

# SOMOS LA RED DE NUESTROS CENTROS PARA SERVICIOS

SENSORIALIZEMOSLOS DESDE LA MARCA PUBLICA

TOMI PUIG



La joya de la corona de los gobiernos públicos es la plural red de servicios que, en la trama de la ciudad, construyen y sostienen constantemente calidad de vida educativa, cultural, saludable, social deportiva...día a día, todos los del año. Esta red de redes debe mimarse, trabajarse y animarse desde la dirección de marca de gobierno en su diseño exterior e interior para asegurar una visión corporativa que la identifique con facilidad y contundencia: asegure que los servicios que en cada equipamiento se dan son los que el ciudadano necesita y valora, siempre cerca de casa. Desde esta trama de servicios públicos equipo de gobierno y ciudadanos consolidan, desde los hechos, mutua confianza. Debe estar en todos los barrios de la ciudad sin rebajas. ¿Es así? Debería. En muchas ciudades la red es muy desigual, confusa, poco puesta al día. Y muy deficiente en los barrios periféricos en otras. Los servicios son las manos en acción del gobierno para lograr la ciudad que prometió en las elecciones, los ciudadanos votaron y ahora esperan sin rebajas o excusas. Algunas notas, pues, para una red de servicios contemporánea. Muy básicos. Lo siento: todavía poco frecuentes en toda la red de servicios, muy desigual, en la mayoría de ciudades. Cortar servicios, equipamientos, no tenerla al día, daña la ciudad. La red es lo público en acción interrelacional con los ciudadanos, prioridad en todo equipo de gobierno.

- ① PENSARLOS Y GESTIONARLOS COMO UNA SOLA RED
- ② SEÑALIZACIÓN EXTERNA CONTUNDENTE: VALOR MARCA
- ③ FACILIDAD DE ACCESO
- ④ INTERIOR CON DISEÑO MUY CONTEMPORÁNEO

colores paredes

paredes con color  
marca y color escrito

iluminación

mobiliario

fotos grandes servicio  
en acción

Señalizar buques visuales

espacio espera  
cómodo

espacio relacionar  
servicio ágil

espacio informaciones  
ordenado

clima amable

operativo para  
atención rápida

buzón quejas  
y sugerencias

color predominantemente:  
el de la marca

minimalismo  
funcional sensible

no esperar intermi-  
nables

otros

RESPOSTA RED DE  
SERVICIOS ②

① NECESIDAD  
CIUDADANOS

TODO  
SERVICIO  
ES UN  
ENCUENTRO  
RELACIONAL  
INTENSO  
Y CONFIABLE

## ⑤ MOMENTO DE LA VERDAD: EL SERVICIO EN ACCION

salutación sincera

escucha atenta

diálogo personalizado

construir o tener acordadas

derivaciones fáciles

atención desde valores de marca y su relato

secuencialidad en la facilitación servicio

despedida amigable

## ⑥ FORMACION Y MOTIVACION PERSONAL LÍNEA SERVICIOS

## ⑦ EVALUACION SERVICIOS CON ELLOS: MEJORA

## ⑧ MIMEMOS LA RED: MARCA EN ACCION

## ⑨ DEPENDENCIA RED: DIRECTIVO MARCA PUBLICA

## ⑩ REORIENTACION CADA 4 AÑOS