



PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA

Nombre de la Organización:

Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Valencia

Título de la buena práctica galardonada:

Compromisos de servicios de recursos humanos

Responsable:

Vicente Escrivá Garcerán

Dirección:

Av. Marqués de Sotelo 8-10

46002 Valencia

Teléfono: 96 310 25 25

Fax: 96 310 25 28

E-mail: vicente.escriva@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, tutelado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con personalidad jurídica propia, donde por aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única, se unifican todos los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de la Seguridad Social.

Las principales competencias son:

- La inscripción de empresas
- La afiliación, altas y bajas de trabajadores
- La gestión y control de la cotización, recaudación de cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social.

La Tesorería General de la Seguridad Social, se estructura en una Dirección General, con una Secretaría General y ocho Subdirecciones Generales, de las que dependen 52 Direcciones Provinciales, de las cuales, a su vez dependen las 241 Administraciones de la Seguridad Social y las 271 Unidades de Recaudación Ejecutiva.

La Dirección Provincial de Valencia tiene una estructura orgánica, que está integrada por un total de 795 personas (figura 1) distribuidas entre la sede de la Dirección Provincial, 16 Administraciones y 16 Unidades de Recaudación Ejecutiva.

		Hombres	Mujeres
Funcionarios y Personal laboral fijo	793	348	445
interinos	2	0	2
Total	795	348	447

Figura 1

DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA DESARROLLADA



La Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social de Valencia, considera a las personas como una pieza clave en el desarrollo de la política y estrategia de la organización, pero está muy condicionada por el marco jurídico, tanto en el aspecto de dotación y distribución de plantillas, como en los aspectos retributivos y de promoción profesional de las personas.

La política y estrategia se ha dirigido a aquellos aspectos de la gestión de los recursos humanos en los que la Dirección Provincial puede realizar mejoras, intentando alinear los objetivos de la organización con los de las personas (subcriterio 3b).

Con la implantación a finales de 2003 de los Compromisos de Servicios de Recursos Humanos, se establece un elemento innovador hasta este momento, al crearse mecanismos que regulan el trato interno que se da desde la organización hacia todas las personas que la integran, siendo un referente para otras Direcciones Provinciales ya que no existen unos compromisos similares en la materia de recursos humanos.

Hasta ese momento, las Cartas de Servicios que se habían realizado establecían unos compromisos de la organización hacia sus clientes externos, dotándoles de una herramienta que garantizara la calidad en el servicio que se prestaba.

Con los Compromisos de Servicios, se garantizan a las personas los siguientes derechos:

1. A recibir información de interés general y específica de los procedimientos que tramita la Sección de Recursos Humanos, de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
2. A obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
3. A ser atendidos directa y personalmente
4. A una información administrativa real, veraz y accesible dentro de la máxima estricta confidencialidad.
5. A una orientación positiva
6. A ser auxiliadas en la cumplimentación formal de documentos administrativos y modelaje que se dirija a la Sección de Recursos Humanos.
7. A ser informadas, acerca de los datos a ellas referidos que obren en la Sección de Recursos Humanos.
8. En nuestra Dirección Provincial, al pertenecer a una Comunidad Autónoma con lengua cooficial, a ser atendidas en la lengua que elijan.

Con el fin de implicar a las personas y sus representantes, facilitar la comunicación entre las personas y de éstas con la organización y su mejora en la prestación de servicios, se han establecido los siguientes canales:

- Organizaciones sindicales con representación en la Dirección Provincial, Junta de Personal y Comité de Empresa.
- La formulación de quejas y sugerencias.
- La expresión de sus opiniones en las encuestas periódicas sobre la prestación de servicios
- Se han creado unos sistemas de aseguramiento de la calidad que cuenta con los siguientes elementos:
 - Revisión de las bases de datos, adecuándolas a criterios de mayor control de calidad.
 - Creación y revisión de indicadores de gestión de calidad.

- Análisis de las quejas, sugerencias y opiniones recibidas.
- Impartir cursos de formación en las materias a las que hacen referencia los compromisos.
- Coordinación y unificación de criterios con la Red Local de la Dirección Provincial.
- Elaboración de manuales y actualización de la legislación en la materia de los compromisos.
- Jornadas de trabajo y reuniones periódicas con los responsables de la gestión directa de los servicios expuestos.

La práctica incluye una especial sensibilidad con los temas relacionados con la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, creando mecanismos que posibiliten una mejora de la misma.

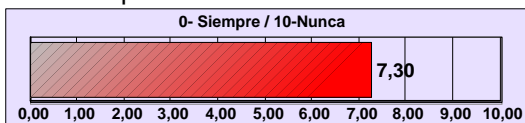
Asimismo con la finalidad de promover y fomentar las condiciones de igualdad social entre ambos sexos y la situación de la mujer en todos los ámbitos, se ha creado un área en la Intranet provincial destinada exclusivamente a esta materia.

RESULTADOS CONSEGUIDOS

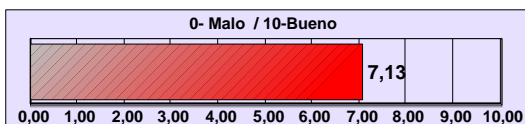
Con la publicación de los Compromisos de Servicios de Recursos Humanos aparece un nuevo concepto de compromiso de la organización, un compromiso interno, con los que se han conseguido los siguientes fines:

- Equiparar los derechos del cliente interno a los derechos que posee el ciudadano cuando acude a cualquiera de las oficinas de la Tesorería General de la Seguridad Social, bien de forma presencial o por cualquier otro medio autorizado.
- Acercamiento de la Sección a todas las personas, estableciendo una relación más cercana, y a la vez más humana entre todos los componentes de la organización. Con los siguientes resultados en las encuestas que evaluaron los compromisos de calidad ofrecidos:

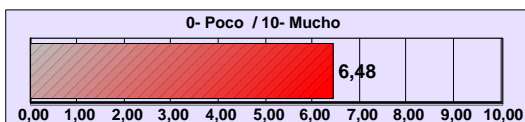
Dificultad para recibir información de la Sección de Recursos Humanos



Trato recibido en los servicios e información de la Sección de Recursos Humanos



Beneficio para el conjunto de las personas de la organización del conjunto de medidas reflejadas en los Compromisos de Servicios



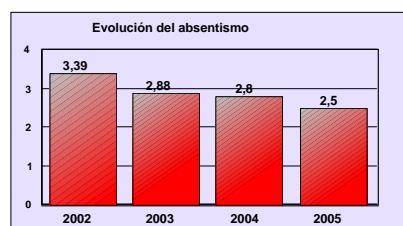
- Favorecer la creación de un grupo de trabajo formado por la totalidad de la plantilla, recogiendo y regulando los objetivos que ambas partes pretenden conseguir en el marco de un mejor funcionamiento de la Administración Pública, y de la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados públicos.
- Mantener los elementos positivos del sistema e incorporar los cambios esenciales necesarios para cumplir los retos que la Administración tiene planteados, fundamentalmente el incremento de la calidad en la prestación de los servicios públicos y la gestión eficaz de los Recursos Humanos.

- Establecer los canales de comunicación por los cuales puede el cliente interno acceder a los servicios que se prestan, facilitando su acercamiento a los mismos, ampliando los medios tradicionales de comunicación presencial, escrita o telefónica a las nuevas tecnologías, abriendo el abanico de posibilidades que la informática ofrece, como la Intranet provincial, creación de foros de consulta, etc, evitando la duplicidad en la información y acelerando la difusión de la misma.
- Ampliación de los horarios presenciales del equipo de la Sección de Recursos Humanos, que equipare el horario en que los ciudadanos pueden acudir a la Administración con el cliente interno, garantizando la atención personal en las mismas condiciones que éstos.

Accesos a la Intranet provincial

	Ejercicio		
	2003	2004	2005
Area de RR.HH	23306	28967	48539
Intranet provincial	777576	863947	962195

Las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, han incidido en la disminución del índice de absentismo de las personas de la Dirección Provincial, alcanzándose en 2005 el objetivo establecido por la Tesorería General de la Seguridad Social del 2,60 % anual.



Se han establecido unos indicadores de rendimiento (subcriterio 7b) de los compromisos de calidad ofrecidos a las personas de la organización que se difunden trimestralmente a través del área de la Sección de Recursos Humanos de la intranet provincial y cuyos resultados mas relevantes son:

- Porcentaje de solicitudes resueltas en 24 horas y en un tiempo inferior a 10 días relativas al trámite de consultas planteadas por escrito:

Consultas planteadas por escrito

	Ejercicio 2003*				Ejercicio 2004				Ejercicio 2005			
	Porcentaje				Porcentaje				Porcentaje			
	Nº Expdtes.	48 horas	10 días	Resto	Nº Expdtes.	48 horas	10 días	Resto	Nº Expdtes.	48 horas	10 días	Resto
Consultas por escrito	15	100	0	0	84	97,62	2,38	0	83	100	0	0

* Cuarto trimestre

- Porcentaje de variaciones de nómina, generadas y comunicadas, efectuadas antes del cierre de la aplicación Sistema de Información de Personal.

	Ejercicio								
	2003*			2004			2005		
	Nº Expdtes.	Misma nómina	Posterior nómina	Nº Expdtes.	Misma nómina	Posterior nómina	Nº Expdtes.	Misma nómina	Posterior nómina
Variaciones de nómina	2987	100%	0	8445	99,96%	0,04%	6596	99,76%	0,06%

* Cuarto trimestre

- Porcentaje de solicitudes resueltas en 24 horas y en un tiempo inferior a 10 días relativas al trámite de consultas planteadas y tramitación de licencias y permisos:

Autorización licencias y permisos

	Ejercicio 2003*				Ejercicio 2004				Ejercicio 2005			
	Porcentaje				Porcentaje				Porcentaje			
	Nº Expdtes.	48 horas	10 días	Resto	Nº Expdtes.	48 horas	10 días	Resto	Nº Expdtes.	48 horas	10 días	Resto
Vacaciones	2633	100	0	0	5354	100	0	0	9297	99,4	0,6	0
Licencias asuntos propios	6	100	0	0	81	93,83	6,17	0	129	100	0	0

* Cuarto trimestre