



PREMIO CIUDADANÍA A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Nombre de la Organización:

Tesorería General de la Seguridad Social.
Dirección Provincial de Asturias.

Título de la buena práctica galardonada:

Atención presencial excelente.
Compromiso con la calidad y el servicio al ciudadano.
TGSS-Oviedo.

Responsable:

Alfredo Cerezo Padellano

Dirección:

C/Pérez de la Sala nº 9
33007 Oviedo
Teléfono: 985 27 95 00
Fax: 985 72 95 30



E-mail: asturias.direccionprovincial@tgss.seg-social.es

MEMORIA-RESÚMEN

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Tesorería General de la Seguridad Social es un Servicio Común de la Seguridad Social con personalidad jurídica propia adscrito a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, que asume la gestión de los recursos económicos y la administración financiera del Sistema, en aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única.

Fue creado por el RD 2318/1978 de 15 de septiembre. Las funciones y competencias vienen reguladas en el RD 1314/1984, de 20 de junio.

La Tesorería General de la Seguridad Social se estructura en 52 Direcciones Provinciales, entre ellas, la de Asturias.

Principales servicios:

Recogidos en la Carta de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social, aprobada por Resolución de 30 de agosto de 2000 (BOE del 20 septiembre).

- Atención al ciudadano mediante los canales:
 - Presencial: Unidades de Atención al Ciudadano.
 - Telefónico: Servicio de Atención Telefónica 901 502050
 - Telemático: Sistema Remisión Electrónica de Documentos (RED) e Internet (www.seg-social.es)

- Gestión del ámbito de aplicación del Sistema: empresas, afiliados y trabajadores.
- Obtención de los recursos económicos: recaudación de cotizaciones y demás recursos tanto en vía voluntaria como ejecutiva.

Establecimientos: La sede central de la Dirección Provincial se encuentra en Oviedo, C/Pérez de la Sala nº 9. Para facilitar un mayor acercamiento a los ciudadanos cuenta además con 7 Administraciones y 7 Unidades de Recaudación Ejecutiva a lo largo de la geografía regional. La Dirección Provincial de Asturias obtuvo el sello EFQM-nivel Calidad Europea, en noviembre 2004. Asimismo, en octubre de 2006, se le concedió el Sello MAP de Excelencia- Nivel bronce.

DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA DESARROLLADA

La presente práctica tiene por objeto recoger la experiencia obtenida con la creación de la Unidad Provincial de Atención al Ciudadano (en adelante UPAC), dirigida a facilitar un servicio de atención presencial a la ciudadanía presidido por la aplicación práctica de los principios y fundamentos, de la calidad: satisfacción del cliente externo e interno, optimización de recursos y mejora continua.



La UPAC se ubica en la sede central de la Dirección Provincial, sita en Oviedo, e inició su andadura en el año 2001. Atiende una media de más de 100.000 ciudadanos al año.

NUESTROS OBJETIVOS

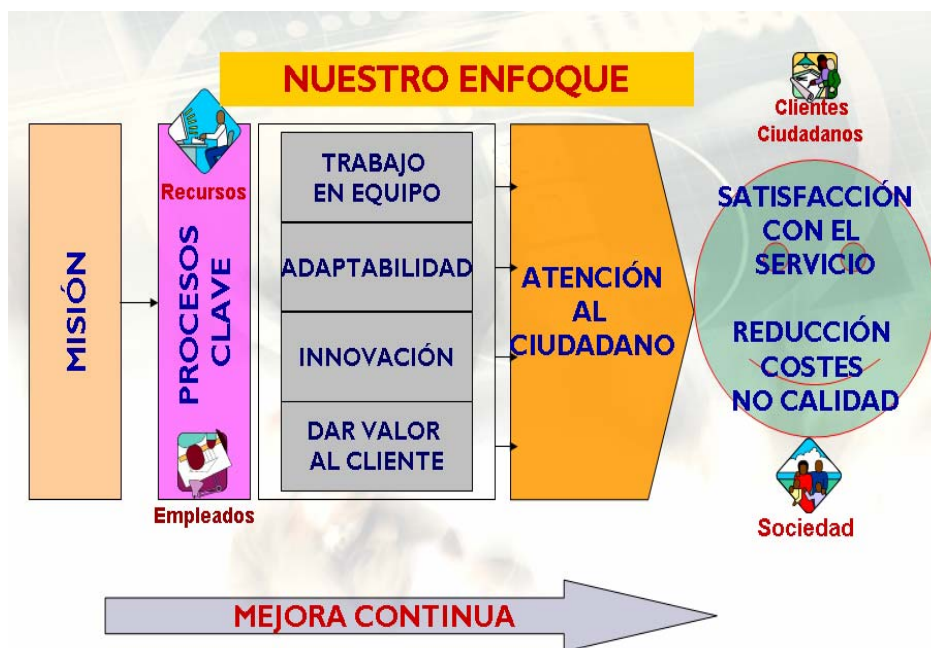
La UPAC se configura como una unidad de perfil netamente especializado en la atención presencial con una aspiración de ofrecer un servicio orientado a la excelencia para la satisfacción del cliente externo, sin olvidar al cliente interno. Su orientación tiene un carácter provincial en el sentido de asumir la información, recogida de documentación y la gestión en tiempo real de cualquier demanda de servicio presencial que se le presente aunque corresponda a cualquier Administración de la Seguridad Social en Asturias. El objetivo es la mejora de la atención presencial, concretado en los siguientes logros:

- Alcanzar un alto índice de satisfacción con el servicio, conforme a los principios y fundamentos de la calidad, y en especial, el Modelo Europeo de Calidad (EFQM)
- Atención con tiempo de espera reducido.
- Facilitar con agilidad e inmediatez el trámite de solicitudes: “salir” con el asunto resuelto.

NUESTRO PROYECTO:

La idea básica consiste no en aumentar los recursos disponibles, sino en gestionarlos estratégicamente de modo que se consiguiera su optimización con coste mínimo. Para ello, había que actuar sucesivamente sobre:

- La gestión de espera, mediante un sistema que permitiese asignar a cada ciudadano el mejor especialista disponible, garantizando además en cada momento la plena cobertura de los puestos de atención.
 - La actitud y la profesionalidad de nuestro personal: capacitación profesional, empatía y vocación de servicio a la ciudadanía. Creación de un conjunto de significados compartidos.
 - La gestión del conocimiento: como una importante herramienta de apoyo, permanentemente accesible.
 - Gestión de procesos: simplificación y trámite instantáneo de solicitudes.
- Todo ello con un enfoque integral orientado a lograr, en última instancia, el cumplimiento de la misión, con la satisfacción de los ciudadanos y la sociedad y la reducción de los costes de no calidad.



TRANSPARENCIA Y COMPROMISO:

Todo el proyecto se inspiró en el Modelo EFQM, por lo que se procedió a la definición de la Misión, Visión y Valores UPAC.

Además de asumir los valores que, con carácter general, están establecidos en la Tesorería General de la Seguridad Social (Integridad; Disponibilidad; Profesionalidad; Calidad del Servicio; Orientación al Cliente; Innovación y Eficiencia) adicionalmente, y como un plus para nuestra concreta misión, se estimaron a modo de principios personalizadores de la Unidad:

- Concebir la atención al ciudadano como una oportunidad para ofrecer un servicio de calidad y no como una penosa carga.
- El trabajo en equipo, y especialmente el compartir el conocimiento, es esencial; nada se logrará sin la participación e involucración de todos.
- El afán por el trabajo bien hecho, el aprendizaje y la mejora continua ha de ser una constante en nuestra actuación.
- La confianza en nuestro personal y en su capacidad de decisión deben ser la norma, dada la necesidad de una respuesta ágil / cuasi-instantánea que, en general, requiere este servicio.
- El tiempo de nuestros clientes es algo valioso. Su opinión es importante.
- La disponibilidad, además de dar el cien por cien, implica la adaptación de horarios a las necesidades de la demanda.

PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN:

Consulta e implicación de clientes externos e internos:

LOS CIUDADANOS

Decidida implantación de la recogida de la opinión que al ciudadano/cliente le merece el servicio a través de los cuestionarios de evaluación de la atención recibida. A partir de 2003, el propio puesto de orientación facilita el cuestionario de evaluación al expedir el ticket de turno, con la máxima · *“un cliente, un ticket, un cuestionario”*.

LA SOCIEDAD.

Jornadas de Puertas Abiertas y Buenas Prácticas en 2003 y 2006, en colaboración con el Club Asturiano de Calidad, punto de referencia creativa e innovadora en la Comunidad Autónoma, exponiendo ante responsables de empresas punteras de la región en materia de calidad, la cultura organizacional UPAC, sistema de gestión, compromisos y resultados.

PERSONAL UPAC.

Proceso de consultas con del equipo UPAC, promoviendo el intercambio de impresiones y la aportación de ideas y sugerencias.

Formación específica y puesta al día permanente.

Realización periódica de encuestas bajo el lema *“Contamos con tu opinión”*.

Régimen específico de personal: adaptación de horarios, salidas a la pausa, permisos y periodos vacacionales, a las necesidades del servicio. Incentivación.

Sistemática de comunicación con otras Unidades de la Dirección Provincial implicadas en la atención al ciudadano, a través de reuniones de coordinación con responsables de Atención Telefónica, Telemática, Administraciones y Equipo de Personal Subalterno.

COMUNICACIÓN UPAC:

Interna:

- Consolidación de valores UPAC.
- Transmisión de objetivos y resultados.
- Pautas de actuación para las distintas situaciones. Asignación de cometidos
- Planificación del servicio: directrices e instrucciones.

Externa:

- Difusión de información relevante para la ciudadanía. Información puntual documental sobre novedades. Campañas de divulgación de opciones alternativas para el acceso a los servicios: canales no presenciales, orientadas a una mejora integral del servicio prestado. Elaboración con medios propios de la campaña de promoción de servicios no presenciales *“Desde casa, más fácil, más cerca”*.
- Transmisión de los niveles de calidad del servicio público UPAC: Jornadas de Puertas Abiertas (2003) y Buenas Prácticas (2006). Presentación a premios y reconocimientos externos: Premio Mejores Prácticas Administración General del Estado 2004, Congreso de Excelencia, Calidad y Mejores Prácticas de La Rioja 2005.



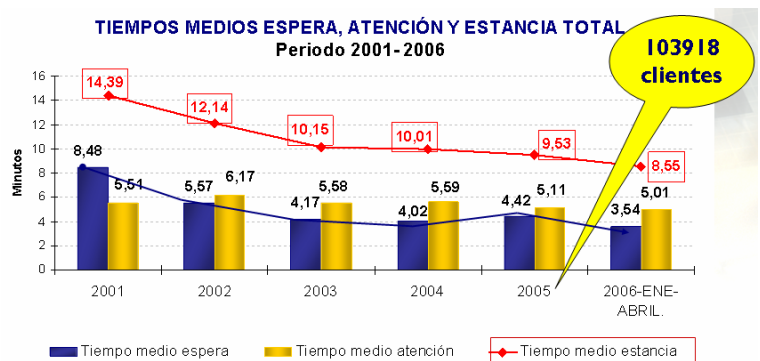
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. INNOVACIÓN UPAC

- Construcción de una estructura de conocimiento compartido, dotando de plena autonomía a los puestos de atención. Orientación al trabajo en equipo.
- Proporcionar una serie de instrumentos que agilicen los procedimientos, mediante aplicaciones de apoyo al trámite.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas: Aplicación CITAPREVIA., para la atención mediante cita previa de los clientes SUPERVISOR OPERATIVO NQ, optimización del sistema de gestión de espera NQ para permitir una adaptabilidad instantánea de los recursos a la naturaleza de la demanda de servicios y la potenciación de la polivalencia y especialización del personal.



RESULTADOS CONSEGUIDOS

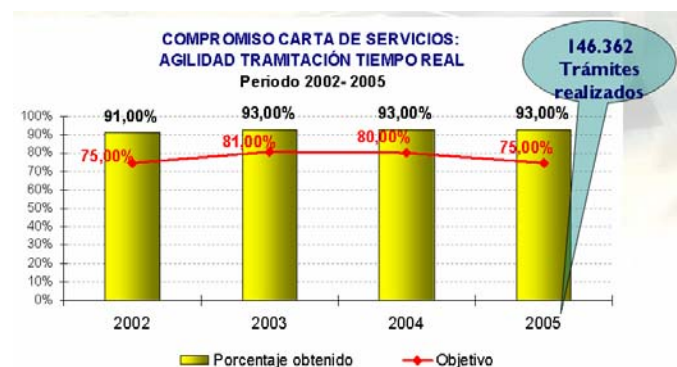
- Tiempo de espera y tiempo de atención:** Los tiempos medios de espera, uno de los principales objetivos de las acciones de mejora, se han reducido sustancialmente desde los 8'48" del 2001. A partir del 2004 se consolida y mantiene un tiempo de espera en torno a 4 minutos. Todo ello ha permitido que la estancia total se sitúe en menos de 10 minutos, con un fuerte descenso respecto a los 14' 39" del año de partida.



- Compromiso Carta de Servicios Tiempo de Espera.** La mejora continua de los tiempos ha supuesto alcanzar y superar ampliamente los compromisos asumidos en la Carta de Servicios, l



- Trámite instantáneo de solicitudes:** Plena implantación del trámite en tiempo real, superando el 90% de las solicitudes presentadas. Esta agilidad tiene una presencia destacada en el avance de las percepciones positivas de la ciudadanía, reflejadas en los cuestionarios de evaluación.



Medidas de Percepción:

Ciudadanos. Encuestas de percepción.

Mejora continua en la consulta de los ciudadanos usuarios del servicio, con un incremento del número de cuestionarios presentados hasta alcanzar un 6% de los clientes en 2005 (6647 en términos absolutos). Con una tendencia favorable en el % de opiniones positivas (Muy Bueno/bueno) desde el 2001, situándose a partir del 2003 en valores superiores al 96%. El gráfico incluye una comparativa con la Dirección Provincial de la TGSS en Valencia, Sello Europeo de Calidad, Nivel Excelencia.



Valoración del personal UPAC.

Se realizaron 2 encuestas, en los años 2003 y 2006. Entre las preguntas figuraba la opinión sobre el servicio que presta la Unidad a la ciudadanía.

