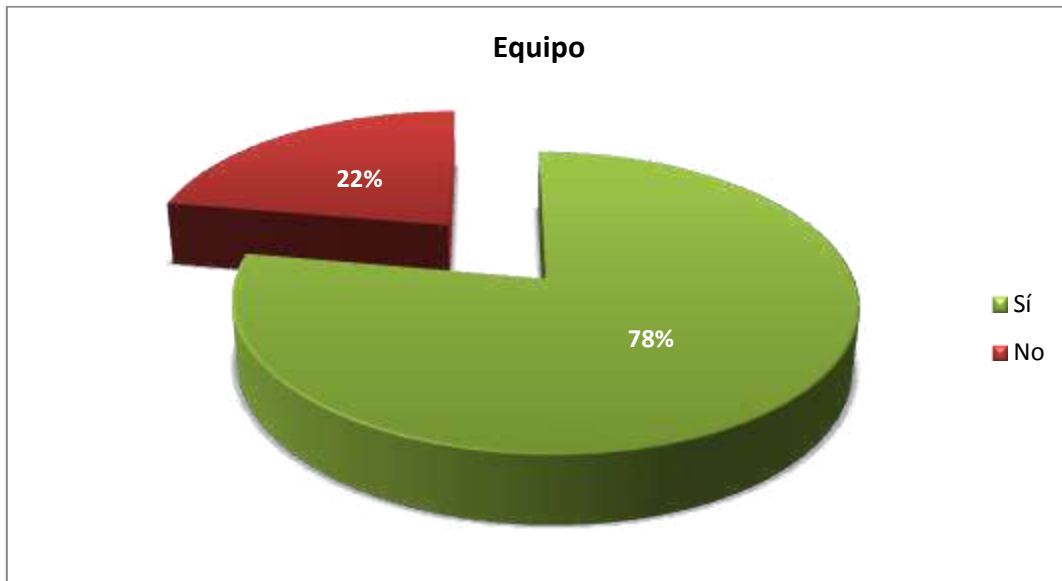


2.- ¿Consideras que los indicadores son útiles para mejorar tu servicio?		
Sí	16	89%
No	2	11%

De entre quienes no consideran útiles los indicadores para la mejora de su servicio, una de las personas indica que “No es una herramienta de mejoría, sino de control de lo establecido”.

4.3. Equipo

El 22% del colectivo encuestado considera no formar equipo con la persona que comparte la gestión de la calidad.

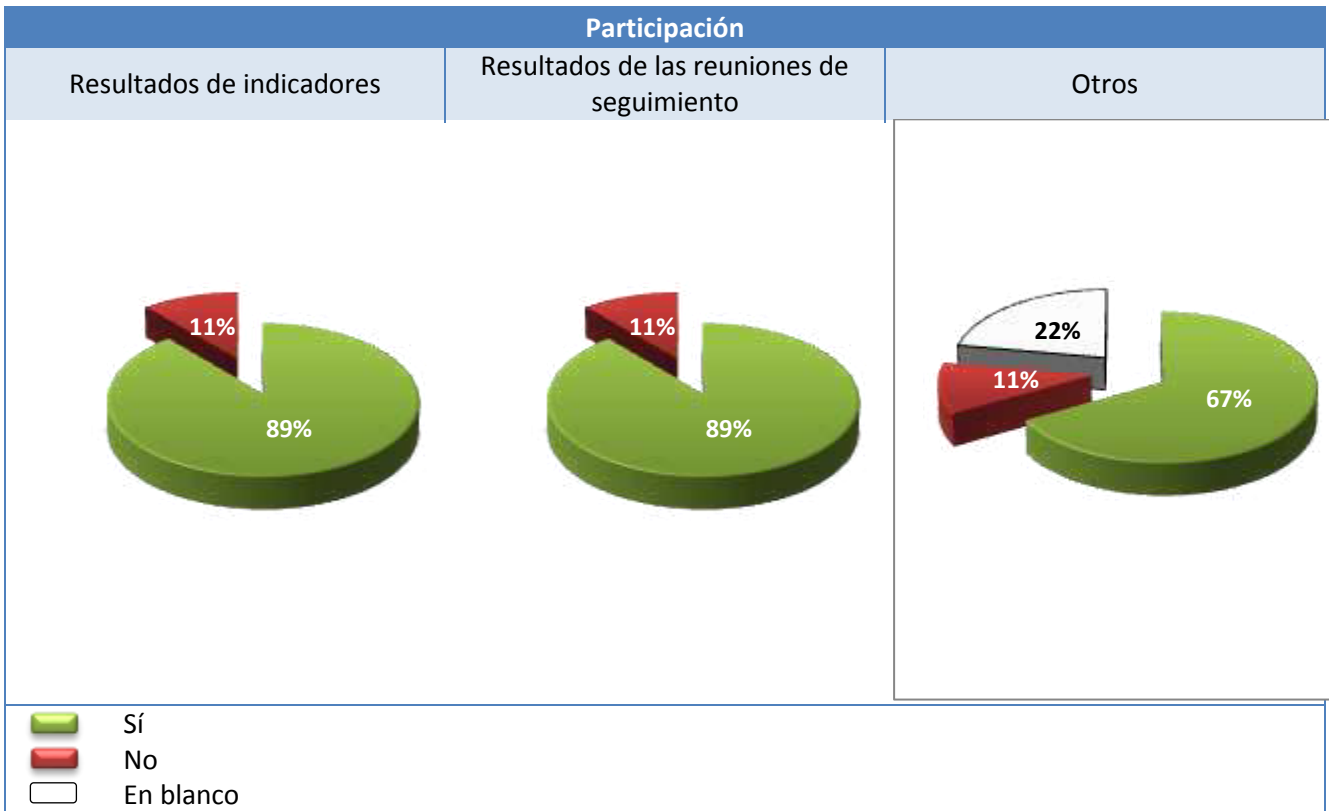


3.- ¿Consideras que formas equipo con la persona con la que compartes la gestión de la calidad?

Sí	14	78%
No	4	22%

4.4. Participación

El 11% del colectivo encuestado admite no dar participación, al resto de personas que trabajan en los Servicios Comunes, ni de los resultados de los indicadores, ni de los resultados de las reuniones de seguimiento.



4.- ¿Participáis al resto de personas que trabajan en los Servicios Comunes?				
	Sí		No	
Resultados de indicadores	16	89%	2	11%
Resultados de las reuniones de seguimiento	16	89%	2	11%
Otros	12	71%	2	11%

4.5. Periodicidad

Un 11% de las personas encuestadas no realiza la medición de los indicadores con la periodicidad establecida por el servicio de calidad.



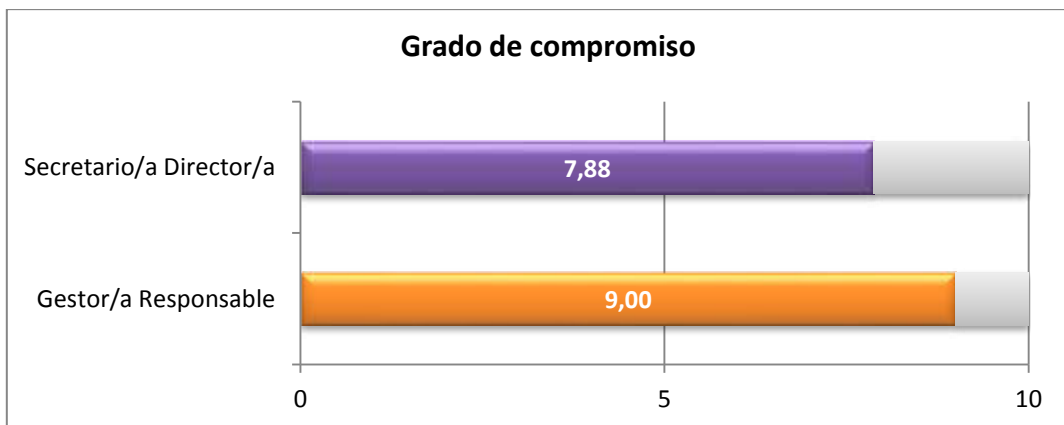
5.- ¿Medís los indicadores con la periodicidad establecida por las responsables de calidad?

Sí	16	89%
No	2	11%

Quienes afirman no medir los indicadores con la periodicidad establecida lo realizan con otra periodicidad, anotando, una de las personas, que es motivado por la “falta de tiempo”.

4.6. Grado de compromiso

El grado de compromiso que las personas Secretarías Directoras y Gestoras Responsables consideran tener para con el Sistema General de Calidad es de 8,50.



El colectivo de personas Gestoras Responsables reconocen un mayor grado de compromiso adquirido con el Sistema General de la Calidad (9,00), que el colectivo de personas Secretarías Directoras (7,88).



5. Conclusiones

La *Valoración global* que las personas Secretarías Directoras y Gestoras Responsables otorgan al Servicio de Calidad de la Administración de Justicia en la CAPV es muy positiva, recibiendo una puntuación media de 7,28.

Por unanimidad consideran que las personas responsables del servicio de calidad están capacitadas para el desempeño del trabajo, utilizan un lenguaje inteligible, responden con prontitud a las dudas planteadas y se esfuerzan en conocer y resolver las necesidades existentes.

Casi en su totalidad consideran que es fácil tanto ponerse en contacto con el servicio (94%) como el acceso a la documentación del Sistema General de Calidad (89%).

Respecto de la incidencia que la implantación del sistema tiene en los Servicios Comunes:

- Un 89% considera de utilidad los indicadores para la mejora del servicio.
- Un 78% considera que forma equipo con la persona con la que comparte la gestión de la calidad.
- El 89% hace participe al resto de personas que trabajan en los Servicios Comunes, de los resultados, tanto los indicadores como de las reuniones de seguimiento.
- El 89% asegura medir los indicadores con la periodicidad establecida.

El grado de compromiso que reconocen adquirir con el Sistema General de Calidad es alto (8,50), siendo el colectivo de personas Gestoras Responsables quien mayor grado admite alcanzar con 9,00, frente a la puntuación media de 7,88 considerada por las personas Secretarías Directoras.

I.- ANEXO 1: ENCUESTA



Encuesta del grado de satisfacción respecto del Servicio de Calidad en los Partidos judiciales de la N.O.J.

Indíquenos, por favor, el grupo al que pertenece

- Secretario/a Director/a
- Gestor/a Responsable

Servicio de calidad

Con la finalidad de mejorar nuestro servicio de calidad, necesitamos conocer tu opinión. Por favor, responda de forma sincera según su apreciación y experiencia.

1.- Si tuviera que poner una nota global al servicio de calidad, ¿qué puntuación le daría?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-

2.- ¿Consideras que las personas responsables de calidad tienen la capacidad y el conocimiento técnico suficiente para el desempeño del trabajo?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

3.- ¿Consideras que tus dudas se responden con prontitud?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles



4.- ¿Te resulta fácil contactar con los responsables de calidad?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

5.- ¿Te resulta fácil acceder a la documentación del Sistema General de Calidad?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

6.- ¿Consideras que las personas responsables de calidad se expresan en un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

7.- ¿Consideras que los responsables de calidad se esfuerzan por conocer tus necesidades y resolverlas?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles



Servicios Comunes

Con la finalidad de mejorar el servicio que prestan los Servicios Comunes, necesitamos conocer tu opinión. Por favor, responda de forma sincera según su apreciación y experiencia.

1.- ¿Qué indicadores consideras que deberían suprimirse? ¿Por qué

2.- ¿Consideras que los indicadores son útiles para mejorar tu servicio?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

3.- ¿Consideras que formas equipo con la persona con la que compartes la gestión de la calidad?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

4.- ¿Participáis al resto de personas que trabajan en los Servicios Comunes?

	Sí	No
Los resultados de indicadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los resultados de las reuniones de seguimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



5.- ¿Medís los indicadores con la periodicidad establecida por las responsables de calidad?

- Sí
- No

Indique los puntos fuertes y débiles

6.- Indica en la siguiente escala, el grado de compromiso adquirido con el Sistema General de Calidad

- | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración