

## PREMIO CIUDADANÍA A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**Nombre de la Organización:**

Servicio de Prestaciones  
Dirección General de Recursos de Servicios Sociales

**Título de la buena práctica galardonada:**

Calidad y eficacia en las prestaciones sociales.

**Responsable:**

Carmen Corral Miguel

**Dirección:**

C/ Villamediana, 17  
26071 Logroño  
Teléfono: 941 29 17 68  
Fax: 941 29 12 32  
E-mail: carmen.corral@rioja.org



### MEMORIA-RESÚMEN

#### DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Servicio de Prestaciones es uno de los dos Servicios que componen la Dirección General de Recursos de Servicios Sociales, encuadrada a su vez en la Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales. Se estructura en dos Secciones: Sección de Pensiones y Sección de Subvenciones y Ayudas.



Al Servicio le corresponde gestionar las pensiones, subsidios, y ayudas competencia de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales (competencia exclusiva) o del ámbito de la Seguridad Social (competencia meramente ejecutiva). De igual modo, tramita las subvenciones del ámbito de servicios sociales a las corporaciones locales e instituciones sin fin de lucro.

Consta de 20 funcionarios. Desde el punto de vista cuantitativo nuestro "clientes" son aproximadamente 3000 personas físicas, así como todas las corporaciones locales de La Rioja y 304 asociaciones sin fin de lucro. El Servicio gestiona un presupuesto de 15.260.135 euros

(año 2006), a los que debe añadirse la gestión del presupuesto derivado de las pensiones no contributivas (8.366.595,67€ en 2005) y de los subsidios derivados de la LISMI (630.196,07€ en el mismo año)

## **DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA DESARROLLADA**

### **1. Transparencia y compromiso.**

#### **A. Accesibilidad y suministro de la información.**

##### **a) Supresión de la atención “en ventanilla”**

Con un doble objetivo: 1. Evitar desplazamientos a los/as usuarios/as, mediante el acceso directo por el Servicio a la documentación necesaria para cada prestación. 2. Cuando esto no sea posible, o el/la interesado/a opte por acudir a nuestras instalaciones, ofrecerle una atención personalizada en un entorno amable.

##### **b) Motivación exhaustiva de las resoluciones**

Se ha incluido en todas las resoluciones que tienen contenido económico uno o varios Anexos en los que se explican los cálculos económicos que ha llevado a cabo el Servicio. De esta forma el ciudadano no sólo dispone de la misma información que la Administración, sino que puede comprobar si los cálculos efectuados por ésta son o no correctos, si se han tenido en cuenta o no todos los ingresos o familiares computables etc.

##### **c) Accesibilidad, estandarización y publicación de subvenciones**

- envío a las entidades inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios, junto con la solicitud, de la convocatoria anual de subvenciones, una ficha que facilita la presentación de los proyectos y una carta explicativa.
- envío en el mes de octubre a las entidades a las que se les ha concedido la subvención de una carta recordatoria y de una memoria justificativa del gasto.
- Plan Estratégico de Subvenciones
- Planes de convergencia. (concesión objetiva de las subvenciones en función de ratios o módulos)
- Publicación de subvenciones en BOR y Tablón de anuncios

##### **d) Otras actuaciones**

Igualmente deben significarse tres actuaciones adicionales: 1) la comunicación en el mes de enero a los pensionistas no contributivos de la revalorización de su pensión, junto con un certificado de la cantidad percibida en el año anterior para su acreditación donde proceda – asumida como compromiso en la Carta de compromisos- , 2) la entrega con la resolución de la ayuda a cuidadores de personas mayores dependientes de un Manual explicativo de los cuidados que requieren estas personas y 3) la creación y mantenimiento de “documentos de seguridad” para todas las prestaciones del Servicio, en cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

#### **B. Carta de compromisos**

El Servicio de Prestaciones es pionero dentro del Gobierno de La Rioja en la definición, seguimiento y evaluación de una Carta de servicios, denominada Carta de compromisos en esta Administración.

Destacaremos tres aspectos:

- a) objetivos ambiciosos; no limitarnos a “comprometernos a hacer lo que ya hacemos”
- b) revisión exhaustiva, quincenal, mensual, trimestral y anual.
- c) cumplimiento del 100% de los compromisos desde su implantación (2003).

### **C. Cuadros de mando.**

Es el instrumento informático del que se sirve el equipo directivo para controlar la gestión del Servicio y que incorpora indicadores de calidad. Ello permite, por ejemplo, controlar quincenalmente el cumplimiento de los plazos de tramitación de la Carta.

### **D. Rendición de cuentas.**

Dos son los foros donde el Servicio de Prestaciones rinde cuenta de su gestión: el Comité de Dirección de la Consejería y el Consejo Riojano de Servicios Sociales.

## **2. Participación e implicación**

### **a) El Plan de acogida**

El Plan de Acogida responde a la necesidad de facilitar la incorporación del nuevo personal al Servicio. Su evaluación acredita un cumplimiento al 100% de los aspectos definidos y una satisfacción máxima del personal (calificación excelente en todos los casos).

### **b) Participación del personal del Servicio**

El Servicio es receptivo a las propuestas que se realizan por el personal, como por ejemplo:

- a) supresión de la ventanilla de atención al público
- b) sustitución de mobiliario y de equipos informáticos
- c) modificación del sistema de justificación de subvenciones
- d) nuevo reparto de tareas en subvenciones
- e) modificación del sistema de concesión de ayudas a personas con discapacidad
- f) realización de cursos formativos

### **c) Cursos de formación en calidad**

### **d) Participación de “especialistas”**

- Trabajadores sociales (ver alianzas)
- Consejos sectoriales

### **e) Encuestas de satisfacción**

Se realizan anualmente encuestas para conocer la satisfacción de nuestros usuarios/as.

## **3. Alianzas**

### **a) Administraciones proveedoras de información**

Por la naturaleza de las prestaciones, se necesita recabar información de distintas entidades públicas (del Instituto Nacional de la Seguridad Social, del Catastro, de la Dirección General de Tributos dependiente de la Consejería de Hacienda, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los Ayuntamientos etc)

Para evitar que sean los beneficiarios los que recaben estos certificados, nos hemos provisto de medios para obtener directamente entre administraciones estos certificados. Con el INSS, el catastro y la AEAT se han firmado convenios de intercambio de información. La Dirección General de Tributos nos ha habilitado una conexión. Los Ayuntamientos nos remiten los certificados previa petición de este Servicio.

### **b) La Intervención Delegada**

- Se han fijado criterios comunes para la tramitación de las prestaciones
- Se han consensuado los tiempos máximos de fiscalización

### **c) Departamentos análogos**

El Servicio de Prestaciones participa en dos foros de ámbito nacional sobre gestión de prestaciones:

1. El grupo de trabajo constituido por IMSERSO y todas las Comunidades Autónomas gestoras de pensiones no contributivas
2. El grupo de seguimiento del Plan Integral contra la Exclusión social; subgrupo de rentas mínimas.

### **d) Los servicios sociales comunitarios**

La red de trabajadores/as sociales comunitarios abarca el 100% del territorio de nuestra Comunidad y les corresponde competencialmente desarrollar las prestaciones sociales básicas, entre las que se encuentra la de "información valoración y orientación". Es decir, tramitan –sobre todo fuera de la capital- nuestras prestaciones

## **4. Comunicación externa e interna**

### **a) la web de servicios sociales**

Dos aspectos deben destacarse:

- a) La existencia en cada prestación de un apartado de "preguntas frecuentes"
- b) La creación de una página interactiva de cálculo de las PNC's

### **b) la intranet del servicio de Prestaciones**

En el año 2.005 comenzamos a trabajar en la intranet de nuestro Servicio. El objetivo: zona común y organizada desde la que podemos 'publicar' nuestro trabajo, entendiendo 'publicar' como una exposición interna de toda la documentación relevante a los demás trabajadores, que a través de páginas web pueden buscar la información que necesitan.

La intranet se actualiza con una periodicidad mínima mensual.

## **5. Igualdad de género**

La Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales es el referente del Gobierno de La Rioja en el desarrollo de las políticas integrales de igualdad de género.

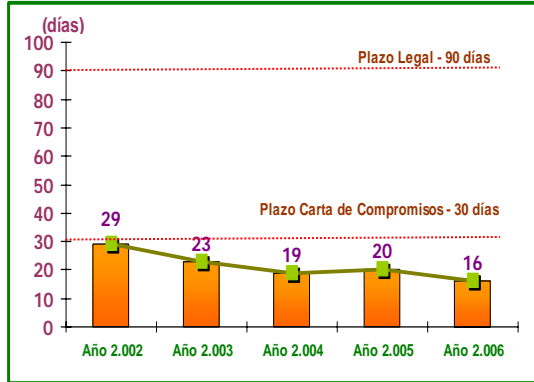
Junto a la igualdad de oportunidades, se han adoptado medidas de discriminación positiva en favor de las mujeres que solicitan una prestación para la inserción social; igualmente, la intranet incluye criterios de "no discriminación en el lenguaje"

## RESULTADOS

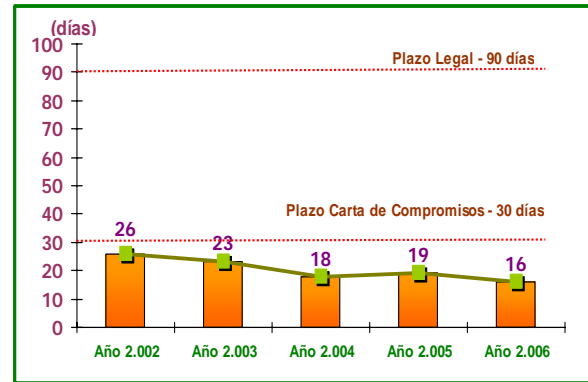
### 1. Gestión orientada al ciudadano

Reducción drástica de tiempos de tramitación. Se acompañan algunos ejemplos

Tiempos de Tramitación (Ingreso Mínimo de Inserción)



Tiempos de Tramitación (Ayudas de Inclusión Social)



### Revisión de pensiones.

Altísimo porcentaje de revisión de prestaciones periódicas (100% en LISMI y FAS, y 99% en PNC). Se incorpora un estudio de la prestación más relevante (Pensiones no contributivas)

AÑO	LA RIOJA			ESPAÑA		
	Nº Declaraciones	Declaraciones Revisadas	%	Nº Declaraciones	Declaraciones Revisadas	%
2001	2.335	2.256	<b>96,62</b>	476.202	366.412	<b>76,94</b>
2002	2.323	2.272	<b>97,8</b>	483.836	373.157	<b>77,12</b>
2003	2.253	2.187	<b>97,07</b>	486.246	364.723	<b>75,01</b>
2004	2.191	2.183	<b>99,63</b>	489.336	349.653	<b>71,45</b>
2005	2.147	2.143	<b>99,81</b>	487.291	301.666	<b>61,91</b>

### 2. Encuestas de satisfacción

Excelente valoración de nuestros/as usuarios/as (superior a 9 sobre 10)

